

Bibliothèques et publics empêchés :

Etat des lieux et actions concrètes pour la Bibliothèque

Forum Meyrin



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

par :

Rébecca AEBERLI, Fabiano FIERO & Melissa PAEZ

Conseiller au travail de Bachelor :

Michel GORIN, chargé d'enseignement HES

Carouge, 16 juillet 2012

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 Ecole de Gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste 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.

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

Fait à Carouge, le 16 juillet 2012

AEBERLI Rébecca

PAEZ Melissa

FIERO Fabiano

Remerciements

Nous souhaitons remercier les personnes suivantes pour l'aide apportée tout au long de la réalisation de ce travail :

Madame Caroline Juillerat et Monsieur Cédric Pauli, nos mandants

Monsieur Michel Gorin, notre conseiller pédagogique

Monsieur Gaël Sala, notre juré

Nous remercions également toutes les personnes sollicitées, rencontrées et contactées pour leur disponibilité et leur contribution, ainsi que toutes les personnes qui ont lu et corrigé notre travail.

Résumé

Ce travail a été mandaté par le responsable de la Bibliothèque Forum Meyrin, Cédric Pauli. La bibliothèque de Meyrin est animée depuis longtemps d'une volonté d'ouverture et de médiation culturelle vers l'ensemble de la communauté. Notre projet a donc été accueilli favorablement. Nos mandants souhaitaient tout particulièrement que nos recherches nous amènent à leur proposer des actions concrètes et réalisables en vue de toucher les « publics empêchés ».

Tout d'abord, nous avons effectué une revue de la littérature qui nous a permis de constater la grande diversité d'empêchements et la disparité des actions menées selon les publics, certains apparaissant souvent comme marginalisés. Nous avons également rencontré différents professionnels de la bibliothéconomie afin de recueillir leurs expériences, donnant ainsi une dimension moins théorique à nos recherches.

Puis, nous avons effectué un état des lieux de la commune de Meyrin, de son tissu social, de ses acteurs sociaux les plus importants, que nous avons rencontrés pour évaluer la possibilité d'un partenariat et pour mieux connaître les publics empêchés dont ils s'occupent. En parallèle, nous avons analysé les services et les ressources dont dispose la Bibliothèque Forum Meyrin, ainsi que les actions qui y ont déjà été menées envers ces publics. Suite à ces analyses, nous avons pu dégager deux publics majoritairement présents sur la commune pour lesquels des actions de médiation sont possibles: les aînés empêchés et les requérants et migrants, pour lesquels nous avons développé des solutions de médiation.

Finalement, nous avons élaboré une brève liste de recommandations pour permettre à la bibliothèque d'adapter ses services et ses locaux aux personnes empêchées pour lesquelles nous n'avons pas développé d'actions dans ce travail.

Ce travail démontre que malgré les difficultés liées à la mise en place de médiations pour les publics empêchés, de nombreuses actions sont réalisables si la bibliothèque s'investit et construit des partenariats efficaces.

Nous souhaitons que nos réflexions puissent être une base de travail pour toute bibliothèque de lecture publique souhaitant développer des actions vers ces publics particuliers.

Mots-clés

Bibliothèques de lecture publique - Suisse - Meyrin

Médiation culturelle

Bibliothèques et publics empêchés

Bibliothèques et accessibilité

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières.....	v
Liste des Tableaux	x
Introduction	11
1. Mandants	11
2. Objectifs	11
3. Méthodologie	12
3.1 Contraintes.....	14
Préambule.....	16
Revue de la littérature.....	18
1. Les publics empêchés.....	18
1.1 Les empêchements liés à un handicap	18
1.1.1 Les handicapés moteurs	18
1.1.1.1 Définition.....	18
1.1.1.2 Du point de vue des handicapés moteurs	19
1.1.1.3 L'accueil en bibliothèque	20
1.1.2 Les handicapés visuels	20
1.1.2.1 Définition et typologie	21
1.1.2.2 L'accueil en bibliothèque	22
1.1.3 Les handicapés auditifs	23
1.1.3.1 Définition et typologie	23
1.1.3.2 L'accueil en bibliothèque	24
1.1.4 Les handicapés mentaux	27
1.1.4.1 Définition et typologie	27
1.1.4.2 Du point de vue des handicapés mentaux	28
1.1.4.3 Leurs besoins	29
1.1.4.4 Le handicap psychique, une confusion	29
1.1.4.5 L'accueil en bibliothèque	30
1.1.5 La communication à destination des publics handicapés	30
1.1.6 Les animations à destination des publics handicapés	32
1.1.6.1 Les animations et les activités spécifiques	33
1.1.6.2 Les animations tout public.....	34
1.2 Les personnes âgées empêchées	35
1.2.1 La fréquentation des bibliothèques	37
1.2.2 Un public hétérogène.....	38
1.2.3 Pourquoi mener des actions autour de la lecture envers les personnes âgées empêchées?	39
1.2.4 Les actions menées dans la bibliothèque.....	40
1.2.5 Les actions menées hors-murs de la bibliothèque	40

1.2.6	<i>Le tiers-réseau pour les personnes âgées</i>	42
1.2.7	<i>La demande et l'offre documentaire aux personnes âgées empêchées</i>	43
1.3	Les personnes en établissements de santé	44
1.3.1	<i>Typologie des établissements de santé</i>	45
1.3.2	<i>Les bibliothèques d'hôpital</i>	47
1.3.2.1	<i>La localisation, l'espace et l'aménagement</i>	49
1.3.2.2	<i>La gestion d'une bibliothèque d'hôpital</i>	49
1.3.2.3	<i>Les collections en établissements de santé</i>	51
1.3.3	<i>Typologie des publics</i>	53
1.3.4	<i>Les partenariats entre bibliothèques et établissements de santé</i>	54
1.3.4.1	<i>Les freins au partenariat</i>	55
1.3.5	<i>Les animations autour du livre</i>	56
1.3.5.1	<i>Le rôle et la collaboration du personnel soignant</i>	57
1.3.6	<i>La bibliothérapie</i>	57
1.4	Les personnes incarcérées	58
1.4.1	<i>La population carcérale</i>	58
1.4.2	<i>Le rôle de la lecture et la place de la bibliothèque dans le milieu carcéral</i>	59
1.4.2.1	<i>La dimension formative et informationnelle de la bibliothèque</i>	60
1.4.2.2	<i>La dimension de loisirs de la bibliothèque</i>	61
1.4.2.3	<i>La dimension de resocialisation de la bibliothèque</i>	62
1.4.3	<i>Les bibliothèques dans les prisons</i>	62
1.4.3.1	<i>Les bibliothèques de prison en Suisse</i>	63
1.4.4	<i>Les collections</i>	67
1.4.5	<i>Les équipements et l'aménagement</i>	68
1.4.6	<i>L'importance des partenariats pour implémenter une bibliothèque en prison</i>	69
1.4.7	<i>Les contraintes</i>	70
1.5	Les handicapés culturels	71
1.5.1	<i>Les immigrés</i>	71
1.5.1.1	<i>Un canton couleur arc-en-ciel</i>	71
1.5.1.2	<i>Le droit d'asile en Suisse</i>	72
1.5.1.3	<i>Le rôle de la bibliothèque</i>	72
1.5.1.4	<i>L'accueil des publics migrants</i>	73
1.5.2	<i>L'illettrisme</i>	78
2.	L'accessibilité et les partenariats: des spécificités à destination des publics empêchés	80
2.1	L'accessibilité physique	80
2.1.1	<i>L'accessibilité en Suisse</i>	80
2.1.2	<i>L'accessibilité en bibliothèque</i>	81
2.1.2.1	<i>Le bâtiment</i>	82
2.2	L'accessibilité web	85
2.2.1	<i>Les normes, outils et recommandations internationaux</i>	86
2.2.2	<i>Les normes, outils et recommandations suisses</i>	90
2.2.2.1	<i>Le cadre légal</i>	90
2.2.2.2	<i>Les normes et recommandations</i>	90
2.2.3	<i>L'accès à la lecture numérique</i>	92

2.3	Les partenariats	93
2.3.1	<i>Typologie des partenariats</i>	94
2.3.2	<i>Les avantages du partenariat</i>	95
2.3.3	<i>Les freins au partenariat</i>	96
	Etat des lieux à Meyrin	97
1.	La commune	97
2.	La bibliothèque	97
3.	Les institutions, les associations et les personnes relais	98
3.1	Le Centre de rencontre et de Formation pour les femmes Migrantes (CEFAM)	98
3.2	Le foyer Feuillasse (Hospice général)	100
3.3	L'EMS - Résidence du Jura	101
3.4	Le service des Aînés	102
3.5	La Fondation des Services d'Aide et de Soins à Domicile (FSASD)	103
3.6	L'Association des Bénévoles de Meyrin	104
3.7	L'Action sociale	104
3.8	L'hôpital de la Tour	106
	Les publics spécifiques et les actions	107
1.	Les aînés empêchés	107
1.1	La situation des aînés à Meyrin	107
1.1.1	<i>Les lieux de vie</i>	107
1.1.2	<i>Les difficultés et les types d'empêchements</i>	108
1.1.3	<i>Les besoins</i>	108
1.2	Les actions à réaliser	109
1.2.1	<i>Le portage à domicile</i>	109
1.2.1.1	Les préliminaires à l'action	110
1.2.1.2	Les avantages	114
1.2.1.3	Les inconvénients	114
1.2.1.4	L'évaluation du projet	114
1.2.2	<i>Les visites et animations dans la bibliothèque</i>	115
1.2.2.1	Les visites à la bibliothèque	115
1.2.2.2	Les animations	117
1.2.2.3	La lecture à voix haute	117
1.2.2.4	La présentation de livres	119
1.2.2.5	Les lectures autour d'une thématique	120
1.2.2.6	Discussion autour d'un sujet	121
1.2.2.7	Club de lecture	122
1.2.2.8	Les avantages	124
1.2.2.9	Les inconvénients	124
1.2.2.10	L'évaluation du projet	124
1.2.3	<i>Le développement de collections spécifiques dans la bibliothèque</i>	125
1.2.3.1	L'état de la collection	125
1.2.3.2	Les préliminaires à l'action	126
1.2.3.3	Le développement de l'offre documentaire physique	126
1.2.3.4	L'achat de livres grands caractères uniquement	127
1.2.3.5	L'emprunt de livres grands caractères uniquement	127
1.2.3.6	L'achat de livres grands caractères et de livres lus sur CD	129
1.2.3.7	L'emprunt de livres grands caractères et de livres lus sur CD	129
1.2.3.8	Les avantages	130
1.2.3.9	Les inconvénients	130

1.2.3.10	L'évaluation du projet	131
1.2.3.11	Le développement de l'offre numérique	131
1.2.3.12	L'offre numérique gratuite	132
1.2.3.13	Les livres audio dématérialisés gratuits	135
1.2.3.14	L'offre numérique payante.....	136
1.2.3.15	Les livres audio dématérialisés payants	138
1.2.3.16	Les plateformes.....	139
1.2.3.17	L'équipement nécessaire	141
1.2.3.18	La formation des usagers et des bibliothécaires.....	142
1.2.3.19	Les ressources nécessaires pour la formule ressources numériques gratuites avec plateforme « maison »	142
1.2.3.20	Les ressources nécessaires pour la formule ressources numériques gratuites avec intégration dans le catalogue et liens	142
1.2.3.21	Les ressources nécessaires pour la formule ressources numériques payantes basé sur le modèle de Numilog (e-books uniquement)	143
1.2.3.22	Les avantages	143
1.2.3.23	Les inconvénients.....	143
1.2.3.24	L'évaluation du projet	144
2.	Les migrants	145
2.1	La situation des migrants à Meyrin	145
2.1.1	<i>Les lieux de vie</i>	<i>145</i>
2.1.2	<i>Les difficultés.....</i>	<i>145</i>
2.1.3	<i>Les besoins des publics migrants</i>	<i>146</i>
2.2	Les actions à réaliser	146
2.2.1	<i>Le développement de la collection papier</i>	<i>147</i>
2.2.1.1	La bibliothèque et les publics migrants	147
2.2.1.2	Les collections papier en langues étrangères.....	147
2.2.1.3	Le déroulement de l'action	148
2.2.1.4	Les ouvrages « d'intégration »	155
2.2.1.5	La participation des bénévoles.....	157
2.2.1.6	L'évaluation du projet	158
2.2.2	<i>Le portail numérique</i>	<i>158</i>
2.2.2.1	L'objectif de l'action	159
2.2.2.2	Les préliminaires à l'action	159
2.2.2.3	La mise en place du portail	163
2.2.2.4	Le suivi	163
2.2.2.5	Les modalités	164
2.2.2.6	Les avantages et inconvénients.....	164
2.2.2.7	Les ressources nécessaires.....	165
2.2.2.8	L'évaluation du projet	165
2.2.3	<i>Les animations.....</i>	<i>166</i>
2.2.3.1	Club de lecture	166
2.2.3.2	Concours d'écriture	171
2.2.3.3	Le bus itinérant (Contes dans le jardin)	174
2.2.3.4	La lecture d'une histoire de la part des requérants	176
2.2.3.5	Soirée autour d'une lecture	177
2.2.4	<i>La formation.....</i>	<i>179</i>
2.2.4.1	Les cours d'informatique	179
2.2.4.2	Les conférences sur les technologies	183
2.2.5	<i>La demande de financements.....</i>	<i>186</i>
2.2.6	<i>La sensibilisation du personnel.....</i>	<i>187</i>
	Les recommandations générales pour les autres empêchements	188
	Conclusion.....	190

Bibliographie	193
Annexe 1 : Comment guider une personne présentant un handicap visuel ?	210
Annexe 2 : Accueillir en bibliothèque les personnes souffrant de démence.....	211
Annexe 3 : La mise à disposition de l'information auprès des publics handicapés	213
Annexe 4 : Exemples d'actions menées à destination des personnes âgées empêchées	215
Annexe 5 : Les activités culturelles en établissement de santé	222
Annexe 6 : Bibliothérapie	224
Annexe 7 : Exemples de bibliothèques de prison.....	227
Annexe 8 : Exemples de bibliothèques multiculturelles et d'actions menées à l'intention des immigrés.....	233
Annexe 9 : Recommandations pour améliorer l'accessibilité en bibliothèque.....	235
Annexe 10 : Ressources numériques tout public destinées aux abonnements de bibliothèques	241
Annexe 11 : Bibliothèques numériques pour les déficients visuels	243
Annexe 12 : Bibliothèques numériques tout public	246
Annexe 13 : Liste des librairies spécialisées en langues étrangères.....	252
Annexe 14 : Exemples de de bibliothèques possédant une page Netvibes.....	259
Annexe 15 : Tableau récapitulatif des actions proposées à la Bibliothèque Forum Meyrin	261

Liste des Tableaux

Tableau 1 Echantillon d'applications trouvées dans l'Appstore	162
--	------------

Introduction

1. Mandants

Cédric Pauli

Responsable de la Bibliothèque Forum Meyrin

cedric.pauli@meyrin.ch

Caroline Juillerat

Bibliothécaire à la Bibliothèque Forum Meyrin

caroline.juillerat@meyrin.ch

1, Place des Cinq Continents – 1217 Meyrin

0041 (0)22 989 34 70

2. Objectifs

Objectif général :

Donner accès aux collections et aux services de la bibliothèque aux « publics empêchés » vivant sur le territoire de la commune de Meyrin au travers de solutions et d'actions concrètes et réalisables.

Objectifs spécifiques :

- Faire un état de lieu de ce qui est déjà fait pour ces publics dans d'autres SID ou institutions et faire une revue de la littérature.
- Analyser le contexte meyrinois afin de déterminer quels sont les « publics empêchés » sur le territoire de la commune.
- Faire une analyse des besoins des publics empêchés retenus dans ce travail.
- Proposer des solutions concrètes et détaillées pour atteindre l'objectif général en spécifiant les ressources à engager, les avantages et les inconvénients.
- Proposer des recommandations générales d'améliorations envisageables dans la Bibliothèque Forum Meyrin, selon notre étude.

3. Méthodologie

1. Recherches générales

La première partie de notre travail a consisté à établir une revue de la littérature aussi exhaustive que possible. Trois mois ont été nécessaires pour effectuer des recherches et les synthétiser. Les publics empêchés recoupent une population très variée, puisque des handicaps physiques, psychiques ou encore sociaux sont concernés.

Nous avons effectué nos recherches en majorité sur Internet, en posant des équations de recherche, puis en utilisant une stratégie de rebond. Les documents que nous avons sélectionnés proviennent de sources fiables. Nous nous sommes également appuyés sur des bases de données et des ouvrages de référence.

Au fur et à mesure de nos recherches, nous avons mis en commun les liens et les documents dans un document partagé. Puis, nous nous sommes réparti les différents sujets et avons analysé les textes trouvés. Un document de synthèse commun a été créé en utilisant l'application « document Google ». Nous l'avons structuré et organisé selon les thématiques. Par la suite, nous avons eu plusieurs phases de relecture individuelle et en groupe.

2. Entretiens avec des personnes des milieux professionnels

Afin d'avoir une vision plus humaine et moins théorique de notre problématique, nous avons rencontré plusieurs personnes pour recueillir leur témoignage sur leurs expériences en lien avec des publics empêchés en bibliothèque.

Durant nos recherches sur ces publics nous nous sommes particulièrement intéressés aux actions qui avaient déjà été menées localement. Ainsi nous avons trouvé plusieurs institutions qui ont déjà fait ou font encore des démarches en faveur de certains de ces publics.

Nous avons ainsi conduit des entretiens semi-directifs avec quatre personnes :

Nous avons rencontré Mme Katia Furter qui nous a parlé de son expérience en tant que bibliothécaire à la Bibliothèque des malades du CHUV ; M. Florwent Dufaux qui est responsable de la collection en langues étrangères de la Bibliothèque de la Cité (réseau des bibliothèques municipales de Genève) ; Mme Françoise Delapierre qui est actuellement responsable du service hors-murs des Bibliothèques municipales de Genève et qui nous a parlé de son service, du portage à domicile et de son expérience à la Bibliothèque de la prison de Champ-Dollon ; M. Cédric Rerat, l'adjoint de Mme

Pillet et bibliothécaire responsable à la bibliothèque de l'ABA (Association pour le bien des Aveugles et malvoyants) à Genève, nous a expliqué quelles étaient leurs activités.

Les retranscriptions des entretiens peuvent être transmises au mandant, s'il en fait la demande. Mais nous n'avons pas jugé opportun de les mettre en annexe. Ils nous ont principalement servi de documents de travail.

Suite à ces deux étapes, nous avons élaboré la revue de la littérature.

3. Entretiens à Meyrin

Durant la deuxième partie de notre travail, nous avons rencontré un certain nombre d'acteurs sociaux importants dans la commune de Meyrin. Nous avons souhaité ainsi mieux comprendre le tissu social meyrinois, déterminer à quels types de publics nous avons affaire et élaborer des pistes de réflexion pour les actions que nous allons mettre en place. Nous devons en effet savoir sur quelles ressources nous pouvions compter (humaines, financières, matérielles, etc.) et avec quelles personnes, associations ou services nous pourrions collaborer.

Cédric Pauli nous a indiqué des services, des associations ou des personnes qui pouvaient constituer un relais entre nous et les publics empêchés meyrinois. Nous avons cherché leurs coordonnées et les avons contactés par téléphone. Nous avons ainsi pu présenter brièvement notre projet, créer un premier contact et selon le déroulement pris par l'entretien téléphonique, nous avons pris rendez-vous avec ces personnes pour les interroger. Nous avons également fait des recherches en parallèle pour trouver d'autres acteurs.

Nous avons conduit des entretiens semi-directifs avec les personnes suivantes :

- Mme Martine Perrochet, coordinatrice du CEFAM (Centre de rencontre et de Formation pour les femmes Migrantes)
- M. José Alvarez, coordinateur du service des Aînés
- Mme Grazianna Riccardi, assistante sociale pour l'Action sociale
- Mme Sylvie Derouet, infirmière à domicile à la FSASD (Fondation des Services d'Aides et de Soins à Domicile)
- Mme Katia Zenger, responsable du foyer de Feuillasse
- Mme Denise Zosso, présidente de l'Association des Bénévoles de Meyrin

De plus, nous avons eu l'occasion de rencontrer et de parler de manière plus informelle avec des personnes empêchées, telles que des femmes du CEFAM ou des personnes âgées présentes lors de la Commission mixte et au Club de midi du service des Aînés.

Les contacts établis dans la commune nous ont permis de réfléchir à des actions envisageables en partenariat. En effet, notre objectif principal étant de mettre en place des actions réalisables, il nous est indispensable d'avoir le soutien de ces différents acteurs. Comme nous l'avons vu dans de nombreux autres cas, le succès de certaines actions se mesure au degré d'implication des partenaires.

4. Développement d'actions réalisables

Les actions proposées sont basées sur l'ensemble des recherches effectuées, sur des cas concrets et sur les constatations faites durant notre étude sur le terrain. Nous avons également fait appel à notre imagination pour essayer d'être innovants. Nous avons proposé des actions « clé en main », pour permettre à la Bibliothèque Forum Meyrin d'avoir toutes les informations nécessaires à leur mise en place.

5. Elaboration de recommandations

En plus des actions que nous avons créées pour les aînés empêchés et les migrants et requérants, nous avons souhaité proposer une liste de recommandations succinctes en complément. Elle décrit les améliorations que la Bibliothèque Forum Meyrin peut faire pour d'autres publics empêchés.

6. Organisation de la bibliographie

Au départ, nous avons organisé notre bibliographie par ordre alphabétique. Toutefois, compte tenu du très grand nombre de notices, nous avons décidé de revoir son organisation en répartissant les références par sujet. Nous nous sommes basés sur la structure de notre travail.

7. Répartition du travail

Nous avons effectué la revue de la littérature en commun.

Dans la partie consacrée aux actions, nous nous sommes réparti les publics comme suit : Melissa Paez et Fabiano Fiero se sont chargés des actions liées aux requérants et aux migrants et Rébecca Aeberli s'est plus particulièrement occupée des actions liées aux aînés empêchés.

3.1 Contraintes

Une des difficultés de ce travail a été de parvenir à atteindre les différents acteurs sociaux meyrinois. En effet, nous avons eu des difficultés à les joindre et certains d'entre eux n'ont pas forcément été très coopératifs. C'est une complication que nous n'avions pas envisagée lors de l'élaboration de notre cahier des charges et nous avons dû nous adapter à cette contrainte.

De plus, la mise en place d'actions prend du temps et nous ne pourrions sans doute pas voir nos propositions se concrétiser d'ici la fin de ce travail.

Nous avons également eu quelques contraintes techniques liées à notre support de travail d'équipe. En effet, nous avons utilisé un document Google permettant de travailler ensemble simultanément grâce à un document en ligne partageable. En raison de la taille conséquente de notre travail, l'application a eu quelques problèmes de chargement ralentissant la rédaction du document final. Par conséquent, il a fallu travailler séparément dans un fichier Word puis ajouter à la fin les textes finaux.

D'autre part, le fait de travailler à trois a donné lieu à des difficultés d'harmonisation du travail. Nous n'avons pas la même manière de travailler et de rédiger, ce qui rend cette tâche d'autant plus complexe sur un travail de cette ampleur.

Préambule

Bien que nous ayons assisté durant les dernières années à une «démocratisation du savoir», une importante partie de la population peine encore à accéder à la bibliothèque et à ses services à cause d'une contrainte, indépendante de sa volonté. Ces contraintes peuvent être de nature motrice, perceptive, psychique, intellectuelle ou linguistique et culturelle. Dans ce travail nous nous sommes interrogés sur les publics dits « empêchés »¹ dans le cadre particulier de la commune de Meyrin et de sa bibliothèque municipale.

Ce travail s'inscrit dans le contexte de médiation culturelle dans lequel les bibliothèques de lecture publique évoluent depuis ces dernières années.

La médiation en bibliothèque est née du constat par des bibliothécaires qu'un certain nombre de publics n'avaient pas accès à la bibliothèque et ses services : faibles lecteurs, non-lecteurs, publics éloignés, publics empêchés. Une frange importante de la population n'est ainsi pas desservie. Cette constatation entre en contradiction avec les missions de la bibliothèque publique. Elle a en effet un rôle de démocratisation de la culture et du savoir ; elle offre ses services et un accès à l'information, aux loisirs, à la formation à tous les publics sans distinction².

La médiation culturelle se construit d'abord à l'intérieur des murs de la bibliothèque, mais cela ne suffit pourtant pas à atteindre certains publics et il devient nécessaire de s'émanciper du lieu lui-même, d'aller à la rencontre des publics, de mettre en place des stratégies de médiations hors-murs³.

La volonté de médiation et d'ouverture des bibliothèques est également soulignée par des textes fondateurs tels que le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique.

¹ Voir définition dans le chapitre 1, p.17.

² ALLOUCHE, Abdelwahed. Les médiations dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 71-77.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-000> (consulté le 16.04.2012)

³ CALMET, Marie. *Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique* [en ligne]. 2004. 86 p. Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-845> (consulté le 24.02.2012)

Publié en novembre 1994 en collaboration avec l'IFLA, le manifeste met en évidence le rôle de la bibliothèque dans la société :

« La bibliothèque publique, clé du savoir à l'échelon local, est un instrument essentiel de l'éducation permanente, d'une prise de décisions indépendante et du développement culturel de l'individu et des groupes sociaux. [...] Les services qu'elle assure sont également accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale. Des prestations et des équipements spéciaux doivent y être prévus à l'intention de ceux qui ne peuvent, pour une raison ou une autre, utiliser les services et le matériel normalement fournis, par exemple les minorités linguistiques, les handicapés, les personnes hospitalisées ou incarcérée »⁴.

Le texte est univoque : la bibliothèque publique doit être accessible à tous.

Ainsi, la prise en compte de ces nouveaux publics induit une prise de conscience de la bibliothèque publique face à sa mission. Elle se désacralise et devient un espace ouvert qui va à la rencontre de son public, dans toute sa diversité. L'intérêt porté dans ce travail aux publics empêchés découle du nouveau rôle de médiateur de la bibliothèque publique.

Afin d'apporter un éclairage aussi exhaustif que possible, nous avons structuré notre travail de la manière suivante. Nous proposerons un panorama des différents publics empêchés et des démarches entreprises par les bibliothèques pour servir ces personnes. Ensuite nous allons confronter la théorie à la réalité de Meyrin, afin de pouvoir proposer à la Bibliothèque Forum Meyrin des actions concrètes et réalisables pour leurs publics empêchés, suivies de recommandations.

⁴ UNESCO. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* [en ligne]. [S.l.] : UNESCO, 1994. 3 p. <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf> (consulté le 25.03.2012)

Revue de la littérature

1. Les publics empêchés

Par « publics empêchés » nous entendons tous types de personnes qui à cause d'une contrainte sont dans l'impossibilité de se rendre dans une bibliothèque et de pouvoir utiliser les services mis à disposition. Ces contraintes peuvent être de nature motrice (personnes à mobilité réduite, aînés, personnes hospitalisées, personnes atteintes d'une maladie invalidante,...), de nature perceptive (malvoyants, malentendants,...), de nature psychique, de nature intellectuelle (déficience) ou de nature linguistique et culturelle (étrangers, requérants d'asile,...).

On constate que cette définition regroupe une grande diversité de publics qui ne sauraient être abordés de la même manière. L'empêchement se traduit de façon très variable et chaque public empêché requiert une approche particulière.

1.1 Les empêchements liés à un handicap

Selon le rapport « Visages du handicap »⁵ datant de 2009 de l'Office Fédéral de la Statistique Suisse, 14 % de la population (sans compter les enfants de moins de quinze ans ni les personnes vivant en institution) peuvent être considérés comme « handicapés ». Les chapitres suivants sont consacrés aux handicapés moteurs, auditifs, visuels et mentaux.

1.1.1 Les handicapés moteurs

1.1.1.1 Définition

Selon le Dr Michel Delcey, médecin et conseiller médical de l'Association des Paralysés de France (APF), une déficience physique est « une atteinte (perte de substance ou altération d'une structure ou fonction, physiologique ou anatomique) de la motricité, c'est à dire de la capacité du corps ou d'une partie du corps à se mouvoir, quels que soient le but ou la fonction du mouvement produit :

- déplacement (locomotion, transferts, etc.)

⁵ GAZARETH, Pascale. *Visages du handicap : personnes pouvant être considérés comme handicapés selon différentes définitions* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2009. 34 p. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.Document.127266.pdf> (consulté le 16.04.2012)

- fonction posturale (se tenir debout, assis, etc.)
- action sur le monde extérieur (préhension, manipulation d'objets, etc.)
- communication (paroles, gestes et mimiques, écriture, etc.)
- alimentation (mastication, déglutition, etc.)
- perception du monde extérieur (mouvement des yeux et de la tête.)
- mouvement réflexe (exemple : retrait de la main qui touche un objet brûlant)
- etc... »⁶

Quant à l'infirmité motrice cérébrale (IMC), d'après le Dr Véronique Leroy-Malherbe, elle « est liée à une lésion du cerveau survenue dans la période anténatale ou périnatale. » Ainsi, à des degrés variables, ces personnes ont des difficultés associées à des troubles de la posture et du mouvement. Ce handicap ne touche aucunement les facultés intellectuelles. Cette définition exclut les enfants ayant un retard mental associé, appelé IMOC (infirmité motrice d'origine cérébrale) et les enfants polyhandicapés (ayant plusieurs handicaps associés de même gravité)⁷.

1.1.1.2 Du point de vue des handicapés moteurs

Selon Jean-Pierre Chevance⁸, psychologue de l'APF, vivre en étant handicapé moteur est difficile et douloureux. Le corps d'une personne est le premier médiateur de notre présence sur terre, donc toute altération de fonctions montre une certaine anormalité. Etre privé de son intégrité corporelle, tend à augmenter l'angoisse, l'insécurité, la crainte et la peur de l'échec. La personne handicapée recherche constamment la réparation corporelle pour devenir une personne normale donc une personne avec un corps performant et harmonieux.

Les aides techniques permettent à ces personnes de retrouver une certaine autonomie. Cependant, dès que ces aides tombent en panne, un état de panique peut survenir car ils se sentent impuissants et dépendants de ces machines. Ces aides peuvent également créer un éloignement entre les personnes déficientes et les

⁶ DELCEY, Michel. Introduction aux causes de déficiences motrices : classements et définitions. In : *Déficiences motrices et situations de handicaps, aspects sociaux, psychologiques, techniques, sociaux et législatifs* [en ligne]. [S.l.] : éd. APF, 2002. p. 145-151. <http://www.moteurline.apf.asso.fr/spip.php?article320> (consulté le 20.04.2012)

⁷ LEROY-MALHERBE, Veronique. Qu'est-ce que l'infirmité motrice cérébrale ? In : *L'infirmité motrice cérébrale* [en ligne]. [S.l.] : éd. APF, 2002. p.153. http://www.imc.apf.asso.fr/IMG/pdf/imc_Leroy.pdf (consulté le 28.07.2012)

⁸ CHEVANCE, Jean-Pierre. *Le handicap à vivre : le point de vue de la personne handicapée* [en ligne]. [S.l.] : éd. APF, [S.d.]. p. 45-52. http://www.univ-nancy2.fr/VIDEOSCOP/DL7/pdf/Tem_JP_Chevance_APF.pdf (consulté le 20.04.2012)

personnes normales. Ces dernières ne savent pas comment se comporter face à un handicapé.

Ainsi, les imprévus sont difficiles à vivre, car ils contribuent à créer des frustrations. Dès que les possibilités d'adaptation sont diminuées ou altérées, ces personnes se sentent affaiblies. Le regard de l'autre est également difficile à accepter car cela met l'accent sur le manque et la différence. Ainsi pour vivre normalement, elles doivent constamment faire leurs preuves, montrer qu'elles sont capables, avec des moyens différents. Par conséquent, « pour exister socialement, ces personnes doivent constamment être à la conquête et à la reconquête de l'estime de soi et des autres »⁹.

1.1.1.3 L'accueil en bibliothèque

Si la bibliothèque a pris en compte l'accessibilité physique des handicapés, l'accompagnement d'un bibliothécaire peut être utile, sinon indispensable.

Néanmoins, il est important de rendre la personne handicapée le plus possible autonome. A ce jour, il existe de nombreux outils pour faciliter la lecture comme le pupitre de lecture, les « tourne-pages » et les ordinateurs adaptés, sans oublier l'accessibilité physique (bâtiment, aménagement global)¹⁰.

Ces publics ne doivent pas avoir un traitement spécial. Ils doivent simplement être informés, comme tout usager, de la disposition interne pour accéder aux collections.

1.1.2 Les handicapés visuels

A Genève, 1'600 personnes, aveugles ou malvoyantes, sont recensées par le Centre d'Information et de Réadaptation de l'Association pour le bien des aveugles et malvoyants (CIR). La population malvoyante ou menacée de malvoyance en constitue 95 %. Les 5 % restants sont aveugles¹¹.

⁹ Ibid.

¹⁰ AGENCE RHÔNE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. Accueillir les personnes présentant un handicap moteur. In : *Bibliothèques et handicap : accueillir tous les publics* [en ligne]. Annecy : Arald, 2010. p. 55-56.
http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliotheques_et_handicaps.pdf
(consulté le 15.03.2012)

¹¹ ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET DES MALVOYANTS. Cécité et malvoyance. In : *site de l'ABA* [en ligne]. http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/index.cfm?page=/aba/home/association/cecite_malvoyance (consulté le 20.03.2012)

1.1.2.1 Définition et typologie

Lorsqu'on parle de handicap visuel, nous les répartissons en deux publics : les personnes aveugles et les personnes malvoyantes. Les personnes malvoyantes sont désignées ainsi lorsqu'après toutes les corrections possibles, « le degré de vision (acuité visuelle ou champ visuel) reste très médiocre, inférieur à 4/10, dans certaines conditions »¹².

Le malvoyant est donc une personne qui a une mauvaise vision, le gênant au quotidien¹³, car il n'arrive pas à accomplir des activités telles que la lecture et l'écriture (vision de près), les activités de la vie quotidienne (vision à moyenne distance), appréhender l'espace et déplacements (vision de loin). De plus, il n'arrive pas à poursuivre une activité exigeant le « maintien prolongé de l'attention visuelle »¹⁴. Ces personnes passent souvent inaperçues, car généralement il n'y a pas de signes notables pour remarquer leur déficience. Leur vision est souvent séquentielle et partielle au premier abord. En comparaison avec les aveugles atteints d'une cécité complète et donc ne percevant aucune luminosité, ce type de public a quant à lui la capacité de voir les contrastes¹⁵. Dans presque tous les cas il a des difficultés de lecture assez importantes.

Les personnes aveugles tardives ou avec un reste de perception visuelle, s'appuient sur des références visuelles acquises et apprécient la parole. Pour les aveugles de naissance, le braille et le toucher sont indispensables. Donc les attentes de ces publics sont très diverses selon leurs habitudes respectives et l'origine de l'apparition de leur déficience¹⁶.

1.1.2.1.1 Un autre public : les dyslexiques

¹² RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. Handicap visuel. In : *Culture et handicap : guide pratique de l'accessibilité* [en ligne]. [Paris] : Ministère de la culture et de la communication, 2007. p. 78-79. <http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf> (consulté le 16.03.2012)

¹³ KOVARSKY, Caroline. *La malvoyance chez l'adulte : la comprendre, la vivre mieux*. Paris : Librairie Vuibert, 2007. 399 p.

¹⁴ HOLZSCHUCH, Chantal, ALLAIRE, Cécile, BERTHOLET, Laetitia. Les différentes formes de malvoyance. In : *Quand la malvoyance s'installe : guide pratique à l'usage des adultes et de leur entourage* [en ligne]. Saint-Denis : INPES, 2008. (Dossier Varia). p. 26. <http://www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1161.pdf> (consulté le 24.04.2012)

¹⁵ Ibid.

¹⁶ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. Handicap visuel. *op cit*

La dyslexie n'est généralement pas intégrée dans ce cercle de handicap. Néanmoins, après réflexion, nous l'avons tout de même mentionnée dans notre travail, car cela touche la lecture.

Selon l'Association Dyslexie Suisse Romande (ADSR), la dyslexie est « une difficulté durable d'apprentissage de la lecture et d'acquisition de son automatisme. Le dyslexique a en outre des problèmes de mémorisation, tout particulièrement en ce qui concerne les séquences. Mais les difficultés de dyslexie varient autant dans leur nature que dans leur intensité. Les difficultés d'apprentissage sont persistantes et fluctuantes. Rien n'est jamais acquis, un mot lu ou écrit correctement peut ne plus l'être une heure plus tard »¹⁷.

Ce public est vraiment « empêché de lire ». Pourtant il est peu mentionné dans la littérature professionnelle. Néanmoins, il existe des bibliothèques comme la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé (BBR) à Genève, s'occupant non seulement des personnes aveugles et malvoyantes mais aussi de l'ensemble des personnes déficientes visuelles empêchées de lire dont les personnes dyslexiques.

1.1.2.2 L'accueil en bibliothèque

De façon générale, il faut toujours s'adresser directement à la personne, même si elle est accompagnée. Il faut se présenter mais aussi présenter les différents interlocuteurs avec lesquels elle sera en rapport, sans oublier de la renseigner sur son environnement en lui décrivant les lieux et les points de repères. Il est important de rester naturel, de ne pas modifier son comportement, ni son langage, ni de hausser la voix et être surtout précis lorsqu'on lui décrit la localisation d'une collection. Par exemple, ne pas utiliser des mots comme « par là-bas ». Il est important d'avertir lorsqu'on quitte la pièce ou lorsqu'on est de retour. Par ailleurs, il s'agit toujours de proposer de l'aide sans l'imposer. La personne aveugle appréhende le monde principalement par le sens du toucher, de l'ouïe, de l'odorat et par le mouvement. Même si elle ne voit pas, elle sent la présence des gens, tandis que la personne malvoyante a des besoins spécifiques comme se rapprocher des gens ou des objets¹⁸.

¹⁷ PROGRAMMEUR. Définition. In : *site de l'Association dyslexie suisse-romande* [en ligne]. Publié le 22.01.2009. <http://www.adsr.ch/spip.php?article27> (consulté le 30.03.2012)

¹⁸ BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE LA SARTHE. Accueillir et communiquer avec personnes en situation de handicap. In : *Accueillir les publics handicapés à la bibliothèque* [en ligne]. Le Mans : Bibliothèque départementale de la Sarthe, [s.d.]. p. 28-29. <http://www.scribd.com/doc/60710189/Accueillir-les-publics-handicapes-a-la-bibliotheque> (consulté le 06.03.2012)

Pour savoir comment guider une personne présentant un handicap visuel, voir l'annexe 1.

1.1.3 Les handicapés auditifs

1,3 % des personnes considérées comme handicapées par l'OFS ont un handicap de l'ouïe, ce qui équivaut approximativement à 45'000 personnes en Suisse¹⁹.

1.1.3.1 Définition et typologie

Avoir une déficience auditive signifie que la personne a une perte de la perception des sons. Pour connaître la gravité de cette perte, trois critères permettent de l'évaluer : l'audition résiduelle, l'âge d'apparition de l'atteinte auditive et l'existence d'un handicap associé²⁰.

Il existe de nombreux degrés de perte auditive. On distingue la surdité sévère et profonde des personnes souvent sourdes de naissance et la surdité moyenne ou légère représentée par les malentendants. Leur point en commun est qu'ils ont recours à autant de techniques de communication verbale et non-verbale pour s'exprimer (voir chapitre « Les techniques de communication »)²¹.

Généralement, les personnes devenues sourdes à l'âge adulte, à la suite d'un accident ou d'une maladie, pratiquent peu la lecture labiale (lecture sur les lèvres) et ne connaissent pas la langue des signes. Néanmoins, la plupart d'entre elles ont une bonne maîtrise de la langue française et de leur culture environnante. Ainsi, ce public s'appuie beaucoup sur l'écrit comme les entendants. Pour les sourds de naissance, le français est quasiment une langue étrangère et 80 % d'entre eux sont illettrés.

Les personnes sourdes plus ou moins profondes n'entendent rien ou presque. Parfois il arrive qu'elles perçoivent un message, mais souvent extrêmement déformé. La

¹⁹ CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. *Communiqué de presse : personne handicapées en Suisse en 2007* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2009. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/medienmitteilungen.Document.127537.pdf> (consulté le 16.04.2012)

²⁰ GILLOT, Dominique. Surdité. In : *Le Droit des sourds : 115 propositions : rapport au Premier Ministre* [en ligne]. [France] : La Documentation Française, 1998. p. 1-2. <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/984001595/0000.pdf> (consulté le 17.04.2012)

²¹ AGENCE RHONE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. Repères et partenaires. Les différents handicaps. In : *Bibliothèques et handicap: accueillir tous les publics* [en ligne]. Annecy : Arald, 2010. p. 10. http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliotheques_et_handicaps.pdf (consulté le 13.03.2012)

technologie des prothèses ne leur apporte rien ou presque. Pour appréhender la langue orale, elles n'utilisent que la lecture labiale. Quant aux personnes malentendantes, elles entendent des sons mais relativement mal. Néanmoins, elles peuvent souvent récupérer des sons grâce à une prothèse.

Il existe également une différence entre les personnes sourdes n'utilisant pas la langue des signes et celles qui l'utilisent. En effet ces dernières peuvent bavarder et partager plus facilement au sein de leur communauté.

Nous avons cité les personnes ayant une seule déficience, mais il existe également des déficients auditifs pouvant avoir d'autres handicaps associés (par exemple : accompagné d'un handicap visuel ou d'un handicap physique ou d'une pathologie neurologique ou des troubles graves de la personnalité). Ces personnes souffrent de plurihandicap²².

A l'heure du numérique, les bibliothèques tentent de créer des portails thématiques ou des blogs réunissant des communautés qui recensent les activités, les animations, les conférences se déroulant dans les services d'information documentaire. Le blog français Bibliosignes²³ en est un bon exemple : il a pour objectif de créer une communauté virtuelle littéraire pour le public sourd et/ou utilisant la LSF (Langue des Signes Française). De plus, il est présent et actif dans les réseaux sociaux, diffusant régulièrement les nouvelles activités pour ce public spécifique.

1.1.3.2 L'accueil en bibliothèque

Peu de personnes sourdes se rendent spontanément en bibliothèque car les professionnels ne savent généralement pas les accueillir. L'accueil pour ce public peut être préparé via le site web de l'institution montrant une visite filmée par la bibliothèque²⁴. Pour faciliter l'accueil en bibliothèque, il suffit souvent d'une simple

²² RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. Définition des handicaps. In : *Culture et handicap : guide pratique de l'accessibilité* [en ligne]. [Paris] : Ministère de la culture et de la communication, 2007. p. 76-89. <http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf> (consulté le 16.03.2012)

²³ BIBLIOSIGNES. *Blog BiblioSignes*. [en ligne]. <http://bibliosignes.blogspot.com> (consulté le 20.03.2012)

²⁴ Exemple : la page « LSF » de la Bibliothèque Francophone Multimédia de Limoges accessible ici <http://www.bm-limoges.fr/lfsf.html> proposant une visite de la bibliothèque en langue des signes et sous-titrée français.

sensibilisation non verbale avec une personne sourde, ainsi cela évite les tensions ou les crispations²⁵.

Ceux qui ne sont pas habitués à parler avec une personne sourde ou malentendante, ont parfois tendance à penser que cela ne sert à rien, car elle ne les comprendra pas. C'est un propos erroné puisque la personne peut nous comprendre si on communique correctement avec elle. Il est donc important de dépasser cette gêne. Il ne faut pas oublier, que communiquer est aussi difficile pour le sourd que pour l'entendant, ainsi, « une bonne communication suppose des efforts réciproques »²⁶. Dans la culture des sourds, la communication franche et directe est valorisée. Par exemple, cela n'est pas impoli d'utiliser des termes tels que « petit », « gros », « chauve » pour décrire une personne. Il ne faut pas avoir peur de dire les choses sans détours²⁷.

1.1.3.2.1 **Les techniques de communication**

Ce public peut utiliser de nombreuses techniques de communication tels que la langue des signes, la lecture labio-faciale (dite lecture labiale), la dactylographie et la langue française parlée complétée²⁸.

La langue des signes est une communication facile et directe. Elle possède sa propre syntaxe, grammaire et orthographe. C'est une vraie langue à part entière. Pour chaque langue, le langage des signes est différent.

La lecture labio-faciale, consiste à lire sur les lèvres de la personne mais aussi sur l'ensemble du visage de celui-ci grâce à ses expressions. Les personnes sourdes de naissance la maîtrisent généralement bien. Par contre, pour les personnes devenues

²⁵ Handicap mental et psychique : généralités. In : *ALPHAbib* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 10.12.2010 à 14:53.
<http://www.alphabib.fr/xwiki/bin/view/Blog/Handicap%20mental%20et%20psychique> (consulté le 02.03.2012)

²⁶ RENARD, Marc. Les surdités. In : *Mieux s'entendre : avec les personnes âgées sourdes ou malentendantes* [en ligne]. 2ème éd. [Les Essarts-le-Roi] : éd. du Fox (2-AS), 2005. p.9-11. <http://www.2-as.org/site/pdf/Mieux-s-entendre.pdf> (consulté le 16.04.2012)

²⁷ 2AS. *Conseils au personnel soignant pour mieux communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes* [en ligne]. Les Essarts-le-Roi : 2as, [s.d]. 2 p. <http://www.2-as.org/site/pdf/conseil-pour-mieux-communiquer.pdf> (consulté le 17.04.2012)

²⁸ BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE LA SARTHE. Communiquer. In : *Accueillir les publics handicapés à la bibliothèque* [en ligne]. Le Mans : Bibliothèque départementale de la Sarthe, [S.d]. p. 26-27.
<http://www.scribd.com/doc/60710189/Accueillir-les-publics-handicapes-a-la-bibliotheque> (consulté le 06.03.2012)

sourdes, cet exercice est plus complexe, car ce mode de communication transmet moins de 30 % de l'information parlée.

En tant que véhiculeur/transmetteur du message, comment faciliter la lecture labiale pour la personne recevant le message ?²⁹ Pour commencer, il faut se placer à la lumière. Il vaut mieux éviter la pénombre et les contre-jours. Ensuite, il est important de regarder la personne en face, les expressions sont importantes pour la compréhension du message. Il faut essayer de parler un peu plus fort, sans crier, en articulant sans exagération. Si un mot n'est pas compris, il faut le répéter de la même manière, sans hausser la voix. On peut écrire le mot incompris et le répéter oralement pour que la personne puisse mémoriser l'image labiale du mot. Il vaut mieux utiliser des phrases courtes et un vocabulaire simple mais pas infantilisant. Il est important de vérifier s'il n'y a pas trop de bruits parasites. Cela pose problème pour la personne en possession d'un appareil auditif, car tous les sons sont amplifiés aussi bien la voix que les bruits de fond. On peut fermer la fenêtre si nécessaire, s'éloigner ou éteindre les appareils bruyants.

La dactylogogie est un alphabet gestuel où toutes les lettres de l'alphabet sont représentées par une position de la main. Elle est généralement utilisée pour transmettre des noms propres, des chiffres ou encore des termes techniques n'ayant pas d'équivalence en langage des signes. Il suffit de ne former que les premières lettres du mot pour qu'il soit deviné par l'interlocuteur.

La langue française parlée complétée (LPC), est une méthode de codage de la parole facilitant la lecture sur les lèvres. Elle permet de différencier les mots qui se ressemblent. Chaque syllabe prononcée est associée à un geste de la main.

Les personnes sourdes ou malentendantes mélangent régulièrement les différentes techniques.

Dans le cas particulier des sourds-aveugles, ce public peut parfois communiquer grâce au braille ou grâce à la langue des signes. En cas d'urgence, on peut communiquer

²⁹ AGENCE RHONE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. Accueillir les personnes présentant un handicap auditif. In : *Bibliothèques et handicap: accueillir tous les publics* [en ligne]. Annecy : Arald, 2010. p. 49.
http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliotheques_et_handicaps.pdf
(consulté le 15.03.2012)

avec eux au moyen de la dactylographie. La personne déficiente reconnaîtra la forme de la lettre³⁰.

1.1.4 Les handicapés mentaux

1.1.4.1 Définition et typologie

Parmi les types de personnes déficientes intellectuelles, on trouve³¹:

1. Les personnes souffrant d'un déficit mental avec des troubles importants

Ce déficit est suffisamment invalidant pour nécessiter des soins constants et une prise en charge spécialisée. Les troubles sont de nature organique. L'individu peut avoir une malformation congénitale, des séquelles de maladies à cause de lésions cérébrales dues à un traumatisme ou un accident génétique. Ce public a besoin d'une offre culturelle ou artistique spécifique. Il faut particulièrement faire attention à la signalétique et à l'utilisation des pictogrammes pour éviter les problèmes de lecture.

2. Les personnes ne répondant pas aux exigences scolaires

Ces personnes possèdent une intelligence pratique et une autonomie suffisante pour communiquer, agir et mener une existence normale au sein de leur groupe social d'origine. Ces personnes sont souvent appelées « les enfants malades de l'école ». Elles peuvent s'intégrer en milieu ordinaire à l'âge adulte avec ou sans soutien adapté. Nicole Diederich, sociologue et Chargée de recherche à l'INSERM, pense que ce public a un handicap plutôt socioculturel. Leur handicap peut s'être enclenché à cause de carences affectives et culturelles assez graves. En effet, selon l'enquête effectuée pour la période 1980-1990 en France par cette experte, on constate que leur origine sociale était (souvent) défavorisée³². Ces handicapés mentaux légers peuvent participer aux activités culturelles et artistiques tout public. La personne peut utiliser les supports et les outils multisensoriels, les documents et les ouvrages en gros caractères et une signalétique associant texte et image.

La déficience intellectuelle est plutôt définie par des manques affectif, intellectuel et physique, quelles qu'en soient les origines. Ceci a une incidence sur la capacité de concentration, de coordination, de mémorisation et de repérage dans l'espace et le

³⁰ RENARD, Marc. *op.cit.*

³¹ DIEDERICH, Nicole. Métamorphes. In : *Les naufragés de l'intelligence : paroles et trajectoires de personnes désignées comme handicapées mentales*. Paris : La Découverte, 2004. p. 39.

³² Ibid.

temps. Cela implique des difficultés d'adaptation aux exigences culturelles de la société et inversement (parmi lesquelles la communication, la santé et la sécurité, les aptitudes scolaires fonctionnelles, les loisirs et le travail). Ils nécessitent avant tout d'être entourés, de travailler et d'avoir des loisirs.

Les représentations sociales à leur égard sont très stéréotypées. On les intègre dans une catégorie dont les qualités essentielles de l'humain sont absentes. Selon René Zacco auteur de l'article « Les déficiences mentales » de l'Encyclopaedia Universalis : « Si le nombre d'enfants [et d'adultes aussi] réputés débiles a quadruplé depuis le XX^e siècle c'est parce que le prix de l'intelligence a augmenté et non parce que les gens sont devenues plus bêtes »³³. Pendant longtemps et sans doute encore aujourd'hui, le mot "handicap mental" évoque spontanément la déficience profonde et surtout la figure négative du trisomique 21 (ou syndrome de Down)³⁴. Ces personnes espèrent simplement être accueillies dans la dignité et le respect de leurs différences.

1.1.4.2 Du point de vue des handicapés mentaux

Ceux-ci ont tous besoin d'un accompagnement personnalisé afin de leur permettre de progresser vers le plus d'autonomie possible³⁵. Il y a vingt ans, la majorité de ces personnes n'apprenaient ni à lire ni à écrire soit parce qu'elles n'étaient pas scolarisés, soit parce qu'elles n'étaient scolarisés que durant leurs premières années avant d'arrêter en raison de leur transfert dans une institution spécialisée. Malgré leur curiosité, une barrière les empêchait d'aller de l'avant : la peur. La peur du ridicule, de parler et de poser des questions bêtes. Souvent ils étaient convaincus qu'il y avait un âge pour apprendre et que s'ils rataient ce moment précis, toutes les questions qu'ils poseraient souligneraient leur handicap³⁶. A l'époque, Einstein aurait pu être considéré comme handicapé mental, puisqu'il ne parlait toujours pas à quatre ans³⁷. Parfois, quelques individus bien insérés socialement n'osent pas entreprendre les démarches qui risqueraient de révéler leur passé de « débile profond ».

Bien qu'elles doivent dépasser un grand nombre d'obstacles pour s'intégrer professionnellement, certaines personnes ne renoncent pas pour autant, car pour elles

³³ Ibid. p. 16

³⁴ Ibid. p. 23

³⁵ ALPHAbib. Handicap mental et psychique : généralités. *op.cit.*

³⁶ DIEDERICH, Nicole .*op. cit.* p.64

³⁷ Ibid. p. 71

le travail symbolise l'indépendance. Etre logé et subventionné par la CAT³⁸, c'est être dépendant de la société et donc se priver de sa liberté. Leur laisser mener une vie d'adulte fait d'eux des êtres responsables³⁹.

Bien que nous décrivions une situation datant d'une vingtaine d'années, il est vraisemblable que ces sentiments soient toujours ressentis par les déficients intellectuels d'aujourd'hui.

1.1.4.3 Leurs besoins

L'ouvrage de Nicole Diederich souligne l'importance d'un service d'accompagnement pour ce public. Ou le service est insuffisant ou il est mal adapté. Aucune indépendance n'est envisageable si les efforts pour les mener à l'autonomie et à la lucidité ne sont pas poursuivis à l'âge adulte par un service indépendant, dégagé de l'empreinte du handicap mental⁴⁰. Mais les vrais chemins de la liberté passent par notre propre représentation, créée par la société actuelle. Par conséquent, nous devons d'abord changer nos mentalités et nous ouvrir davantage à eux.

1.1.4.4 Le handicap psychique, une confusion

Ce type de handicap a pour origine « une maladie, des troubles psychiatriques ou une perturbation de l'équilibre psychologique »⁴¹. Les capacités mentales, cognitives et intellectuelles de ces personnes restent intactes mais peuvent se trouver perturbées par les symptômes de ces maladies. Ainsi, ces maladies peuvent être soignées et les personnes guéries ou leur état stabilisé. Le handicap psychique était auparavant nommé « maladie mentale », d'où une certaine confusion entre les termes de « handicap mental » et « handicap psychique »⁴².

³⁸ Les CAT sont des Centres d'Aide par le Travail de l'UNAPEI en France, des établissements médico-sociaux accueillant des personnes handicapées mentales.

³⁹ DIEDERICH, Nicole. *op. cit.* p.171

⁴⁰ Ibid. p. 181

⁴¹ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Culture et handicap : guide pratique de l'accessibilité* [en ligne]. [Paris] : Ministère de la culture et de la communication, 2007. p. 84.
<http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf> (consulté le 16.03.2012)

⁴² Ibid p. 11

1.1.4.5 L'accueil en bibliothèque

Tout d'abord, il est important de savoir que l'accueil de ce public dans une bibliothèque nécessite une disponibilité du personnel. Les handicapés mentaux ont besoin de repères et doivent se sentir à tout moment en sécurité⁴³.

Pour mener un véritable projet avec les personnes déficientes intellectuelles, il vaut mieux les accueillir en groupe en travaillant avec les professionnels spécialisés. Cela permet aux bibliothécaires de mieux connaître le groupe et ainsi de déterminer leurs besoins. Il est possible de préparer les animations en fonction de ceux-ci et de choisir les documents adaptés.

Pour faciliter la communication avec ce public, nous pouvons utiliser les pictogrammes, permettant aux handicapés de mieux se repérer. D'ailleurs, il existe des logiciels les utilisant comme Pictomédia⁴⁴. Les postes informatiques s'adaptent au handicap grâce à des claviers interactifs et ludiques⁴⁵.

Quant à l'accueil des handicapés psychiques, les bibliothécaires doivent veiller à limiter l'agressivité de l'environnement. Donc, il est nécessaire de sensibiliser le personnel car il faut déceler leurs besoins individuels⁴⁶.

L'annexe 2 est consacrée à l'accueil des personnes souffrant de démence.

1.1.5 La communication à destination des publics handicapés

Dernièrement, la documentation mentionne souvent les sites web comme outil essentiel de communication. Néanmoins un point plus important subsiste : le relais humain. Un site web est à considérer comme un outil complémentaire permettant aux publics handicapés d'envisager et de préparer une visite, d'obtenir des informations pratiques concernant par exemple les moyens de transport pour se rendre à la bibliothèque. Cela permet à l'usager de réfléchir au parcours à privilégier pour les personnes en chaises roulantes, de connaître les horaires ou les modalités

⁴³ AGENCE RHONE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. Accueillir les personnes présentant un handicap auditif. *op.cit.*

⁴⁴ MUZUMDAR, Girish. Pour l'autonomie des personnes handicapées mentales. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2009, t. 54, no 5, p. 53-60. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0053-012> (consulté le 13.07.2012)

⁴⁵ Ibid. p. 52

⁴⁶ Ibid. p. 55

d'inscription ou encore de connaître les moyens techniques mis à disposition comme les postes informatiques adaptés, les boucles magnétiques⁴⁷ ou les loupes.

Toutefois, il existe également d'autres canaux de communication que nous pouvons utiliser.

1. Le matériel d'information

Il est important d'adapter les documents de présentation et de communication de la bibliothèque. Soit en créant des documents avec une grande police de caractère, soit en braille, ou encore en effectuant des enregistrements sonores ou vidéo. Sans oublier de rédiger des textes simples, faciles à comprendre pour qu'ils soient compréhensibles par tous.

Dans l'annexe 3 se trouvent les recommandations de l'IFLA concernant la mise à disposition de l'information auprès des publics handicapés.

2. Informer des nouveautés

Il est important de signaler les ressources adaptées de la bibliothèque pour qu'il soit plus facile de les retrouver et de les obtenir (exemple : indication dans la notice bibliographique dans un catalogue). Les associations et les bibliothèques spécialisées pour le public déficient visuel suisse, proposent un catalogue national, nommé « Portail suisse des bibliothèques pour personnes empêchées de lire »⁴⁸ donnant le type de support et sa localisation accompagnés d'une notice bibliographique complète semblable aux notices d'un catalogue de bibliothèque.

3. Les lettres d'information

On peut envoyer des lettres d'information électroniques (newsletter), des sms ou créer un flux RSS. Ces outils simples à construire, permettent d'informer régulièrement les personnes handicapées et leurs partenaires, des activités proposées ou des nouvelles acquisitions du service d'information documentaire. Le blog *Bibliosignes*⁴⁹ est un parfait exemple de médiation numérique. Ce blog ajoute les nouvelles activités de toutes les bibliothèques françaises en lien avec le public sourd et malentendant. Il est

⁴⁷ La boucle magnétique est un système d'aide à l'écoute pour les malentendants porteurs d'un appareil auditif [...]. Elle permet à la personne malentendante de recevoir le son directement dans son appareil auditif et d'ainsi pouvoir profiter de la musique ou des paroles sans les interférences des bruits avoisinants.

FORUM ÉCOUTE. Boucles magnétiques. In : *site de Forum écoute* [en ligne].
http://www.ecoute.ch/Solutions_Boucles_magnetiques (consulté le 29.03.2012)

⁴⁸ Le portail est disponible à cette adresse :
<http://opac.abage.ch/z3950client/base.aspx>.

⁴⁹ BIBLIOSIGNES. *op.cit.*

possible de s'abonner à leur flux RSS pour être averti régulièrement des nouveautés du blog. Notons que cet outil reste entièrement indépendant, donc affilié à aucune bibliothèque.

4. Logo et pictogrammes

Des informations complémentaires peuvent être apportées sous forme de pictogrammes apposés sur des affiches, des programmes et des tracts signalant les animations accessibles pour les publics empêchés. Tous ces documents peuvent être rédigés avec l'aide des associations spécialisées afin de vérifier leur pertinence.

5. Se constituer un réseau

Les personnes de référence comme les institutions et les lieux de vie, les professionnels et les bénévoles des associations sont d'excellents relais d'information⁵⁰.

On peut également inviter les personnes handicapées aux réunions du personnel pour parler de leurs besoins ou offrir des visites guidées de la bibliothèque pour les individus et des groupes de personnes ayant des besoins spéciaux. Cela permet de les rencontrer et de leur faire connaître la bibliothèque.

6. Communication dans l'équipe

Il faut régulièrement mettre au courant l'ensemble du personnel sur les actions effectuées par le service s'occupant de l'accessibilité ou des actions culturelles pour le public empêché.

1.1.6 Les animations à destination des publics handicapés

On constate que les publics handicapés n'ont pas l'habitude de fréquenter les bibliothèques de lecture publique, soit par manque d'accès, soit par manque d'information. Un effort de communication en direction des publics empêchés pour les inciter à se déplacer et souligner l'accessibilité des animations est nécessaire. Quel que soit le type d'animations organisé par la bibliothèque, elles peuvent s'adresser aux publics handicapés. Il suffit de les adapter.

On trouve deux types d'animations : les animations spécifiques et les animations tout public⁵¹.

⁵⁰ TOUZAN, Stéphanie. Les usagers déficients intellectuels en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2009, t. 54, no 5, p. 49-52.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0049-011> (consulté le 16.03.2012)

1.1.6.1 Les animations et les activités spécifiques

Les animations spécifiques sont destinées en particulier à un public handicapé ou empêché spécifique. Elles sont plus souvent mises en place dans les grandes bibliothèques, pour des questions d'espace principalement. D'autre part, les animations spécifiques coûtent beaucoup d'argent et ne doivent pas être réalisées sans une étude précise des publics empêchés de la bibliothèque et de la commune environnante.

Les visites de groupe à la bibliothèque permettent au public de découvrir le lieu, l'équipe, de se familiariser avec le fonds et les services proposés. C'est un moyen de rendre le public autonome, de le rassurer et de le sécuriser⁵². Cela permet d'établir des repères solides pour les handicapés mentaux en particulier⁵³. Lors de ces visites, les personnes handicapées ont la possibilité de s'inscrire à la bibliothèque, d'emprunter des documents. Si leur handicap le leur permet, on va favoriser l'autonomie en leur donnant la possibilité de gérer leurs emprunts eux-mêmes.

En général, les visites de groupe pour les personnes handicapées englobent des personnes souffrant du même handicap. Bien souvent, elles sont organisées en partenariat avec des institutions ou des associations en relation avec ces publics.

Les expositions et les visites peuvent également être adaptées, de manière à ce que les publics handicapés puissent en profiter. Cela offre une relative autonomie aux visiteurs handicapés. Toutefois, selon les expositions ils doivent être accompagnés, ce qui nécessite la présence d'un bibliothécaire à leur côté, afin de les guider jusqu'aux objets pour les toucher. Ces visites adaptées sont individuelles et très appréciées. Elles peuvent prendre la forme d'expositions ou de parcours tactiles. Pour la personne déficiente visuelle, l'enjeu de ces animations est d'éveiller ses registres sensoriels. On peut faire participer ce public à de nombreux projets culturels et artistiques dans tous les domaines en leur proposant par exemple la lecture à voix haute dans la pénombre

⁵¹ GROMAN, Barbara, DEVOGE, Emilie. *Handicap et bibliothèque* [en ligne]. Aix-en-Provence : IUT d'Aix-en-Provence, 2009. 86 p.
<http://fr.calameo.com/read/000203898189f5f63d240> (consulté le 16.03.2012)

⁵² AGENCE RHONE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. *Bibliothèques et handicap: accueillir tous les publics* [en ligne]. Annecy : Arald, 2010. 100 p.
http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliotheques_et_handicaps.pdf (consulté le 13.03.2012)

⁵³ Une multitude d'actions peuvent être proposées pour ce public pour tous les âges.

ou des expositions avec adaptations tactiles et jeux appropriés⁵⁴. Des présentations des logiciels adaptés peuvent également intéresser ce public, sous forme d'ateliers multimédia.

En outre, la lecture de contes, ou d'albums aux personnes handicapées mentales fait partie des activités fréquemment proposées par des bibliothèques publiques. Ces personnes ont en particulier besoin de symboles ou d'images. En général, ces activités sont organisées en partenariat avec les institutions ou les associations.

1.1.6.2 Les animations tout public

Les animations spécifiques ne doivent pas être les seules proposées par la bibliothèque, car elles tendent malgré tout à séparer les publics handicapés des autres publics. Il s'agit de rendre accessibles des animations ou des expositions traditionnelles. Cependant, pour les handicapés moteurs, l'accessibilité est particulièrement primordiale, que ce soit celle du bâtiment ou des collections. Dès que cette accessibilité est possible et que tout est dans les normes, les actions d'animations sont en général assez similaires comparées aux activités proposées aux autres usagers.

La mise en place d'animations tout public (ou universelles) permet la mixité des publics, ce qui « favorise le dialogue et sensibilise le grand public à la question du handicap »⁵⁵. On constate d'ailleurs que le grand public s'intéresse aux animations destinées aux personnes handicapées. La sensibilisation touche l'ensemble du grand public et en particulier les enfants.

Les projections audio-visuelles sont également très appréciées aussi bien des personnes handicapées que des personnes ne souffrant d'aucun handicap. Elles sont en audio-description pour les déficients visuels ou avec sur-titrage décrivant les dialogues, textes et effets sonores ou accompagnées d'un interprète en langage des signes pour les personnes (en particulier pour les personnes qui n'arrivent pas à lire) malentendantes ou sourdes. Elles permettent une forte mixité des publics, ce qui est très enrichissant.

⁵⁴ La Médiathèque José Cabanis a proposé le 13 février un conte dans le noir intitulé « Les Fiancés de la Forêt » ; voir la fiche d'informations : <http://www.alphabib.fr/xwiki/bin/view/Blog/Contedanslenoir>

⁵⁵ AGENCE RHONE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. Bibliothèques et handicap: accueillir tous les publics. *op.cit.*

Les conférences peuvent être adaptées aux personnes handicapées, en assurant l'accessibilité physique à la conférence. Un interprète en langage des signes permettra aux personnes déficientes auditives d'avoir accès au contenu de la conférence.

Les lectures à voix haute sont des animations relativement faciles à mettre en place, puisqu'elles ne nécessitent que peu de moyens. Bien sûr, si un interprète en langage des signes est nécessaire, cela demande un peu plus de préparation (et aussi de moyens financiers, car il ne s'agit pas forcément d'un bénévole). Ce sont des activités très appréciées (en particulier des enfants) et elles tendent à abolir les différences entre handicapés et non handicapés.

Les ateliers d'écriture sont également des animations à développer. En effet, les bibliothèques qui les proposent n'englobent pas les personnes handicapées dans les publics visés. Cependant, cela peut être relativement facilement adapté. En plus de favoriser l'échange entre les publics, ces ateliers peuvent permettre à des personnes en difficulté de se familiariser avec l'écriture et d'améliorer leurs compétences.

1.2 Les personnes âgées empêchées

Avant d'aborder la problématique des personnes âgées empêchées, il est intéressant de se pencher sur la population âgée dans son ensemble. En plus de donner un cadre, cela permet de distinguer les personnes âgées actives et les personnes âgées empêchées, alors que bien souvent on a tendance à faire un amalgame et à les considérer comme faisant partie d'un groupe homogène. Elles ne se caractérisent ni par les mêmes valeurs, ni par les mêmes pratiques, ni par les mêmes attentes. « On est socialement vieux de plus en plus jeune et biologiquement vieux de plus en plus tard ; on peut être vieux à 30 ans et actif à 90 ans »⁵⁶.

L'OMS définit le troisième âge comme celui de la retraite, soit 64 ans pour les femmes et 65 ans pour les hommes en Suisse. Le quatrième âge correspond à l'apparition d'un handicap⁵⁷. Il est en effet très difficile de déterminer ce qu'est une personne âgée.

⁵⁶ LUCIDO EL HARRAG, Aurélia. *L'offre de services en direction des personnes âgées « empêchées » : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. 2006. 111 p. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-554> (consulté le 23.03.2012)

⁵⁷ OMS. Definition of an older or elderly person. In : *site de l'OMS* [en ligne].
<http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/index.html#> (consulté le 17.02.2012)

Selon les chiffres parus en 2010, 12,2 % de la population de la Suisse était âgée de 65 à 79 ans. On comptait 4,7 % de personnes de plus de 80 ans (donc un total de près de 17 % de la population suisse)⁵⁸. L'explosion démographique des personnes âgées est un phénomène de plus en plus marqué, auquel s'ajoute un phénomène de « vieillissement du vieillissement », c'est-à-dire que la part des personnes âgées de plus de 80 ans s'accroît rapidement. Cela pose en outre un problème sociétal : « une personne qui arrive à la retraite est séparée par plus de 25 ans (soit une génération) d'une partie significative des personnes censées appartenir au même groupe d'âge »⁵⁹. L'espérance de vie augmente en même temps que la population elle-même. Mais si la durée de la vie augmente, sa qualité est très inégale. Avec le grand âge, vient aussi l'incapacité à vivre comme les autres et bien souvent la marginalisation des personnes âgées. Pour bien vieillir, il est indispensable de conserver des liens sociaux. D'abord pour se préserver de l'isolement, mais aussi pour continuer d'utiliser le langage et d'entretenir ainsi ses facultés mentales. En ce sens, la lecture est tout à fait appropriée.

La vision sociale des plus de 60 ans et de la vieillesse de manière générale pose également problème. On a une représentation négative de la vieillesse qui est une forme de mort sociale. Les personnes âgées deviennent inutiles, véhiculant une image de lenteur, de dégénérescence, de maladie, d'isolement et de mort. De plus, elles deviennent une charge économique⁶⁰. Toutefois, il apparaît qu'aujourd'hui se développe une vision plus positive de la vieillesse, en grande partie nourrie par les médias. Les seniors (terme provenant du marketing) représenteront près d'un quart de la population mondiale d'ici à 2050.

Ce rejet sociétal des personnes âgées se retrouve dans l'absence de politiques culturelles spécifiques, alors qu'il en existe de plus en plus pour les jeunes publics. Dans son mémoire, Frederic Duton s'interroge sur la légitimité « de réclamer des actions spécifiques à destination d'un groupe dont la spécificité même est fortement soumise à caution »⁶¹. En effet, on constate que les actions menées pour toucher ce public (portage à domicile, desserte des maisons de retraites, etc.) démontrent la

⁵⁸ CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. Etat et structure de la population selon l'âge. In : *site de l'OFS* [en ligne]. Dernière mise à jour le 26.04.2012.

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/02/blank/key/alter/gesamt.html> (consulté le 28.04.2012)

⁵⁹ DUTON, Frederic. *op.cit.*

⁶⁰ Ibid.

⁶¹ Ibid.

confusion entre personnes âgées et personnes âgées empêchées. Car c'est bien ce groupe spécifique, caractérisé par une perte d'autonomie, une situation d'isolement, une dégénérescence physique et mentale, qu'il s'agit ici de toucher.

Par personnes âgées empêchées, il faut entendre : des personnes âgées « qui n'ont plus la faculté d'aller vers le livre parce qu'elles sont en situation de dépendance du fait de leur perte de mobilité ou de capacité cognitive (problèmes de vue, d'audition, troubles neurologiques). Il s'agit de personnes qui, à leur domicile ou en institution, sont en situation de dépendance psychique ou sont soumises à de fortes contraintes physiques et qui ne peuvent plus assurer seules les gestes et les déplacements quotidiens »⁶².

1.2.1 La fréquentation des bibliothèques

Le rapport sur les pratiques culturelles en Suisse (données recueillies en 2008)⁶³ démontre que 26,9 % des personnes âgées de 60 à 74 ans ont fréquenté annuellement la bibliothèque pour les loisirs, tandis que 14 % des personnes âgées de plus de 75 ans l'ont fait.

D'autre part, 73,1 % des personnes âgées de 60 à 74 ans et 61,1 % des personnes âgées de plus de 75 ans affirment lire au moins un livre par an (plaisir et travail confondus). Le taux de fréquentation des personnes âgées est plutôt bas, mais il chute de près de 50 % pour les personnes de plus de 74 ans. Cependant, les personnes âgées (et ce quel que soit leur âge) sont de grands lecteurs.

A la lumière de ces chiffres, différencier personnes âgées et personnes âgées empêchées est d'autant plus pertinent : on constate qu'une grande partie de la population des seniors continue de se rendre à la bibliothèque et de profiter de ses services. Ce n'est pas l'âge qui influe sur la fréquentation des bibliothèques, mais ses effets sur le corps (perte de mobilité, déficience visuelle ou mentale, etc.).

Il ressort en outre de ce rapport que les pratiques culturelles sont en grande partie liées à l'héritage transmis par les groupes familiaux et sociaux.

⁶² LUCIDO EL HARRAG, Aurélia. *op.cit.*

⁶³ MOESCHLER, Olivier, VANHOOYDONCK, Stephanie. *Les pratiques culturelles en Suisse. Analyse approfondie – enquête 2008*. Neuchâtel : OFS, 2011. 128 p.

1.2.2 Un public hétérogène

Les personnes âgées empêchées forment un groupe social sans aucune homogénéité. Leurs lieux et leurs modes de vie sont différents et il y a parmi eux des écarts générationnels importants. Il faut donc impérativement appréhender ce public dans toute sa diversité⁶⁴. Si on comprend très bien dans quelle mesure les handicaps de nature motrice peuvent empêcher les personnes âgées de se rendre en bibliothèque, on a parfois tendance à ôter de l'équation les déficiences intellectuelles, visuelles, auditives ou encore les problèmes de mémoire et de concentration qui constituent autant d'entraves à la mobilité et à l'accès à la lecture.

La diversité des lieux de vie des personnes âgées est un facteur qui influence considérablement sur leur rapport à la bibliothèque et à la lecture. La plupart des personnes vivent chez elles, soit de manière autonome (60 % des plus de 80 ans), soit en recevant la visite d'une aide à domicile (26 % des plus de 80 ans). D'autres (14 % des plus de 80 ans)⁶⁵ vivent dans des institutions spécialisées⁶⁶.

Parmi celles-ci, on distingue :

- Les maisons de retraite ou homes ou EMS (établissement médico-social) qui sont des lieux de vie offrant des prestations médico-sociales, hôtelières, de soins et d'animation. Les 52 établissements médico-sociaux présents sur le canton de Genève ont traité 4'632 cas en 2009⁶⁷.
- Les UAT (Unité d'accueil temporaire) sont des structures de prise en charge pour personnes âgées dépendantes ou seules et pour handicapés vivant à domicile.
- Les IEPA (Immeuble avec encadrement pour personnes âgées) sont des immeubles sécurisés où l'encadrement est assuré par la FSASD (Fondation des Services d'Aide et de Soins à Domicile).
- Les établissements de soins longue durée qui sont le plus souvent rattachés aux hôpitaux et accueillent généralement des personnes très dépendantes qui ont besoin de soins constants.
- Les domiciles collectifs ou logements-foyers qui mettent à disposition des personnes âgées une chambre et un accompagnement pour les

⁶⁴ LUCIDO EL HARRAG, Aurélia. *op.cit.*

⁶⁵ CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. *Typologie des établissements de santé : statistique des établissements de santé (soins intra-muros)* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2006. 8 p.
http://fr.comparis.ch/Krankenkassen/spitalfuehrer/dokument/OFS_Typologie%20des%20h%C3%B4pitaux.pdf (consulté le 04.03.2012)

⁶⁶ FRAGNIERE, J.-P., GIROD, R. *Dictionnaire suisse de politique sociale*. 2e éd. revue et augmentée. Lausanne : Réalités sociales, 2002. 376 p.

⁶⁷ CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. *Typologie des établissements de santé*. *op.cit.*

actes de la vie quotidienne et les soins, avec l'aide de services d'aide à domicile et de soins infirmiers extérieurs à l'établissement.

Ces personnes âgées sont en situation de dépendance, mais aussi bien souvent d'isolement et ce, même lorsqu'elles se trouvent dans des établissements spécialisés avec d'autres pensionnaires. Les gens meurent, les visites sont rares et certaines personnes âgées très empêchées n'ont pas la force ou l'envie de se déplacer jusqu'aux activités proposées par l'établissement.

D'autre part, les personnes âgées ont des demandes très variées en matière de documents. On a tendance (même chez les bibliothécaires) à stigmatiser cette population et à lui prêter des goûts de lecture bien précis : romans populaires, romans à l'eau de rose pour les grands-mères, etc. Cependant, ce sont des lecteurs comme les autres et leurs demandes sont aussi précises et exigeantes que n'importe quel usager.

1.2.3 Pourquoi mener des actions autour de la lecture envers les personnes âgées empêchées?

Cela répond à plusieurs enjeux : un enjeu de service public, un enjeu social et un enjeu thérapeutique. En premier lieu, le rôle des bibliothèques de lecture publique est de n'exclure aucun public, donc il est normal que des actions soient entreprises pour intégrer les personnes âgées empêchées. Cette volonté d'intégration est énoncée dans le Manifeste de l'UNESCO⁶⁸. Dans leur code de déontologie, l'ABF⁶⁹ et la BIS⁷⁰ englobent implicitement les personnes âgées empêchées dans les publics à accueillir.

Avec l'apparition de handicaps et de la dépendance liés au grand âge, les liens sociaux s'affaiblissent. Les personnes âgées empêchées ne peuvent plus partager des activités sociales comme auparavant. Les actions hors-murs sont indispensables pour permettre aux personnes âgées de retrouver ce lien social. Murielle Schoenderffer propose une définition de la lecture dans cette vision sociale : « La lecture en elle-même est un acte resocialisant. Elle n'est pas synonyme de repliement, elle est au

⁶⁸ UNESCO. *Op.cit.*

⁶⁹ ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS. Code de déontologie du bibliothécaire. In : *site de l'Association des Bibliothécaires de France* [en ligne]. http://www.abf.asso.fr/pages/interieur-contenu.php?categorieTOP=6&categorie=46&id_contenu=78 (consulté le 25.03.2012)

⁷⁰ BIBLIOTHÈQUE INFORMATION SUISSE. *Code de déontologie des bibliothécaires suisses* [en ligne]. [Yverdon-les-Bains] : BIS, 1998. 4 p. <http://www.bis.info/images/stories/documents/Verband/deontologie.pdf> (consulté le 13.04.2012)

contraire un vecteur d'intégration sociale et de participation au monde »⁷¹. Elle permet également d'être actif et autonome. C'est valorisant pour ces personnes et elles retrouvent ainsi un certain statut social. Il convient de rappeler que de plus en plus de personnes âgées manifestent une envie de rester actives, utiles et un besoin de reconnaissance sociale.

La lecture est également un instrument thérapeutique. Ses bienfaits sont nombreux et beaucoup de professionnels de la santé et de la gériatrie en sont conscients. Elle permet de se détendre, de se divertir et d'oublier son état (maladie, dépendance, souffrances, isolement, etc.). Elle aide également à lutter contre le vieillissement intellectuel et fait travailler la mémoire. L'enjeu thérapeutique du livre et de la lecture est abordé dans le chapitre consacré à la bibliothérapie, à la page 57.

1.2.4 Les actions menées dans la bibliothèque

Dans les murs de la bibliothèque, on constate souvent l'absence de services exclusivement destinés aux personnes âgées empêchées. Les efforts fournis par les bibliothèques pour permettre l'accessibilité des handicapés se reflètent dans les évolutions des collections : les livres en gros caractères se sont pratiquement généralisés et les livres lus se développent également. Indirectement, ce public spécifique profite de ces évolutions. La demande documentaire des personnes âgées empêchées est rarement écoutée. Cependant, on constate qu'elle est simple dans son contenu mais complexe dans ses conditions matérielles de satisfaction. Les contenus documentaires proposés actuellement par toute bibliothèque publique peuvent donc correspondre à l'ensemble des demandes des personnes âgées empêchées.

Les actions envisageables ne concernent pas seulement le type de document et leurs accès. On peut également réfléchir en termes d'animations, voire de création d'un espace dédié aux personnes âgées. Des exemples d'animations sont proposés dans l'annexe 4.

1.2.5 Les actions menées hors-murs de la bibliothèque

La plupart des actions menées en direction des personnes âgées empêchées, le sont hors-murs de la bibliothèque. Elles permettent de toucher les personnes peu mobiles qui ne peuvent pas se rendre à la bibliothèque. Ces services peuvent être offerts en

⁷¹ SCHOENDERFFER, Murielle. Lectures et personnes âgées : vers une nouvelle spécificité ? *Bibliothèque(s) : Revue de l'Association des Bibliothécaires Français*, 2004, no 16, p. 26-28

collaboration avec des établissements spécialisés ou des associations. En regard du nombre de bibliothèques publiques existantes, ils restent très peu nombreux. Leur mise en place correspond souvent à un contexte local, politique et social bien précis. On peut supposer qu'un environnement propice à des actions en direction des personnes âgées empêchées favorisera leur développement. Il est toutefois difficile de recenser ces offres, car elles sont peu institutionnalisées. D'ailleurs, les services hors-murs sont peu reconnus dans l'organigramme même des bibliothèques. Beaucoup de bibliothécaires ne trouvent pas les services pour les personnes âgées empêchées légitimes, estimant que c'est du ressort des services sociaux.

Le portage à domicile reste le service le plus répandu et le plus facilement proposé par les bibliothèques. C'est d'ailleurs ce qui se fait principalement dans les bibliothèques suisses qui ont développé des actions envers les personnes âgées empêchées. Dans presque tous les cas, il s'agit d'un partenariat avec une institution (hôpitaux gériatriques, maisons de retraite, etc.). Le portage à domicile permet de rompre avec les situations d'isolement physique et social et oblige la bibliothèque à remplir de nouvelles fonctions. Le bibliothécaire doit consacrer du temps à visiter la personne empêchée chez elle afin de mieux connaître ses goûts et ses attentes. C'est une nouvelle forme de médiation culturelle, puisqu'elle est totalement individuelle et se fait à domicile. La demande pour ce service est forte, ce qui fait que les résultats sont généralement satisfaisants. Toutefois, ils demandent beaucoup de moyens humains et obligent souvent le bibliothécaire à limiter les visites. Des exemples sont détaillés dans l'annexe 4.

Le portage à domicile est fait le plus souvent sur rendez-vous. Ce service peut être totalement gratuit ou une participation financière peut être demandée.

Il existe également des exemples où les bibliothèques prêtent des documents à des établissements où vivent des personnes âgées. Cela nécessite de définir une offre de documents adaptés à ces dernières. Le système du bibliobus est également utilisé pour desservir les établissements spécialisés. Cela permet d'amener la bibliothèque jusqu'au lieu de vie des résidents qui peuvent choisir les documents comme dans une bibliothèque classique.

Parfois des prestations culturelles adaptées aux personnes âgées vivant en institution sont proposées en plus du seul prêt de livres. Les bibliothécaires peuvent fournir des outils adaptés, des conseils et renseignements bibliographiques, de l'information et aussi des formations. Les documents peuvent être laissés dans les institutions sous forme de dépôt.

La création d'une annexe de la bibliothèque dans les institutions offre un accès simplifié aux documents pour les personnes âgées. Cela permet d'intégrer la bibliothèque aux autres services de l'établissement. L'offre documentaire peut alors être élargie au personnel de santé. Ces derniers jouent un rôle important dans une telle démarche, car leur collaboration et leur soutien est essentiel. Toutefois, cela nécessite des moyens importants, aussi bien en termes de financement que de ressources humaines (par exemple, la présence régulière d'un bibliothécaire est indispensable), ce qui explique que ce genre d'actions est plutôt rare.

Quel que soit le type d'actions envisagé hors-murs, lorsqu'une action demande la collaboration d'autres institutions, il est recommandé de l'officialiser au moyen d'une convention.

1.2.6 Le tiers-réseau pour les personnes âgées

En parallèle au réseau courant des bibliothèques, on voit se développer ce que l'on nomme le tiers-réseau, c'est-à-dire « les « réseaux » de lecture non institutionnels indépendants mais susceptibles de collaborer avec les bibliothèques publiques »⁷².

Le tiers-réseau organise ainsi ses propres services documentaires par le biais d'hôpitaux gériatriques, de bibliothèques de maisons de retraite ou d'associations et de services municipaux. L'offre reste dans la plupart des cas peu qualitative. Cela s'explique entre autre par le manque de professionnels de la bibliothéconomie chargés de s'en occuper.

Un des acteurs les plus importants dans le tiers-réseau français est la FNABEH⁷³. Créée en 1981, cette association regroupe 360 bibliothèques et sonothèques implantées dans 214 établissements de santé répartis en France⁷⁴.

⁷² RAMONATXO, Ophélie. *Les services des bibliothèques publiques aux personnes âgées empêchées : état des lieux de l'offre, évaluation de la demande, propositions d'actions* [en ligne]. 2006. 88 p., XXVII p. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-573> (consulté le 14.02.2012)

⁷³ FÉDÉRATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHÈQUES EN ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS. *Accueil* [en ligne]. <http://www.fnabeh.org/-Activites-.html> (consulté le 23.03.2012)

⁷⁴ Elle a pour objectifs d'aider les associations qu'elle regroupe à trouver des solutions aux problèmes de financement, de recrutement, de bénévolat, de la formation, de l'informatisation, et du développement général de l'activité. Elle n'intervient pas directement dans le fonctionnement des associations. Chaque médiathèque doit s'adapter au type d'établissement et au contexte local qui lui est propre. Pour ce faire, les associations agissent en concertation permanente avec les équipes médicales,

Il est très important d'intégrer les acteurs gérontologiques dans la démarche de création de services de bibliothèques, car ils ont une connaissance précise des publics concernés. Toutefois, on constate un manque de formation aux métiers bibliothéconomiques au sein du tiers-réseau gérontologique. Des partenariats avec le réseau de lecture publique sont dès lors vivement conseillés en vue d'une offre documentaire de qualité. En effet, les bibliothèques du tiers-réseau ne considèrent pas assez sérieusement l'offre documentaire, car elles ont tendance à ne la voir que comme une distraction.

Malgré ces défauts, le tiers-réseau a au moins le mérite d'exister en France. En Suisse, ce système est pratiquement inexistant.

1.2.7 La demande et l'offre documentaire aux personnes âgées empêchées

Comme nous l'avons évoqué plus haut, ce sont les déficiences physiques liées à l'âge, plutôt que l'âge lui-même qui restreignent l'accès à la lecture pour les personnes âgées empêchées. De ce fait, leur demande documentaire est spécifique, puisqu'elles ont besoin d'un accompagnement particulier (humain et matériel) au même titre que des documents de nature particulière.

D'autre part, le vieillissement ne change pas fondamentalement les individus. Il est très probable qu'ils auront les mêmes centres d'intérêt une fois à la retraite. Pour certain, c'est le temps d'apprendre et de découvrir de nouvelles choses. Il faut donc impérativement leur proposer des documents intéressants. Dans ses recommandations, l'IFLA spécifie qu'il faut fournir aux personnes âgées des documents qui : « encouragent et soutiennent les intérêts individuels ; compensent les limites physiques et mentales ; soient un complément des thérapies spécifiques et des activités ; fournissent des documents pour les différents niveaux de lecture⁷⁵ ».

En ce qui concerne la nature des documents, la liste de l'IFLA est particulièrement exhaustive. Nous n'énoncerons que les catégories de documents principaux : les

enseignantes, soignantes et administratives des établissements de santé dans lesquels elles sont implantées.

⁷⁵ IFLA. *Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés, des personnes âgées et handicapées dans des institutions de long séjour : rapport rédigé par un groupe de travail sous la responsabilité de Nancy Mary Panella dans le cadre de la Section des Bibliothèques desservant des publics défavorisés* [en ligne]. The Hague : IFLA, 2004. 53 p. (83. IFLA Professional Reports).
<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep83.pdf> (consulté le 25.03.2012)

documents en gros caractères, les documents légers ou facilement manipulables, divers journaux, surtout les quotidiens, qui peuvent indiquer l'écoulement du temps, des livres illustrés, des livres faciles à lire pour les personnes qui ont des problèmes de concentration, des jeux divers (cartes, dames), des documents audio-visuels, des livres lus et des livres de vulgarisation médicale.

1.3 Les personnes en établissements de santé

De manière générale, l'hôpital est un lieu peu accueillant et véhicule une image négative auprès des patients. Cependant, une bibliothèque d'hôpital peut apporter un véritable bien-être aux résidents. C'est un lieu rassurant et structurant. Pour la personne hospitalisée, le livre et la lecture sont des moyens d'évasion et de détente, mais aussi l'occasion d'échanger, de lier des contacts. L'offre de lecture est une composante permettant de faire de l'hôpital un lieu de vie et non pas seulement de soins. Partant de ce simple constat, la création de bibliothèques dans les établissements de santé prend tout son sens.

L'intégration de la culture à l'hôpital n'est pas un phénomène nouveau. Que ce soit en Suisse ou ailleurs en Europe, on a assisté à un développement de la culture dans les hôpitaux depuis les années septante à quatre-vingts, né d'une volonté d'humaniser l'hôpital. Améliorer l'accueil et les conditions de vie des patients est alors apparu comme une priorité. En France, en particulier, les lieux de lecture sont développés et structurés⁷⁶. Il faut cependant signaler qu'en Suisse, les hôpitaux privilégient d'autres formes de culture que le livre, comme les spectacles, la musique, la danse et les expositions intramuros. L'annexe 5 décrit les activités culturelles en établissement de santé.

L'intérêt des bibliothèques pour le monde hospitalier n'est pas anodin, puisqu'il intervient à une époque où elles démontrent une volonté de s'ouvrir à l'extérieur. On voit de nombreuses actions hors-murs se développer. Elles permettent de dynamiser et d'ouvrir les bibliothèques. Elles créent également une prise de conscience par

⁷⁶ En 1999, une convention est signée entre le ministère de la Culture et de la Communication et le secrétariat d'Etat à la Santé et à l'Action sociale et ayant pour objectif de favoriser l'organisation d'activités culturelles dans les établissements hospitaliers. Cette convention a trois axes : inciter les bibliothèques à collaborer avec les établissements de santé, inciter les établissements de santé à créer des bibliothèques et à développer les activités culturelles liées à la lecture et au livre, favoriser la formation professionnelle.

l'hôpital de l'intérêt de s'appuyer sur les structures institutionnelles pour développer des activités culturelles⁷⁷.

Une bibliothèque d'hôpital a globalement les mêmes missions que toutes autres bibliothèques de lecture publique. Toutefois, l'hôpital induit un travail particulier. La bibliothèque y aura un rôle social mais aussi thérapeutique essentiel. Pour l'hôpital, il s'agit effectivement d'apporter les meilleurs soins aux malades, mais aussi de rendre ce lieu agréable. « Pour cela il est important de faire rentrer la culture à l'hôpital »⁷⁸.

1.3.1 Typologie des établissements de santé

En 2010, l'OFS recense 121 hôpitaux et 178 cliniques spécialisées⁷⁹. Vaud et Genève sont les cantons de Suisse romande qui en abritent le plus grand nombre. En 2009, les quatorze hôpitaux et cliniques publics et privés de Genève ont traité 78'084 cas. La durée moyenne du séjour est de 11,4 jours mais peut beaucoup varier selon l'établissement et le type de soins.

Les soins de santé sont fournis dans des établissements de soins publics, semi-privés ou privés⁸⁰, selon le statut juridique. L'OFS propose une typologie très détaillée⁸¹. En Suisse, les établissements de santé se répartissent en deux catégories principales :

- Les « hôpitaux de soins généraux », comme les hôpitaux universitaires ou les centres hospitaliers. Cette catégorie se subdivise en deux sous-catégories :
 - les hôpitaux de « prise en charge centralisée », c'est-à-dire que les prestations médicales sont centralisées.
 - les hôpitaux de « soins de base »

⁷⁷ GUERIN, Claudie. Les bibliothèques en milieu hospitalier et le réseau de lecture publique en France : quelles collaborations ? Extrait du *66th IFLA Council and General Conference (2000, Jerusalem)* [en ligne]. <http://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/135-143f.htm> (consulté le 15 mars 2012)

⁷⁸ ORLANDO, Débora. *Regard sur les médiathèques pour patients en milieu hospitalier* [en ligne]. 2011. 58 p. Travail de Bachelor, filière Information documentaire, Haute Ecole de Gestion de Genève, 2011. http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20111220113707-SS/TDB_2151.pdf (consulté le 15.03.2012)

⁷⁹ CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. Hôpitaux : données détaillées. In : *site de l'OFS* [en ligne]. Dernière mise à jour le 09.12.2011. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/14/03/01/data/01.html> (consulté le 19.03.2012)

⁸⁰ Santé en Suisse. In : *Wikipédia* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 08.01.2012 à 06.40. http://fr.wikipedia.org/wiki/Sant%C3%A9_en_Suisse (consulté le 29.03.2012)

⁸¹ CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. Typologie des établissements de santé. *op.cit.*

- Les « cliniques spécialisées ». Elles se subdivisent en cliniques psychiatriques, de réadaptation, de chirurgie, de pédiatrie, de gériatrie, de gynécologie et en EMS.

Comme on peut le constater, le terme d'établissement de santé cache une importante diversité d'institutions. Chacune aura selon ses particularités, des publics, des attentes, des besoins, des moyens différents ainsi qu'une organisation et une direction spécifiques. Les établissements de santé dans lesquels on trouve le plus fréquemment des bibliothèques sont :

1. Les hôpitaux de soins généraux

C'est le type d'établissement qui dispose des publics les plus variés. On y trouve de nombreux services et les patients peuvent y être accueillis pour de courts, moyens, voire longs séjours.

Il est difficile de justifier de l'existence d'une bibliothèque pour les hôpitaux de soins généraux, car ils accueillent des publics très différents. Il est plus judicieux de la situer dans un service particulier (ex : cancérologie) et de proposer de la documentation spécialisée. On a tendance à faire en sorte que le patient sorte le plus vite possible, donc on privilégie les activités artistiques et culturelles ponctuelles de groupe.

2. Les établissements de long séjour

Dans cette catégorie, se trouvent les établissements gériatriques et les hôpitaux psychiatriques. Posséder une bibliothèque ou tout du moins des ressources documentaires dans ce type de structures est une pratique relativement ancienne. Il est plus facile pour un établissement de soins qui travaille sur le long terme de défendre une bibliothèque que pour un hôpital général.

3. Les hôpitaux pour enfants

Il peut s'agir d'un service pédiatrique dans un hôpital général ou d'une clinique pédiatrique.

Dans le cadre de l'intégration d'une bibliothèque, c'est un des publics les plus concernés. La bibliothèque peut proposer non seulement du matériel pour se divertir, mais aussi pédagogique ou scolaire. En plus, c'est un public très réceptif à la bibliothérapie⁸². On peut également ouvrir la bibliothèque aux enfants du quartier, afin de conserver un lien avec l'extérieur.

⁸² Voir chapitre sur la bibliothérapie, p. 57

1.3.2 Les bibliothèques d'hôpital

Le but est toujours le même, à savoir permettre aux patients d'accéder aux ressources et services d'une bibliothèque. Mais les moyens varient selon l'organisation choisie et il existe des modèles très variés de bibliothèques en milieu hospitalier. On trouvera cependant trois tendances principales :

1. Espace dédié

L'hôpital a un espace dédié pour une bibliothèque dans ses locaux qui peut être d'importance variable. La bibliothèque a un statut indépendant de l'institution et elle dispose de son propre personnel et budget. Dans l'idéal, elle devrait être inscrite dans l'organigramme de l'établissement et son statut devrait être officialisé par un accord entre les deux parties. Dans ce cas de figure, la bibliothèque peut être un espace bien défini et clairement signalé. On trouve des bibliothèques en libre accès, sophistiquées, qui proposent des ressources culturelles, des collections d'information médicale et une grande variété de programmes et de services. Cette catégorie de bibliothèque peut être gérée par un bibliothécaire, des bénévoles ou des professionnels de la santé. Certaines n'offrent que des ressources de loisirs (qui peuvent être amenées à se développer ou non), d'autres se réduisent à la taille d'une étagère.

2. Ressources documentaires sans espace dédié

Il n'y a pas d'espace dédié pour une bibliothèque, mais l'hôpital dispose de ressources documentaires. Ce sont principalement des services ambulants fournissant des livres, gérés par le service hospitalier. Ils sont majoritairement assurés par des bénévoles qui s'occupent par exemple du passage de chariots auprès des patients. Lorsqu'un partenariat est fait avec une bibliothèque publique, le bibliothécaire amène une sélection de documents qui est changée à intervalle régulier. Lorsqu'un patient a une demande particulière, le bibliothécaire peut amener le document désiré la fois suivante.

3. Pas de bibliothèque dans l'institution

Il n'y a pas d'espace dédié, ni de ressources documentaires. Les livres sont amenés (en général par des bibliothèques publiques) au moyen par exemple d'un bibliobus. Dans ce cas de figure, ce sont les partenaires extérieurs qui proposent des ressources documentaires ou des services aux patients. Il peut s'agir de bibliothèques publiques locales, d'associations de bibliothèques ou d'associations de bénévoles.

Lorsqu'un partenariat avec une bibliothèque publique est mis en place, on constate qu'il aura plus de poids et une meilleure continuité si une personne de l'administration de l'établissement de santé a été désignée pour faire la liaison entre les deux structures. Sans cela, le service peut mal fonctionner ou même s'arrêter.

En Suisse, en dépit du fait que les HUG et le CHUV ont introduit la culture à l'hôpital, le livre y a peu de place. On lui préfère l'art, notamment par le biais d'expositions.

De 1935 à 2004, la « Bibliothèque des malades » a existé au CHUV. Il s'agissait juste d'un local dont le fonds provenait de Bibliomedia⁸³. Tous les six mois, le fonds était changé. Il y avait également des dons et des livres laissés par les patients. La bibliothèque était gérée par une personne engagée par Bibliomedia. Toutefois, elle était particulièrement isolée dans son travail (ce qui peut être difficile à vivre sur le long terme). Malheureusement la « Bibliothèque des malades » a fermé ses portes, car l'hôpital ne souhaitait plus payer ce service⁸⁴.

A Genève, il y a eu des tentatives de bibliothèques ambulantes qui ont été abandonnées par manque de succès⁸⁵. De 1949 à 1997, la bibliothèque de l'Hôpital Cantonal a été incorporée aux services des Bibliothèques municipales de Genève. Elle était desservie au moyen du bibliobus. Actuellement, les moyens financiers et humains ne permettent pas aux HUG de créer une médiathèque⁸⁶.

En 1997, a été créé le Centre de documentation en santé situé à l'intérieur de la Bibliothèque de Médecine de Genève, à côté des Hôpitaux universitaires. Il ne s'agit pas d'une médiathèque d'hôpital à proprement parler, mais il contient tous les documents pour informer les patients. D'ailleurs, ce centre a été créé suite aux demandes du public pour avoir accès à des ouvrages de vulgarisation médicale.

Rattachée aux HUG, la bibliothèque de Belle-Idée propose un fonds d'ouvrages médicaux et de périodiques. Toutefois, cette bibliothèque est destinée aux professionnels de la santé⁸⁷.

⁸³ « Bibliomedia Suisse est une fondation de droit public active dans le développement des bibliothèques et la promotion de la lecture. Elle est en quelque sorte la « bibliothèque des bibliothèques », le nœud central du réseau des bibliothèques scolaires ou directement avec les classes. » Tiré du site de Bibliomedia.

⁸⁴ Katia Furter, entretien dans les locaux de la HEG, Carouge, le 3 avril 2012

⁸⁵ ORLANDO, Débora. *op.cit.*

⁸⁶ BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES DE GENÈVE. Historique. In: *Site des Bibliothèques municipales de Genève* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bm/fr/bibliotheque/historique.php> (consulté le 03.07.2012)

⁸⁷ HOPITAUX UNIVERSITAIRES DE GENEVE. *Site de la Bibliothèque de Belle-Idée* [en ligne]. <http://biblio-belleidee.hug-ge.ch/index.htm> (consulté le 03.07.2012)

1.3.2.1 La localisation, l'espace et l'aménagement

Nous nous sommes inspirés des recommandations de l'IFLA⁸⁸ consultables dans le chapitre trois du « Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés, des personnes âgées et handicapées dans des institutions de long séjour ». Toutefois, nous tenons à signaler que ces recommandations sont très précises et qu'elles peuvent être astreignantes. Elles sont rarement mises en place dans leur globalité, tout du moins en France et en Suisse. De plus, les respecter complètement demande des moyens que la plupart des établissements de santé n'ont pas ou ne désirent pas mettre en place.

La difficulté principale dans la localisation d'une bibliothèque dans un hôpital est liée aux problèmes induits par la gestion des retours et des prêts. De plus, pour qu'elle ait un impact suffisant, elle doit être bien située dans le bâtiment, de manière à être visible et accessible à tous. Dans l'idéal, ce devrait être un espace qui favorise le calme, mais également l'échange.

En outre, la bibliothèque doit être mobile, c'est-à-dire qu'elle doit pouvoir amener ses ressources jusqu'aux patients qui ne peuvent pas se déplacer jusqu'à elle. Dans un tel cas, les documents peuvent être portés jusqu'aux chambres au moyen de chariots.

1.3.2.2 La gestion d'une bibliothèque d'hôpital

On trouve plusieurs modèles de gestion de bibliothèques hospitalières. La manière dont la gestion de la bibliothèque est faite est le reflet de la politique culturelle de l'établissement et des moyens qu'il est prêt à fournir tant au niveau humain que financier.

Quel que soit le type de gestion choisi, la dotation en personnel reste relativement faible et peu de personnes sont formées en bibliothéconomie. Cela pose des problèmes dans la gestion des activités de la bibliothèque, mais aussi aux patients qui cherchent à créer des contacts et à échanger et non pas seulement à consulter des documents. Une bibliothèque d'hôpital devient presque un lieu de partage et de socialisation.

1. Gestion par un bibliothécaire professionnel

Les bibliothécaires salariés ne sont pas très nombreux dans les hôpitaux. De plus, ils ont souvent des contrats temporaires.

⁸⁸IFLA. Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés [...]. *op.cit.*

2. Gestion par des professionnels (de l'hôpital)

Dans ce cas, la bibliothèque devient l'un des services de l'hôpital et est tenue par des professionnels salariés. 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 une solution difficile à mettre en place, car les hôpitaux manquent de moyens et de temps à consacrer à ce projet⁸⁹. D'autre part, le personnel de l'hôpital manque souvent d'une formation particulière dans le domaine des bibliothèques ou de l'animation autour de la lecture. Les établissements de santé font peu d'efforts pour leur fournir des formations continues.

3. Gestion par des bénévoles ou des associations

Les associations qui gèrent les bibliothèques sont d'une grande diversité. Elles s'occupent principalement de gérer et diffuser les documents auprès des patients. Il est rare qu'elles soient en charge d'animations.

La formation sur les aspects bibliothéconomiques, sociaux ou médicaux des bénévoles pose bien entendu problème. Parfois, cela peut mener à des complications en termes de gestion. La qualité, la permanence et la pérennité du service rendu par la bibliothèque dépendent de la bonne volonté et de la disponibilité de ces bénévoles.

Mais le manque de personnel rend leur présence inévitable et même nécessaire pour permettre le bon fonctionnement de la bibliothèque.

4. Gestion collaborative avec la bibliothèque

La gestion de la bibliothèque d'hôpital peut être faite conjointement avec une bibliothèque publique installée sur le territoire. Un bibliothécaire est détaché pour un certain nombre d'heures à la bibliothèque de l'établissement. La faiblesse de ce système est que la bibliothèque n'a qu'une très faible amplitude horaire. En effet, ni l'un ni l'autre des partenaires n'a assez de ressources pour affecter une personne spécialement à ce poste.

Un autre mode d'organisation consiste à travailler en étroite collaboration avec les bénévoles qui gèrent l'offre de lecture en leur proposant des formations et des aides aux acquisitions.

Il est essentiel de formaliser la collaboration au moyen d'une convention. Définir les responsabilités et les rôles de chacun, assure une continuité dans le temps.

⁸⁹ORLANDO, Débora. *op.cit.*

5. Annexe d'une bibliothèque municipale à l'hôpital

La création d'une annexe de la bibliothèque municipale dans un hôpital peut être tout à fait pertinente quand un quartier de la ville n'est pas bien desservi par le réseau municipal et qu'il existe la possibilité de l'aménager au sein d'un hôpital de quartier.

1.3.2.3 Les collections en établissements de santé

La présence de la lecture à l'hôpital se manifeste avant tout par la mise à disposition de ressources documentaires. Cependant il s'agit de romans pour l'essentiel: peu ou pas d'autres médias sont proposés, ainsi qu'une très faible quantité de revues. La disparité des quantités de volumes est extrême et se retrouve également dans la gestion des collections qui peuvent aller d'une approche bibliothéconomique à une simple armoire de stockage. De plus, une grande partie de ces fonds est constituée de dons (principalement des livres d'occasion). Il apparaît également que les dépôts d'ouvrages de bibliothèques publiques dans ces établissements se répandent, même si le nombre reste faible.

Il convient de déterminer de quoi un tel fonds devrait être composé, mais la diversité des publics rend cela difficile. Les caractéristiques du service, la durée du séjour, la nature et le degré de gravité de la maladie ou du handicap, les stratégies engagées pour assumer l'hospitalisation, mais aussi, comme ailleurs, le sexe, l'âge, les pratiques culturelles personnelles sont autant de facteurs à considérer. En outre, une offre documentaire en langue étrangère peut avoir son importance (en particulier dans une ville internationale comme Genève).

Les patients ont un désir de se détendre, mais ils souhaiteraient également avoir des ouvrages plus spécialisés, pas tant d'un point de vue médical, mais plutôt sur l'après-hôpital. Les conséquences de l'hospitalisation sont pour eux des sources d'angoisses et d'interrogations.

Les documents de vulgarisation sont encore peu présents, malgré la demande. Les établissements ont tendance à trouver que ce genre de ressources ne devrait pas être mis à la disposition des patients⁹⁰. On considère que cela peut être dangereux pour les patients d'avoir accès à des informations sur leur maladie qu'ils ne sauront pas forcément bien gérer et que cela devrait être le rôle du médecin d'être médiateur.

⁹⁰ MINISTÈRE DE LA SANTÉ, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS. DIRECTION DE L'HOSPITALISATION ET DE L'ORGANISATION DES SOINS. *op.cit.*

Globalement, les patients souhaitent de la diversité et de la qualité en termes de supports et de contenu. L'IFLA fait un certain nombre de recommandations⁹¹. On remarque cependant qu'il y a très peu de documents multimédia et d'accès à Internet. Ceci peut s'expliquer par le fait que cela nécessite en plus un accompagnement, voire une formation.

L'absence de politique documentaire se fait fortement ressentir quant à la qualité globale des collections. Les dons, par exemples, sont davantage sélectionnés selon leur état que selon le contenu de l'ouvrage. De nombreux établissements disposent donc de beaucoup de documents mais anciens et sans valeur documentaire réelle. De plus, les bénévoles auront tendance à sélectionner les documents qu'ils vont garder selon leur goûts personnels ou en ne retenant que les lectures dites faciles. Parfois, il n'y a même aucune sélection. Une politique documentaire de qualité devrait donc générer une offre diversifiée qui prenne en compte les besoins et les pratiques de tous les publics, sans rester fixée sur les lectures faciles.

La permanence de l'offre est également problématique, car même si les horaires sont majoritairement fixes et réguliers, l'amplitude moyenne horaire est souvent très faible, alors que l'hôpital fonctionne jour et nuit. Ceci peut s'expliquer par le manque de personnel. L'enquête française de 2007 a permis de faire ressortir le fait que plus il y a permanence de l'offre, plus les volumes de prêt augmentent. En outre, le fait de proposer l'offre de lecture de façon prolongée et répétée peut inciter les patients qui étaient réticents au début à s'y intéresser⁹².

1.3.2.3.1 **La gestion des collections**

La gestion des ressources documentaires est majoritairement assurée par les établissements de santé de manière autonome, de manière plus marquée dans les établissements psychiatriques, ce qui s'explique par leur public spécifique. Elles peuvent aussi être gérées en plus faible proportion par une association.

Les acquisitions devraient se faire par une politique d'achats réguliers, intégrée dans la politique documentaire de la bibliothèque d'hôpital. Globalement, le taux de renouvellement des collections est très faible et tend à diminuer. Il devrait s'apparenter à celui en lecture publique, c'est-à-dire environ 10 % chaque année. Les achats peuvent être ainsi complétés par les dépôts effectués par une bibliothèque publique.

⁹¹ IFLA. Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés [...]. *op.cit.*

⁹² MINISTERE DE LA SANTE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS. DIRECTION DE L'HOSPITALISATION ET DE L'ORGANISATION DES SOINS. *op.cit.*

Le niveau d'équipement est relativement sommaire et l'organisation bibliothéconomique est inadéquate. La majorité des bibliothèques interrogées lors de l'enquête de 2007 disposent d'un plan de classement organisé pour leurs ressources documentaires. Près de la moitié n'ont pas de catalogue recensant l'ensemble des documents disponibles. Très peu d'entre elles ont un catalogue informatisé.

Lorsque l'on gère un fonds dans une bibliothèque d'hôpital, il faut tenir compte des documents qui seront abîmés ou perdus. Il est difficile d'assurer le suivi des collections dans la mesure où les patients font des séjours de plus en plus courts.

1.3.2.3.2 *La visibilité de l'offre de lecture*

Bien souvent, les établissements de santé qui possèdent une bibliothèque le signalent majoritairement à l'externe, par de la documentation ou dans leur site internet. Par contre, la signalisation interne est mal conçue. Beaucoup de patients ne savent même pas qu'il existe une bibliothèque. Les informations qui leurs sont fournies à leur arrivée sont plutôt orientées sur le fonctionnement de l'établissement, sur son règlement, et donc en rapport avec les soins. La dimension culturelle et donc l'offre de lecture donnée par la bibliothèque est une information de second plan. Les informations sur la bibliothèque et ses services peuvent être prises en charge par des animateurs ou des assistants sociaux. En effet, il est difficile de demander cela de la part du personnel hospitalier, dont ce n'est ni le rôle, ni la priorité.

De plus, la communication ne doit pas se limiter aux patients. Le personnel hospitalier est un des publics de la bibliothèque en établissement de santé et lui aussi doit être informé.

1.3.3 Typologie des publics

Les publics de bibliothèque d'établissement de santé sont très variés et particuliers. Cela complexifie d'autant la gestion et la constitution des collections, puisqu'il convient de s'adapter à ces différents publics. On peut citer les catégories suivantes :

1. Le personnel

Leurs horaires parfois compliqués les empêchent de fréquenter les bibliothèques publiques. Ils trouveront donc des ouvrages dans la bibliothèque de l'hôpital. Il s'agira de proposer une offre apparentée à celle de la lecture publique. Fréquenter la même bibliothèque que les patients permet également au personnel de nouer des liens sociaux privilégiés avec eux.

2. Les familles

Même si elles ne veulent pas forcément emprunter, elles souhaitent peut-être avoir davantage d'information sur la maladie de leur proche et la bibliothèque et les bibliothécaires peuvent faire office de relais. Il faudra donc des ouvrages de vulgarisation, mais aussi des lectures distrayantes, pour les parents qui aimeraient par exemple faire la lecture à leur enfant hospitalisé ou simplement se « changer les idées ».

3. Les patients

C'est le public principal des bibliothèques hospitalières. On trouve deux types de patients : ceux capables de se déplacer et donc d'aller jusqu'à la bibliothèque et ceux qui sont alités, à qui les bibliothécaires devront amener les documents. Le bibliothécaire doit tenir compte de ces deux types de patients aussi bien dans son approche que dans ses collections. Les patients sont eux-mêmes un groupe particulièrement hétérogène. De plus, les activités autour de la lecture ne seront pas envisagées de la même manière, s'il s'agit de personnes hébergées (personnes âgées ou handicapées) pour qui l'hôpital est un lieu de vie ou des patients hospitalisés pour qui l'hôpital est un lieu de passage. Pour les premières, les activités liées à la lecture font partie de leur quotidien et sont l'occasion de créer des liens sociaux. Pour les secondes, l'hospitalisation est ressentie comme une coupure avec leur quotidien et l'offre de lecture doit coïncider avec ce temps particulier.

L'état physique, les conditions d'hospitalisation et la manière dont les patients les ressentent modifient donc les rapports entretenus avec la lecture⁹³.

1.3.4 Les partenariats entre bibliothèques et établissements de santé

Les partenariats entre établissements de santé et bibliothèques se développent peu à peu en Europe. L'exemple français a d'ailleurs soutenu notre réflexion sur ce sujet. En Suisse, cela reste encore très rare et il y a tout un travail à effectuer pour inciter les responsables de bibliothèques et d'établissements de santé à coopérer.

Les bibliothèques publiques peuvent proposer leur expertise aux établissements de santé en mettant des professionnels de la bibliothéconomie à contribution, en

⁹³ MINISTERE DE LA SANTE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS. DIRECTION DE L'HOSPITALISATION ET DE L'ORGANISATION DES SOINS. *La lecture à l'hôpital : bilan et perspective* [en ligne]. [Paris] : Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins, 2007. 108 p. (Information et Management).
<http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/Rapportlecturehopital.pdf> (consulté le 19.03.2012)

développant des formations, des politiques d'acquisition, des animations autour du livre. Ils peuvent également s'intégrer dans les hôpitaux et accroître leur lectorat en promouvant le livre pour tous. Il y a donc des intérêts réciproques à une démarche de partenariat.

La mise en place de tels services dépend du personnel et des collections disponibles, mais aussi de la volonté de l'établissement de développer les services de la bibliothèque ainsi que de l'investissement individuel que le personnel de la bibliothèque est prêt à fournir. De plus, quel que soit le service que l'on désire mettre en place, obtenir la collaboration des acteurs de l'hôpital (personnel soignant ou administratif) est une étape décisive.

La formalisation des partenariats est essentielle car elle garantit une pérennité et une visibilité des actions menées en commun. De plus, cela évite que des activités mises en place s'arrêtent d'un coup (à cause d'un changement de direction, par exemple) et permet d'associer le personnel de l'hôpital aux réflexions sur la bibliothèque et l'action culturelle.

Au travers des partenariats, les bibliothèques peuvent fournir de nombreux services aux établissements de santé. En termes de contenus, ils portent le plus souvent sur la fourniture de documents, mais à l'inverse il est très rare que des ressources humaines soient mises à disposition. Voici une liste des principaux services que les bibliothèques peuvent fournir aux établissements de santé :

- Service de référence (très important dans un hôpital lorsque des documents d'informations médicales sont fournis)
- Portage des documents jusqu'aux patients qui ne peuvent se déplacer
- Dépôts de documents (bonne alternative pour pallier aux faibles moyens financiers)
- Bibliobus
- Accueil dans une bibliothèque publique (en particulier pour les personnes hospitalisées pour de longs séjours)
- Formation des bénévoles donnée par des bibliothécaires

1.3.4.1 Les freins au partenariat

En premier lieu, le règlement de prêt des bibliothèques publiques et la perte de documents posent problème. Il est difficile pour une bibliothèque d'établissement de santé de contrôler le flux de documents ou de prendre en charge les frais liés au remplacement de documents perdus.

On mentionnera également le manque de ressources humaines dans les bibliothèques publiques et donc la difficulté voire l'impossibilité pour des bibliothécaires professionnels de donner de leur temps pour les bibliothèques d'établissement de santé. En effet, il est rarissime que des bibliothécaires professionnels soient employés par l'établissement de santé pour gérer la bibliothèque.

Finalement, le public que l'on trouve dans un hôpital ne va pas aller spontanément jusqu'à la bibliothèque. Il convient d'aller à sa rencontre et donc d'adapter l'offre pour un public qui n'est pas forcément demandeur. Il s'agit de considérer ce public dans sa diversité, mais aussi et surtout dans sa spécificité en proposant des ressources documentaires et des services touchant ses préoccupations. Ne pas en tenir compte peut amener une bibliothèque d'hôpital à se couper des autres activités de l'établissement de santé.

1.3.5 Les animations autour du livre

Les animations autour de la lecture restent faibles et relativement marginales⁹⁴. Leur fréquence est le plus souvent mensuelle, ce qui ne permet pas aux personnes effectuant un court séjour d'en profiter. Les types d'animations proposées sont variés, avec une prédominance pour les ateliers de lecture à voix haute et de lecture de la presse surtout dans les établissements de gériatrie. Ce sont d'ailleurs les maisons de retraite et les établissements gériatriques qui sont les plus actifs en matière d'animations autour de la lecture en proposant des ateliers, donc plutôt une pratique collective. La lecture individuelle est quant à elle beaucoup moins pratiquée⁹⁵. Les établissements pour personnes âgées proposent fréquemment des ateliers-mémoire qui utilisent le livre comme support. L'accueil d'écrivains est relativement fréquent.

Tout comme dans les ressources documentaires, le multimédia n'est que très peu utilisé pour les ateliers. Il est un peu plus utilisé dans les établissements psychiatriques.

L'organisation de manifestations ou d'événements culturels autour de la lecture/écriture est plutôt le fait des gros établissements et des établissements psychiatriques. Cette activité est aussi plus ouverte et accueille également des

⁹⁴MUET, Florence. Les activités de lecture dans les établissements de santé. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne], 2008, t. 53, no 5, p. 20-25.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0020-006> (consulté le 15.03.2012)

⁹⁵MINISTERE DE LA SANTE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS. DIRECTION DE L'HOSPITALISATION ET DE L'ORGANISATION DES SOINS. *op.cit.*

personnes extérieures à l'établissement. Globalement, il s'agit de spectacles vivants, comme des lectures de contes, du théâtre, etc.

Qu'ils soient salariés ou bénévoles, les professionnels des bibliothèques s'occupent assez peu d'assurer des animations autour de la lecture ou de l'écriture. Ce sont plutôt des animateurs salariés de l'établissement ou des personnes salariées mais qui ne sont professionnelles ni en bibliothéconomie, ni en animation.

La régularité des événements et des animations est essentielle. On observe une évolution similaire dans les hôpitaux à celle des bibliothèques de lecture publique qui ont constaté la nécessité de faire davantage d'animations pour dynamiser leur image. En plus de rendre l'hôpital plus agréable, les animations culturelles permettent la prise en charge du patient dans sa globalité, de diffuser la culture et de favoriser l'expression ou la socialisation des patients.

1.3.5.1 Le rôle et la collaboration du personnel soignant

La coopération du personnel soignant est très importante, car il a un rôle fondamental de relais entre les bibliothécaires et les patients. Il apporte également une aide précieuse, voire indispensable, en aidant les personnes âgées ou en chaises roulantes à se déplacer jusqu'à la bibliothèque ou encore en venant récupérer les livres auprès des patients en chambre. Mais les activités culturelles sont très éloignées des préoccupations thérapeutiques du personnel soignant. Cela va donc beaucoup dépendre de la sensibilité des soignants à l'intégration de la lecture. Même si la responsabilité des activités culturelles doit être du ressort de professionnels de l'animation ou des bibliothèques, la collaboration du personnel soignant est une réelle plus-value. Une sensibilisation à la dimension culturelle lors de leur formation est une éventualité. La dimension culturelle et la dimension de soins s'associent ainsi à l'amélioration de la santé et du bien-être du patient.

1.3.6 La bibliothérapie

Littéralement, la bibliothérapie signifie « guérir par les livres ». Largement répandue dans les pays anglo-saxons et nordiques, cette notion reste encore peu explorée dans les pays francophones et en Suisse. Pour de plus amples informations, l'annexe 6 est consacrée à la bibliothérapie.

Dans les établissements de santé⁹⁶, lire permet aux patients de se relaxer, de s'échapper de leur condition, de se sentir mieux. Dans le cadre de la bibliothérapie, les bibliothécaires peuvent conseiller aux patients des ouvrages qu'ils analyseront ensuite, en s'attardant sur les personnages principaux, leurs problèmes et comment ils les ont surmontés. Par analogie, le patient verra un moyen de résoudre ses problèmes. Le bibliothécaire doit donc très bien connaître son fonds et choisir un ouvrage adapté à la personne. La distance avec le texte permet au patient de mieux gérer son problème et de trouver des solutions.

En ce qui concerne les documentaires, le choix devrait s'effectuer en collaboration avec les professionnels de la santé. Toutefois, aucun consensus n'a encore été trouvé pour déterminer qui du bibliothécaire ou du professionnel de la santé a le plus de légitimité comme « bibliothérapeute ».

Il est nécessaire que les bibliothécaires mettent des ressources pertinentes à la disposition des patients. Les livres peuvent en outre être prescrits (comme des médicaments) par les médecins et les patients viendraient alors emprunter dans la bibliothèque. Mais ces documents doivent toujours être en libre accès.

La bibliothérapie tend à prouver que les livres et donc les bibliothèques peuvent contribuer au bien-être d'une personne et améliorer sa qualité de vie. Cela donne un nouveau rôle aux bibliothèques : offrir une aide concrète aux usagers à travers les bibliothécaires⁹⁷.

1.4 Les personnes incarcérées

1.4.1 La population carcérale

Le nombre de détenus augmente un peu partout dans le monde et la Suisse ne fait pas exception. Avec 6'660 places de détention au total pour 6'065 détenus (taux d'occupation de 91 %), les 113 prisons de Suisse sont peu à peu saturées. Les conditions d'emprisonnement, mais aussi de travail pour le personnel pénitentiaire, sont de plus en plus pénibles puisqu'une hausse de la violence et des tensions est

⁹⁶CENTRE NATIONAL DU LIVRE. Lecture à l'hôpital et partenariats. In : *site du CNL* [en ligne]. Dernière modification le 17.04.2008.
<http://www.centrenationaldulivre.fr/?Lecture-a-l-hopital-et> (consulté le 17.03.2012)

⁹⁷BREWSTER, Elizabeth. *Medecine for the soul : bibliotherapy and the public* [en ligne]. 2007. 76 p. Thèse de Master, Information School, University of Sheffield.
http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2006-07/External/Brewster_Elizabeth_MALib.pdf (consulté le 22.03.2012)

inévitables.⁹⁸ Mais ces chiffres pris dans leur ensemble sont encore loin de donner une image claire de la réalité. En effet, il y a une grande disparité entre les établissements pénitentiaires et certains débordent littéralement. A Champ-Dollon⁹⁹, par exemple, on comptait 451 détenus pour 270 places de détention en 2011¹⁰⁰. Les prisons de la ville de Genève et de Bellinzona sont les plus touchées par la surpopulation pénitentiaire.

Ce problème est de plus en plus important et semble ne pas être en voie d'amélioration. Les chiffres sont encore plus alarmants en France où, selon les statistiques mensuelles de l'Administration pénitentiaire, 66'445 personnes sont détenues, ce qui représente un taux d'occupation de 116,13 %¹⁰¹. Selon les chiffres de 2011¹⁰², 71,4 % des détenus des prisons suisses sont étrangers (un des taux le plus élevé d'Europe)¹⁰³. De plus, 44 % d'entre eux se trouvent dans les établissements pénitentiaires du bassin lémanique. Les prisons suisses sont donc confrontées à une particularité qui influe directement sur l'offre de lecture en milieu carcéral : des langues et des cultures différentes. On peut donc difficilement envisager de n'avoir que des documents en français dans une bibliothèque de prison.

1.4.2 Le rôle de la lecture et la place de la bibliothèque dans le milieu carcéral

La bibliothèque publique doit offrir ses services à tous sans distinction et malgré leur situation particulière, les détenus font donc aussi partie de son public. Cependant, les

⁹⁸ AGENCE FRANCE-PRESSE, NEWSNET. Surpopulation carcérale : les prisons françaises explosent. In : *site de 24heures* [en ligne]. Mise à jour le 12.03.2012. <http://www.24heures.ch/monde/prisons-francaises-explosent/story/27480011> (consulté le 01.04.2012)

⁹⁹ Située à Genève, Champ-Dollon est une prison préventive.

¹⁰⁰ DUVILLARD, Laureline. Ambition, devenir gardien de prison. In : *site de Swissinfo.ch* [en ligne]. Publié le 04.02.2011. http://www.swissinfo.ch/fre/A_La_une/Archive/Ambition_devenir_gardien_de_prison.html?cid=29338474 (consulté le 11.05.2012)

¹⁰¹ REPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DES LIBERTÉS. DIRECTION DE L'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE. BUREAU DES ÉTUDES, DE LA PROSPECTIVE ET DES MÉTHODES. *Statistiques mensuelles de la population détenue et écrouée au 1er mars 2012* [en ligne]. [Paris] : Administration Pénitentiaire, 2012. http://www.justice.gouv.fr/art_pix/mensuelle_inTERnet_mars_2012.pdf (consulté le 31.03.2012)

¹⁰² CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. *Privation de liberté, l'effectif de détenus au jour de relevé* [en ligne]. [Neuchâtel] : OFS, [2011]. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/19/22/lexi.Document.128204.xls> (consulté le 31.03.2012)

¹⁰³ INTERNATIONAL CENTER FOR PRISON STUDIES. World Prison Brief – Europe. In: *site de l'International Center for Prison Studies* [en ligne]. <http://www.prisonstudies.org/info/worldbrief/?search=europe&x=Europe> (consulté le 06.04.2012)

détenus ne sont pas à égalité sur le plan de l'accès à la culture et au livre. Leur impossibilité à avoir un accès libre à une bibliothèque fait bien d'eux un public empêché. La bibliothèque doit être un lieu de socialisation, de loisirs, de culture, d'information et d'apprentissage¹⁰⁴. Elle offre un espace de liberté aux détenus qui deviennent le temps d'une visite dans la bibliothèque, des lecteurs comme les autres. Dans ce contexte, une bibliothèque de prison se rapproche d'une bibliothèque de lecture publique (dans l'idéal en tout cas).

1.4.2.1 La dimension formative et informationnelle de la bibliothèque

Depuis une vingtaine d'années, le regard sur l'incarcération a évolué. On est progressivement passé d'une logique de punition à une logique de réhabilitation et de formation des détenus. Le temps passé en prison doit devenir constructif. On commence à développer des programmes de formation. La formation en prison est en effet un moyen de prévenir les risques de récidive et de permettre au détenu de trouver un emploi à sa sortie. Cela occupe également le temps du détenu et évite de le plonger dans l'oisiveté, état qui peut favoriser des comportements agressifs.

En Suisse, cependant, cette démarche est plutôt récente et reste encore très marginale¹⁰⁵. Les cours sont fournis par l'association à but non lucratif Auxilia Formation, créée en 1984. Malheureusement, les places de formation ne sont pas suffisantes. L'idéal serait que l'Etat fournisse des formations. Cependant, il n'est fait aucune mention de promotion de la formation en prison dans les textes de lois suisses.

Donner accès aux détenus à une formation suppose également de leur donner la possibilité de fréquenter une bibliothèque. La dimension éducative de la bibliothèque est particulièrement importante dans le milieu carcéral. Parmi les ressources documentaires proposées, on devrait pouvoir trouver également des textes de lois qui permettent aux détenus de connaître les peines encourues ou les recours possibles. Certains détenus déplorent le manque de collections juridiques¹⁰⁶.

¹⁰⁴BELET, Delphine, PUJOL, Monique. Les bibliothèques en prison. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne], 2008, t. 53, no 5, p. 40-44
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0040-009> (consulté le 01.04.2012)

¹⁰⁵WALTER, Michel. Quand les élèves sont derrière les barreaux. In : *site de swissinfo.ch* [en ligne]. Publié le 24.05.2009.
http://www.swissinfo.ch/fre/societe/Quand_les_eleves_sont_derriere_des_barreaux.htm?cid=7420186 (consulté le 24.03.2012)

¹⁰⁶ALTHAUS, Raphaël. *Lectures en prison. Réflexion préliminaires à un projet d'atelier du livre à la prison de Champ-Dollon*. 1999. 48 p. Travail de diplôme, filière information documentaire, Haute Ecole de Gestion de Genève.

Le développement de ressources documentaires pour la formation professionnelle est aussi une des évolutions que connaît le milieu carcéral. En effet, dans ce contexte plus qu'ailleurs, les personnes incarcérées doivent se réinsérer. La lecture fait donc partie dans ce processus. Ils peuvent ainsi disposer de ressources documentaires, mais aussi d'un espace où étudier.

1.4.2.1.1 *L'illettrisme dans le milieu carcéral*

Mais pour pouvoir accéder au livre, il faut déjà savoir lire. Promouvoir la lecture et les bibliothèques permet de combattre l'illettrisme, phénomène qui touche environ 20 % de la population carcérale. La plupart des détenus viennent de milieux sociaux défavorisés. Ils ont de faibles capacités de lecture et d'écriture et leur niveau de formation est souvent trop bas pour trouver un emploi. Ils ne « maîtrisent pas les savoirs de base (se repérer dans le temps et dans l'espace, communiquer à l'oral et à l'écrit, mener des raisonnements logiques et mathématiques élémentaires) » et la vie en prison n'est guère propice à leur développement et peut même être un facteur aggravant¹⁰⁷. L'illettrisme a aussi des effets sur la vie en prison, puisqu'il incite les détenus à se renfermer sur eux-mêmes ou à devenir agressifs. Ils ne sont pas en mesure de communiquer avec l'extérieur par l'écrit. De plus ces détenus n'ont pas connaissance d'informations juridiques concernant les recours possibles ou leurs peines.

Tout ceci nécessite de mettre en place des formations adaptées. Les difficultés sont multiples : tout d'abord il faut parvenir à convaincre ces personnes d'aller en classe, puis qu'elles ont les capacités pour apprendre, enfin il faut mettre en place des enseignements adaptés à ces personnes. Sans formation, ni accès à la lecture, ces détenus « risquent de sortir de prison plus dégradés psychologiquement et intellectuellement qu'ils n'y sont entrés »¹⁰⁸.

1.4.2.2 *La dimension de loisirs de la bibliothèque*

La lecture récréative est la plus pratiquée en prison. C'est un moyen de s'évader, de se détendre et d'oublier pour un temps la situation d'enfermement. La bibliothèque leur

http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20100916115000-JM/td99_althaus.pdf
(consulté le 24.03.2012)

¹⁰⁷LAURENT, Jean-Pierre. Le milieu carcéral : un laboratoire pour la pédagogie. *Les dossiers de l'ingénierie éducative* [en ligne]. Mars 2003. no 42, p. 37-39.
<http://www2.cndp.fr/archivage/valid/40196/40196-5796-5618.pdf> (consulté le 07.04.2012)

¹⁰⁸*Ibid.* p. 57

permet de se distraire, de se tenir informés et de mieux se comprendre. Le lecteur va chercher à s'identifier aux personnages du livre et y trouver une résonance à ce qu'il vit, un moyen aussi de formuler ce qu'il ne peut exprimer. Cela explique la grande diversité des lectures. Bien que marginale, la lecture offre une alternative à la télévision, presque omniprésente. On constate que les lectures récréatives sont pratiquées plus intensément en début de séjour. Le détenu y trouve un réconfort pour affronter les premiers temps de sa détention et un moyen de gérer les angoisses de sa nouvelle condition.

1.4.2.3 La dimension de resocialisation de la bibliothèque

Une bibliothèque de prison est également un lien vers l'extérieur, aussi bien pour le temps que les détenus utiliseront ses services qu'à leur sortie, puisqu'elle peut leur fournir les outils pour se réintégrer à la société (socialement et professionnellement)¹⁰⁹. C'est un lieu qui permet l'échange entre les prisonniers. Ce sont des personnes venant d'horizons très différents qui ne se seraient probablement jamais côtoyées à l'extérieur. Ils se retrouvent à la bibliothèque pour discuter de leurs lectures, partager leurs expériences, se sentir moins isolés dans leur quotidien. De plus, dans la plupart des prisons, la bibliothèque fait partie des ateliers proposés aux prisonniers et ils y jouent le rôle d'apprentis bibliothécaires, ce qui les amène à échanger avec les autres détenus, à les aider à trouver des documents¹¹⁰.

D'autre part, les détenus apprécient de rencontrer des personnes sans rapport d'autorité, ni de force. Parfois des liens d'amitié peuvent se créer entre des bibliothécaires et des détenus¹¹¹.

1.4.3 Les bibliothèques dans les prisons

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, la bibliothèque a plusieurs rôles dans le cadre particulier des prisons. Les règles pénitentiaires européennes précisent que « chaque établissement doit disposer d'une bibliothèque destinée à tous les détenus, disposant d'un fonds satisfaisant de ressources variées, à la fois récréatives

¹⁰⁹ LEHMAN, Vineke, LOCKE, Joanne. *Recommandations à l'usage des bibliothèques de prison* [en ligne]. 3ème éd. La Haye : IFLA, 2005. (97. IFLA Rapports professionnels). <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep97.pdf> (consulté le 09.04.2012)

¹¹⁰ GUILHEM, Geneviève. Etre bibliothécaire en prison. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne] 1998, no 181, p. 32-35. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45925> (consulté le 12.04.2012)

¹¹¹ Françoise Delapierre, entretien dans les locaux du Bibliobus de Genève, Châtelaine, le 19 avril 2012

et éducatives, de livres et d'autres supports » et qu'elle doit être organisée avec l'aide des bibliothèques publiques¹¹². Cependant, il y a une grande disparité entre les bibliothèques de prison, aussi bien en termes de ressources documentaires, que d'infrastructure ou encore de gestion. Sans compter que la population carcérale est particulière : taux d'illettrisme important, majorité d'étrangers (en particulier en Suisse).

Tout comme les patients hospitalisés, les détenus ne peuvent recourir qu'à l'offre fournie sur place dans des conditions souvent difficiles et avec des moyens limités. Il est donc impératif de déployer des efforts en ce sens.

1.4.3.1 Les bibliothèques de prison en Suisse

En Suisse, on dénombre 113 établissements de privation de liberté¹¹³. Le nombre d'établissements pénitentiaires étant très important, nous avons choisi de nous concentrer sur la Suisse romande. Il semble que chaque prison suisse dispose d'une bibliothèque, allant de la simple armoire jusqu'à un véritable espace dédié. Il est très difficile de trouver des informations détaillées sur ces bibliothèques et la plupart des établissements pénitentiaires n'en font aucune mention. Toutefois, nous pouvons relever que les bibliothèques de prison sont exclusivement gérées par les détenus et les services sociaux.

En Valais, le règlement sur les établissements de détention stipule que le détenu « peut recevoir de la lecture et emprunter des ouvrages à la bibliothèque de l'établissement qui en est pourvue ; à défaut, la direction fera bénéficier le détenu des services d'une bibliothèque publique »¹¹⁴.

Dans le canton de Vaud, la prison de la Croisée propose plusieurs ateliers auxquels les détenus peuvent s'inscrire selon leurs compétences et leur parcours. Il y a un

¹¹²COMITÉ DES MINISTRES DE L'EUROPE. Règles pénitentiaires européennes : Recommandation n° R 2006-2. In : *site de l'Association des Professionnels de Santé Exerçant en Prison* [en ligne]. <http://www.sante-prison.com/web/article.php?story=20100207124006103> (consulté le 06.04.2012)

¹¹³CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. Privation de liberté et exécution des sanctions - Données, indicateurs. In : *site de l'OFS* [en ligne]. Dernière mise à jour le 04.05.2012. http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/19/03/05/key/ueberblick/wichtigsten_zahlen.html (consulté le 31.03.2012)

¹¹⁴CANTON DU VALAIS. CONSEIL D'ÉTAT DU CANTON DU VALAIS. *Règlement sur les établissements de détention du Valais du 10 décembre 1993* [en ligne]. Sion : Canton du Valais, 1993. 23 p. http://www.vs.ch/public/public_lois/fr/Pdf/340.200.pdf (consulté le 01.04.2012)

atelier « bibliothèque » avec deux places de travail¹¹⁵. La prison du Bois-Mermet propose également des ateliers, dont un de bibliothèque avec quatre places de travail¹¹⁶. L'établissement de la plaine de l'Orbe a une bibliothèque. Elle est également tenue par des détenus¹¹⁷.

A Genève, la prison de Champ-Dollon compte principalement des détenus avant jugement¹¹⁸.

Elle dispose de quatre services externes: le groupe socio-éducatif, le service médical, les services religieux et la bibliothèque. Créé en 1951, ce service dépend des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. Depuis 1997, une convention a été signée entre l'Etat (Département de justice et police) et la Ville (Département des affaires culturelles) pour fixer les modalités financières et organisationnelles de la gestion de la bibliothèque¹¹⁹.

Jusqu'en 2011, c'était la seule bibliothèque de prison de Suisse à être gérée par des bibliothécaires. La Ville de Genève a souhaité mettre un terme au service sous cette forme. L'une des raisons invoquée est le phénomène de surpopulation carcérale qui rendait le fonctionnement du service difficile. Champ-Dollon dispose toujours d'une bibliothèque, mais elle est gérée par des gardiens. Madame Françoise Delapierre, responsable du service hors-murs des Bibliothèques municipales de Genève a un mandat pour les former.

¹¹⁵CANTON DE VAUD. Prison de la Croisée. In : *site du canton de Vaud* [en ligne]. <http://www.vd.ch/themes/securite/penitenciaire/etablissements-penitenciaires/prison-de-la-croisee/> (consulté le 01.04.2012)

¹¹⁶CANTON DE VAUD. Prison du Bois-Mermet. In : *site du canton de Vaud* [en ligne]. <http://www.vd.ch/themes/securite/penitenciaire/etablissements-penitenciaires/prison-du-bois-mermet/> (consulté le 01.04.2012)

¹¹⁷HOSENNEN, Richard. *Réorganisation de la bibliothèque des Etablissements de la plaine de l'Orbe (E.P.O.)* [en ligne]. 1999. 91 p. Travail de Bachelor, filière Information documentaire, Haute Ecole de Gestion de Genève. http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20100916161540-CO/td99_hosennen.pdf

¹¹⁸RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE. DÉPARTEMENT DE LA SECURITE DE LA POLICE ET DE L'ENVIRONNEMENT. PRISON DE CHAMP-DOLLON. *Rapport d'activité 2010 : hors résultats financiers* [en ligne]. Genève : Département de la Sécurité de la Police et de l'Environnement, [2011]. <http://www.ge.ch/champ-dollon/doc/rapport-d-activites-2010.pdf> (consulté le 31.03.2012)

¹¹⁹BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENÈVE. La Bibliothèque hors murs - A votre rencontre. In : *site des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève* [en ligne]. 2012. http://www.ville-ge.ch/bm/fr/pratique/bibliotheque_hors_murs.php#prison (consulté le 31.03.2012)

D'autre part, la bibliothèque offre deux places aux détenus qui y gèrent les livres et les mettent à disposition. Mais comme il s'agit d'une prison préventive, leur présence est limitée dans le temps. C'est un gros investissement de les former.

Pour permettre une mise en contexte de l'état des lieux suisse, nous invitons le lecteur à consulter l'annexe 7 traitant de la situation des bibliothèques de prison dans certains pays du monde et donnant des exemples.

1.4.3.1.1 **L'accès**

On distingue quatre sortes de bibliothèques dans le milieu carcéral : l'accès libre, l'accès direct, le portage et le catalogue imprimé¹²⁰.

1) L'accès libre

L'accès libre aux collections permet aux détenus de se rendre librement dans la bibliothèque pour consulter ou emprunter des ouvrages. Les heures d'ouverture sont déterminées à l'avance. Cette solution leur permet de sortir de leur cellule et stimule l'enthousiasme pour la lecture. C'est plutôt rare en milieu pénitentiaire, car les impératifs de sécurité s'y opposent fréquemment.

2) L'accès direct

L'accès direct se distingue de l'accès libre dans la mesure où les détenus sont sous la surveillance d'un gardien. En général, ce sont de petits groupes de détenus accompagnés. Les conditions d'accès à la bibliothèque sont déterminées selon les exigences de sécurité et ne peuvent donc pas se comparer à celle d'une bibliothèque extérieure¹²¹.

3) Le portage aux détenus

Une autre possibilité est d'amener les livres directement aux détenus au moyen de chariots. Les ouvrages sont sélectionnés au préalable par le bibliothécaire. Ce système permet d'aborder les détenus de façon plus personnelle et de créer des liens particuliers. C'est également un moyen d'amener la lecture à des personnes qui ne sont pas demandeuses naturellement. Dans l'idéal, cette tâche devrait être celle d'un bibliothécaire professionnel ou au moins d'une personne formée aux bases de la

¹²⁰HOSENNEN, Richard. *op.cit.*

¹²¹ASSOCIATION POUR LA COMMUNICATION SUR LES PRISONS ET L'INCARCERATION EN EUROPE. Evaluation des bibliothèques et des activités culturelles en prison. In : *site de BAN PUBLIC* [en ligne].
<http://prison.eu.org/spip.php?article6799> (consulté le 24.03.2012)

bibliothéconomie. Jusqu'à ce que le service s'arrête, la prison de Champ-Dollon avait ce type d'accès.

4) Le catalogue imprimé

Les détenus peuvent aussi choisir des documents sur catalogue imprimé. C'est très difficile de faire un choix sans avoir le livre en main, en particulier pour les petits ou les non lecteurs qui auront tendance à n'accorder aucun intérêt à ce système.

1.4.3.1.2 ***Le personnel des bibliothèques de prison***

Le personnel des bibliothèques de prison peut être envisagé de trois façons : bibliothécaires professionnels, bénévoles ou détenus classés. En Suisse, le Centre Suisse pour le personnel pénitentiaire ne propose aucune formation particulière dans le domaine de la bibliothéconomie. Quel que soit le type de gestion, il faut tenir compte de plusieurs facteurs dans la taille de l'équipe. Les plus courants sont le nombre d'heures d'ouverture de la bibliothèque, le nombre de détenus admis en même temps dans la bibliothèque, l'étendue des activités proposées, les contraintes liées aux déplacements des détenus dans l'enceinte de l'établissement.

1) Bibliothécaires professionnels

Selon les recommandations de l'IFLA¹²², les bibliothèques de prison devraient être encadrées et dirigées par un(e) bibliothécaire professionnel(le). Une formation au milieu carcéral semble nécessaire pour exercer comme bibliothécaire dans une prison. Pourtant, aucune formation n'est proposée à ce jour en Suisse.

Les bibliothécaires professionnels ont la charge de former les détenus qui les assistent¹²³.

2) Détenus classés

Parfois, la bibliothèque emploie des détenus classés, c'est-à-dire rémunérés pour leur travail. Ils sont sélectionnés selon leurs compétences, leur expérience, le type de délit commis. Les bibliothécaires interviennent dans le choix des détenus et ils se chargent de les former. En général, ils sont encadrés par des bibliothécaires, mais il peut arriver qu'ils gèrent la bibliothèque seuls. Employer des détenus est un atout précieux.

¹²²LEHMAN, Vineke, LOCKE, Joanne. *op.cit.*

¹²³PINEAU, Philippe. *Pour des bibliothèques de qualité dans les prisons françaises* [en ligne]. Paris : Association des Bibliothécaires de France, 2012. 7 p.
http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/bibliotheques_prison/pour_des_bibliotheques_de_qualite_dans_les_prisons.pdf (consulté le 24.03.2012)

D'abord parce que les bibliothécaires ne peuvent pas assurer seuls ce service, ensuite parce que c'est un moyen de les responsabiliser et de créer un lien avec les autres détenus.

3) Bénévoles

Il s'agit en général de personnes qui appartiennent au milieu local. Elles peuvent être employées en lieu et place de professionnels rémunérés ou simplement venir compléter l'équipe. Il peut également s'agir d'anciens professionnels à la retraite ou faisant partie d'associations de bibliothèques. Idéalement, ces personnes doivent être formées. On peut imaginer que des bibliothèques publiques forment ces personnes aux pratiques de base du métier dans leurs locaux.

1.4.4 Les collections

Nous nous sommes basés sur les recommandations de l'IFLA¹²⁴ pour élaborer ce chapitre qui dépeint ce que devrait être un fonds de bibliothèque de prison dans l'idéal tout en essayant de mettre la réalité en exergue.

Une bibliothèque de prison devrait être semblable à une bibliothèque de lecture publique, en offrant des ressources documentaires et des supports variés. Les fonds devraient être enrichis régulièrement par un bibliothécaire. Mais dans la réalité, les fonds sont souvent vétustes, ne sont pas dés herbés de manière adéquate et ils sont peu attractifs pour les détenus¹²⁵.

La taille minimale d'un fonds est difficile à définir. Il faut prendre en compte le nombre de détenus, la durée moyenne du séjour, le degré de développement des formations de réinsertion, le nombre d'animations culturelles proposées, le temps donné aux détenus pour se rendre à la bibliothèque. Cependant, on constate dans de nombreux cas que la taille du fonds ne correspond pas à celle de la population desservie¹²⁶.

Il est indispensable d'avoir une politique documentaire. En se basant sur le fonds d'une bibliothèque de lecture publique, on estime que la répartition du fonds devrait être de 50 % en fiction et de 50 % en documentaires.

¹²⁴ LEHMAN, Vineke, LOCKE, Joanne. *op.cit.*

¹²⁵ Ibid.

¹²⁶ LIEBER, Claudine, CHAVIGNY, Dominique. *Les bibliothèques des établissements pénitentiaires* [en ligne]. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 2005. 39 p. <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/bibliothequePrison.pdf> (consulté le 24.03.2012)

La composition ethnique, culturelle et sociale des prisons suppose d'avoir des ouvrages en langues étrangères, mais aussi adaptés aux personnes analphabètes ou aux petits lecteurs. De plus, les documents présents doivent pouvoir faciliter la réinsertion des détenus dans la société et donc fournir des informations sur les associations de soutien, les possibilités de logement, d'emploi, de formation, etc. Les détenus ont également besoin d'informations juridiques. Toutefois, en particulier dans les prisons préventives, les détenus ne sont pas forcément des personnes très lettrées et ils n'ont pas de formation de juristes. Proposer une collection d'ouvrages juridiques n'est donc pas forcément pertinent. La politique documentaire doit en outre définir la procédure de désherbage et d'acceptation ou de refus des dons. On constate aussi que l'offre documentaire est souvent essentiellement livresque. Cela peut poser problème pour les détenus atteints d'un handicap physique ou mental.

On peut également faire des statistiques et évaluer les évolutions de la bibliothèque dans le temps. Dans le cas de subventions, pouvoir démontrer l'efficacité de la bibliothèque peut être un moyen de les voir augmenter ou tout au moins maintenues. En effet, le manque de moyens financiers limite le nombre d'acquisitions. Le système du dépôt de documents ou du prêt par des bibliothèques permet de contourner ce problème. Souvent, les collections peuvent être enrichies de dons. Mais cela suppose bien évidemment de ne pas tout accepter. Ils doivent être en bon état et correspondre à la politique documentaire de la bibliothèque. Il y a des personnes qui pensent qu'on peut donner n'importe quoi aux détenus.

1.4.5 Les équipements et l'aménagement

Même lorsqu'une prison dispose d'une bibliothèque dans un lieu dédié et de collections pertinentes, le problème de l'aménagement et des équipements proposés persiste. Souvent vétustes, les locaux ne sont pas conçus pour accueillir une bibliothèque et rénover ces lieux n'est pas une priorité. Dans l'idéal, la bibliothèque devrait avoir une situation centrale. Il nous semble peu pertinent de fractionner les bibliothèques selon les différents secteurs. Cette solution est souvent pratiquée car elle répond aux exigences de sécurité de la prison en limitant les déplacements dans le bâtiment et en évitant aux différentes populations de se croiser (femmes, hommes, mineurs, isolés). Cependant, il nous semble que la bibliothèque perd de son efficacité à voir ses ressources et son espace divisés. Non seulement cela appauvrit la diversité des collections, mais il est également très difficile pour les bibliothécaires de gérer plusieurs fonds éparpillés dans différents lieux. L'IFLA nous donne une liste de recommandations très complètes concernant l'aménagement. Nous n'allons pas

reprendre cette liste ici. Pour plus d'information, vous pouvez consulter le rapport de l'IFLA¹²⁷.

S'il le peut, le bibliothécaire devrait pouvoir collaborer avec l'architecte. Les connaissances et l'expertise du bibliothécaire permettent de se rapprocher des besoins de la bibliothèque. Pour qu'une bibliothèque ait du sens, elle doit pouvoir disposer d'un espace suffisant autant pour permettre une consultation et une circulation agréable que pour permettre le développement de ses collections.

1.4.6 L'importance des partenariats pour implémenter une bibliothèque en prison

Même si les Règles pénitentiaires européennes¹²⁸ recommandent que chaque prison ait sa bibliothèque, une bibliothèque à tout prix n'a pas de sens en soi. Mieux vaut concentrer ses efforts pour créer une bibliothèque qualitative en termes d'espace, d'offre documentaire, d'équipements, etc. Une bibliothèque réfléchie peut être une réelle valeur ajoutée. Nous nous sommes inspirés des travaux de l'IFLA en ce sens¹²⁹ pour élaborer le reste de ce chapitre.

L'implémentation d'une bibliothèque en milieu carcéral ne peut être menée par la seule volonté d'un bibliothécaire, même très motivé. En premier lieu, il faudra chercher du soutien dans le cœur de notre métier: les bibliothèques. Il apparaît comme pertinent de mettre en place un groupe d'intérêt spécial sur les bibliothèques des prisons au sein des associations des bibliothèques, telles que la BIS, l'AGBD, la CLP. Ensemble, nous aurons plus de poids. Dans la mesure où les services pénitentiaires dépendent de l'Etat, il apparaît comme logique que les bibliothèques municipales (dépendante de la municipalité) collaborent avec ces institutions.

En Suisse, il n'existe aucune législation pour la création de bibliothèques dans les prisons. Pourtant, cela apparaît comme le point de départ d'une stratégie d'implémentation de bibliothèque en prison. Le soutien des hommes politiques donne plus de poids à un tel projet en lui assurant une légitimité. L'élaboration de directives locales, nationales ou des normes permet d'impliquer les autorités gouvernementales.

¹²⁷ LEHMAN, Vineke, LOCKE, Joanne. *op.cit.*

¹²⁸ COMITÉ DES MINISTRES DE L'EUROPE. *op.cit.*

¹²⁹ LEHMAN, Vineke. *Planning and Implementing Prison Libraries: Strategies and Resources. IFLA Conference Proceedings, 2003, 13 p.*

En parallèle, il est très important de diffuser des informations sur les nouveaux projets et programmes. Une bonne communication crée un impact plus fort et une meilleure viabilité du projet. Des articles dans les revues professionnelles, des présentations lors de conférences, des pages web, sont autant de moyens de communiquer sur le sujet. Les projets pilotes qui réussissent sont susceptibles d'amener davantage de financement et de soutien.

1.4.7 Les contraintes

La création d'une bibliothèque en prison est soumise à de nombreuses contraintes. L'univers carcéral en lui-même est particulièrement peu propice à cela. Les activités culturelles offrent un espace de liberté. Or, cela apparaît comme contradictoire face à la logique disciplinaire et de privation de liberté du milieu carcéral. En effet, les exigences légitimes de sécurité déterminent les conditions d'accès à la bibliothèque. Le fonctionnement des bibliothèques de prison en est fortement modifié. Ensuite, la population des prisons est très particulière et ne peut être appréhendée comme n'importe quel public. Les tournus fréquents parmi les détenus influencent le fonctionnement de la bibliothèque et la diffusion des activités culturelles. Dans les prisons préventives, les prévenus ne restent pas forcément longtemps, puisqu'ils sont en attente de jugement. Donc, il est difficile de s'impliquer dans le long terme dans des projets de lecture. Dans le cas de Champ-Dollon ou d'autres prisons préventives, il est quasi impossible de mettre sur pied un vrai programme de formation.

On constate également un « émiettement »¹³⁰ des bibliothèques de prison. Plutôt que de disposer d'une bibliothèque centrale, on en trouvera plusieurs disséminées selon les différents quartiers de détention.

De plus, l'implication insuffisante des personnels de prisons (gardiens, surveillants, etc.) dans les activités de la bibliothèque limite son développement. Le manque de professionnels intervenant dans les bibliothèques de prison contribue à rendre leur fonctionnement difficile.

La plupart de ces contraintes sont liées (indirectement ou directement) aux moyens financiers limités accordés à une bibliothèque de prison. Ce n'est en effet pas la priorité pour ces établissements de promouvoir des activités culturelles.

¹³⁰LIEBER, Claudine, CHAVIGNY, Dominique. *op.cit.*

1.5 Les handicapés culturels

1.5.1 Les immigrés

1.5.1.1 Un canton couleur arc-en-ciel

Dans le Canton de Genève, 39,7 %¹³¹ des résidents ne sont pas suisses. Si on considère ceux qui ont une double nationalité, le nombre des personnes avec des liens directs avec un pays étranger s'élève à 54,3 % de la population¹³². Cela signifie que sur le territoire genevois une énorme richesse de cultures, de langues et de traditions vivent, travaillent et étudient ensemble. Cette richesse dont les

Genevois sont justement fiers ne fleurit pas toute seule. Elle a besoin d'être nourrie par la volonté des personnes et des institutions de partager ce que nous avons en commun, mais aussi ce qui nous différencie.

La palette des nationalités est aussi très importante. En 2004, on trouve des personnes venant de 184 pays différents sur les 194 existants. Les pays les plus représentés sont: le Portugal (32'000 personnes), l'Italie (21'500), la France (19'941), l'Espagne (15'786), la Serbie et le Monténégro (7'311). Les personnes venant du Royaume-Uni, d'Allemagne et des Etats-Unis sont entre 4'000 et 6'000 pour chaque pays. Les personnes originaires de Russie sont 2'863 et du Brésil 2'039. Les autres communautés ont une présence moins importante sur le territoire¹³³.

En ce qui concerne les requérants d'asile, 4'687 personnes ont été accueillies en 2011¹³⁴ par l'Hospice général.

¹³¹ RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE. DÉPARTEMENT DES FINANCES. OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE. Bilan et état de la population du canton de Genève en 2010. *Informations statistiques* [en ligne]. Mars 2011, no. 15, p. 1-5. http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2011/informations_statistiques/autres_themes/is_population_15_2011.pdf (consulté le 26.03.2012)

¹³² RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE. DÉPARTEMENT DES FINANCES. OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE. *Portrait statistique des étrangers vivant à Genève : résultats du recensement fédéral de la population et autres sources* [en ligne]. [Genève] : OCSTAT, septembre 2007. 64 p. (37. Études et documents). <http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2005/analyses/etudes/an-ed-2005-37.pdf> (consulté le 26.03.2012)

¹³³ Ibid.

¹³⁴ HOSPICE GENERAL. Questions concernant l'Asile. In : *site de l'Hospice général* [en ligne]. <http://www.hospicegeneral.ch/notre-institution/foire-aux-questions/questions-concernant-lasile.html> (consulté le 26.03.2012)

1.5.1.2 Le droit d'asile en Suisse

La loi sur le droit d'asile (Lasi) en Suisse date de 1998¹³⁵ (la dernière modification est d'avril 2011) et se base sur les principes de la Convention de Genève.

Quand une personne veut entrer en Suisse elle dépose une demande d'asile. Une procédure est alors entamée dans le but de déterminer si elle a effectivement droit au statut de requérant d'asile.

En attendant la décision des autorités, les nouveaux arrivés sont logés dans un des centres d'enregistrement et de procédure pour un maximum de 60 jours. Durant cette période, la majorité des demandes sont traitées. Les personnes pour lesquelles la décision nécessite plus de temps sont réparties dans les cantons et logées dans des centres comme le foyer Feuillasse à Meyrin¹³⁶.

Depuis 2001, la Confédération alloue des fonds pour favoriser l'intégration des étrangers. L'Office fédéral des migrations verse aussi des forfaits aux cantons pour promouvoir l'intégration et assure la coordination entre les services de la Confédération et entre la Confédération et les cantons. En plus, certains cantons et certaines villes disposent de leur propre service d'aide aux étrangers¹³⁷.

1.5.1.3 Le rôle de la bibliothèque

Une bibliothèque publique est une institution qui a un rôle à jouer dans la démarche d'intégration des immigrés. Elle peut offrir à une personne venant d'un autre pays du matériel pour apprendre la langue, ainsi que le fonctionnement de la vie pratique et des démarches bureaucratiques suisses. Dans d'autres pays, la bibliothèque est même devenue un passage presque obligatoire pour faire partie de la communauté, car certains services importants sont offerts en collaboration avec l'Etat, comme à la Bibliothèque et Archives nationales du Québec¹³⁸.

¹³⁵ Loi sur l'asile (Lasi) : du 26 juin 1998 (état le 1er avril 2011) (RS 142.31). Récupéré de <http://www.admin.ch/ch/f/rs/1/142.31.fr.pdf> le 13.04.2012

¹³⁶ CONFÉDÉRATION SUISSE. DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DE JUSTICE ET POLICE. OFFICE FÉDÉRAL DES MIGRATIONS. La procédure d'asile. In : *site de l'ODM* [en ligne]. Dernière mise à jour le 18.01.2010. <http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/asyl/asylverfahren.html> (consulté le 14.04.2012)

¹³⁷ Ibid.

¹³⁸ BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC. Services offerts aux nouveaux arrivants. In : *site de la Bibliothèque et Archives nationales du Québec* [en ligne]. http://www.banq.qc.ca/services/services_specialises/nouveaux_arrivants/ (consulté le 25.03.2012)

La bibliothèque ne doit pas seulement aider dans la démarche d'intégration mais aussi mettre en valeur la culture des pays d'où viennent les nouveaux arrivants. Cette partie, qui pourrait sembler secondaire, est au contraire tout aussi importante, car les migrants ont besoin de garder des liens avec leur pays d'origine. Cette vision est partagée par l'IFLA qui précise dans son manifeste sur la bibliothèque multiculturelle qu'il faut « promouvoir la conscience de la valeur positive de la diversité culturelle » ainsi qu' « encourager la diversité linguistique et le respect de la langue maternelle »¹³⁹.

1.5.1.4 L'accueil des publics migrants

1.5.1.4.1 La collection

La collection devrait se découper en trois parties : une qui concerne l'apprentissage du français, une l'intégration et la dernière partie la langue et la culture d'origine.

La première partie devrait contenir des méthodes de langues « traditionnelles » et en ligne, des romans en français simplifié, des romans bilingues et des dictionnaires bilingues. Les méthodes de langues demandent une attention particulière car souvent, elles utilisent des situations et des exemples qui ne parlent pas aux utilisateurs.

La deuxième partie contiendrait des ouvrages concernant l'histoire locale, des livres de cuisine et des guides de voyages sur la Suisse ainsi que des guides pratiques sur le quotidien (certains sont publiés par la Confédération ou les cantons).

La dernière partie serait dédiée aux livres en langue étrangère. Il est souhaitable dans cette collection d'avoir des auteurs du pays, des best-sellers internationaux et des auteurs français contemporains et classiques traduits.

De plus, il faut mener une réflexion autour des périodiques et quotidiens en langue étrangère. En plus de ceux qui viennent des pays concernés, il y en a quelques-uns qui sont publiés expressément pour les communautés étrangères vivant en Suisse. Le web peut aussi jouer un rôle important. Aujourd'hui il existe des sites traduits en plusieurs langues qui parlent de la Suisse comme myswitzerland.com et swissinfo.ch.

En outre, le secteur de la littérature jeunesse a aussi besoin d'être fourni en œuvres étrangères.

¹³⁹ IFLA. *Le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle* [en ligne]. [S.l.] : IFLA, [2008]. 4 p. <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-fr.pdf> (consulté le 25.03.2012)

Il ne faut également pas oublier que le français est une langue parlée dans plusieurs autres pays et cette production littéraire doit être partie intégrante du fonds de la bibliothèque.

Développer une collection de ce type peut créer un sentiment d'exclusion de cette partie de la bibliothèque aux personnes suisses. Cette dérive serait dommageable, car elle engendrerait l'effet contraire de celui désiré¹⁴⁰.

1.5.1.4.2 ***L'importance des collections en langues étrangères***

Depuis ces trente dernières années, les bibliothèques prennent conscience de l'intérêt de développer des collections en langues étrangères. On constate que pour les publics migrants, en Suisse, des bibliothèques privées ont été mises en place depuis les années quatre-vingts (comme Globlivres à Renens¹⁴¹) et de plus en plus de bibliothèques publiques (comme les Bibliothèques Municipales de Genève) commencent à s'y intéresser. Nous espérons que dans le futur, avoir une collection en langues étrangères sera considéré comme quelque chose de courant. En effet, plusieurs raisons justifient la création de ces collections.

Tout d'abord, les nouveaux arrivants n'ont souvent pas décidé de venir en Suisse. Les raisons de leur migration sont liées au manque de travail et à l'absence de perspectives dans leur propre pays. Pour les requérants d'asiles c'est encore plus difficile, car ils ont dû quitter leur pays à cause de conflits ou pour des raisons politiques ou religieuses et ils risquent de ne plus pouvoir y retourner. Il faut ajouter que ces personnes arrivent en Suisse sans y être préparées. C'est-à-dire qu'elles ne parlent pas ou très mal une de nos langues nationales et, de manière plus générale, elles ne connaissent pas la Suisse. En plus, il faut considérer qu'elles peuvent souffrir d'un choc lié au changement culturel ou à ceux qu'elles ont vécus précédemment. L'accès à des ressources documentaires dans leur langue est essentiel pour les populations migrantes, d'une part pour leur permettre de conserver une part de leur

¹⁴⁰ MONCEY, Aline. *L'accueil des populations migrantes à la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne : une enquête sociologique des publics multilingues* [en ligne]. 2008. Mémoire de stage, Diplôme de master, Enssib.

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2017> (consulté le 02.03.2012)

ARLABOSSE, Suzanne, TABAH, Dominique. Les services et les actions des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de La Seine-Saint-Denis. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2009, t. 54, no 2, p. 39-45. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006> (consulté le 03.03.2012)

¹⁴¹ GLOBLIVRES. [Page d'accueil]. In : *site de Globlivres* [en ligne]. <http://www.globlivres.ch> (consulté le 11.03.2012)

identité et un lien avec leur pays d'origine, et d'autre part pour qu'elles se sentent mieux acceptées par le pays d'accueil.

Ensuite, selon une enquête d'Alice Moncey, après une longue période dans le pays d'accueil, les migrants recommencent à se rapprocher de leurs racines¹⁴². Les statistiques suisses montrent qu'une partie non négligeable des immigrés retourne dans leur pays d'origine soit après quelques années, soit une fois arrivée à l'âge de la retraite¹⁴³.

Pour finir, ces ouvrages permettent aussi aux Suisses de mieux connaître les autres traditions et de trouver du matériel dans le cadre de l'apprentissage d'une langue. Ainsi les Suisses sont généralement curieux de découvrir les autres cultures. Ces collections peuvent donc être exploitées par d'autres usagers de la bibliothèque. En particulier en ce qui concerne les méthodes de langues allant du français à une autre langue, les livres traduits en français des auteurs venant de pays étrangers et les livres sur l'histoire, les guides de voyages et les livres de cuisine de ces pays en français. Des animations pouvant faire le lien entre ces livres, comme des lectures en langue originale avec une traduction en français, seraient sûrement les bienvenues.

Monter une collection multiculturelle engendre un certain nombre d'obstacles. En effet, les textes que nous avons étudiés et les personnes que nous avons rencontrées soulignent la difficulté dans l'approvisionnement des collections à cause de la pauvreté du marché, de la faible connaissance de la production éditoriale étrangère par les bibliothécaires, des difficultés liées au catalogage des langues avec un alphabet non latin et de la pauvreté des systèmes de classification traditionnels comme la CDU et la CDD.

1.5.1.4.3 **Les partenariats**

Comme pour les autres publics que nous traitons, les partenariats avec des associations actives dans ces domaines sont fondamentaux. Concernant les peuples migrants, quelques spécificités doivent être prises en compte. Dans le choix des partenaires, il faut privilégier ceux qui s'occupent de l'ensemble de la population migrante plutôt que de se tourner vers des associations de ressortissants d'un pays

¹⁴² MONCEY, Alice. *op.cit.*

¹⁴³ CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. La population étrangère en Suisse. In : *site de l'OFS* [en ligne]. Dernière mise à jour le 9.12.2011.
http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/07/blank/dos/la_population_etran_gere.html (consulté le 24.03.2012)

spécifique. Ceci s'explique par le fait qu'en allant vers ces associations on risque d'avoir un nombre ingérable de partenaires, de ne parvenir à joindre que les personnes de certains pays et pas d'autres et de créer des phénomènes communautaires.

1.5.1.4.4 **Les actions en bibliothèque**

Afin de mettre en valeur la collection et de promouvoir les échanges interculturels, plusieurs actions sont proposées par les bibliothèques. Ces actions peuvent être spécifiques ou ouvertes à tous les publics, destinées aux adultes ou aux enfants et se dérouler dans les locaux de la bibliothèque ou hors-murs. Nous allons les présenter selon leurs finalités.

Ces diverses propositions qui pourraient, à première vue, sembler sortir du champ d'action d'une bibliothèque, s'inscrivent cependant dans le rôle de médiation culturelle des bibliothèques publiques, conscientes que le livre seul ne suffit plus comme source d'information et de diffusion du savoir. Pour la bibliothèque, c'est un moyen de se faire connaître auprès d'un plus large public. Cela traduit une volonté de mettre en valeur le fonds d'un point de vue différent, en tenant compte d'autres besoins.

1. Animations d'échange multiculturel ou à finalité d'intégration

Ces activités permettent à un étranger de mieux appréhender la réalité où il habite et d'entrer en contact avec des personnes d'autres communautés. En outre, elles contribuent à limiter les dérives communautaires qui apparaissent souvent dans les villes. Il s'agit d'activités plus pratiques qui aident le migrant à trouver un emploi ou à ouvrir une entreprise. De plus, il peut suivre des cours sur les us et coutumes, l'histoire et la culture locale ainsi que des ateliers d'informatique mis en place pour répondre aux attentes des usagers allophones¹⁴⁴.

Il est possible d'organiser des visites guidées de la ville et de ses alentours. Ces visites peuvent être faites dans des musées, des entreprises, dans la nature ou dans un quartier de la ville. Une personne se charge d'expliquer l'histoire du lieu. Evidemment, c'est une action qui peut être ouverte à toute la population afin de créer des liens entre les personnes.

2. Animations d'apprentissage de la langue

Il s'agit d'un type d'animation qu'on retrouve assez souvent dans les bibliothèques. Certaines sont organisées par l'institution même, d'autres sont montées par des associations partenaires et hébergées dans les locaux de la bibliothèque.

¹⁴⁴ BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC. *op.cit.*

On peut trouver de simples soirées de conversation dans le but de pratiquer la langue française comme le fait Globlivres à Renens¹⁴⁵. Cette action ne demande pas des efforts organisationnels particuliers ni de personnel spécialisé. En outre, il y a une dimension informelle qui permet de cimenter les amitiés. Il est possible d'aller plus loin, en proposant que les personnes assistent à un spectacle ou visitent une exposition, prennent note de leurs impressions et ensuite échangent leurs points de vue¹⁴⁶.

Des cours de « français langue étrangère » sont souvent accueillis dans les locaux de la bibliothèque mais rarement organisés par celle-ci. C'est le cas des Bibliothèques municipales de Genève qui, depuis quelques années, proposent leurs espaces pour les leçons données par l'Université Populaire¹⁴⁷. Plusieurs bibliothèques sont en train de mener une réflexion autour des méthodes en ligne d'apprentissage des langues en autodidacte. Il s'agit de ressources très chères dont il faut évaluer la réelle qualité.

3. Animations de mise en valeur de la culture d'origine

Toutes sortes d'animations sont envisageables, car l'objectif est de faire connaître la culture des communautés migrantes aux habitants locaux. Ces actions ne sont donc pas forcément ciblées sur les personnes étrangères elles-mêmes. Au contraire, on peut considérer que la démarche est un succès lorsqu'elle est fréquentée par un nombre important d'habitants locaux. Les activités peuvent être ciblées autour du livre, comme des soirées de lecture de contes bilingues, ou s'en détacher complètement, comme les concerts de musique espagnole ou de danse orientale organisés par la Bibliothèque interculturelle de Fribourg LivrEchange¹⁴⁸.

4. Animations pour les enfants

Les enfants sont la cible préférée des bibliothécaires quand il s'agit de penser à une animation. Il y a deux axes de travail : le premier consiste à aider les enfants des migrants à comprendre leurs origines et à apprendre leur langue maternelle. Plusieurs bibliothèques dont la Grande Bibliothèque de Montréal¹⁴⁹ ou les Bibliothèques

¹⁴⁵ GLOBLIVRES. *op.cit.*

¹⁴⁶ CORDIER, Marie-Pierre. *L'alphabétisation des migrants dans les bibliothèques publiques : actions, partenariats* [en ligne]. 2012. 89 p. Mémoire d'études, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques, Université de Lyon. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-56776> (consulté le 15.04.2012)

¹⁴⁷ Florent Dufaux, entretien dans les locaux de la Bibliothèque de la Cité, Genève, le 5 avril 2012

¹⁴⁸ LIVRECHANGE. *Bibliothèque Interculturelle* [en ligne]. <http://www.livrechange.ch/> (consulté le 25.04.2012)

¹⁴⁹ BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC. *op.cit.*

municipales de Genève¹⁵⁰ possèdent d'importantes collections jeunesse en langues étrangères. Le deuxième axe a pour objectif d'ouvrir les enfants aux cultures des autres. L'activité la plus classique est la lecture de contes bilingues. Les Bibliothèques municipales de Genève en organisent en chinois et en italien¹⁵¹. Pour les enfants plus âgés, il y a aussi d'autres types de soutiens comme l'aide aux devoirs proposée par la bibliothèque du Centre d'intégration culturelle (CIC)¹⁵². D'autre part, au travers de certaines actions, les enfants aident, sans en avoir conscience, leurs parents dans leurs démarches d'intégration¹⁵³.

Vous trouverez quelques exemples de bibliothèques multiculturelles et d'actions possibles dans l'annexe 8.

1.5.2 L'illettrisme

Le phénomène de l'illettrisme a pris une ampleur importante et aujourd'hui; selon les résultats de l'enquête de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE)¹⁵⁴, cela concerne 800'000 personnes dans notre pays. Les Suisses touchés par ce problème se montent à 366'000 et les étrangers à 415'500. Chaque année entre 4'000 et 5'000 personnes sortent de l'école obligatoire avec un niveau insuffisant¹⁵⁵.

Ces personnes sont beaucoup plus touchées par le chômage, ce qui engendre une perte d'au moins 1,1 milliard de francs par année pour la Confédération¹⁵⁶.

¹⁵⁰ Florent Dufaux, entretien dans les locaux de la Bibliothèque de la Cité, Genève, le 5 avril 2012

¹⁵¹ Ibid.

¹⁵² CROIX-ROUGE GENEVOISE. Centre d'intégration culturelle. In : *site de la Croix-Rouge genevoise* [en ligne]. <http://www.croix-rouge-ge.ch/index.php?page=cic-2> (consulté le 25.04.2012)

¹⁵³ BIBLIOTHEQUE MONTREAL. Contact, le plaisir des livres. In : *site de la Bibliothèque Montréal* [en ligne]. http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,5564174&_dad=portal&_schema=PORTAL (consulté le 25.04.2012)

¹⁵⁴ FÉDÉRATION SUISSE LIRE ET ECRIRE. L'illettrisme en Suisse. In : *site de la Fédération suisse Lire et Ecrire* [en ligne]. <http://www.lesensschreiben.ch/cms/page.php?chglang=1&p=2> (consulté le 24.03.2012)

¹⁵⁵ Ibid.

¹⁵⁶ AGENCE TÉLÉGRAPHIQUE SUISSE. Le coût de l'illettrisme chiffré en Suisse. In : *site de la Radio Télévision Suisse* [en ligne]. Publié le 28.06.2010. <http://www.rts.ch/info/suisse/1115590-le-cout-de-l-illettrisme-chiffre-en-suisse.html> (consulté le 24.03.2012)

Les personnes qui viennent d'arriver d'un autre pays ne sont pas les seules à avoir des difficultés à lire et à écrire, de nombreux Suisses souffrent du même problème. Pour une bibliothèque, réussir à toucher ce public n'est pas du tout évident pour plusieurs raisons. Tout d'abord, ces personnes auront tout de suite une vision de la bibliothèque comme d'un endroit qui n'est pas fait pour elles. De plus, plusieurs d'entre elles estiment ne pas avoir de problème, surtout celles qui ont un travail et une vie « normale ». Les mettre face à leurs difficultés, risque de les offenser.

La meilleure façon pour une bibliothèque de se rapprocher de ces personnes, est de collaborer en partenariat avec les services de chômage, les prisons, les services sociaux et les écoles de formation professionnelle, car ce sont ces institutions qui travaillent le plus avec des personnes illettrées. Du côté de l'offre documentaire, il faudra proposer des romans de niveau facile ou simplifié, des périodiques et des documentaires sur des sujets grands publics susceptibles de les intéresser.

2. L'accessibilité et les partenariats: des spécificités à destination des publics empêchés

2.1 L'accessibilité physique

2.1.1 L'accessibilité en Suisse

En Suisse, le principe de l'égalité entre personnes handicapées et non handicapées a été ajouté dans la Constitution Fédérale en 1999. Mais c'est en janvier 2004, qu'un événement important va avoir lieu, la Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand) entre en vigueur¹⁵⁷.

L'objectif de cette loi est de créer « les conditions propres à faciliter aux personnes handicapées la participation à la vie dans la société, en les aidant notamment à être autonomes dans l'établissement de contacts sociaux, dans l'accomplissement d'une formation et dans l'exercice d'une activité professionnelle ». Dans le contexte de la construction¹⁵⁸, selon la jurisprudence, la LHand n'a pas seulement vocation à garantir l'accès proprement dit aux bâtiments, mais aussi leur utilisation. Elle s'applique aux constructions et installations accessibles au public pour lesquelles l'autorisation de construire ou de rénover est accordée après l'entrée en vigueur de la loi. En 2009, on comptait 3'000 demandes de construction dont la moitié tombait dans le champ d'application de la LHand.

Toutefois, selon le rapport de 2009 de la DOK¹⁵⁹, on ne voyait pas encore d'améliorations dans l'accessibilité. Ces dispositions ont tout de même augmenté le degré de sensibilité des autorités compétentes et cela a contribué à l'accessibilité dans la construction. De plus, la DOK a constaté que suite à l'entrée en vigueur de cette loi, l'application des prescriptions en rapport avec la construction est davantage prise au sérieux¹⁶⁰. Toutefois, la LHand ne s'applique pas aux bâtiments existants qui ne sont

¹⁵⁷ CENTRE ÉGALITÉ HANDICAP. Actes législatifs. In : *site du Centre Égalité Handicap* [en ligne]. <http://www.egalite-handicap.ch/textes-juridiques.html> (consulté le 09.04.2012)

¹⁵⁸ Ibid.

¹⁵⁹ ORGANISATIONS FAÏTIÈRES DE L'AIDE PRIVÉE AUX PERSONNES HANDICAPÉES (DOK), CONSEIL À L'ÉGALITÉ, CENTRE ÉGALITÉ HANDICAP. *Cinq ans d'existence de la LHand : analyse d'impact et exigences* [en ligne]. Berne : DOK, 2009. 163 p. http://www.egalite-handicap.ch/informations-de-fond.html?file=tl_files/Downloads/fr/publications/Cinq%20ans%20d%27existence%20de%20la%20LHand_Analyse%20d%27impact%20et%20exigences.pdf (consulté le 06.04.2012)

¹⁶⁰ Ibid.

pas rénovés. Une initiative parlementaire déposée le 23 mars 2007 appelée « Recordon », demande « la possibilité lorsque les travaux d'adaptation ne génèrent ni des frais ni d'autres inconvénients au propriétaire, de demander au tribunal de procéder à une pesée des intérêts et, si nécessaire, d'exiger du propriétaire qu'il tolère les travaux de transformation »¹⁶¹.

Ainsi, le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH)¹⁶² contribue à accomplir l'objectif de la Constitution fédérale et la loi sur l'égalité pour les handicapés¹⁶³. Ce travail est complété par le Centre égalité handicap, le service spécialisé de la Conférence des organisations faîtières de l'aide privée aux handicapés leur offrant des conseils.

D'autres législations suisses concernant l'accessibilité aux transports publics ont été adoptées dont une ordonnance du 12 novembre 2003 appelée OTHand entrée en vigueur depuis le 1er janvier 2004 ainsi qu'une seconde, OETHand, concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics, en vigueur depuis le 2 juillet 2006¹⁶⁴.

2.1.2 L'accessibilité en bibliothèque

Le terme d'accessibilité englobe la sécurité, mais aussi l'accès aux collections et aux animations de la bibliothèque. Ainsi la bibliothèque doit s'adapter à tous les publics, handicapés ou pas.

A l'heure actuelle, les bibliothèques tentent d'améliorer cette accessibilité bien qu'un handicap ou une déficience comporte un périmètre changeant, recouvrant des populations et des problèmes hétérogènes. De plus, l'accessibilité regroupe plusieurs aspects à prendre en compte :

- L'accessibilité du bâtiment : comment les handicapés moteurs accèdent-ils à la bibliothèque si des escaliers ou d'autres structures les en empêchent ?

¹⁶¹ Ibid. p. 9

¹⁶² CONFÉDÉRATION SUISSE. DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DE L'INTÉRIEUR. BUREAU FÉDÉRAL DE L'ÉGALITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES. *Page d'accueil* [en ligne]. <http://www.edi.admin.ch/ebgb/index.html?lang=fr> (consulté le 09.04.2012)

¹⁶³ CONFÉDÉRATION SUISSE. DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DE L'INTÉRIEUR. BUREAU FÉDÉRAL DE L'ÉGALITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES. Notre mandat. In : *site du BFEH* [en ligne]. <http://www.edi.admin.ch/ebgb/00594/00595/index.html?lang=fr> (consulté le 6.04.2012)

¹⁶⁴ CENTRE EGALITÉ HANDICAP. *op.cit.*

- L'accessibilité du fonds : une dimension incontournable de la mise en accessibilité. Quelques bibliothèques mettent à disposition de leurs publics des outils, des dispositifs pour pouvoir lire les ouvrages du fonds. Il s'agit aussi de penser à l'accessibilité physique au fonds comme l'amélioration de la signalétique, l'équipement des rayonnages et des cotes, donc de penser à l'ergonomie dans sa globalité. Sans oublier l'accessibilité numérique des collections à l'aide de bibliothèques numériques adaptées (par ex. des livres audio numériques).
- L'accessibilité des services et des animations : intégrer des personnes déficientes dans le cadre d'activités de la bibliothèque, c'est également les intégrer dans la politique globale du SID. Il faut non seulement penser à un espace dédié aux services pour les handicapés mais aussi former à la médiation le personnel de la bibliothèque tout en prenant en compte des équipements coûteux adaptés.

Une bibliothèque désireuse de promouvoir l'accessibilité des handicapés doit être consciente que la « mise en accessibilité ne se résume pas au cadre bâti ni aux collections adaptées ou aux services mixtes. C'est aussi une question de politique de tarification et de recrutement de personnes handicapées, de formation des bibliothécaires et de communication »¹⁶⁵.

2.1.2.1 Le bâtiment

Tout individu doit pouvoir accéder à la bibliothèque et c'est la responsabilité des bibliothécaires de faire en sorte que le SID soit accessible. La mission ? Que tous les publics puissent circuler d'un point à un autre tout en sachant, à tout moment, où ils se situent. Cette accessibilité permettra à l'utilisateur handicapé (ou pas) d'accéder à l'offre, de comprendre l'espace, d'accéder aux bâtiments et locaux, d'utiliser les équipements proposés par l'établissement, d'échanger et de participer.

Il est important d'effectuer un bilan d'accessibilité pour mieux répondre aux normes qui permettront l'intégration des personnes handicapées. L'IFLA propose une liste de contrôle s'intitulant « Access to libraries for persons with disabilities »¹⁶⁶ qui est utilisée comme outil pratique d'évaluation du niveau de l'accessibilité des bâtiments, des services, des outils et programmes pour tout type de bibliothèque (publique, scolaire, universitaire, spécialisée). Si la bibliothèque est neuve, il vaut mieux d'abord discuter avec le personnel mais aussi avec les usagers handicapés, cela permettra de gagner

¹⁶⁵ BONELLO, Claire. L'accessibilité en ligne. In : *Accessibilité et handicap en bibliothèque* [en ligne]. 2009. pp. 34-40. Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2041> (consulté le 29.03.2012)

¹⁶⁶ NIELSEN, Gyda Skat, IRVALL, Birgitta. *Access to libraries for persons with disabilities : Checklist* [en ligne]. La Haye : IFLA, 2005. (89. IFLA Professional Reports) <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf> (consulté le 08.04.2012)

du temps par la suite. De plus, les aménagements effectués pendant la construction du bâtiment coûtent moins cher qu'un réaménagement ultérieur.

1. Venir à la bibliothèque

Avant de penser à accéder à l'offre et aux services de la bibliothèque, il faut d'abord se demander comment l'utilisateur empêché accèdera à la bibliothèque. Nous, en tant que spécialistes, que faut-il prévoir et à quoi penser ?

Tout d'abord, Il faut se renseigner sur les transports en commun, se demander où se situe l'arrêt de bus. Puis, il faut regarder le nombre de places de stationnement disponibles pour les personnes handicapées, mais surtout que ces places soient proches de la bibliothèque. Pour finir, il faut faire soi-même le cheminement depuis ces place de parking ou l'arrêt de bus jusqu'à la bibliothèque¹⁶⁷. Il faut être attentif à la hauteur du trottoir, aux pentes et aux escaliers, ainsi qu'aux petits obstacles, comme une marche. L'utilisateur doit pouvoir se déplacer sur un sol stable, mais parfois ce n'est pas envisageable. Pour améliorer l'itinéraire, nous pouvons le baliser à l'aide d'une bonne signalétique (utilisation de pictogrammes par exemple) et d'un éclairage sur le chemin. Cette signalétique permettra à la personne de se repérer, de s'informer et de s'orienter. Sur la façade de la bibliothèque, le titre « Bibliothèque » sera clairement identifié¹⁶⁸.

L'entrée doit être recouverte par une surface non glissante et il ne doit pas y avoir de marches. Si ce n'est pas le cas, il est impératif de prévoir une alternative. De plus, il doit y avoir des barrières et des rampes à l'entrée si nécessaires pour se tenir. Il faut également prendre en compte les personnes aveugles et malvoyantes qui se déplaceront peut-être avec une canne ou avec un chien d'aveugle¹⁶⁹.

2. Dans la bibliothèque

Après avoir pensé aux voies d'accès pour entrer dans la bibliothèque, nous pouvons réfléchir à l'accessibilité à l'intérieur de la bibliothèque. Cet aménagement est essentiel pour déterminer le confort, l'autonomie et le plaisir de tous les usagers. A l'entrée, nous

¹⁶⁷ AGENCE RHONE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. Bâtiments et espaces. In : *Bibliothèques et handicap: accueillir tous les publics*. [en ligne]. p. 24-37. http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliothèques_et_handicaps.pdf, (consulté le 13.03.2012)

¹⁶⁸ BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE LA SARTHE. Venir à la bibliothèque. In : *Accueillir les publics handicapés à la bibliothèque* [en ligne]. Le Mans : Bibliothèque départementale de la Sarthe, [S.d]. p. 6-11. <http://www.scribd.com/doc/60710189/Accueillir-les-publics-handicapes-a-la-bibliotheque> (consulté le 06.03.2012)

¹⁶⁹ SKAT NIELSEN, Gyda, IRVALL, Birgitta. *op.cit.*

pouvons déposer des informations, de la documentation (dépliants de la bibliothèque, guides du lecteur) disponibles sur différents supports (braille ou maquette tactile)¹⁷⁰. Les différents aspects de la communication et de la documentation sont expliqués en détail dans le chapitre « Communication » à la page 30.

Dans le SID, il faudra aménager des espaces prenant en compte les difficultés de chacun. Tout en pensant à l'acoustique du bâtiment, la signalétique intérieure, l'éclairage et la sécurité.

Pour connaître l'ensemble des recommandations, voir l'annexe 9.

3. Constat

Le personnel doit avoir eu une formation pour savoir comment se comporter avec ces personnes. Il doit également être entraîné en cas d'incendie et d'accident. Un employé désigné doit agir comme agent de liaison avec des groupes de personnes handicapées et des organisations de soutien. Néanmoins, tout le personnel doit connaître les différents types de handicaps pour savoir comment aider au mieux les personnes handicapées. De plus, il est nécessaire que le professionnel communique directement avec l'usager empêché et non à travers la personne qui lui sert d'aide à la mobilité (pour connaître des exemples de bonne communication voir le chapitre « Les empêchements liés à un handicap » sous les chapitres « L'accueil en bibliothèque » ou « Les techniques de communication » à la page 24). Il est également possible à la bibliothèque d'engager des personnes handicapées. La Bibliothèque de l'Association Valentin-Haüy (AVH) est un bon exemple, car les deux tiers des membres du personnel sont déficients visuels. Ainsi, ces professionnels peuvent tester les outils technologiques à leur attention avant que les usagers les utilisent eux-mêmes. De plus, ils peuvent former les usagers plus facilement.

Il existe un grand nombre de bibliothèques en France qui ont déjà mis en place des actions pour favoriser l'accessibilité des personnes handicapées. Le constat donné par Claire Bonello qui a réalisé un mémoire sur l'accessibilité et les handicaps en bibliothèque en France¹⁷¹, est le suivant :

- Il y a un écart entre la volonté initiale et la réalité
- Il est nécessaire de relativiser l'impact des lois, car cela ne va pas forcément changer l'environnement

¹⁷⁰ AGENCE RHONE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. *op. cit.*
BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE LA SARTHE. *op.cit.*

¹⁷¹ BONELLO, Claire. *op.cit.*

- Les équipements technologiques ne remplacent pas le relais humain
- Il faut tenir compte de la chaîne de déplacement (transports jusqu'à la bibliothèque)
- Il est plus important de mettre en évidence les animations et la médiation humaine pour les publics handicapés plutôt que les collections et les équipements.

L'accessibilité ne suffit donc pas à faire venir, ni à fidéliser le public avec un handicap. L'inscription dans la politique globale de la bibliothèque constitue un facteur déterminant pour la pérennité des efforts en matière d'accessibilité. En parallèle, il est nécessaire d'effectuer une analyse des publics empêchés, des réseaux associatifs présents à l'échelle locale. Une collaboration directe avec ce public doit aider à déterminer les priorités du projet. Seule l'offre de service personnalisée garantit une fréquentation régulière de la part de ces publics. Le bibliothécaire a donc un rôle de médiateur. Il construit un pont entre la personne et les collections, les outils et les services proposés par la bibliothèque.

2.2 L'accessibilité web

Tim Berners-Lee, directeur du W3C et inventeur du World Wide Web, définit l'accessibilité web de la manière suivante : « Mettre le Web et ses services à la disposition de tous les individus, quel que soit leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales »¹⁷².

Aujourd'hui, pour le citoyen *lambda*, le web est présent partout dans son quotidien, via son portable, son ordinateur, sa tablette. Il ne se demande pas si les raccourcis claviers sont ajoutés correctement dans le code HTML pour pouvoir naviguer sur une page web ni si les couleurs sont assez contrastées entre le fond d'écran et l'écriture du texte pour qu'il puisse lire le contenu de la page. Bien que le web soit accessible pour tous, de nombreux publics ont des difficultés à manipuler ces outils à cause d'un handicap.

L'accessibilité web (ou numérique) est une nécessité de la société de l'information. Les contenus d'information sous forme numérique ont des règles à respecter pour qu'ils puissent être exploitables par les publics empêchés. Ces règles prennent en compte des systèmes techniques (souris adaptées, claviers spéciaux, commandes vocales, etc.) utilisés par ceux-ci.

¹⁷² BRAILLENET. *Le Label AccessiWeb* [en ligne]. Mise à jour le 3.03.2006.
<http://www.brailenet.org/accessibilite/cellule/label.htm> (consulté le 27.03.2012)

2.2.1 Les normes, outils et recommandations internationaux

1. Le W3C et le WCAG

L'accessibilité est une problématique que le W3C (World Wide Web Consortium) s'est rapidement approprié. D'ailleurs, un sous-groupe nommé "Web Accessibilité Initiative" a été créé, menant une réflexion et donnant des consignes pour améliorer l'accès au web pour les personnes en situation de handicap. Ce groupe de travail fut le premier à créer une norme adaptée pour ce public. Une seconde version a été créée sous le nom de « WCAG Web Content Accessibility Guidelines »¹⁷³, qui sera traduite en français par l'association BrailleNet en France et sera agréée en juin 2009¹⁷⁴.

Cette norme a pour mission d'améliorer l'accessibilité « à une plus grande variété de personnes en situation de handicap incluant les personnes aveugles et malvoyantes, les personnes sourdes et malentendantes, les personnes ayant des troubles d'apprentissage, des limitations cognitives, des limitations motrices, des limitations de la parole, de la photosensibilité et les personnes ayant une combinaison de ces limitations fonctionnelles »¹⁷⁵.

Cette norme mentionne quatre principes fondamentaux : perceptible, utilisable, compréhensible et robuste. Douze règles sont mentionnées dans le guide. Elles donnent les objectifs de base que les auteurs doivent atteindre afin de rendre le contenu plus accessible. Puis, pour chaque règle, des critères de succès testables sont fournis. Trois niveaux de conformité ont été définis : A, AA et AAA (ce dernier étant le niveau le plus élevé). Le WCAG 2.0 propose en plus des recommandations, de la documentation sur les techniques réparties en deux catégories : celles qui sont suffisantes pour satisfaire les critères de succès et celles qui sont recommandées¹⁷⁶.

¹⁷³ Cette norme est consultable en français depuis cette url :

<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>

¹⁷⁴ Acc[c]essibilite-web. In : *ALPHAbib* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 18.10.2010 à 10:13. <http://www.alphabib.fr/xwiki/bin/view/Blog/accaccessibilite-web> (consulté le 02.03.2012)

¹⁷⁵ WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C), ASSOCIATION BRAILLENET. *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0* [en ligne]. Traduit de l'anglais. Paris : Association BrailleNet, 2009. <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/> (consulté le 27.03.2012)

¹⁷⁶ Ibid.

2. Le RGAA

En France, le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA)¹⁷⁷ a été créé conjointement par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME) et la Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées (DIPH) pour améliorer les services publics.

« Les services doivent être accessibles à tous pour développer une administration électronique efficace »¹⁷⁸. En effet, ce référentiel permettra de rendre progressivement accessible l'ensemble des informations fournies par ces services¹⁷⁹.

Ce référentiel se fonde sur les normes et standard international du WCAG. Ce document a été conçu pour rendre service sur le terrain. Il propose un guide d'accompagnement pour les responsables des projets (critères de succès et tests de conformité), de plus, il propose plusieurs grilles de lecture destinées aux webmasters¹⁸⁰. Bien qu'il soit réservé aux administrations françaises, il est possible pour les administrations suisses de s'en inspirer.

Le RGAA s'adresse en priorité aux autorités administratives (ministères, organismes de sécurité sociale, collectivités locales, établissements publics, etc.). Les utilisateurs sont : les responsables des services de communication en ligne, les responsables de systèmes d'information ou de téléservice ainsi que les chefs de projet et les développeurs.

3. Le label Accessiweb

Les travaux de l'Association BrailleNet ont conduit à la création du label qualité Accessiweb s'appuyant sur les recommandations de la Web Accessibility Initiative (WAI). Accessiweb propose quatre activités : un label, un référentiel, des formations et des projets de recherche. Accessiweb est surtout connu pour être un label de qualité

¹⁷⁷ Le référentiel est accessible depuis cette adresse URL
<http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite>

¹⁷⁸ REPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT. DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT. *Le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) : L'administration électronique pour tous* [en ligne]. [Paris] : DGME, 2010. 2 p.
http://references.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/RGAA_040310.pdf (consulté le 27.03.2012)

¹⁷⁹ ALPHAbib. Acc[c]essibilite-web. *op.cit.*

¹⁸⁰ REPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT. DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT. *op.cit.*

se chargeant de la conformité des sites web avec les normes d'accessibilité du W3C/WAI.

Ses objectifs sont de¹⁸¹ :

- permettre une compréhension opérationnelle des WCAG 2.0
- permettre de vérifier la conformité aux WCAG 2.0
- être cohérent avec RGAA 2.2
- fournir une méthode pour la certification de conformité

Il propose une liste de 92 critères et une méthode d'évaluation. Il se décline en trois niveaux : bronze, argent et or¹⁸².

4. Handilog de l'ECEDI

Le laboratoire de l'ECEDI (créateur conseil en nouvelles technologies), a effectué des recherches sur les problématiques d'accessibilité des nouvelles technologies et a créé une solution open source appelée « Handilog ».

« Handilog permet à chacun d'optimiser et de personnaliser sa navigation sur un site, en fonction de ses propres besoins, grâce à une navigation optimale pour tous, quel que soit l'équipement utilisé (ordinateur/PDA, connexion haut/bas débit,...) et les difficultés individuelles (non-voyants, malvoyants, handicaps moteurs,...) »¹⁸³.

Handilog est conforme aux normes d'accessibilité du WAI. Il propose quatre modes de navigation¹⁸⁴ :

- Mode d'accessibilité pour non-voyant
- Mode d'accessibilité pour malvoyant : possibilité de personnaliser la couleur et la taille de la police des caractères.
- Mode d'accessibilité par défilement pour handicap moteur : possibilité de personnaliser le rythme du défilement, la couleur et la taille de la police.
- Mode d'accessibilité par pointage pour handicap moteur : possibilité de personnaliser le temps du pointage du lien, la couleur et la taille de la police.

¹⁸¹ ACCESSIWEB. AccessiWeb, méthode de vérification de conformité. Les quatre objectifs d'AccessiWeb 2.1. In : *Référentiel AccessiWeb 2.1* [en ligne]. Publié en 2012. http://www.accessiweb.org/index.php/accessiweb_2.1_liste_generale.html#intro (consulté le 27.03.2012)

¹⁸² BRAILLENET. *op.cit.*

¹⁸³ ECEDI. L'accessibilité de vos plates-formes web. In : *site de ECEDI* [en ligne]. http://www.ecedi.fr/ewb_pages/a/accessibilite-handicap.php (consulté le 27.03.2012)

¹⁸⁴ ECEDI. *Handilog, solution d'accessibilité pour personne en situation de handicap* [en ligne] <http://www.ecedi.fr/handilog/index.php?page=index.php> (consulté le 27.03.2012)

5. PDF sans barrières ISO-Standard PDF/UA

Actuellement, la plupart des sites web d'administration sont conformes aux normes d'accessibilité lorsqu'on navigue sur leurs pages web; cependant, lorsqu'on souhaite consulter des brochures ou de la documentation sur un sujet, on constate que le document destiné au chargement est en PDF et qu'il n'est donc pas forcément lisible par tous. En effet, les PDF ne sont généralement pas concernés par la majorité des normes sur le web. Néanmoins, il existe la norme ISO-Standard PDF/UA (UA pour universal accessibility) répondant à cette problématique. La mission de cette norme est d'élaborer des techniques pour la création et la validation du contenu PDF afin d'assurer l'accessibilité pour les personnes utilisant des technologies d'assistance telles que les lecteurs d'écran utilisés pour les personnes déficientes visuelles¹⁸⁵.

Le degré d'accessibilité des fichiers PDF peut être connu grâce à l'outil du W3C, PDF Accessibility Checker (PAC) permettant de les évaluer à l'aide de quatorze critères prenant en compte de nombreux handicaps¹⁸⁶.

6. La norme Daisy pour les livres audios

Daisy est l'acronyme de Digital Accessible Information System. Créée par le consortium Daisy¹⁸⁷, cette norme vise une « égalité dans l'accessibilité à la connaissance et à l'information pour les publics empêchés de lire, sans délai et sans coût complémentaire »¹⁸⁸. Ce standard permet d'organiser et de structurer l'information audio, afin que la lecture puisse se faire de la même manière que pour un livre imprimé. Grâce à ce dernier, la personne peut ajouter des sortes de marque-pages ou naviguer plus aisément en passant de phrases en phrases ou de chapitre en chapitre.

Les professionnels s'occupant de ces publics s'interrogent peu à peu sur le format ePub, actuellement très utilisé pour les livres numériques.

¹⁸⁵ FONDATION ACCES POUR TOUS. *Etude sur l'accessibilité des sites web suisses : Bilan de l'accessibilité aux personnes handicapées des considérables sites Web suisses* [en ligne]. Zürich : Fondation Accès Pour Tous, 2011. 112 p. http://www.access-for-all.ch/download/Accessibility_Studie_2011_fr_komplett.pdf (consulté le 15.04.2012)

¹⁸⁶ Pour en savoir davantage consulter cette page : <http://pdf.editme.com/PDFUA>

¹⁸⁷ Pour plus d'informations, consulter le site suivant : www.daisy.org

¹⁸⁸ ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET DES MALVOYANTS. Le braille et le standard daisy. In : *site de l'ABAGE* [en ligne]. http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/index.cfm?page=/aba/home/association/braille_standard_daisy (consulté le 02.04.2012)

2.2.2 Les normes, outils et recommandations suisses

2.2.2.1 Le cadre légal

Dans le cadre juridique, la Lhand et l'ordonnance rattachée Ohand dressent un cadre juridique pour l'accessibilité des pages web en interdisant la discrimination en raison d'un handicap physique, intellectuel ou psychique. Cependant les institutions étatiques ainsi que les entreprises privées ne sont pas concernées par cette loi. D'ailleurs, au niveau des communes, on constate que l'accessibilité numérique n'est pas encore imposée. Souvent, durant la création du site, l'accessibilité web n'est même pas mentionnée dans les buts et les missions. Seuls 30 % des sites web des municipalités en 2011 ont pris en compte une accessibilité globale lors de la conception. Pourtant, la fondation Accès pour tous (voir chapitre suivant, p.91) est active depuis maintenant douze ans¹⁸⁹.

2.2.2.2 Les normes et recommandations

Généralement, la norme fédérale P028 est utilisée pour les sites Internet et la norme eCH-Accessibility 0059 pour les sites des cantons et des communes.

1) P028

Un groupe spécialisé du forum Internet a remanié les directives de la Confédération pour la création d'offres internet sans barrières, P028 et cette nouvelle version a été validée le 25 janvier 2010 par le Conseil informatique de la Confédération (CIC). Les pages web doivent être conformes au WCAG 2.0 (le Web Content Accessibility Guidelines) et atteindre le niveau de conformité AA (voir chapitre W3C/WCAG)

2) eCH-Accessibility 0059

Cette norme a été créée pour favoriser l'adaptation des directives de la loi sur l'égalité pour les handicapés au niveau cantonal et communal en soutenant cette démarche d'accessibilité. Elle renvoie tout comme le P028 au WCAG 2.0.

Les pages web de la Confédération s'appuient sur les standards du WCAG 2.0 depuis 2010. Ils prescrivent pour tous les sites web de l'administration centrale fédérale l'application du niveau de conformité AAA. Donc ils utilisent des vidéos avec la langue des signes et ils demandent non seulement d'avoir les standards conformes pour les pages internet mais aussi de valider le code HTML. De plus pour les codes d'accès, l'utilisation est exclusivement en codes alphanumériques.

¹⁸⁹ FONDATION ACCES POUR TOUS. *op.cit.*

Les pages web des cantons et des communes peuvent appliquer l'interdiction constitutionnelle de discrimination (art. 8 al. 2 de la CF). Ces pages web doivent être conformes à des standards minimaux pour offrir un accès sans barrière à Internet. Cependant, il n'y a pas de standards assez étendus. Il est possible de le réaliser par le biais de lois cantonales générales sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées ou par des ajustements spécifiques dans le secteur informatique.

Par ailleurs, les pages web des entreprises privées posent problème. La Confédération doit analyser leur cas pour vérifier dans quelle mesure toutes les entreprises privées doivent être soumises à des directives plus sévères¹⁹⁰.

3) La fondation suisse Accès pour tous

La fondation Accès pour tous est une fondation créée afin d'améliorer l'accessibilité des technologies de l'information et de la communication. Sa mission est de promouvoir l'utilisation des technologies pour les personnes handicapées en sensibilisant les entreprises, le gouvernement, la politique, en encourageant l'utilisation des technologies à l'aide de formation et de documentation, en soutenant le développement et l'adaptation des équipements dans le cadre du travail, des loisirs et de la mobilité des handicapés¹⁹¹.

En 2011, cette fondation a réalisé une étude pour connaître la situation de l'accessibilité des sites web en Suisse. Le test s'est porté sur 100 sites web de la Confédération durant la période d'avril à juillet 2011. L'équipe d'experts comprenait des contrôleurs d'accessibilité frappés par un handicap utilisant le web avec des technologies d'assistance.

Les constats sont les suivants¹⁹² :

- Malgré les obligations légales, la prise de conscience concernant l'accessibilité pour les handicapés doit encore se développer pour la majorité des communes suisses.
- La LHand est entrée en vigueur depuis 2004 mais la fondation Accès pour tous pense avoir manqué de campagnes de grande diffusion et de mesures d'incitation pour la mise en œuvre.

¹⁹⁰ Pour connaître l'ensemble des obligations selon le type de situation voir « L'étude des sites web suisses » - http://www.access-for-all.ch/download/Accessibility_Studie_2011_fr_komplett.pdf

¹⁹¹ FONDATION ACCES POUR TOUS. *Site web* [en ligne]. <http://www.access-for-all.ch/fr/> (consulté le 15.04.2012)

¹⁹² FONDATION ACCES POUR TOUS. *op.cit.* p.89

- Les responsables des services informatiques n'ont pas encore tous développé une sensibilité concernant l'accessibilité web.
- Les communes utilisent très souvent des Content Management System (outil de gestion de contenu). Malheureusement, ces outils ne prennent pas en compte les directives d'accessibilité tel que le WCAG.

4) e-Inclusion - l'intégration numérique en Suisse

E-inclusion s'occupe de l'intégration numérique des personnes qui n'ont pas accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) ou des personnes qui ne savent pas les utiliser. Ainsi, il « vise à éliminer les obstacles, à relier les gens et à renforcer les compétences de chacun »¹⁹³. Cette stratégie du Conseil fédéral et d'autres initiatives internationales sont nées en 2007 par le réseau Intégration numérique en Suisse. Le Conseil fédéral a déclaré vouloir exploiter les possibilités qu'offrent les TIC car elles facilitent « l'échange culturel ou la collaboration transfrontière et sont susceptibles d'améliorer les possibilités de participation de tous les habitants à la société de l'information ainsi que d'augmenter l'attractivité de la Suisse en tant que cadre de vie ou comme place économique »¹⁹⁴.

L'e-Inclusion a établi un plan d'action réalisé par ses membres qui sont également responsables de sa mise en œuvre. Ce plan d'action vise à rendre la société de l'information accessible par tous, que la personne soit handicapée, âgée ou migrante. Les quatre domaines prioritaires¹⁹⁵ sont donc :

- Accès égal aux TIC et utilisation des TIC par tous
- Développement des compétences dans le maniement des TIC
- Identité culturelle et diversité linguistique comme facteurs d'intégration
- Meilleure qualité de vie grâce aux TIC, notamment pour les personnes âgées et les personnes handicapées.

2.2.3 L'accès à la lecture numérique

Un autre aspect de l'accessibilité web est l'accès au produit numérique, tel que les livres numériques (ou e-books), ou les produits offerts et créés en bibliothèque, les annuaires ou les portails web.

¹⁹³ E-INCLUSION. *Page d'accueil* [en ligne]. <http://www.einclusion.ch/> (consulté le 16.04.2012)

¹⁹⁴ E-INCLUSION. Plan d'action national. In : *Technologies de l'information et de la communication pour une société inclusive* [en ligne]. [Bienne] : e-Inclusion, [S.d.]. http://www.einclusion.ch/images/stories/aktionsplan/aktionsplan_fr.pdf (consulté le 16.04.2012)

¹⁹⁵ E-INCLUSION. Plan d'action et projets. In : *site de e-Inclusion* [en ligne]. <http://www.einclusion.ch/fr/lintegration-numerique-en-suisse/action-et-projets.html> (consulté le 16.04.2012)

L'accessibilité en ligne d'une bibliothèque est primordiale à l'heure du numérique. Les portails regroupant par thématiques des sites web sont un atout considérable pour les personnes atteintes d'un handicap moteur, car cela remédie aux difficultés de mobilité. De plus, cela valorise les services de la bibliothèque. Sans oublier que le site web d'une bibliothèque est un outil d'information¹⁹⁶. Ces dernières années, de plus en plus de bibliothèques développent une nouvelle compétence : la médiation numérique. Etre l'intermédiaire entre l'utilisateur et l'information documentaire numérique devient un rôle fondamental. Des ressources numériques adaptées aux bibliothèques commencent à leur être proposées sous forme d'abonnement. L'annexe 10 mentionne quelques exemples.

De nombreuses bibliothèques numériques existent, la plupart sont payantes et non adaptées aux personnes déficientes, mais il en existe tout de même quelques-unes qui sont spécialisées et gratuites sous conditions. Pour avoir un aperçu des bibliothèques numériques tout public et de celles destinées aux déficients visuels, consulter les annexes 11 et 12.

2.3 Les partenariats

A la suite de nos recherches, il apparaît clairement que pour remplir ses missions de médiations, la bibliothèque ne peut pas agir en autarcie, mais qu'elle doit chercher à développer ses actions par le biais de partenariats. Il est indispensable de poursuivre une politique d'ouverture¹⁹⁷. Il est recommandé par l'IFLA¹⁹⁸ de créer des partenariats avec les bibliothèques publiques locales, les services des réseaux de bibliothèques, les bibliothèques nationales et les associations professionnelles de bibliothèques.

Un partenariat est à différencier d'une coopération. Une coopération exprime la collaboration entre bibliothèques. Elle aura d'ailleurs plutôt tendance à s'axer autour de paramètres plus bibliothéconomiques¹⁹⁹. Tandis que le partenariat regroupe les actions communes menées par la bibliothèque et des partenaires extérieurs. Un partenariat peut intervenir de manière ponctuelle ou permanente.

¹⁹⁶BONELLO, Claire. *op.cit.* p. 18-19

¹⁹⁷AROT, Dominique. Les partenariats des bibliothèques ?. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2003, t. 48, no 6, p. 114. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-06-0114-002> (consulté le 10.04.2012)

¹⁹⁸IFLA. Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés [...]. *op.cit.*

¹⁹⁹IFLA. Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés [...]. *op.cit.*

De plus, un partenariat entre une bibliothèque de lecture publique et un ou des acteurs extérieurs s'inscrit dans une démarche stratégique. Un partenariat réussi permet d'intégrer la politique de lecture publique à une politique plus large et de toucher de nouveaux publics²⁰⁰. Il est important de ne pas choisir ses partenaires au hasard, mais de procéder à une analyse de l'organisation de la bibliothèque, afin de choisir des partenariats stratégiques en lien avec les objectifs de la bibliothèque. L'analyse doit également porter sur l'environnement de la bibliothèque afin de déterminer les acteurs clés et les publics à toucher. Globalement, il est plus fréquent que les bibliothèques développent des partenariats à l'échelle locale²⁰¹.

Nous l'avons également relevé, un partenariat doit dans la mesure du possible être formalisé par une convention. Cela détermine précisément les devoirs de chacune des parties. Dès le départ, les deux parties doivent se mettre d'accord sur leurs attentes et s'assurer ainsi la fiabilité des partenaires choisis²⁰². De plus, cela garantit la légitimité et la pérennité de l'action entreprise. Par exemple, on évite ainsi que tout ce qui a été mis en place ne s'arrête lorsque les personnes engagées au départ s'en vont. Cela assure une visibilité accrue et valorise le travail fourni par la bibliothèque et son ou ses partenaire(s).

Les partenariats sont essentiels pour permettre le développement d'actions en direction des publics empêchés. Il est certain que la bibliothèque peut mener des actions à son échelle, mais elle est presque toujours limitée, car elle n'a pas toujours les moyens de supporter seule la charge que représente ce genre d'actions. Les partenariats permettent d'élargir les horizons des possibles.

2.3.1 Typologie des partenariats

On peut ainsi déterminer une typologie des partenariats que peut faire une bibliothèque de lecture publique dans le cadre d'actions en direction des publics empêchés. Ils se déclinent en trois axes principaux:

²⁰⁰AUBERT, Annie. Pratiquer le partenariat pour participer à la vie locale. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2000, t. 45, no 5, p. 86-88.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0086-010> (consulté le 21.04.2012)

²⁰¹HENRY, Lucie. *Les partenariats des bibliothèques publiques en France et au Royaume-Uni : des instruments stratégiques ?* [en ligne]. 2010. 210 p. Mémoire, Master 2 Sciences de l'Information et de la Communication Métiers du livre (option bibliothèque), Université Paris Ouest Nanterre La Défense.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48969> (consulté le 21.04.2012)

²⁰²CALMET, Marie. *op.cit.*

1) Partenariats associatifs

L'avantage principal apporté par un partenariat avec des associations est de permettre à la bibliothèque de profiter de leur réseau pour diffuser les actions entreprises. C'est un outil de communication très utile. De plus, les associations sont des interlocuteurs privilégiés. En général bien implantées dans le terrain local, elles « connaissent mieux les publics visés et leurs besoins »²⁰³.

2) Partenariats institutionnels

Il s'agit des partenariats possibles avec d'autres services de la ville (service social, service culturel, service de l'enfance, service de la santé, etc.), d'autres départements appartenant à la même autorité, ou d'autres institutions publiques locales ou nationales²⁰⁴. Les partenariats institutionnels sont souvent favorisés, car les bibliothèques publiques font partie de la politique culturelle locale et elles sont assez naturellement proches des autres acteurs institutionnels.

Les partenaires institutionnels peuvent être: les hôpitaux, les écoles, les universités, les EMS, les prisons, les institutions et les écoles spécialisées, etc. La coopération est importante afin d'atteindre tous les citoyens et d'établir la crédibilité des services de la bibliothèque et des programmes²⁰⁵.

3) Partenariats privés

Les bibliothèques publiques peuvent également trouver des partenaires dans le secteur privé. Ce type de partenariat répond essentiellement à une volonté, pour le secteur privé, d'améliorer son image. Leur collaboration avec la bibliothèque est rarement désintéressée et un retour sur investissement est généralement attendu. L'entreprise acquiert un nouvel axe de communication et une reconnaissance mutuelle des partenaires apparaît. Parmi les partenaires potentiels, on peut citer les éditeurs, les libraires, les fournisseurs ou toute autre entreprise désireuse de soutenir la bibliothèque dans l'une de ses actions. Ce type de partenariat est plus rare, mais ne doit pas être négligé.

2.3.2 Les avantages du partenariat

Les avantages amenés à la bibliothèque par les partenariats sont nombreux.

²⁰³CALMET, Marie. *op.cit.*

²⁰⁴HENRY, Lucie. *op.cit.*

²⁰⁵IRVALL, Birgitta, SKAT NIELSEN, Gyda. *op.cit.*

Premièrement, le partenariat peut permettre l'allocation de ressources inaccessibles à la bibliothèque seule. Il peut s'agir de ressources financières, humaines ou matérielles.

Deuxièmement, les partenariats permettent de rationaliser le temps et de gagner en efficacité.

Troisièmement, ils sont l'occasion d'apprendre de ses partenaires, de profiter de leur expertise particulière dans un domaine spécifique. La bibliothèque profite également des réseaux établis par le(s) partenaire(s) et peut y prendre place.

Quatrièmement, la bibliothèque gagne en force et en visibilité. Elle peut communiquer sur ses activités et toucher de nouveaux publics.

Les bibliothèques municipales sont des centres de rencontre et de vie sociale et ont donc une place centrale dans les partenariats. Même s'il n'est pas du ressort de la bibliothèque publique de remplacer les services sociaux, on ne peut pas négliger ses missions de diffusion du savoir pour tous. Cela pose la question de déterminer comment délimiter le culturel, le social et le politique. Faut-il opérer des séparations claires ? Ou alors faire en sorte que ces trois champs s'entrecoupent ?

2.3.3 Les freins au partenariat

En premier lieu, le manque de temps et de moyens sont des difficultés récurrentes. La mise en place, le suivi et la réussite d'un partenariat demandent des investissements importants. Les ressources humaines limitées dont dispose la bibliothèque ne lui permettent donc pas de s'investir dans de trop nombreux partenariats.

Ensuite, la mauvaise communication avec les partenaires fragilise les partenariats et peut être un véritable obstacle. Souvent, il ressort des deux côtés un sentiment d'insatisfaction et de frustration qui peut amener l'abandon du partenariat²⁰⁶.

Enfin, le partenariat se heurte parfois à des difficultés d'harmonisation. Cela tient en partie à une mauvaise communication, mais aussi au fait que les partenaires n'ont pas forcément la même vision que la bibliothèque et qu'il est parfois difficile de trouver un équilibre. De plus, le degré d'investissement des personnes est lui aussi variable: toutes n'ont pas la même conscience de l'importance du partenariat. Rappelons que – même si une convention est signée – un partenariat dépend beaucoup des volontés individuelles, en particulier dans le monde associatif. En effet, les personnes membres des associations le sont bien souvent à titre bénévole.

²⁰⁶HENRY, Lucie. *op.cit.*

Etat des lieux à Meyrin

1. La commune

La Commune de Meyrin est située dans la ceinture urbaine du canton de Genève. Elle compte plus de 21'000 habitants, répartis comme suit: 29 % de Genevois, 27 % de Confédérés, 44 % d'étrangers. « Une des particularités de Meyrin est sa multiculturalité (plus de 142 nationalités sont représentées dans la commune). Cette diversité des nationalités est une réalité dès la construction de la cité en 1963 et motive la création de nombreuses associations dans le but de rapprocher les différentes cultures et favoriser une cohabitation harmonieuse entre les habitants de la commune »²⁰⁷. Elle compte également 20 % de personnes à l'âge de la retraite. D'ailleurs, les habitants de Meyrin sont nombreux à s'investir dans la vie de leur commune.

2. La bibliothèque

« La Bibliothèque municipale Forum Meyrin sert l'ensemble de la population meyrinoise en tant que centre d'information, de culture, de rencontre, de formation et de loisirs. Elle met à disposition des livres ainsi que d'autres documents »²⁰⁸. Comme nous l'avons vu, la population meyrinoise est multiculturelle et compte beaucoup d'étrangers, des frontaliers également. Cela implique de s'adapter à cette diversité culturelle et sociale. En effet, la bibliothèque est particulièrement proactive et a mis et continue de mettre en place de nombreux projets pour aller toujours plus à la rencontre de ses usagers. La médiation culturelle y tient un rôle important.

Depuis trois ans et sous l'impulsion de Cédric Pauli, son responsable, la bibliothèque a développé de nombreux projets qui visent tous à remplir son rôle de médiation culturelle. Bien conscients de l'évolution des pratiques et des publics, les bibliothécaires mettent en place des actions pour aller à la rencontre de ces nouveaux publics et leur donner l'envie de venir dans les locaux. Parmi ces actions, on peut citer: l'introduction du bus itinérant, la participation à Meyrin-les-Bains et à Né pour lire, l'accueil des classes (spécialisées ou non), la proposition de nombreuses animations (marionnettes, musique, chanson, comptine, lecture, récitation, etc.), la création du Café citoyen, la mise en place de Coup de pouce lecture. Animée par une forte volonté

²⁰⁷ COMMUNE DE MEYRIN. *Site de la Commune de Meyrin* [en ligne].
<http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/pid/1> (consulté le 10.03.2012)

²⁰⁸ Ibid.

d'ouverture, la Bibliothèque du Forum Meyrin souhaite continuer de développer des actions de médiation.

Le fonds documentaire de la bibliothèque se divise ainsi : 43'000 documents, dont 17'500 en section jeunes et 25'500 en section adultes. La bibliothèque dispose d'une importante collection en langue étrangère (une quarantaine de langues, en voie de constitution). Elle est divisée en deux sections: adulte et jeunesse. Il n'y a pas de CD musicaux, mais une collection de films de fiction de 350 titres a été introduite en octobre 2011²⁰⁹.

3. Les institutions, les associations et les personnes relais

Le tissu social très particulier de Meyrin offre un terrain idéal pour le développement d'actions culturelles et sociales. Le soutien politique et le contexte économique de la commune permettent l'essor des services publics et sociaux.

De plus, il existe de nombreuses associations actives sur la commune, touchant des domaines très variés (sport, communauté linguistique, religieuse, artistique, etc.).

Ces conditions favorisent grandement la création de partenariats.

3.1 Le Centre de rencontre et de Formation pour les femmes Migrantes (CEFAM)

L'association CEFAM a été fondée en 2003 par la volonté de quelques habitants de Meyrin avec le soutien de la commune. Aujourd'hui, ses membres sont une cinquantaine et le comité qui gère les activités est composé d'une dizaine de personnes. L'objectif est de promouvoir l'intégration des femmes migrantes et de leur famille qui habitent à Meyrin et dans les environs. Ces objectifs sont poursuivis à travers des cours de langues, la classe des mamans (des espaces pour les mamans dans les écoles de Meyrin dans le but de parler des problématiques liées à l'école et rencontrer d'autres mères), des activités d'intégration (atelier d'informatique, visites, échanges avec des professionnels, etc.) et des projets en partenariat avec d'autres communes.

²⁰⁹ Ce chapitre s'inspire librement du Rapport de stage de Rébecca Aeberli effectué auprès de la Bibliothèque du Forum Meyrin en 2011.

Le CEFAM est aujourd'hui fréquenté par environ 150 femmes d'âges très variés et d'une soixantaine de nationalités différentes. L'équipe est composée de quatre enseignants et deux animatrices salariées. Des bénévoles complètent l'équipe et permettent de démarrer des nouveaux projets ou de répondre à des besoins spécifiques²¹⁰.

Nous avons eu la possibilité de rencontrer Madame Martine Perrochet, coordinatrice du CEFAM, et Madame Lolve Tillmanns, enseignante bénévole, dans le local de l'association, ce qui nous a permis d'avoir une vision de la situation meyrinoise et de parler avec quelques femmes qui fréquentent le CEFAM.

1. La situation sociale

Le degré de scolarisation et le niveau socioéconomique des femmes sont très variables. Certaines peuvent avoir des diplômes universitaires et parler plusieurs langues ou être mariées avec des fonctionnaires internationaux ou des employés de grandes multinationales, d'autres viennent en Suisse pour se marier avec des hommes de leur pays d'origine. On rencontre également des requérantes d'asile qui ont dû fuir leur pays.

En ce qui concerne les personnes étrangères les plus isolées, il faut souligner que le CEFAM se fait connaître principalement par le bouche à oreille mais qu'une partie des femmes viennent suite aux recommandations des services sociaux de Meyrin. Souvent, les personnes qui viennent pour la première fois au CEFAM sont accompagnées par une amie de la même nationalité qui fréquente déjà l'association. En outre, Madame Perrochet estime qu'il y a sûrement des dames âgées qui vivent ici chez leurs enfants, qui restent tout le temps à la maison et pour lesquelles des tentatives d'intégration, en regard de leur âge, ne sont pas fructueuses.

Les problématiques politiques et/ou culturelles des pays d'origine amènent des contraintes pour atteindre toute la population migrante. En effet, certaines communautés s'évitent, ce qui fait que si une communauté fréquente le CEFAM l'autre n'y mettra jamais les pieds.

2. Les besoins en bibliothèque

Au moins une partie de femmes qui fréquentent le CEFAM, se rendent occasionnellement à la bibliothèque et y sont inscrites. Une venait surtout pour y lire

²¹⁰ ASSOCIATION CEFAM. *Cefam* [en ligne].
<http://www.cefam.ch/CEFAM/CEFAM.html> (consulté le 09.07.2012)

les journaux, une pour accompagner son enfant et une autre pour chercher des méthodes de grammaire française. De plus, deux femmes ont travaillé dans le passé dans une bibliothèque.

Le CEFAM utilise les espaces de la bibliothèque pour un cours de français basé sur la lecture de textes. Bien que l'enseignante, Madame Lolve Tillmanns, juge le fonds de la bibliothèque bon, elle utilise son propre matériel didactique pour l'instant sans pour autant exclure d'utiliser celui de la bibliothèque dans le futur.

En ce qui concerne les besoins, plusieurs éléments sont ressortis pendant notre rencontre. La nécessité principale concerne la formation aux outils informatiques et la possibilité d'y avoir accès, car chez elles, ils sont souvent utilisés par leur mari ou leurs enfants. De plus, les femmes que nous avons rencontrées aimeraient bien pouvoir lire des livres dans leur langue maternelle et avoir à disposition des méthodes de langue et des ouvrages de grammaire.

Pour conclure, nous avons trouvé au CEFAM des personnes très disponibles et motivées pour collaborer et développer des activités avec la bibliothèque.

3.2 Le foyer Feuillasse (Hospice général)

L'Hospice général de Genève est une institution qui s'occupe d'aider les personnes en difficulté, y compris tous les requérants d'asile que la Confédération assigne au Canton de Genève. 166 travailleurs sociaux de la structure d'aide aux requérants d'asile s'occupent d'environ 4'700 personnes²¹¹.

Actuellement, l'Hospice général rencontre des problèmes pour trouver des logements, car toutes les places sont occupées. Les causes sont liées à l'augmentation des demandes d'asile et aux difficultés du marché immobilier genevois qui empêchent les étrangers qui ont reçu un permis de séjour de trouver un logement et de pouvoir enfin quitter les appartements de l'Hospice.

Les personnes dans une démarche d'asile sont hébergées dans un premier temps dans des logements collectifs ou foyers. Ensuite elles déménagent dans des studios ou des appartements. Les personnes dont la demande d'asile est refusée sont logées dans des structures collectives avec des chambres de trois ou quatre lits.

²¹¹ HOSPICE GENERAL. *op.cit.*

Durant les premiers six mois, les nouveaux arrivants apprennent les règles de vie en Suisse et à Genève, quels sont leurs droits et devoirs et suivent des cours de français. Ensuite, ceux qui en ont besoin sont aidés dans le développement de leurs compétences professionnelles et pour trouver un emploi et un logement. Pendant la période où ils sont sous la « tutelle » de l'Hospice général, les requérants sont occupés à des travaux d'entretien dans l'institution, des petits travaux et des formations.

Le foyer Feuillasse de Meyrin est un des lieux que l'Hospice met à disposition pour accueillir les requérants d'asile depuis le début du XX^{ème} siècle. Sur les 125 places disponibles au foyer, 121 sont actuellement occupées. Actuellement, la Somalie, l'Erythrée, l'Éthiopie, la Syrie, l'Afrique de l'Ouest, le Nigéria sont les pays les plus représentés.

L'Hospice propose un modèle évolutif. Les travailleurs sociaux suivent les personnes dans cette évolution pour arriver à un stade d'autonomie. Celles qui arrivent à cette autonomie effectuent le parcours idéal. Toutefois, certaines personnes peuvent avoir plus de difficultés et leur situation est plus difficile. Selon Madame Katia Zenger, responsable des foyers de Genève, le plus difficile pour ces personnes est la désillusion, la déception en arrivant en Suisse. La plupart pense que le pays est ouvert, riche, accueillant. Ils ne s'attendent pas à ce que les hébergements d'accueil soient collectifs, à ce qu'ils doivent tout partager. Il n'y a pas beaucoup d'intimité. Ce sont des conditions difficiles avec une assistance minimale. Il y a beaucoup de limitations, de restrictions, principalement financières et elles n'ont pas la possibilité de choisir leur foyer. Elles pensent se libérer en partant de leur pays mais on les enferme ici avec des règles. Le regard de l'autre est un autre point difficile. Les difficultés pour trouver un emploi et un logement sont décuplées pour les requérants. Il y a également les problèmes de compréhension et de langue. De plus, il est difficile de les mettre en contact avec le public suisse pour une meilleure intégration. Ils se parlent déjà très peu entre eux dans le foyer. Par conséquent, il y a beaucoup de solitude. Ce sont des gens qui ont tout perdu, en particulier leur dignité. Le foyer tente de changer cette image de maison dortoir en proposant des lieux de vie (salle de sport, salle de jeux, etc.). Toutefois, en raison du manque de personnel, ceux-ci ont dû être fermés.

Katia Zenger est très motivée pour collaborer avec la bibliothèque.

3.3 L'EMS - Résidence du Jura

« La Résidence Jura est un établissement médico-social au sens de la loi genevoise sur la gestion des établissements pour personnes âgées (LGEPA). [La Résidence

accueil] en séjour de longue durée des personnes âgées, domiciliées dans le canton de Genève depuis au moins deux ans ou d'origine genevoise, qui ne disposent plus de l'autonomie nécessaire pour vivre seules à leur domicile »²¹².

Nous avons contacté la personne en charge des animations pour la Résidence du Jura pour lui présenter notre projet et évaluer son intérêt dans le développement d'actions visant les personnes âgées empêchées. Malheureusement, il semble qu'elle ne soit pas intéressée par cela. Elle estime avoir suffisamment d'activités pour les personnes âgées.

Des activités comme le loto, des cours de cuisine, des sorties sont proposées aux pensionnaires. Des intervenants, par exemple pour les cours de gymnastique, la chorale et la lecture, viennent régulièrement. La Résidence du Jura dispose d'un petit fonds documentaire essentiellement composé de dons et de magazines. La Croix-Rouge lui fournit également des documents. Elle trouve que l'offre est suffisante. Il y a peu de pensionnaires qui sont encore capables de pratiquer la lecture de manière individuelle (moins de la moitié d'entre eux). Ce sont des personnes en situation de grande dépendance.

3.4 Le service des Aînés

Le service des Aînés de la commune de Meyrin a pour mission de « promouvoir et assurer le suivi de la mise en œuvre de la politique en faveur des aînés »²¹³. Il englobe la commission consultative, l'action sociale individuelle, ainsi que des activités de prévention, des animations, des manifestations et des activités de loisirs. Les aînés meyrinois qui participent aux activités du service des Aînés sont très actifs. De très nombreuses activités leur sont proposées comme des visites de musées, des activités physiques, des balades pédestres, des visites d'entreprises, etc. Le Club de midi est un repas réservé aux personnes du troisième âge isolées. Il se tient dans les cuisines scolaires de l'école du Livron. C'est un moment convivial, d'échange et de partage. Nous avons pu y participer et recueillir de précieuses informations pour le développement de notre travail.

De plus, le service des Aînés possède un local situé dans le quartier de Champs-Fréchets, le Jardin de l'amitié. Les aînés s'y retrouvent pour « se rencontrer, échanger

²¹² RESIDENCE JURA. *Site de la Résidence du Jura* [en ligne] <http://www.ems-jurapierredelafee.ch/residence-jura> (consulté le 20.06.2012)

²¹³ COMMUNE DE MEYRIN. *Op. cit.*

des expériences, dialoguer, passer de bons moments, jouer à des jeux de société »²¹⁴. Des activités créatrices y sont également proposées. Le service des Aînées ne dispose pas d'un fonds documentaire, mais cela ne serait pas forcément pertinent. Il est important de ne pas créer une annexe de la Bibliothèque Forum Meyrin. Si les aînés peuvent venir jusqu'au Jardin de l'amitié, ils peuvent également aller jusqu'à la bibliothèque.

Les aînés qui participent aux activités et qui se rendent au Jardin de l'amitié sont actifs. Ils ne sont pas en situation d'empêchement, mais à terme, ils peuvent être des publics potentiels que la bibliothèque pourrait toucher. Cependant, le service des Aînés informe l'ensemble des personnes en âge de toucher l'AVS de la commune de Meyrin (ce qui représente 4'400 personnes) des activités proposées au moyen d'un courrier envoyé à leur domicile. Cela englobe donc également des personnes âgées qui ne seraient pas actives, à l'exception des personnes en EMS. En effet, les deux EMS de la Commune n'ont pas souhaité recevoir ces informations et ils ont demandé à ce que les personnes hébergées dans leur structure soient retirées de la liste du service des Aînés. Lors de notre entretien, Monsieur José Alvarez nous a expliqué que pour pouvoir mieux définir qui sont les personnes âgées empêchées et pour être sûr que nous saurons les informer, il serait pertinent de passer par l'intermédiaire de la FSASD (Fondation des Services d'Aide et de Soins à Domicile).

3.5 La Fondation des Services d'Aide et de Soins à Domicile (FSASD)

La FSASD est une fondation de droit privé, déclarée d'utilité publique. Elle a pour mission « d'assurer des prestations d'aide, de soins et d'accompagnement social favorisant le maintien à domicile des personnes et permettant de préserver leur autonomie »²¹⁵. Ses objectifs sont de réduire la durée de leur séjour à l'hôpital (ou l'éviter), favoriser leur convalescence, retarder, voire éviter leur placement ou celui de leurs enfants dans une institution.

Ces prestations s'adressent « aux personnes dont la santé exige des soins, des contrôles ou des aides temporaires ou durables, assurées à domicile ou en ambulatoire. Plus précisément aux personnes de tout âge : empêchées d'assumer seules les tâches ménagères usuelles en raison d'une atteinte momentanée ou

²¹⁴ COMMUNE DE MEYRIN. *op. cit.*

²¹⁵ FSASD. *Site de la FSASD* [en ligne]. <http://www.fsasd.ch/fr/index.php> (consulté le 15.05.2012)

durable à leur santé, confrontées à des difficultés liées à une maladie, un accident, une hospitalisation, une grossesse, au vieillissement »²¹⁶.

Les prestations offertes à domicile couvrent d'une part de l'aide pour les tâches quotidiennes, comme le ménage, la préparation des repas, les courses et d'autre part, des soins infirmiers. Pour bénéficier de cette aide, le FSASD effectue une évaluation préalable sur l'ampleur et la durée du besoin²¹⁷.

Actuellement, il existe deux équipes basées à Meyrin. Une s'occupant d'une partie de Meyrin et de la campagne et l'autre s'occupant du reste de la commune et de Cointrin. Les visites sont régulières. En général, elles se déroulent une fois par semaine. Néanmoins, cela arrive qu'elles aient lieu une fois par mois pour d'autres personnes.

Nous avons rencontré Madame Sylvie Derouet qui nous a expliqué qu'il y avait en effet des personnes qui ne sortaient jamais de chez elles.

3.6 L'Association des Bénévoles de Meyrin

L'Association des Bénévoles de Meyrin compte une quarantaine de bénévoles. Leurs activités comprennent :

- les visites à domicile auprès de personnes âgées ou handicapées, avec lesquelles ils peuvent faire des jeux, des promenades et discuter. Les visiteurs/visiteuses effectuent une quinzaine de visites hebdomadaires
- le transport de personnes (chez le médecin, la coiffeuse, un ami, etc.)
- des petits travaux de bricolage.

Il n'y a pas de dimension de soins, mais d'aide et de soutien pour le quotidien des personnes âgées ou handicapées. L'association compte environ 150 clients.

3.7 L'Action sociale

Ce service fait partie du secteur Développement social et emploi. Il a trait à l'enfance, à la jeunesse, à la réinsertion, au travail social individuel et communautaire²¹⁸. L'Action sociale vient en aide à tout Meyrinois et toute Meyrinoise en difficulté (sociale,

²¹⁶FSASD. *La FSASD : prendre soin de vous* [en ligne]. [S.l.] : FSASD, 2011. 74p.
http://www.fsasd.ch/data/document/partenaires_2011.pdf (consulté le 15.05.2012)

²¹⁷ Ibid.

²¹⁸ Pour connaître l'ensemble de leurs activités, consulter le site web de la commune
<http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/cache/offence/administration/Developpementssocialetemploi;jsessionId=90253CEA897957873BBA5EAB9068285A>

psychosociale) dès l'âge de 18 ans jusqu'à l'âge de la retraite. A partir de là, c'est le service des Aînés qui prend le relais.

La plupart des grandes communes possèdent un service social opérationnel sur leur propre territoire. Le mandat principal concernant les aides financières est détenu par l'Hospice général. Néanmoins, tout Meyrinois qui n'a pas le droit d'accéder à l'Hospice, peut se diriger vers le service social de sa commune. Ainsi, il peut actionner des prestations financières pour le soutenir. De plus, ce dernier se charge également de l'accompagnement psychosocial. En quelque sorte, les travailleurs sociaux de ce service sont un peu le dernier maillon de la chaîne, tout en travaillant en étroite collaboration avec l'Hospice général.

Deux types d'accompagnements sont proposés aux personnes demandeuses: individuel ou communautaire. L'accompagnement individuel crée un lien individuel entre le travailleur social et la personne demandeuse, ainsi il connaît son contexte familial ou de santé, par exemple. Les prestations offertes sont l'écoute, l'accueil, l'information, l'orientation vers d'autres institutions socio-sanitaires, l'aide à la gestion du budget administratif et le soutien financier²¹⁹. Tandis que le travail communautaire est un travail sur le terrain pour créer un projet avec plusieurs personnes. Cette pratique permet de mettre en avant les besoins d'un groupe.

Il existe également trois autres antennes à Meyrin : Objectif emploi à Vaudagne, une antenne fiscale et une antenne juridique (les personnes peuvent s'y rendre une fois par semaine pour être aidées pour des questions d'ordre juridique).

Nous avons rencontré Madame Grazianna Riccardi du service social de la commune de Meyrin qui nous a expliqué que la bibliothèque pouvait peut-être aider au niveau de l'accompagnement individuel de la personne.

En effet, la majorité des personnes venant à leur service sont en rupture. Il est très difficile pour ces personnes de venir les voir dans leur service, car en général elles ont perdu leur statut ou leur emploi. Selon elle, les lieux publics comme la bibliothèque leur font peur. Des gens peuvent se sentir dévalorisés et se dire que la bibliothèque est destinée aux personnes qui ont une certaine culture. Et d'autres sont complètement isolés et ne sortent jamais (pas de réseaux d'amis, pas de famille). Ces publics sont

²¹⁹ COMMUNE DE MEYRIN. Action sociale individuelle. In : *site de la commune de Meyrin* [en ligne].
http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/cache/offonce/administration/Developpementssocialetemploi/action_sociale_individuelle.jsessionid=98BCEB7457C4D49B1D80E0159C4340B8
(consulté le 07.06.2012)

très fragilisés, souvent avec des histoires douloureuses et ils ne pensent pas se faire du bien en allant à la bibliothèque²²⁰.

Selon elle, pour approcher le public migrant, il faut peut-être passer par les enfants. Cela pourrait être une amorce car toucher les enfants, c'est mobiliser les parents. Peut-être aussi lister ce que la bibliothèque a déjà en langues étrangères et développer les autres langues.

Madame Riccardi a accepté de transmettre aux personnes qu'elle rencontre dans le cadre de son travail le message que la Bibliothèque Forum Meyrin offre de nombreuses prestations. Cela peut être un déclencheur pour faire découvrir l'institution.

3.8 L'hôpital de la Tour

L'hôpital de la Tour est un hôpital privé. Les patients sont également admis pour des longs séjours. Toutefois, la durée des séjours tend à baisser. Ce phénomène est observable de manière générale dans les établissements de soin. « L'établissement compte 165 lits, répartis en chambres privées ou semi-privées [...]. Il propose également toute une gamme de soins en traitement ambulatoire »²²¹.

Nous avons tenté de rentrer en contact avec le service marketing de l'hôpital qui se rapproche le plus d'un service d'animation. Malheureusement, malgré plusieurs emails et téléphones, nous n'avons pas obtenu de réponse. Le site ne fournit aucune indication quant à des animations particulières. A priori, il n'y a pas de fonds documentaire. Il n'est fait mention que d'un kiosque à journaux. Dans la mesure où n'avons pas pu avoir d'entretien, nous ne pouvons cependant pas être catégoriques.

²²⁰ Grazianna Riccardi, entretien à la mairie de Meyrin, Genève, le 24 mai 2012

²²¹ HOPITAL DE LA TOUR. *Site de l'Hôpital de la Tour* [en ligne]. <http://www.la-tour.ch/hopital-de-la-tour/presentation/> (consulté le 06.06.2012)

Les publics spécifiques et les actions

Initialement, nous avons prévu de développer trois actions pour trois publics empêchés spécifiques à Meyrin. Mais lors de notre état des lieux de la commune, nous avons été confrontés à des difficultés pour parvenir à rencontrer trois publics, car les partenariats se sont créés autour de deux publics.

En accord avec notre mandant et notre conseiller pédagogique, nous avons déterminé deux publics : les personnes âgées empêchées et les requérants et migrants de la commune de Meyrin.

D'autre part, il faudra formaliser les différents partenariats proposés ci-après au moyen d'une convention ou d'un contrat, spécifiant les responsabilités de chacun. En effet, cela assurera une pérennité aux actions entreprises, en particulier dans le cas d'un changement de la personne de référence.

Un tableau récapitulatif des actions est proposé dans l'annexe 15.

1. Les aînés empêchés

1.1 La situation des aînés à Meyrin

Les personnes âgées de Meyrin représentent une population de 4'400 personnes. Bien entendu, la majorité d'entre elles sont des personnes actives. Toutefois, ce nombre est plutôt élevé puisqu'il représente environ 20 % de la population meyrinoise. De plus, les seniors représentent un public d'avenir pour les bibliothèques. On assiste à un phénomène de vieillissement de la population en Europe et les personnes âgées sont de plus en plus nombreuses. Il est donc particulièrement important de faire des efforts envers ce public.

1.1.1 Les lieux de vie

Il y a toujours des cas particuliers, mais on peut déterminer que les personnes âgées empêchées de Meyrin vivent dans trois types de lieux :

- Dans un établissement spécialisé, type EMS. L'EMS Résidence du Jura peut accueillir jusqu'à 50 résidents. L'EMS Pierre de la Fée possède 76 lits (ce qui représente une toute petite part de la population des aînés empêchés meyrinois).
- Dans des immeubles avec encadrement pour personnes âgées (IEPA). Les IEPA de Champs-Frêchets disposent de 69 appartements et

comptaient 80 locataires en 2010²²². Un encadrement de jour est proposé aux habitants.

- A leur domicile, avec ou sans aide (peut être fournie par la FSASD).

1.1.2 Les difficultés et les types d'empêchements

Les personnes âgées empêchées souffrent de problèmes liés au grand âge. « Ces personnes ont des difficultés pour accomplir des activités de la vie quotidienne (préparer les repas, faire le ménage ou les courses, etc.). Ces difficultés peuvent être associées à des pertes d'autonomie dans les activités telles que se lever, se coucher, se laver, se mobiliser, s'alimenter »²²³.

En outre, les divers entretiens que nous avons eus avec des personnes âgées (rencontrées durant le Club de midi), une infirmière du FSASD (Mme Sylvie Derouet) et le coordinateur du service des Aînés (M. José Alvarez) ont souligné ce que nous avons déjà pu apprendre lors de nos recherches préliminaires. Ainsi, il est ressorti que la plupart des personnes âgées souffrent de problèmes de vue et de concentration.

Des personnes âgées souffrent de problèmes de santé. Cela concerne « les maladies physiques et/ou les handicaps, les maladies psychiques invalidantes (dépression, anxiété, etc.), les troubles cognitifs (maladie d'Alzheimer, démences vasculaires, etc.) »²²⁴.

1.1.3 Les besoins

Beaucoup de ces personnes se retrouvent en situation de dépendance, mais surtout d'isolement et de solitude. Elles ne reçoivent presque pas de visites et ne sortent pour ainsi dire plus de chez elles. Il y a donc avant tout un besoin de contact et de partage. Le rôle de la bibliothèque est de permettre de rompre cet isolement, soit en venant à la rencontre de ces personnes, soit en leur permettant de venir à la bibliothèque. Des solutions adaptées aux difficultés des personnes âgées empêchées doivent être mises en place.

De plus, il y a des besoins en supports adaptés. Beaucoup de ces personnes occupent une grande partie de leur temps à regarder la télévision et les problèmes de vue et de

²²²FSASD. *Mobiliser les énergies et les compétences au bénéfice des clients. Rapport d'activité 2010* [en ligne]. Genève : FSASD, 2011. 66 p.
http://www.fsasd.ch/data/documents/FSASD_20110606_Rapport_externe_2010_web.pdf (consulté le 04.06.2012)

²²³ Ibid.

²²⁴ Ibid.

concentration ne favorisent pas la lecture. Les livres doivent être écrits en gros caractères et ne pas être ni trop lourds ni trop volumineux. Les livres illustrés sont également demandés, toutefois, ils ne doivent pas être trop lourds non plus.

Les livres lus restent un support intéressant. Les nombreuses personnes âgées que nous avons interrogées nous ont confirmés qu'elles utiliseraient volontiers ce média.

1.2 Les actions à réaliser

Les différentes actions que nous proposons s'articulent autour de trois axes principaux:

- 1) Le portage à domicile
- 2) Des visites et des animations à la bibliothèque
- 3) Le développement de certaines collections dans la bibliothèque

Ces différents services doivent être gratuits, en corrélation avec la mission de la Bibliothèque Forum Meyrin. Cela implique la participation de plusieurs partenaires. En effet, la bibliothèque ne peut supporter à elle seule toutes les charges financières liées à la création de ses actions. De plus, nous trouvons important de pouvoir mettre en lien les différents services et associations de la commune. Cela donne encore plus de sens à cette démarche d'ouverture de la bibliothèque.

Au travers de ces différentes actions, nous souhaitons intégrer les deux dimensions de la médiation : dans les locaux de la bibliothèque et dans une démarche hors-murs.

1.2.1 Le portage à domicile

Pour des personnes âgées en perte de mobilité, il n'est plus possible de se déplacer ou très peu. Cela crée des situations d'isolement et de solitude. Souvent, les personnes âgées ne reçoivent que peu de visites. Une infirmière de la FSASD nous expliquait que bien souvent les aides à domicile sont les seuls contacts extérieurs que les personnes âgées empêchées ont. Les problèmes physiques liés au grand âge touchent non seulement la mobilité des personnes âgées, mais aussi leur rapport à la lecture. Les problèmes de vue et de concentration ne permettent plus à ces personnes de lire comme avant. Il s'agit donc pour le bibliothécaire de développer une réflexion sur les supports proposés en plus du contenu et de sa pertinence. Nous aborderons cet aspect dans le troisième point de ce chapitre.

Un service de portage de livres à domicile serait un moyen d'aller à la rencontre de ces aînés empêchés et de répondre à la dimension sociale de la bibliothèque. Il ne s'agit

certes pas de remplacer les services sociaux, mais de permettre la création d'un lien au travers d'une médiation individuelle. Le bibliothécaire a un rôle important à jouer dans ce qu'il peut apporter humainement et professionnellement. Grâce à son expertise, il peut proposer aux personnes demandeuses des ouvrages pertinents.

1.2.1.1 Les préliminaires à l'action

1) Prise de contact à la FSASD

Dans un premier temps, il est nécessaire de déterminer le nombre de personnes intéressées par un service de portage à domicile. Pour réussir à les toucher, il nous faut passer par des relais qui sont en relation avec elles.

Lors de notre entretien (31 mai 2012), Mme Sylvie Derouet nous a donné son accord pour que les infirmières à domicile et les aides à domicile « prennent la température ». Il s'agit de demander aux personnes visitées, si elles sont intéressées par un service de ce type, si elles lisent ou aimeraient en avoir la possibilité. Ce sont des questions ouvertes qui sont posées dans le cadre d'une conversation. Nous ne souhaitons pas leur donner un questionnaire à remplir, mais plutôt rester dans l'informel. D'ailleurs, nous nous sommes entendus sur le fait que la FSASD ne donnerait pas les coordonnées de ces personnes. Après un délai de quinze jours environ, nous avons recontacté Mme Derouet (15 juin 2012) pour qu'elle nous donne la somme des informations recueillies par les infirmières. Après ces quinze jours, les infirmières ont relevé que seulement trois personnes seraient intéressées par ce service. C'est peu, mais c'est un début. De plus cela permet de laisser le temps au service de se mettre en place.

2) Création de dépliants

Afin d'officialiser la démarche, nous allons créer un dépliant qui décrit le service de portage à domicile, réalisé selon la charte graphique de la Bibliothèque Forum Meyrin. Il contiendra :

- Les coordonnées de la bibliothèque et le nom de la personne de référence
- Un bref descriptif de l'action
- Les modalités de prêt (durée, nombre d'exemplaires).

La taille des caractères devra être suffisamment grande pour permettre aux personnes avec des problèmes de vue de lire confortablement. Le nombre de dépliants à réaliser doit couvrir les envois par le service des Aînés (ce nombre est à déterminer avec M. José Alvarez), le nombre de personnes visitées par la FSASD et intéressées (trois

actuellement). Physiquement, le dépliant est au format A5, imprimé en bichromie sur le recto.

En parallèle, il faut créer une rubrique dans le site Internet de la bibliothèque qui reprend les mêmes informations.

a. Proposition du texte pour le dépliant

Vous aimez lire ? Vous habitez Meyrin et vous avez des difficultés physiques temporaires ou persistantes à vous déplacer ? La Bibliothèque Forum Meyrin vient jusqu'à vous en vous proposant un service de portage à domicile totalement gratuit ! De plus, vous bénéficierez du conseil du bibliothécaire qui assure le service.

Comment s'inscrire ?

Vous pouvez prendre contact directement avec la bibliothèque du Forum au numéro 022 989 34 74/75. Un entretien téléphonique permettra de définir vos goûts et vos besoins. Les conditions d'inscription sont les mêmes que dans la bibliothèque.

3) Première rencontre avec les intéressés

La première visite aux personnes âgées empêchées doit avoir lieu en même temps que celle effectuée par l'infirmière. Mme Sylvie Derouet nous a confirmé que cela était possible. En outre, c'est un excellent moyen de nous introduire tout en rassurant la personne. Lors de cette visite, le bibliothécaire présente le service de portage à domicile et transmet le dépliant à la personne. Il peut être opportun de se munir d'un document qui officialise cette démarche. Si elle le désire, la personne peut s'inscrire immédiatement. C'est à cette occasion que nous prenons ses coordonnées.

1.2.1.1.1 Les modalités et le déroulement du service de portage

1.2.1.1.1.1 Publics et inscriptions

Comme nous l'avons mentionné au début de ce chapitre, ce service est entièrement gratuit. Les personnes intéressées s'inscrivent au moyen du dépliant distribué par les personnes de la FSASD, ainsi que par le service des Aînés en même temps que leur lettre d'information. Il est également disponible à la bibliothèque. Les usagers de la bibliothèque connaissent peut-être des personnes en situation d'empêchement que cela pourrait intéresser. L'inscription peut également se faire par téléphone. Nous recommandons de procéder (dans la mesure du possible) à un entretien téléphonique avec la personne (si un entretien *de visu* n'est pas possible) afin de cerner ses goûts et les difficultés pour accéder à la lecture.

Ce service touche en premier lieu les personnes âgées empêchées, mais, à terme, il pourrait être étendu à toute personne handicapée ou malade (de manière ponctuelle ou durable). Toutefois, dès le départ, il convient de bien délimiter à qui s'adresse ce service. La bibliothèque ne doit en aucun cas proposer un service de livraison. Seules les personnes qui sont dans l'incapacité de se déplacer (temporairement ou définitivement) peuvent en profiter. De plus, il est réservé aux habitants de la commune de Meyrin.

1.2.1.1.1.2 Les modalités de prêt

Le prêt est de quatre semaines, c'est-à-dire la même durée que le prêt proposé actuellement par la Bibliothèque Forum Meyrin. Cela permet de faire une visite mensuelle au cours de laquelle les documents sont remplacés. A la demande de la personne, les visites peuvent être effectuées toutes les deux semaines. Il ne nous semble pas pertinent de le faire chaque semaine. En premier lieu pour des raisons d'organisation dans le travail du personnel, ensuite parce que les personnes doivent avoir le temps de lire les ouvrages empruntés.

Le nombre de documents empruntables est le même que celui proposé aux autres usagers (dix documents).

Comme les délais sont les mêmes, la gestion des prêts et des retours se fait de la même manière que pour les autres usagers. Nous recommandons simplement de signaler dans la fiche du lecteur qu'il s'agit d'une personne au bénéfice du service de portage.

1.2.1.1.1.3 Les visites

Le portage de documents est fait par un(e) bibliothécaire ou un(e) apprenti(e). Nous avons envisagé la possibilité de confier le portage aux bénévoles, soit par l'intermédiaire des visiteurs/visiteuses, soit par celui de l'Association des Bénévoles de Meyrin. Cependant, il nous semble important de ne pas faire de ce service un simple dépôt de documents, mais d'apporter l'expertise d'un professionnel.

Les visites se font sur rendez-vous. Il vaut mieux fixer un moment durant lequel le bibliothécaire passe déposer les livres plutôt que d'avoir une tournée fixée à l'avance (comme par exemple de passer tous les premiers mercredis du mois). Cela permet de s'assurer de la présence de la personne et qu'elle soit en mesure de recevoir. De plus, cela permet au bibliothécaire de gérer son emploi du temps. En effet, les collaborateurs de la bibliothèque de Meyrin travaillent à temps partiel et il leur sera plus facile de s'organiser pour le portage de livres commandés. Ce service ne doit pas être

pensé au détriment des autres activités des bibliothécaires. Il est important de pouvoir passer du temps avec la personne visitée.

Le temps nécessaire aux visites peut être décompté comme suit :

- Temps du trajet : vu la relative proximité des lieux, on peut estimer une moyenne de 20 minutes aller et de 20 minutes pour le retour.
- Temps de la visite : cela dépend de la personne bien entendu, mais on peut lui consacrer de 20 à 40 minutes, donc une moyenne de 30 minutes.

Les visites sont planifiées dans l'agenda commun, afin que tous les collaborateurs sachent quand un bibliothécaire s'absente pour ces tournées.

Dans la mesure où le bibliothécaire amène soit les livres demandés, soit une sélection (4-6 documents), il n'est pas nécessaire de se déplacer avec le bus itinérant. Le bibliothécaire peut s'y rendre à pied, en vélo ou avec les transports en commun. C'est plus économique, écologique et cela se justifie par la proximité des habitations. De plus, cela évite de comptabiliser le coût de l'essence.

Lors des visites des bibliothécaires, dans la mesure du possible, il serait peut-être préférable que les personnes âgées aient toujours affaire au même bibliothécaire. Cela permettrait de développer une relation de confiance. De plus, cela permettra au bibliothécaire de bien connaître les besoins de la personne et de ne pas avoir à tout reprendre depuis le début, mais de pouvoir lui proposer des documents qui correspondent bien à ses attentes.

1.2.1.1.4 Les ressources nécessaires

Matérielles : des dépliantes qui promeuvent l'action et des documents.

Financières : le prix des dépliantes, à savoir environ 400.- CHF pour 3'000 dépliantes.

Humaines : un bibliothécaire pour porter les livres et les rapporter. Le bibliothécaire se charge également de proposer une offre documentaire qui suive les goûts et besoins des personnes âgées. Selon les disponibilités des collaborateurs, deux bibliothécaires peuvent être en charge de ce service. Mais comme pour le moment, il y a moins de cinq personnes intéressées, une personne devrait suffire.

Temporelles : le temps du déplacement jusqu'au domicile puis le retour à la bibliothèque (environ 40 min), temps passé avec la personne (environ 30 min). Le temps nécessaire à la présélection de documents (environ 30 min). Soit un total par personne inscrite de 1h30.

1.2.1.2 Les avantages

Le service de portage à domicile est l'action la plus souvent proposée par les bibliothèques de lecture publique en direction des personnes âgées empêchées. Elle est relativement simple à mettre en place et ne demande pas un investissement financier trop important.

C'est une action de médiation hors-murs qui permet d'aller à la rencontre de publics qui n'auraient pas d'accès aux services offerts d'une autre façon et qui met en valeur la dimension sociale de la bibliothèque.

1.2.1.3 Les inconvénients

Un service de portage à domicile demande du temps (déplacements, visites et sélections d'ouvrages). De plus, le suivi du service doit être assuré dans la durée. Cela demande également un investissement de la part des bibliothécaires. La durabilité de ce service est liée au nombre de personnes inscrites. S'il y a vraiment trop peu de gens en regard du temps investi, la bibliothèque peut décider d'abandonner le projet.

1.2.1.4 L'évaluation du projet

Après un an de fonctionnement, une évaluation devra être menée. Dans l'idéal, l'évaluation sera traitée par un groupe de pilotage. Si seules les personnes effectuant le service doivent faire un retour, on court le risque que leur subjectivité influence les résultats. Il convient d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre de personnes inscrites au service de portage
- Nombre de prêts effectués pour le service de portage
- Evaluer si le budget est suffisant ou si le service coûte trop cher

Qualitatifs :

- Demander aux personnes inscrites si elles sont satisfaites du service et quelles améliorations pourraient être envisagées
- Demander aux collaborateurs en charge du service s'ils ont rencontré des difficultés et quelles améliorations pourraient être proposées
- Déterminer l'efficacité organisationnelle de l'action
- Mesurer l'impact sur la notoriété de la bibliothèque. Parle-t-on de ce service ? A-t-il attiré davantage de personnes en bibliothèque?

Il faut également évaluer si la communication de la bibliothèque sur ce service est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites comment elles ont entendu parler de ce service
- Observer le nombre de dépliants emportés parmi ceux disposés à l'accueil de la bibliothèque.

1.2.2 Les visites et animations dans la bibliothèque

1.2.2.1 Les visites à la bibliothèque

Dans un deuxième temps, des visites à la bibliothèque peuvent être envisagées. En effet, le portage à domicile est un moyen de faire connaître les bibliothécaires. Les personnes âgées (dont certaines peuvent être très méfiantes) seront ainsi rassurées, puisqu'elles auront déjà eu des contacts avec les bibliothécaires ; sans compter que certaines sont inquiètes uniquement à l'idée de se déplacer hors de chez elles.

Nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec des personnes âgées présentes au Club de midi, organisé par le service des Aînés. Il s'y trouvait des aînés actifs, mais leurs avis ont confirmé ce que nous avons pu apprendre dans la théorie. Il est ressorti que les personnes âgées vont assez peu en bibliothèque, mais que si des conférences ou des lectures, par exemple, étaient organisées à la bibliothèque, ils s'y rendraient. Cela donne une autre dimension à la bibliothèque, qui devient un lieu d'accueil et d'échange. Tout comme le service de portage est susceptible de s'étendre à d'autres personnes empêchées, les animations qui seront proposées aux personnes âgées empêchées peuvent être ouvertes à des aînés actifs. L'idée est donc de proposer des visites, mais également des animations.

En outre, tout comme le service de portage à domicile, les visites et les animations seront gratuites, pour les raisons évoquées dans le chapitre précédent.

1.2.2.1.1 Les préliminaires à l'action

Il est nécessaire d'informer les aînés empêchés que la bibliothèque organise une visite ou une animation. Nous pouvons les informer via la lettre d'information du service des Aînés, ainsi que par l'intermédiaire de la FSASD. Il faut tenir compte du facteur temps. En effet, cette action découlant (dans un certain sens) de la mise en place du service de portage à domicile, elle ne sera pas mise en place tout de suite. De ce fait, les personnes empêchées faisant appel à la FSASD ne seront pas les mêmes. Il y a donc de nouvelles personnes à toucher. Seule une petite partie des personnes visitées par la FSASD est intéressée par le portage à domicile. Mais peut-être que le fait de venir pour des animations en bibliothèque pourrait les intéresser. De plus, il est à noter que des personnes ne faisant pas appel aux services de la FSASD peuvent être

intéressées. Une communication élargie est très importante pour toucher un maximum de personnes. Le dépliant sera également disponible à la bibliothèque.

1) Création de dépliant

Comme pour le service de portage, il faut créer un dépliant qui contienne :

- Les coordonnées de la bibliothèque et le nom de la personne de référence à la bibliothèque
- Le descriptif de l'animation
- Les modalités d'inscription et des informations pratiques

Physiquement, le dépliant est au format A5, imprimé en bichromie sur le recto.

En parallèle, une annonce sera créée sur le site de la bibliothèque dans la rubrique « Animations ».

1.2.2.1.2 ***Le déroulement et la modalité des visites à la bibliothèque***

1) Déplacements

M. José Alvarez, le coordinateur du service des Aînés, est prêt à mettre gratuitement à la disposition de la bibliothèque un minibus pouvant accueillir douze passagers. Ainsi, il serait possible d'aller chercher les personnes directement à leur domicile et de les y raccompagner à la fin de l'activité. Il faut compter un chauffeur pour le bus. Nous pouvons faire appel à une personne de l'Association des Bénévoles de Meyrin. Mme Françoise Zosso, la présidente de l'association, s'est montrée intéressée par notre projet et serait prête à mettre à notre disposition une personne pour effectuer ce travail bénévolement. Il faudra s'entretenir avec elle pour définir ses disponibilités.

2) Accueil des personnes

Ne pas accueillir trop de personnes à la fois permet aux bibliothécaires d'être plus à l'écoute des personnes présentes. Cela sort de l'accompagnement individuel, tout en restant dans une approche relativement intimiste. Les personnes accueillies ont un sentiment de « service sur mesure ». Dans un premier temps, il nous semble bien d'accueillir entre cinq et huit personnes.

Deux bibliothécaires sont présents. Ils accompagnent les personnes, leur présentent le lieu, les collections, les périodiques (journaux, magazines), etc. Cette partie ne devrait pas prendre plus que 20 à 30 minutes. La présentation de la bibliothèque n'est pas l'aspect principal de cette action, mais bien les animations que nous allons proposer. De plus, la présentation des lieux ne sera pas nécessaire à chaque animation, surtout si les personnes deviennent des habituées.

1.2.2.2 Les animations

Les différentes animations que nous proposons s'inspirent d'exemples que nous avons vus au cours de notre revue de la littérature. Nous nous sommes appuyés sur différents travaux de recherche et études. Pour certaines de ces animations, les personnes âgées empêchées sont un public captif et pour d'autres elles sont participatives. Nous avons ainsi essayé de proposer une offre d'animations variée. Dans l'idéal, il faudrait avoir une certaine périodicité afin de fidéliser ce public. Il n'est pas forcément nécessaire de ne choisir qu'une seule de ses animations. On peut tout à fait imaginer les combiner pour offrir une plus grande variété.

1.2.2.3 La lecture à voix haute

La lecture à voix haute permet de dépasser les difficultés que les personnes âgées rencontrent à lire. En général très appréciée par les personnes âgées²²⁵, elle donne également une autre dimension au livre, qui sort de ses frontières physiques. Il devient plus vivant et amène à un échange enrichissant autant pour l'auditeur que pour le lecteur.

La lecture à voix haute peut se voir de deux manières différentes : soit une lecture individuelle, soit une lecture de groupe.

Dans le premier cas, cela nécessite la présence de davantage de personnel. Il est également possible de faire appel aux bénévoles de l'Association des Bénévoles de Meyrin. Les personnes âgées choisissent un ouvrage, un journal qui les intéresse et la personne le leur lit. Dans ce cas, on propose un service très personnalisé qui amène à un échange entre deux personnes. La démarche est intéressante, mais elle est moins orientée vers un partage général.

Dans le deuxième cas, une seule personne est nécessaire pour faire la lecture. Eventuellement, une personne peut l'accompagner pour habiller la lecture grâce, par exemple, à des images, des gestes, un kamishibai, etc. Cela simplifie l'animation puisque moins de personnes sont nécessaires. De plus, le fait que toutes les personnes aient entendu la même histoire permet de proposer un moment d'échange à la fin de la lecture pour qu'elles puissent partager leur commentaires et ressentis. Cependant, les personnes âgées ont moins de choix, car c'est le bibliothécaire qui aura sélectionné un ouvrage à leur lire.

²²⁵ RAMONATXO, Ophélie. *op.cit.*

1) Choix des livres

Les livres qui seront lus ne doivent pas être trop longs, ni trop compliqués. Nous avons été invités à assister à la Commission mixte, lors de laquelle cinq personnes âgées et une classe d'adolescents ont échangés autour d'un livre qu'ils ont tous dû lire. Nous avons pu constater que certaines personnes âgées ont éprouvé de la difficulté à suivre l'histoire qui était parfois un peu compliquée. Sans aller jusqu'à proposer quelque chose de bêtifiant, il faut sélectionner une lecture qui soit simple. Les contes sont, par exemple, un très bon compromis.

2) Durée de l'animation et périodicité

L'animation peut durer d'une à deux heures selon l'option choisie.

La périodicité est à déterminer selon les autres animations (Cafés citoyens, spectacles, etc.) que la bibliothèque propose déjà. L'idéal serait une fois par mois ou tous les deux mois.

3) Plage horaire

Il est préférable que la lecture à haute voix se passe à un moment où seules les personnes âgées participant à l'animation sont présentes. En effet, cela peut déranger les autres usagers. De plus, cela permet de réellement créer une ambiance particulière. Comme il n'est pas envisageable de fermer la bibliothèque aux autres usagers, il faudrait que cela se déroule en-dehors des heures d'ouverture, à savoir les matinées du mardi au vendredi avant 10h00 ou les samedis après 17h00. Si on part dans l'idée d'une animation type lecture de conte, elle peut éventuellement trouver sa place le soir après la fermeture, toutefois les personnes âgées n'aiment pas beaucoup sortir le soir. Si on envisage de faire de la lecture à haute voix individualisée, peut-être serait-il plus pertinent de la placer dans la journée ou dans la matinée.

1.2.2.3.1 **Les ressources nécessaires**

Matérielles : livre(s) sélectionné(s) pour la lecture en groupe ou présélection de livres pour la lecture individuelle.

Humaines : variable selon le nombre de personnes inscrites, mais au minimum trois bibliothécaires. Si l'option lecture individuelle est privilégiée, il peut être fait appel aux bénévoles de l'Association des Bénévoles de Meyrin pour faire la lecture.

Il faut aussi compter un chauffeur et éventuellement un accompagnant pour transporter les gens.

Financières : coût des dépliants, à savoir environ 400.- CHF pour 3'000 dépliants. Eventuellement le coût de l'essence, mais peut être négocié avec le service des Aînés.

Temporelles : préparation (1h) et durée de l'animation (1h30 en moyenne) et transports.

1.2.2.4 La présentation de livres

Les bibliothécaires peuvent faire une sélection de quelques ouvrages qui leur semblent intéressants et adaptés à ce public. Ils en font un bref résumé, donnent leur avis et lisent un extrait. L'idée est de proposer des pistes de lecture aux aînés présents, de leur donner envie de lire. Dans ce cas-ci, c'est l'expertise des bibliothécaires et leur faculté à transmettre l'envie de lire qui prédomine. Cette animation implique de un à deux bibliothécaires qui devront avoir des aptitudes à transmettre le plaisir de lire. Nous savons déjà que ce ne sera pas trop difficile de trouver de telles personnes dans l'équipe de la Bibliothèque Forum Meyrin.

A partir de cette présentation, les personnes peuvent décider d'emprunter les ouvrages ou simplement de rester dans la bibliothèque pour lire. Les bibliothécaires peuvent leur faire la lecture ou simplement discuter avec elles.

1) Durée de l'animation et périodicité

Le temps de la présentation et le temps de l'échange qui suit va d'une à deux heures.

La périodicité est à déterminer selon les autres animations (Cafés citoyens, spectacles, etc.) déjà proposés par la bibliothèque. L'idéal serait une fois par mois ou tous les deux mois.

2) Plage horaire

Il faudrait que cela se déroule en-dehors des heures d'ouverture, à savoir les matinées du mardi au vendredi avant 10h00 ou les samedis après 17h00.

1.2.2.4.1 Les ressources nécessaires

Matérielles : livres présélectionnés. La bibliothèque dispose déjà du mobilier (chaises, tables, etc.).

Humaines : variable selon le nombre de personnes inscrites, mais au minimum de trois bibliothécaires.

Il faut aussi compter un chauffeur et éventuellement un accompagnant pour transporter les gens.

Financières : coût des dépliant, à savoir environ 400.- CHF pour 3'000 dépliant. Eventuellement le coût de l'essence, mais peut être négocié avec le service des Aînés.

Temporelles : préparation (1h) et durée de la présentation, de l'encadrement (1-2h) et du transport.

1.2.2.5 Les lectures autour d'une thématique

Cette proposition d'animation est à mi-chemin de la lecture à haute voix, de la discussion autour d'un sujet et de la présentation d'ouvrages. Un thème est choisi par les bibliothécaires qui sélectionnent des extraits de livres autour du thème. Puis, une discussion est ouverte.

Les thèmes peuvent être par exemple : la bibliothèque, les anciens métiers, Meyrin il y a 50 ans, l'école autrefois, etc. Différents textes associés à ces sujets sont lus à haute voix. Cela demande une préparation plus importante de la part des bibliothécaires qui peuvent également mettre en scène la lecture, proposer des interludes musicaux, etc.

Suite aux lectures, un débat est ouvert, invitant les personnes à partager leur expérience, leurs souvenirs.

Ces lectures peuvent être accompagnées d'un petit apéritif ou d'un petit-déjeuner pour donner une note plus conviviale.

1) Durée de l'animation et périodicité

Il faut compter une à deux heures pour la présentation et le temps de l'échange qui suit.

La périodicité est à déterminer selon les autres animations (Cafés citoyens, spectacles, etc.) que la bibliothèque propose déjà. L'idéal serait une fois par mois ou tous les deux mois.

2) Plage horaire

Il faudrait que cela se déroule en-dehors des heures d'ouverture, à savoir les matinées du mardi au vendredi avant 10h00 ou les samedis après 17h00. Dans un second temps, il peut être envisagé de faire l'animation les samedis matins dès 10h00.

1.2.2.5.1 **Les ressources nécessaires**

Matérielles : livres sélectionnés, tout matériel choisi par le bibliothécaire pour scénariser sa lecture. Éventuellement de quoi sustenter les personnes si l'on envisage de faire un apéritif. La bibliothèque dispose déjà du mobilier (chaises, tables, etc.).

Humaines : entre un et trois bibliothécaires (à définir selon le type de présentation).

Il faut aussi compter un chauffeur et éventuellement un accompagnant pour transporter les gens.

Financières : coût des dépliants, à savoir environ 400.- CHF pour 3'000 dépliants et selon la mise en scène choisie, il faudra peut-être acheter du matériel.

Temporelles : préparation (1h) et durée de la présentation, de l'encadrement (1-2h) et du transport.

1.2.2.6 **Discussion autour d'un sujet**

Cette animation permet aux aînés d'être davantage actifs. Leur participation est sollicitée. Il s'agit d'organiser des discussions autour d'un sujet d'actualité qui intéresse les aînés. Un animateur est nécessaire. Le bibliothécaire peut tenir ce rôle ou un intervenant peut être invité. Cette animation est basée sur les Cafés citoyens organisés par la Bibliothèque Forum Meyrin. Le sujet est exposé, suivi d'un débat.

Les sujets abordés peuvent être en lien direct avec la vie quotidienne ou des phénomènes de société. Par exemple l'écologie, les nouvelles énergies, etc.

1) Durée et périodicité

L'animation commence dès 10h00. Il n'y a pas vraiment de durée préconisée, car cela dépend de la participation des personnes présentes. Toutefois, il faut choisir l'intervenant et le sujet avec soin. Il faut éviter que la présentation soit trop longue au risque de perdre l'intérêt des gens. Rappelons que les personnes âgées peuvent avoir des problèmes de concentration.

La périodicité est à déterminer selon les autres animations (Cafés citoyens, spectacles, etc.) que la bibliothèque propose déjà. L'idéal serait une fois par mois ou tous les deux mois.

2) Plage horaire

Les samedis matins dès 10h00 dans l'espace café presse de la bibliothèque.

1.2.2.6.1 **Les ressources nécessaires**

Matérielles : éventuellement de quoi sustenter les personnes présentes (café, croissants,...). La bibliothèque dispose déjà du mobilier (chaises, tables, etc.).

Humaines : intervenant extérieur (éventuellement, mais peut donner plus de poids à la rencontre), entre deux et trois bibliothécaires.

Il faut aussi compter un chauffeur et éventuellement un accompagnant pour amener les gens.

Financières : l'animation en elle-même ne demande pas d'investissement financier particulier. Il faut cependant compter un petit budget pour la collation. L'intervenant peut demander à être payé. Coût des dépliant, à savoir environ 400.- CHF pour 3'000 dépliant. Eventuellement le coût de l'essence, mais peut être négocié avec le service des Aînés.

Temporelles : préparation (1h) et durée de la présentation, de l'encadrement (1-2h) et du transport.

1.2.2.7 **Club de lecture**

Quoi de plus convivial que des personnes se retrouvant pour partager leur dernière lecture ? C'est l'occasion de lire à voix haute, de s'échanger des textes, de partager ses impressions, de découvrir de nouveaux auteurs ou de nouveaux genres. Nous trouvons ce type d'animation particulièrement enrichissant aussi bien pour les bibliothécaires que pour les personnes du club de lecture. Nous l'avons vu lors de la Commission mixte, les aînés s'investissent beaucoup et partagent très volontiers sur leurs impressions de lecture. Si cette action est « réservée » aux aînés empêchés, elle est susceptible de s'ouvrir à d'autres aînés, mais aussi à d'autres publics. Cela permettrait d'arriver à une approche intergénérationnelle et/ou interculturelle qui peut être très enrichissante.

1.2.2.7.1 **Le choix des livres**

Déterminer quels types de livres seront lus peut être une aide pour canaliser le club de lecture et pour opérer une sélection de livres. Dans cette optique, les bibliothécaires font une sélection d'ouvrages qu'ils proposent à la lecture.

Une autre option peut être de laisser une grande liberté aux lecteurs qui apportent des livres choisis par eux librement. C'est une optique d'une grande ouverture, mais qui peut poser des problèmes de canalisation.

On peut aussi envisager que toutes les personnes lisent le même livre et échangent à ce propos. Dans ce cas de figure, le livre est sélectionné avec soin par le bibliothécaire. Il peut proposer deux ou trois ouvrages et procéder à un vote pour déterminer quel livre les personnes présentes vont lire. Matériellement, cette option pose le problème des exemplaires multiples. Cela suppose d'acheter plusieurs copies du même ouvrage ou éventuellement de demander un prêt par des services comme Bibliomedia. Toutefois, cela dépend du nombre d'inscrits.

1.2.2.7.2 ***L'encadrement et le déroulement***

Il convient pour les premières réunions de désigner une personne qui encadrera la rencontre. Elle pose les questions, fait office de modérateur et gère le temps de parole. Cela permet d'avoir un point de repère et une personne de référence et de structurer les réunions. Au fur et à mesure que le groupe se rencontre, ce rôle pourra être délégué par tournus, par exemple. Les personnes qui sont plus à l'aise ou qui ont plus d'expérience dans un domaine pourront ainsi mener la réunion et s'investir dans la vie du club de lecture. Toutefois, il est important qu'un bibliothécaire encadre toujours la réunion. Lors de la première réunion, le bibliothécaire invite les personnes à se présenter, à parler de leurs goûts de lecture, de leur motivation, etc. Le bibliothécaire peut commencer par se présenter pour donner un cadre et pour mettre les gens à l'aise.

Pour donner une dimension plus large à cette animation, nous pensons qu'il pourrait être intéressant de l'ouvrir à d'autres personnes âgées actives.

1) Durée et périodicité

Le temps de la réunion est à définir, car cela dépendra du nombre de participants, ainsi que de leur investissement.

Le club pourrait se réunir une fois par mois.

2) Plage horaire

Il est préférable que les personnes puissent être entre elles, au calme. Nous recommandons que le club de lecture se réunisse en dehors des heures d'ouverture de la bibliothèque.

1.2.2.7.3 **Les ressources nécessaires**

Matérielles : des livres. La bibliothèque dispose déjà du mobilier (chaises, tables, etc.).

Humaines : de un à deux bibliothécaires.

Il faut aussi compter un chauffeur et éventuellement un accompagnant pour amener les gens.

Financières : coût des dépliants, à savoir environ 400.- CHF pour 3'000 dépliants. Eventuellement le coût de l'essence, mais peut être négocié avec le service des Aînés.

Temporelles : préparation (1h), durée de la réunion (2h en moyenne) et du transport.

1.2.2.8 **Les avantages**

La mise en place d'animations dans la bibliothèque est un moyen d'attirer de nouveaux publics dans une optique conviviale. Cela va dans le sens d'une bibliothèque « troisième lieu ». De plus, c'est une manière de faire découvrir la richesse de la bibliothèque. Dans le cas de personnes âgées empêchées, c'est également l'occasion de créer des liens, de partager, de briser la solitude que certaines de ces personnes vivent au quotidien.

L'investissement financier est très modéré.

1.2.2.9 **Les inconvénients**

Le succès des animations dépend de trois facteurs essentiels: l'investissement des bibliothécaires, une bonne préparation de l'animation et une bonne communication. Les animations sont des actions plutôt chronophages qui nécessitent une bonne organisation et un suivi.

1.2.2.10 **L'évaluation du projet**

Après un an de fonctionnement, une évaluation devra être menée. Dans l'idéal l'évaluation devra être menée par un groupe de pilotage. Si seules les personnes effectuant les animations doivent faire un retour, on court le risque que leur subjectivité influence les résultats. Il convient d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre de personnes inscrites à l'animation
- Nombre de prêts effectués par la suite
 - Mesure de l'impact sur le taux d'emprunt
- Evaluer si le budget est suffisant ou si le service coûte trop cher

- Comptabiliser le nombre d'heures investies par les collaborateurs et déterminer si c'est excessif

Qualitatifs :

- Demander aux personnes inscrites si elles sont satisfaites de l'animation et quelles améliorations pourraient être envisagées
- Demander aux collaborateurs en charge de l'animation s'ils ont rencontré des difficultés et quelles améliorations pourraient être proposées
- Déterminer l'efficacité organisationnelle de l'action
- Impact sur la notoriété de la bibliothèque. Parle-t-on des animations ? Ont-elles attiré davantage de personnes en bibliothèque ?

Il faut également évaluer si la communication de la bibliothèque sur ce service est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites de quelle façon elles ont été mises au courant des animations
- Observer le nombre de dépliants emportés parmi ceux disposés à l'accueil de la bibliothèque.

1.2.3 Le développement de collections spécifiques dans la bibliothèque

Le service de portage ou l'accueil de personnes âgées empêchées en bibliothèque sont des actions de médiation essentielles. Mais on peut difficilement les envisager sans supports adaptés. Proposer aux personnes âgées des documents qu'elles ne peuvent pas lire n'a aucun sens. C'est pourquoi ces actions reposent pour la plupart sur le développement d'une offre documentaire adaptée.

Nous l'avons expliqué dans la partie théorique de ce travail, les habitudes et les goûts de lecture des personnes âgées empêchées ne se transforment pas subitement avec le grand âge. C'est l'accès à la lecture qui pose problème. Il convient donc de disposer d'une collection de livres en grands caractères et de livres lus. Nous avons envisagé deux types d'offres : l'une physique et l'autre numérique.

1.2.3.1 L'état de la collection

Actuellement, la bibliothèque du Forum Meyrin dispose d'une collection de 270 livres en gros caractères et de 176 titres en livres lus sur CD et cassettes.

Les livres en grands caractères prennent une place non négligeable (en moyenne, on peut considérer 25 titres par mètre linéaire), donc il ne sera pas possible de simplement développer l'offre. Un désherbage sera nécessaire afin d'avoir la place de proposer de nouveaux titres. Ce sera également l'occasion de « dépoussiérer » la collection qui est composée de livres plutôt anciens. Toutefois, le désherbage devra se

faire avec mesure. Premièrement, ce n'est pas parce qu'un titre est ancien qu'il ne sera pas emprunté. Deuxièmement, la communication autour de la collection des livres en grands caractères peut être améliorée. De nombreuses personnes ne savent tout simplement pas que la bibliothèque a une telle collection.

Les livres lus font partie du fonds et sont rangés en interclassement dans les rayons. Les nouvelles acquisitions seront à intégrer dans les collections de la bibliothèque. Là aussi, un désherbage peut être envisagé, mais il sera moins nécessaire que pour les livres en grands caractères.

1.2.3.2 Les préliminaires à l'action

Comme pour le service de portage et les animations, il est indispensable de communiquer auprès du public. Il doit être mis en avant sur le site de la bibliothèque. Il faudra également réaliser un dépliant qui mette en valeur le travail effectué pour étoffer les collections de la bibliothèque. Ce dépliant permettra aussi de simplement signaler l'existence de livres en grands caractères et de livres lus dans la bibliothèque. Il sera envoyé à tous les aînés de la commune via la lettre d'information du service des Aînés, par l'intermédiaire de la FSASD et mis à disposition également à la bibliothèque.

1.2.3.2.1 La création du dépliant

Le dépliant devra contenir les informations suivantes :

- Les coordonnées de la bibliothèque et le nom de la personne de référence à la bibliothèque
- Un court descriptif de mise en valeur
- La liste des nouvelles acquisitions.

Physiquement, le dépliant est de format A5, imprimé en bichromie sur le recto.

Ce dépliant devra être refait tous les ans de manière à annoncer les nouvelles acquisitions.

1.2.3.3 Le développement de l'offre documentaire physique

Pour offrir un choix suffisant aux personnes âgées empêchées, il est nécessaire de disposer d'une collection suffisante. L'offre documentaire actuelle peut ainsi être développée et diversifiée. Il existe plusieurs modèles économiques qui varient de manière significative selon que la bibliothèque achète les documents ou qu'elle les emprunte.

1.2.3.4 L'achat de livres grands caractères uniquement

1.2.3.4.1 Le nombre de documents

Nous estimons que 100 documents permettraient d'étoffer suffisamment l'offre. Cela correspond environ à quatre mètres linéaires (le désherbage des collections existantes est donc essentiel).

1.2.3.4.2 Les coûts

Si la bibliothèque devait acheter ces livres, le coût serait d'environ 24.- CHF par document. Pour 100 livres, il faut compter 2'400 francs suisses²²⁶.

Il faudra également cataloguer et équiper les documents.

1.2.3.4.3 Le temps de travail

On peut compter environ 20 minutes par document pour le catalogage et l'équipement. Donc un total de temps de travail d'environ 33 heures. De plus, il faut compter le temps nécessaire à la sélection des titres. Nous estimons que dix minutes par livre permettent de déterminer si le bibliothécaire le sélectionne ou pas, ce qui fait un total de seize heures. Il faut également tenir compte du temps nécessaire à la mise en rayon des nouveautés. Nous estimons qu'une heure suffit pour ranger 100 titres.

1.2.3.4.4 Les ressources nécessaires

Matérielles: les dépliants, 100 documents, matériel pour l'équipement.

Humaines: deux bibliothécaires.

Financières: 2'400.- CHF.

Temporelles: réalisation du dépliant (1h), catalogage et équipement (33h), sélection (16h), rangement (1h) pour une durée totale de temps de travail de 51 heures.

1.2.3.5 L'emprunt de livres grands caractères uniquement

Il est également possible d'emprunter une collection de livres. La fondation Bibliomedia est en quelque sorte la « bibliothèque des bibliothèques » et elle propose des collections variées en prêt aux écoles et aux bibliothèques et autres institutions. La Bibliothèque Forum Meyrin a déjà profité de ses services. Toutefois, cela n'a pas été très concluant. En effet, le suivi des titres empruntés n'a pas été assez efficace.

²²⁶ EDITIONS DE LA LOUPE. *Site des Editions de La Loupe* [en ligne].
<http://www.editionsdelaloupe.com/> (consulté le 10.06.2012)

1.2.3.5.1 **Les coûts**

Le coût du prêt de 100 livres est de 450 francs suisses par année (ce qui correspond à 0,38 frs par volume et par mois). La durée du prêt est de douze mois et un échange total ou partiel de la collection prêtée peut être fait une ou plusieurs fois par an. Le prêt se fait sur rendez-vous uniquement et la sélection des documents peut être faite sur place ou préparée sur demande²²⁷.

1.2.3.5.2 **Le temps de travail**

Avant toute chose, il est nécessaire d'effectuer une sélection des titres que la bibliothèque désire emprunter. Dans la mesure où les ouvrages de Bibliomedia sont déjà équipés, il faut uniquement les cataloguer. Selon nos estimations, cela prendra environ seize heures de travail à un bibliothécaire.

Il faut tenir compte du temps nécessaire à la mise en rayon des nouveautés. Nous estimons qu'une heure suffit pour ranger 100 titres.

La sélection des titres peut être faite par Bibliomedia ou titre par titre par le bibliothécaire. Dans ce cas de figure, il faut compter seize heures de travail (10 min par livre). Les livres peuvent ensuite être envoyés par Bibliomedia ou être retirés sur place, ce qui prendrait deux heures de temps pour se déplacer.

En plus, il faudra faire le suivi du prêt ce qui implique d'effectuer un renouvellement du fonds partiel ou complet au moins une fois dans l'année. On peut estimer deux heures de temps de travail.

1.2.3.5.3 **Les ressources nécessaires**

Matérielles: dépliants, 100 documents, véhicule pour chercher les documents à Bibliomedia.

Humaines: deux bibliothécaires.

Financières: 450.- CHF.

Temporelles: réalisation du dépliant (1h), déplacement (2h), catalogage (16h), sélection (16h), rangement (1h) pour une durée totale de temps de travail de 36h.

²²⁷ BIBLIOMEDIA. Offres aux bibliothèques et autres institutions. In : *site de Bibliomedia* [en ligne].
http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/offres_bibliotheques_index.asp?navid=3 (consulté le 10.06.2012)

1.2.3.6 L'achat de livres grands caractères et de livres lus sur CD

1.2.3.6.1 Le nombre de documents

Cent livres en grands caractères et 100 livres lus sur CD. Cela correspond à quatre mètres linéaires pour les livres et à deux mètres linéaires pour les CDs (mais ils seront intégrés dans les collections).

1.2.3.6.2 Les coûts

La bibliothèque peut choisir d'acquérir ces documents. Aux 2'400.- CHF estimés pour les livres en grands caractères, s'ajoutent environ 3'500.- CHF pour les livres lus sur CD²²⁸.

1.2.3.6.3 Le temps de travail

Le temps d'équipement et de catalogage est doublé par rapport à la proposition précédente, soit environ 64 heures de travail. Nous estimons que dix minutes par livre permettent de déterminer si le bibliothécaire le sélectionne ou pas, ce qui fait un total de 32 heures, et que deux heures suffisent pour ranger 200 titres.

1.2.3.6.4 Les ressources nécessaires

Matérielles: les dépliants, 200 documents, matériel pour l'équipement.

Humaines: deux bibliothécaires.

Financières: 6'300.- CHF.

Temporelles: réalisation du dépliant (1h), catalogage et équipement (64h), sélection (32h), rangement (2h) pour une durée totale de temps de travail de 99 heures.

1.2.3.7 L'emprunt de livres grands caractères et de livres lus sur CD

1.2.3.7.1 Les coûts

Si la bibliothèque décide de faire un emprunt via Bibliomedia, le coût du prêt de 20 livres lus sur CD s'élève à 140.- CHF par année qui s'ajoutent aux 450.- CHF pour le prêt de livres en grands caractères, soit un total de 590.- CHF par année. Bibliomedia ne peut pas prêter davantage de livres lus, le fonds disponible n'est pas suffisant.

²²⁸ PAYOT. Site de Payot [en ligne]. <http://www.payot.ch/fr/accueil> (consulté le 21.06.2012)

1.2.3.7.2 **Le temps de travail**

L'équipement des documents étant fait par Bibliomedia, on peut estimer que 35 heures de travail sont suffisantes pour cataloguer les 120 documents. Nous estimons qu'une heure suffit pour ranger 120 titres.

La sélection des titres peut être faite par Bibliomedia ou titre par titre par le bibliothécaire. Dans ce cas de figure, il faut compter seize heures de travail (10 min par livre). Il n'y aura pas beaucoup de choix sur les livres lus, c'est pourquoi, la sélection de ces 20 titres peut être laissée aux collaborateurs de Bibliomedia. Les documents peuvent ensuite être envoyés par Bibliomedia ou être retirés sur place, ce qui prendrait deux heures de temps.

En plus, il faudra effectuer le suivi du prêt ce qui implique d'effectuer un renouvellement du fonds partiel ou complet au moins une fois dans l'année. On peut estimer quatre heures de temps de travail.

1.2.3.7.3 **Les ressources nécessaires**

Matérielles: dépliants, 120 documents, véhicule pour chercher les documents à Bibliomedia.

Humaines: deux bibliothécaires.

Financières: 900.- CHF.

Temporelles: réalisation du dépliant (1h), déplacement (2h), catalogage (35h), sélection (16h), rangement (1h), renouvellement annuel (4h) pour une durée totale de temps de travail de 59 heures.

1.2.3.8 **Les avantages**

Le développement de l'offre documentaire va de pair avec des services de médiation à l'endroit des personnes âgées empêchées. Une offre diversifiée sera plus attrayante. Il est probable que le développement de l'offre documentaire ait un impact sur le taux de rotation du fonds et sur le nombre d'inscrits.

En choisissant d'emprunter des documents, l'investissement financier est peu élevé et le temps de travail nécessaire diminue.

1.2.3.9 **Les inconvénients**

Le budget d'acquisition est très important. Le temps nécessaire pour la sélection, le catalogage, l'équipement et la mise en rayon est particulièrement lourd.

En outre, la bibliothèque est dépendante de l'offre éditoriale.

L'emprunt auprès de Bibliomedia demande un suivi sur la durée. Les documents empruntés devront être remplacés entièrement ou partiellement au moins une fois par an.

1.2.3.10 L'évaluation du projet

Après un an de fonctionnement, une évaluation devra être menée. Il conviendra d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre de nouveaux inscrits qui empruntent les collections en grands caractères et les livres lus
- Nombre de prêts dans ces collections
 - Mesure du taux de rotation des collections
- Evaluer si le budget est suffisant ou si le service coûte trop cher
- Comptabiliser le nombre d'heures investies par les collaborateurs et déterminer si c'est excessif

Qualitatifs :

- Demander aux personnes qui empruntent les documents de ces collections si elles sont satisfaites de l'offre
 - Mesurer l'impact que ces collections ont sur leurs pratiques d'emprunt
- Demander aux collaborateurs en charge de la gestion de ces collections s'ils ont rencontré des difficultés, quelles améliorations pourraient être proposées
- Déterminer l'efficacité organisationnelle de l'action
- Impact sur la notoriété de la bibliothèque. Parle-t-on du développement de la collection ?

Il faut également évaluer si la communication de la bibliothèque sur ce service est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites comment elles ont entendu parler des nouvelles collections
- Observer le nombre de dépliants emportés parmi ceux disposés à l'accueil de la bibliothèque.

1.2.3.11 Le développement de l'offre numérique

A l'heure du numérique, il devient de plus en plus important pour les bibliothèques de prendre le train en marche. La bibliothèque participe au processus de sortir de ses murs en étant aussi présente sur Internet. Elle gagne en visibilité et démontre qu'elle est en adéquation avec son temps. Les lecteurs sont de plus en plus nombreux à

utiliser des tablettes, des liseuses, des smartphones et la lecture numérique s'étend de manière croissante, en particulier parmi le public adolescent. Il s'agit donc pour la bibliothèque publique de répondre à ces nouvelles demandes.

Cette option est entièrement numérique. Elle a l'avantage de permettre un gain de place important, puisque les livres (lus ou pas) sont stockés numériquement. La création d'une bibliothèque numérique permet d'offrir un choix beaucoup plus large de références. En outre, une offre numérique ne s'adresse pas qu'aux personnes âgées empêchées, mais à tout usager désireux d'obtenir des documents en version dématérialisée. Pour les personnes âgées (empêchées ou non) en particulier, l'intérêt est double puisque les liseuses permettent d'une part d'agrandir la taille des caractères et donc d'avoir une meilleure visibilité et d'autre part elles sont plus légères que des gros livres.

Bien que cette option soit très intéressante selon nous, puisqu'elle apporte de nombreux avantages et qu'à terme elle touchera un public plus large que les seules personnes âgées empêchées, elle reste très utopique. L'investissement et la complexité de sa mise en œuvre sont des barrières importantes. C'est pourquoi le développement de cette action est assez synthétique. Pour avoir une analyse complète et détaillée, nous vous invitons à lire l'étude de la CLP portant sur les ressources numériques pour les bibliothèques publiques et scolaires de 2011²²⁹.

1.2.3.12 L'offre numérique gratuite

Actuellement, de nombreux textes (audio ou non) sont téléchargeables gratuitement. Il s'agit pour l'essentiel de titres classiques, puisqu'ils ne sont plus soumis au droit d'auteur. La bibliothèque peut donc les prêter en toute légalité.

La sélection de textes parmi la masse présente sur la toile est une tâche rendue complexe par la multitude des sites à visiter. Le temps nécessaire à une sélection de textes est considérable. En estimant dix minutes nécessaires pour un seul ouvrage, le temps investi sera donc proportionnel aux nombres de ressources choisies.

²²⁹ CLP.GROUPE ROMAND DE TRAVAIL RESSOURCES NUMERIQUES. Les ressources numériques en bibliothèque publique et scolaire : Etude pour la Suisse romande. Rapport final [en ligne]. Lausanne : CLP, 2011. 27p.
http://www.sabclp.ch/images/file/Rapport%20final%20CLP_ressources_num%C3%A9riques.pdf (consulté le 15.06.2012)

1.2.3.12.1 **Les e-books gratuits**

Libraires, institutions, associations ou simples amateurs, ils sont de plus en plus nombreux à proposer des e-books gratuits sur Internet. Parmi la masse de sites que nous avons trouvés, nous avons sélectionné ceux qui nous ont semblé les plus pertinents :

1) Le projet Gutenberg²³⁰

Il met gratuitement à disposition des internautes près de 40'000 e-books et livres lus. Ce sont des ouvrages libres de droits. Le projet Gutenberg a également l'avantage de proposer des livres dans plusieurs langues. Les langues proposées pour plus de 50 livres sont : le chinois, l'anglais, le français (1'500 e-books environ), le néerlandais, l'espéranto, le finlandais, l'allemand, le grec, l'italien, le latin, le portugais, l'espagnol, le suédois et le tagalog²³¹. Quarante-huit autres langues sont encore proposées, mais pour moins de 50 titres. Cela laisse toutefois un très large éventail de possibilités.

Les livres sont téléchargeables sous plusieurs formats : ePub, HTML, Kindle, Plucker, QIOO Mobile et UTF-8 (texte brut). Une notice bibliographique est également proposée pour chaque ouvrage numérisé.

2) Gallica²³²

La bibliothèque numérique de la BNF propose 370'000 e-books, libres de droits. On y trouvera des textes, des cartulaires, des partitions, des livres illustrés, etc. C'est un fonds très riche qui permet d'avoir accès à des manuscrits ou des incunables d'une grande valeur documentaire. La qualité de la numérisation des images est particulièrement soignée.

Les documents sont téléchargeables en PDF, JPEG (seulement page à page), TXT et ePub (mais pour une minorité de titres).

²³⁰ PROJET GUTENBERG. *Site du Projet Gutenberg* [en ligne]. Dernière mise à jour le 06.05.2012. http://www.gutenberg.org/wiki/Main_Page (consulté le 18.06.2012)

²³¹ Langue parlée aux Philippines et en Asie du Sud-Est.

²³² BNF. *Gallica, Bibliothèque numérique* [en ligne]. <http://gallica.bnf.fr/> (consulté le 18.06.2012)

3) Numilog²³³

Numilog fournit 282 e-books totalement gratuits. Ce sont des titres moins anciens que ceux proposés par le Projet Gutenberg. En effet, ce sont des titres pour lesquels l'éditeur a renoncé à ses droits. Ils font office de produits d'appel. On y trouve, par exemple, une grande quantité de Harlequin. Qualitativement, la sélection proposée n'est pas très attrayante. Les formats proposés sont le PDF ou l'ePub.

4) E-book livre²³⁴

Ce site propose des e-books payants, mais aussi 59 gratuits. Il s'agit de romans et de documentaires. Le format pdf est celui majoritairement proposé. Il est nécessaire de s'inscrire pour pouvoir télécharger des livres.

5) Livres pour tous²³⁵

Ce site propose 5'000 livres gratuits en français. La majorité des livres disponibles sont au format PDF.

6) Amazon²³⁶

En plus de titres payants, Amazon propose 4'000 titres gratuits. Ils sont disponibles dans le format ePub lisible par leur liseuse, le Kindle. La sélection est plutôt variée et intéressante. Ce sont des ouvrages libres de droits²³⁷.

7) Fnac

La Fnac propose 400 e-books gratuits. Ils sont téléchargeables en format ePub.

²³³ NUMILOG. *Site de Numilog* [en ligne]. <http://www.numilog.com/Accueil.aspx> (consulté le 18.06.2012)

²³⁴ WEBINFONET. *Site de E-book livre* [en ligne]. <http://www.ebook-livre.com/> (consulté le 18.06.2012)

²³⁵ LIVRES POUR TOUS. *Ebooks gratuits. Livres pour tous* [en ligne]. <http://www.livrespourtous.com/> (consulté le 18.06.2012)

²³⁶ AMAZON. *Site d'Amazon* [en ligne]. http://www.amazon.fr/ref=gno_logo (consulté le 18.06.2012)

²³⁷ Pour obtenir la liste des e-books gratuits qu'ils offrent, aller à cette adresse : http://www.amazon.fr/s/ref=s9_aas_bw_srch?_mk_fr_FR=%C5M%C5Z%D5%D1&node=672108031,!784561031,!784564031,1354725031,695398031&field-language=fran%E7ais&page=1&bbn=1354725031&pf_rd_m=A1X6FK5RDHNB96&pf_rd_s=center-3&pf_rd_r=0C61R57AWZBC0FW2HD28&pf_rd_t=101&pf_rd_p=271425227&pf_rd_i=927173031

1.2.3.13 Les livres audio dématérialisés gratuits

Des livres lus sont proposés en format MP3 ou WMA, téléchargeables depuis divers sites. Ce sont également des classiques, enregistrés par des bénévoles en général. Ils sont libres de droits. Un peu moins répandus que les sites proposant des e-books, on trouve néanmoins un choix important, parmi lequel nous avons fait une sélection.

1) Littérature audio²³⁸

« Des livres à lire et à entendre » est une association qui propose 2'730 livres audio gratuits, destinés aux malvoyants et aux non-voyants. Leur site propose une bibliothèque de livres audio ainsi qu'un recensement de sites qui mettent à disposition des livres audio gratuits. 191 donneurs de voix contribuent bénévolement au développement du site. Les fichiers sont proposés au format MP3.

2) Au fil des lectures²³⁹

Ce site recense 450 enregistrements de textes classiques. Ils peuvent être écoutés directement sur le site en streaming ou être téléchargés en format MP3.

3) Audiocite²⁴⁰

Ce site propose un très grand nombre de livres audio. On y trouve aussi bien des textes classiques que contemporains et même quelques documentaires. Ils peuvent être écoutés directement sur le site en streaming ou être téléchargés en format MP3.

En plus, Audiocite propose un moteur de recherche dédié aux livres audio gratuits qui permet de rapidement trouver un texte sur Internet²⁴¹.

4) Librivox²⁴²

Ce site propose 192 livres audio en français²⁴³. Mais sa grande force, ce sont les livres audio en anglais : plus de 4'000. Il propose également quelques livres en allemand, en

²³⁸ DES LIVRES A LIRE ET A ENTENDRE. *Site de Littérature audio.com* [en ligne]. <http://www.litteratureaudio.com/> (consulté le 18.06.2012)

²³⁹ VICTORIA. *Au fil des lectures...* [en ligne]. <http://victoria-aufildeslectures.blogspot.ch/> (consulté le 18.06.2012)

²⁴⁰ AUDIOCITE. *Site de Audiocité.net* [en ligne]. <http://www.audiocite.net/> (consulté le 18.06.2012)

²⁴¹ Le moteur de recherche est accessible à cette adresse : <http://www.audiocite.net/livres-audio-gratuits.html>

²⁴² LIBRIVOX. *Site de Librivox* [en ligne]. <http://librivox.org/> (consulté le 18.06.2012)

²⁴³ Voici le lien direct : https://catalog.librivox.org/search_advanced.php?language=French

russe ou encore en espagnol (mais très peu). Les œuvres du domaine public sont enregistrées par des bénévoles. La plupart des textes sont tirés du Projet Gutenberg. Les livres peuvent être écoutés directement sur le site en streaming ou être téléchargés en format MP3.

5) Mediatexte²⁴⁴

Ce site recense une vingtaine de livres audio, en particulier des œuvres de philosophes. L'écoute est proposée en streaming en fichiers MP3. Pour certains titres, le téléchargement est possible chapitre par chapitre.

1.2.3.14 L'offre numérique payante

En ce qui concerne les nouveautés en e-books et en livres audio, il faut passer par des fournisseurs payants. Même si les e-books se généralisent, tout n'est pas disponible en version numérisée. Les bibliothécaires sont donc dépendants de l'offre éditoriale.

1.2.3.14.1 Les e-books payants

Les e-books s'achètent sur internet. Les prix sont assez variables d'un fournisseur à l'autre, allant de 5 à 30 euros selon les titres²⁴⁵. Une carte de crédit est nécessaire. Or, en général les bibliothèques n'en ont pas pour des raisons administratives, ce qui pose un gros problème. Les libraires revendeurs sont par exemple Amazon, la Fnac, Payot, Immatériel, Eden, l'Harmathèque, etc. Toutefois, aucun de ces fournisseurs ne propose l'ensemble de la production éditoriale. C'est pourquoi, il est nécessaire d'acheter les e-books auprès de plusieurs fournisseurs. Cela représente un temps considérable de recherches que nous pouvons difficilement estimer. Pour la Suisse, il existe E-readers.ch. C'est une plateforme commune à 25 librairies indépendantes. Cela permet d'avoir une bonne vision de la production francophone disponible et cela permet à l'internaute de choisir dans quelle librairie indépendante il va acheter son e-book.

Cependant, si le grand public peut passer par des libraires en ligne (Amazon, Fnac, Payot, etc.), pour acheter des e-books, c'est plus problématique pour les bibliothèques. En effet, il n'est légalement pas possible de prêter des livres dématérialisés achetés en

²⁴⁴ MEDIATEXTE. *Audiolivres* [en ligne]. <http://audiolivres.wordpress.com/> (consulté le 18.06.2012)

²⁴⁵ Prix estimé d'après le site d'Amazon.fr

ligne. Des conditions doivent être négociées auprès d'éditeurs pour la gestion des accès. Les DRM²⁴⁶ posent également problème.

Pour pouvoir faire du prêt, les bibliothèques doivent passer par des prestataires. Il n'existe pas une offre très développée pour les bibliothèques.

En nous basant sur le site de Carel²⁴⁷, nous avons retenu les prestataires suivants :

1) Numilog

Numilog est une filiale d'Hachette livres et propose un grand choix d'e-books. Les modalités sont adaptées aux besoins des bibliothèques et offrent des prestations « à la carte ». Il y a un coût de 1'500 euros par an pour l'utilisation de la plateforme dédiée auquel s'ajoute le prix de l'achat au titre de documents.

Deux façons de faire sont proposées pour un même coût : soit l'achat définitif du titre, soit la « location » pour une année mais avec trois accès simultanés possibles sur ce même titre. Ainsi, le calcul du budget est directement lié aux nombres de livres qui seront mis à disposition sur la plateforme.

Pour information, il est possible de consulter le catalogue des livres proposés par Numilog²⁴⁸. Les prix sont en moyenne 25 % moins chers que la version papier et vont de 4 à 20 euros (soit 12 euros en moyenne).

En plus des livres numériques, Numilog propose une offre de livres lus.

2) Cyberlibris Bibliovox

Ce prestataire propose plus de 10'000 livres sélectionnés auprès de plus de 140 éditeurs sur des sujets variés : la vie pratique, les sciences humaines, les arts et lettres, l'économie et l'entreprise, le tourisme et le voyage, les sciences, l'enfance, les livres en espagnol et en français.

L'abonnement annuel est illimité. La bibliothèque peut choisir un des domaines (par exemple, pour le tourisme et le voyage, il faut compter 300 euros par an) ou souscrire à l'ensemble des collections pour 2'990 euros.

²⁴⁶ Ensemble de mesures techniques de protection qui restreignent la consultation et la copie des fichiers numériques.

²⁴⁷ BPI. Catalogue CAREL. In : *site de la Bibliothèque Publique d'Information* [en ligne]. http://www.bpi.fr/fr/professionnels/collections_et_services2/carel_ressources_electroniques/catalogue.html (consulté le 10.05.2012)

²⁴⁸ Vous trouverez le catalogue de Numilog à cette adresse : <http://www.numilog.com/bibliotheque/catalogue/>

3) Publie.net

Publie.net propose des œuvres de littérature contemporaine. En 2008, Publie.net annonce 180 titres de 90 auteurs disponibles. L'accès se fait sur le site de Publie.net avec un code d'accès. Il n'y a pas de possibilité d'accès à distance. Les tarifs sont proportionnels au nombre d'habitants. Donc pour les 21'000 habitants de Meyrin²⁴⁹, il faut compter 750 euros par année.

4) Izneo

Izneo propose plus de 2'600 bandes dessinées, réparties en nouveautés et en livres de fond. Les bandes dessinées sont lues sur le site en streaming, sur un ordinateur fixe au sein de la bibliothèque. L'accès est illimité. Pour un premier poste, il faut compter 599 euros, plus les frais techniques d'installation de 499 euros et les frais de suivi de 239 euros. Au total, pour une installation de base, le coût est de 1'337 euros par année.

5) Immatériel

La bibliothèque peut décider quels titres elle veut sélectionner parmi les 5'000 livres disponibles dans le catalogue d'Immatériel²⁵⁰. Un accès à distance, illimité est compris dans le prix de l'abonnement. Les tarifs dépendent du nombre de livres que la bibliothèque désire, proportionnellement au nombre d'habitants ou au nombre d'utilisateurs potentiels. Par exemple, pour une sélection de moins de 200 titres, il faut compter 2'500 euros par année.

1.2.3.15 Les livres audio dématérialisés payants

Tout comme pour les e-books, il existe des fournisseurs de livres audio payants. Cela permet d'avoir accès aux nouveautés et aux titres encore sous droits d'auteur. Les prix varient beaucoup d'un livre à l'autre, allant de 5 à 30 euros pour les nouveautés. Le fichier MP3 est téléchargeable depuis le site. Une carte de crédit est nécessaire pour effectuer ces achats. Parmi les fournisseurs on trouve : Audiolib, Livraphone, Amazon, etc. Même si la production est moins fortement répartie que pour les e-books, il est nécessaire de faire des recherches sur plusieurs sites pour avoir une offre éditoriale large.

²⁴⁹ COMMUNE DE MEYRIN. *Op. cit.*

²⁵⁰ Vous trouverez le catalogue d'Immatériel à cette adresse : http://librairie-pro.immateriel.fr/fr/list/page/1/creation_date?

L'offre pour les bibliothèques est encore plus restreinte pour les livres audio dématérialisés. Ces plateformes utilisent le système des DRM pour gérer le prêt. La seule plateforme dédiée aux livres audio pour les bibliothèques que nous avons trouvée est Voolume.

Voolume est un portail d'écoute en ligne de livres audio. L'accès peut se faire à distance et l'écoute est illimitée. Le portail peut être enrichi par des productions régionales ou de la bibliothèque. Il ne nécessite pas de programme ou d'installation en particulier. Pour sa mise en service et sa personnalisation selon la charte de la bibliothèque, il faut compter 500 euros. Les tarifs de l'abonnement dépendent du nombre de titres désirés (soit un minimum de 250, soit une moyenne de 600) et du nombre d'inscrits.

Par exemple, pour 200 inscrits au site, il faut compter entre 430 et 790 euros par année.

1.2.3.16 Les plateformes

La bibliothèque peut décider de proposer à ses usagers des contenus gratuits et libres de droit ou payants en passant par des prestataires.

1.2.3.16.1 Pour des contenus gratuits

Pour mettre à disposition des contenus gratuits, deux possibilités sont envisageables : soit faire une plateforme « maison », soit intégrer les notices dans le catalogue de la bibliothèque et mettre un lien hypertexte vers le fichier téléchargeable.

Une plateforme « maison » permet de créer une bibliothèque numérique sur mesure et de mettre à disposition des contenus gratuits de manière claire et homogène. Cela nécessite un travail important de la part d'un informaticien.

Nous estimons que pour la réalisation de ce projet, il faut compter un informaticien à plein temps durant deux mois au minimum. Certaines tâches n'incombent pas à un informaticien, mais s'il devait tout réaliser, le délai pourrait aller jusqu'à six mois. Pour régler les problèmes de maintenance, de sécurité et les pannes éventuelles, un informaticien doit être engagé à 20 % toute l'année. Sans rechercher un informaticien de grande expérience, il est possible d'engager un jeune professionnel qui s'est penché sur ces problématiques. A l'Etat de Genève, cela correspondrait au minimum à une classe 17 (sans tenir compte des annuités, ce qu'il faudrait faire) : soit 5'380.- CHF par mois. Le travail de maintenance peut éventuellement être assuré par le service informatique communal.

Cela revient à un prix très élevé (de 10'760.- à 32'280.- CHF pour la première année et 12'912.- CHF pour chaque année suivante). De plus, il faudra disposer d'un serveur pour conserver les fichiers, mais la bibliothèque peut utiliser celui de la commune. Pour accéder aux ressources numériques, les usagers n'ont a priori pas besoin d'un mot de passe.

Si la bibliothèque décide de se tourner vers un consultant, il faudrait compter environ 1'600.- CHF la journée. Cela peut tomber à 1'200.- CHF si l'engagement se prolonge à plusieurs semaines.

Intégrer les notices dans le catalogue de la bibliothèque demande un grand nombre d'heures de travail aux bibliothécaires. On peut estimer que quinze minutes suffisent par notice. Donc pour 100 notices, il faut compter 25 heures de travail. Ensuite, il suffit de mettre un lien hypertexte jusqu'à la ressource gratuite en ligne. L'utilisateur n'a plus qu'à la télécharger. Le travail de maintenance n'est pas très lourd. Il concerne principalement la vérification régulière (une fois par mois idéalement) des liens pour s'assurer qu'ils sont toujours valides. Un programme d'interrogation de la base de données du catalogue en PHP peut permettre cette vérification. C'est un petit programme léger et assez simple à réaliser. Soit il peut être réalisé en une heure de travail par un informaticien, soit la bibliothèque peut profiter du changement de logiciel pour le faire faire par l'entreprise qu'elle a commanditée. Cette solution est moins coûteuse, mais elle est moins claire pour les usagers qui devront interroger le catalogue en ligne pour trouver des documents dématérialisés. Pour accéder aux ressources numériques, les usagers n'ont a priori pas besoin d'un mot de passe.

Pour chacune de ces solutions, il est nécessaire que les bibliothécaires alimentent régulièrement la plateforme pour qu'elle ne soit pas statique. Cela demande un suivi régulier qui pourrait devenir particulièrement chronophage.

1.2.3.16.2 ***Pour des contenus payants***

La bibliothèque peut choisir de passer par des prestataires. Dans ce cas de figure, ce sont ces derniers qui se chargent de fournir une plateforme (Numilog par exemple) ou des accès à une bibliothèque numérique sur leur site (Immateriel par exemple). En général, le service de maintenance, voire de formation est assuré par le prestataire. Chacun ayant une politique précise à ce sujet, nous vous renvoyons à leurs sites pour connaître les détails. Il n'y a donc normalement pas de frais supplémentaires pour la bibliothèque. L'accès aux ressources dépend du contrat que propose le prestataire. Il

peut être à distance ou dans les locaux de la bibliothèque et la reconnaissance de l'utilisateur peut se faire par un mot de passe ou par l'adresse IP.

1.2.3.17 L'équipement nécessaire

1.2.3.17.1.1 Pour les e-books

Pour avoir un accès aux e-books il faut une liseuse. On trouve autant de modèles de liseuses que de formats. Les plus répandus sont : l'ePub, le Mobi, le Prc, l'Azw, le Cbr, le Cbz, le PDF. Certaines lisent également le html, le TXT ou le RTF. Chaque liseuse peut afficher un ou plusieurs formats bien précis. Le choix de la liseuse doit être réfléchi et compatible selon la pérennité des formats proposés.

A titre indicatif, la bibliothèque du Forum Meyrin possède une liseuse Sony Reader. Elle supporte les formats suivants : l'ePub, le PDF, le TXT, le RTF et le .doc. La majorité des e-books sont disponibles en format ePub ou PDF.

Deux possibilités sont alors envisageables. Soit la personne dispose d'un appareil de lecture, soit la bibliothèque peut en faire l'acquisition et les prêter en même temps que les e-books. C'est ce que la bibliothèque de Carouge propose en prêtant des liseuses moyennant une caution de 100 francs. Un Sony Reader coûte de 199 à 299 francs suisses. La bibliothèque du Forum Meyrin pourrait faire un test en prêtant une liseuse pour des conditions similaires. Cela permettrait d'évaluer la pertinence d'en acheter une ou plusieurs autres.

1.2.3.17.1.2 Pour les livres audio dématérialisés

La personne emprunteuse devra disposer d'un lecteur MP3, d'un ordinateur ou d'un smartphone. Là encore la bibliothèque peut en acquérir et les prêter en même temps que les fichiers MP3. Toutefois, le prix d'un lecteur MP3 a beaucoup baissé. On trouve des lecteurs MP3 d'une capacité de deux à quatre Giga pour moins de 50 francs. Dans la mesure où le public cible concerne les personnes âgées empêchées (ou non), elles ont globalement les moyens d'investir dans un appareil de ce type. Bien entendu, il convient de les former à leur utilisation. Eventuellement, on peut les accompagner lors de l'achat. Comme pour les documents physiques, on peut inclure cette offre numérique dans le service de portage à domicile. En effet, il suffit d'aller chercher l'appareil chez la personne demandeuse, de charger les nouvelles ressources et de le lui apporter.

1.2.3.18 La formation des usagers et des bibliothécaires

Le temps que demandera la formation est considérable. Les bibliothécaires d'une part devront être formés à l'utilisation de la nouvelle plateforme et des appareils de lecture. Nous pouvons supposer que la plupart d'entre eux ont des connaissances suffisantes, mais si ce n'est pas le cas, il est possible soit de tous les former, soit de choisir un ou deux bibliothécaires délégués. On peut estimer la durée de la formation à la plateforme à une heure. L'idéal serait qu'elle soit donnée à l'ensemble des collaborateurs.

D'autre part, les usagers devront être formés à l'utilisation des ressources numériques et aussi des appareils de lecture, en particulier les personnes âgées pour qui le numérique est quelque chose de fort « mystérieux ». Nous estimons que la durée de la formation peut être d'une heure en moyenne, mais cela dépend de la personne qui forme ou est formée. Ce seront les bibliothécaires qui formeront les usagers. Il est donc essentiel que les formateurs soient de bons pédagogues. De plus, un guide de l'utilisateur sera disponible sur le site de la bibliothèque.

1.2.3.19 Les ressources nécessaires pour la formule ressources numériques gratuites avec plateforme « maison »

Matérielles: dépliants, appareils de lecture (éventuellement).

Humaines: un informaticien pendant deux mois (minimum) puis à 20 %, deux bibliothécaires.

Financières: salaire de l'informaticien (45'192.- CHF par an), coût dépliants (400.- CHF pour 3'000 dépliants).

Temporelles: réalisation du dépliant (1h), sélection de 200 titres (30h), formation des bibliothécaires (1h), formation des usagers (1h/usager, donc pour 20 usagers, 20 heures), alimentation de la base de données (4h/mois), pour un temps total de 66 heures de travail.

1.2.3.20 Les ressources nécessaires pour la formule ressources numériques gratuites avec intégration dans le catalogue et liens

Matérielles: dépliants, appareils de lecture (éventuellement).

Humaines: trois bibliothécaires et un informaticien pour 1h de travail.

Financières: salaire de l'informaticien, coût dépliants (400.- CHF pour 3'000 dépliants).

Temporelles: réalisation du dépliant (1h), création du programme d'interrogation (1h), intégration des notices (25h), sélection de 200 titres (30h), formation des

bibliothécaires (1h), formation des usagers (1h/usager, donc pour 20 usagers, 20 heures), alimentation de la base de données (4h/mois).

1.2.3.21 Les ressources nécessaires pour la formule ressources numériques payantes basé sur le modèle de Numilog (e-books uniquement)

Numilog nous semble être le prestataire le plus intéressant en termes d'offre, d'accès, de maintenance et de coûts, c'est pourquoi nous nous sommes basés sur ce modèle économique.

Matérielles: dépliants, appareils de lecture (éventuellement).

Humaines: deux bibliothécaires.

Financières: abonnement de base (1'500 euros), location ou achat de 100 titres (1'200 euros), soit un total de 2'700 euros, coût dépliants (400.- CHF pour 3'000 dépliants).

Temporelles: réalisation du dépliant (1h), sélection de 100 titres (16h), formation des bibliothécaires (1h), formation des usagers (1h/usager, donc pour 20 usagers, 20 heures) pour un total de temps de travail de 38 heures.

1.2.3.22 Les avantages

L'avantage de ce choix est la grande diversité des textes proposés et le gain de place physique pour la bibliothèque. L'accès à ces ressources est favorisé par leur mise à disposition en ligne.

Les liseuses permettent aux personnes âgées empêchées de pouvoir agrandir les caractères et d'avoir un objet léger en main.

Mais au-delà des personnes âgées empêchées, l'offre numérique s'adresse à tous. Il est possible que cela augmente le nombre de nouvelles inscriptions à la bibliothèque.

En partant sur une offre gratuite de documents numériques et en intégrant les notices au catalogue avec un lien vers les ressources en ligne, les coûts sont très faibles.

1.2.3.23 Les inconvénients

L'offre gratuite proposée via une plateforme « maison » coûte très cher, bien plus même qu'une offre payante d'un prestataire. Le temps de travail nécessaire à l'alimentation et à la maintenance de ce projet est très lourd. Sur la durée, il est possible que les bibliothécaires n'aient pas l'endurance nécessaire.

La durée de formation aux usagers impute le temps que les bibliothécaires peuvent consacrer à leurs autres tâches.

Il est possible que le projet n'ait pas le succès escompté auprès du public et en particulier des personnes âgées empêchées.

L'offre payante demande de débloquent un budget important. De plus, la bibliothèque est dépendante de l'offre éditoriale.

1.2.3.24 L'évaluation du projet

Après un an de fonctionnement, une évaluation devra être menée. Il conviendra d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre de nouveaux inscrits qui empruntent des ressources numériques
- Nombre de prêts de ressources numériques
- Nombre de visites sur la plateforme / le site du prestataire / le site de la bibliothèque
- Evaluer si le budget est suffisant ou si le service est trop onéreux
- Comptabiliser le nombre d'heures investies par les collaborateurs et déterminer si c'est excessif
- Observer le nombre de dépliants emportés parmi ceux disposés à l'accueil de la bibliothèque

Qualitatifs :

- Demander aux personnes qui empruntent ces collections si elles sont satisfaites de l'offre
- Mesurer l'impact que ces collections ont sur leurs pratiques d'emprunt
- Demander aux collaborateurs en charge de la gestion de ces collections s'ils ont rencontré des difficultés, quelles améliorations pourraient être proposées
 - En particulier dans les collaborations avec :
 - Bibliomedia
 - Le prestataire choisi
 - Le service informatique ou l'informaticien en charge du projet
- Déterminer l'efficacité organisationnelle de l'action
- Impact sur la notoriété de la bibliothèque. Parle-t-on du développement des collections numériques?

Il faut également évaluer si la communication de la bibliothèque sur ce service est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites de quelle façon elles ont entendu parler des nouvelles collections

2. Les migrants

2.1 La situation des migrants à Meyrin

La Commune de Meyrin, avec 44 % de population étrangère (plus de 9'200 personnes) et plus de 100 nationalités représentées²⁵¹, est composée d'un tissu social tout à fait propice à développer des actions en faveur de l'intégration des différentes cultures.

D'origines socio-culturelles et économiques très différentes, les migrants forment un public très hétérogène. Certaines personnes vivent à Meyrin depuis plusieurs années. Elles parlent suffisamment bien la langue pour être autonomes dans leur quotidien et leurs enfants sont souvent bien intégrés dans la communauté meyrinoise. On observe que la plupart des migrants vont avoir tendance à se rapprocher des personnes de la même communauté ethnique qu'eux. Cependant, certains migrants ont à cœur de partager leur culture et de découvrir celle de leur pays d'accueil.

D'autres sont dans des situations précaires, isolées par la barrière de la langue ou leur statut légal, comme dans le cas des requérants d'asile. De plus, ces personnes ne choisissent pas forcément d'être là et leurs conditions de vie sont souvent très lourdes psychologiquement et matériellement.

2.1.1 Les lieux de vie

A Meyrin, il n'y a pas une ghettoïsation des migrants dans certains quartiers de la ville, mais ils sont présents sur toute la commune. Malgré cela, quelques quartiers contiennent un plus fort nombre d'étrangers où les conditions de vie sont difficiles comme dans le quartier de la Golette.

En ce qui concerne le logement, les problèmes du marché immobilier obligent des anciens requérants qui ont obtenu le permis B ou C à vivre au foyer Feuillasse.

2.1.2 Les difficultés

La barrière de la langue et l'intégration des migrants dans la société posent problème. Les requérants d'asile subissent aussi une forte pression psychologique à cause de leur situation précaire.

²⁵¹ COMMUNE DE MEYRIN. *Op. cit.*

Ces problèmes leur causent des difficultés dans la recherche d'un travail ainsi que des phénomènes de communautarisme ou d'isolement.

Ces difficultés concernent surtout les primo-arrivants. En effet, les enfants des immigrés, grâce à l'école, s'intègrent beaucoup plus facilement.

Nous tenons à souligner que la ville de Meyrin possède une longue tradition dans l'accueil de peuples migrants et qu'il y a donc une volonté de la part du monde politique d'intégrer toutes les communautés.

2.1.3 Les besoins des publics migrants

Suite aux entretiens avec les responsables de l'association CEFAM et du foyer Feuillasse, ainsi qu'avec des femmes migrantes, nous avons pu dégager une série de besoins spécifiques à ces publics. Ces informations nous ont dirigés dans le choix des actions à développer.

Tout d'abord, nous avons observé que les publics migrants souhaitent apprendre le français tant au niveau de l'oral que de l'écrit. L'oral est important, car c'est en sachant parler la langue du pays qu'on devient plus autonome. De plus, dès qu'on commence à savoir écrire, on se sent beaucoup plus intégré dans la culture du pays. Par conséquent cela nécessite d'avoir à disposition des méthodes de langues, ainsi que des ouvrages de grammaire pour améliorer leur français. Néanmoins, ils ont également souligné l'envie de lire des livres dans leur langue maternelle.

Un besoin au niveau du matériel informatique est également constaté. La plupart n'ont pas d'ordinateur chez eux ni de connexion Internet. En effet, ce public souhaite garder une trace avec ses origines. Généralement, ils se renseignent sur Internet de l'actualité en relation avec leur pays ou en regardant la télévision de leur pays.

En outre, la nécessité de s'informer sur la vie pratique en Suisse afin de comprendre le fonctionnement de notre société et de pouvoir trouver du travail est fortement ressentie.

2.2 Les actions à réaliser

Les actions à réaliser s'adressent à toutes les communautés étrangères de Meyrin indépendamment de leur condition sociale et de leurs revenus.

Notre travail va donc aborder non seulement la collection en langues étrangères mais aussi d'autres rayons de la bibliothèque ainsi qu'une série d'animations autour du livre

adaptées spécifiquement aux publics allophones permettant un échange avec les autres habitants de Meyrin. Nous espérons que ces actions puissent amener une belle lune de miel entre la bibliothèque et les différentes communautés installées dans la commune.

2.2.1 Le développement de la collection papier

2.2.1.1 *La bibliothèque et les publics migrants*

Dans le chapitre consacré à l'accueil des publics migrants, nous soutenons qu'une bibliothèque souhaitant offrir ses services aux personnes qui ne sont pas d'origine suisse peut, soit proposer des ouvrages favorisant l'intégration, soit mettre en valeur la culture d'origine de ces personnes. Ainsi, nous avons axé notre réflexion en tenant compte de ces deux aspects.

Concernant le développement de la collection, il nous a paru naturel de privilégier les lectures de loisirs, ainsi que les ouvrages liés à la vie pratique, en laissant de côté le principe de ce qui est "légitime" et de ce qui ne l'est pas.

2.2.1.2 *Les collections papier en langues étrangères*

Pour développer une collection en langues étrangères qui soit viable économiquement et organisationnellement, il faut prendre en compte le fait qu'on ne peut pas développer quarante langues de la même manière et en même temps de façon satisfaisante. Pour cette raison, il est nécessaire de définir des critères pour la sélection des langues. Nous soulignons l'importance à se limiter à deux ou trois langues à la fois afin de faire un travail de qualité qui puisse aboutir à une offre de base solide.

En outre, l'aide des personnes, des associations et des communautés actives dans la commune de Meyrin est indispensable pour obtenir de bons résultats. Ces collaborations permettront d'une part d'exploiter des connaissances qu'on n'aurait jamais pu obtenir autrement et d'autre part de promouvoir la collection auprès de la communauté à laquelle on s'adresse. De plus, les personnes participant au développement de la collection se familiariseront avec le fonds de la bibliothèque.

Il faudra développer principalement de la littérature contemporaine et classique, des livres de poésie et de la bande dessinée. Si la bibliothèque a de l'espace et un budget suffisant, les bibliothécaires pourront ajouter des ouvrages documentaires. Il est important de souligner que le pays d'origine de l'auteur n'est pas important, ce qui importe, c'est la langue dans laquelle le livre est publié.

2.2.1.3 Le déroulement de l'action

Tout d'abord, il faut prendre en compte des critères fondamentaux pour le choix des langues : Quelles sont communautés que l'on souhaite toucher en premier ? Quelles sont les personnes disponibles pour collaborer avec la bibliothèque ? Souhaitent-elles faire des dons de livres ?

Une fois que la bibliothèque a répondu à ces questions, elle peut commencer par choisir les premières langues à développer. Nous estimons que le temps pour monter une collection de base, pour deux à trois langues à la fois, devrait être d'environ quatre mois en dédiant un jour et demi à deux jours de travail d'un bibliothécaire. Pour commencer, il faudra avoir un minimum de 20 livres par langue et il faudra renouveler ou augmenter la collection de cinq à sept livres par année et par langue. Evidemment c'est une base très théorique, tout va dépendre du nombre de dons récoltés et du taux d'utilisation de la collection selon chaque communauté. En ce qui concerne l'espace nécessaire, il faut le mesurer en pensant qu'un mètre linéaire correspond à 60 livres, soit trois langues. En ce qui concerne la littérature jeunesse, tout va également dépendre de ce qu'on arrive à rassembler avec les dons. Il faudra certainement une dizaine de livres pour les adolescents et quelques exemplaires pour les petits et les enfants (car on sait qu'ils aiment bien lire les mêmes histoires).

2.2.1.3.1 Cinq solutions envisageables pour se procurer les livres

2.2.1.3.1.1 Faire une récolte de livres auprès des communautés étrangères de Meyrin

L'objectif est de développer la collection en récoltant des dons de livres en langues étrangères auprès des communautés meyrinoises. Grâce à cela la collection pourra s'accroître à bas coût. Nous estimons plus judicieux de commencer à développer par des dons, puis d'enrichir la collection au moyen des propositions qui suivent.

La tâche la plus importante est celle de joindre les personnes souhaitant donner des ouvrages à la bibliothèque. Nous voyons les possibilités suivantes :

- Parler du projet aux usagers lors de leur visite à la bibliothèque pour trouver des contacts et ainsi encourager le bouche à oreille.
- Prendre contact avec des acteurs actifs sur Meyrin, comme le CEFAM, et leur demander de transmettre l'information à leur public (3h de recherches et de prise de contact). Pour le CEFAM, nous avons déjà pris contact avec la responsable. D'ici le mois de septembre 2012, elle nous fournira un certain nombre d'adresses.
- Ecrire un article dans le magazine Meyrin Ensemble pour faire un appel aux dons (4-5h)

- Imprimer un dépliant à distribuer à travers les canaux que la bibliothèque utilise déjà (2h pour la préparation, 3-4h pour la distribution et coûts de production de 200-300 dépliant « faits maison »)

Nous conseillons dans la campagne de communication d'utiliser des phrases positives, qui valorisent la culture de ces communautés, par exemple : « La Bibliothèque Forum Meyrin lance un programme qui a pour but d'élargir son offre en langues étrangères. Pour cette raison, nous sommes à la recherche de livres en langue urdu, persan et tamoul. »

2.2.1.3.1.1.1 Les avantages

La collection se développe avec de faibles coûts. Les personnes qui font des dons se sentent intégrées dans cette démarche et développent un attachement aux ouvrages de cette nouvelle collection.

2.2.1.3.1.1.2 Les inconvénients

Récolter des livres avec ce système pourrait créer deux problèmes en particulier. Le premier concerne les attentes de la personne faisant la donation. On peut imaginer qu'elle aimerait voir son don finir sur les rayons de la bibliothèque et pas dans une poubelle. Toutefois, selon l'état, l'âge ou le contenu de l'ouvrage, il ne sera pas possible de le garder. Il est donc très important de spécifier dès le début quelles sont les conditions du don d'ouvrages. Elles devraient être écrites dans le règlement de la bibliothèque. De plus, la bibliothèque pourrait faire signer un contrat expliquant en détails les conditions. Par exemple, ils pourraient spécifier que les livres donnés seront triés et sélectionnés par les bibliothécaires selon leur état et leur contenu et qu'ils peuvent éliminer ceux jugés inappropriés ou les rendre au donateur s'il le souhaite. Cela demande évidemment un effort supplémentaire de la part des bibliothécaires car il faudra rendre le bon livre à la bonne personne.

Le deuxième problème concerne la maîtrise du contenu de la part des bibliothécaires. Comme on ne connaît ni la langue, ni le contexte politique et social de certains pays, nous risquons de retrouver dans la bibliothèque des ouvrages incitant à la haine raciale, religieuse ou politique sans le savoir. La seule solution que nous pouvons proposer est de faire vérifier les livres douteux par une personne de confiance qui comprend la langue ou faire des recherches sur les livres.

2.2.1.3.1.1.3 Les ressources nécessaires

Matérielles: documents donnés, dépliant.

Humaines: deux à trois bibliothécaires.

Financières: impression fait maison d'un dépliant.

Temporelles: accueil des donateurs et explication des conditions (30 min par donateur), tri des livres (1h pour 30-40 livres), catalogage et équipement des livres en alphabet latin (30-35 min par livre), catalogage et équipement des livres en alphabet non latin (30-35 min par livre mais avec l'aide d'une personne qui connaît la langue), vérification pour les livres sur lesquels nous avons des doutes (30 min par livre).

2.2.1.3.1.2 Faire acheter les livres lors de voyages à l'étranger

La bibliothèque peut demander à un de ses usagers d'acheter pour ses collections des livres lors d'un voyage dans son pays d'origine ou au travers de membres de sa famille qui habitent sur place. C'est un bon système pour se procurer des livres en langue étrangère, qui a déjà été expérimenté par la Bibliothèque Forum Meyrin.

Cette solution est envisageable surtout pour les langues pour lesquelles on a le plus de peine à se procurer des documents depuis la Suisse. Afin de mieux cibler les achats, une sélection d'ouvrages faite préalablement en collaboration avec les communautés étrangères vivant à Meyrin serait envisageable. Même si la présélection n'est pas effectuée, nous conseillons de donner quelques lignes directrices au sujet des types d'ouvrages à acquérir.

2.2.1.3.1.2.1 Les avantages

Cela permet d'acheter des livres dans des langues difficiles à obtenir. De plus, les personnes s'intègrent au développement de la collection.

2.2.1.3.1.2.2 Les inconvénients

Cette solution est très dépendante de la disponibilité et de la bonne volonté des personnes qui partent en voyage.

2.2.1.3.1.2.3 Les ressources nécessaires

Humaines: un bibliothécaire.

Temporelles: le temps de préparation pour ces achats est d'environ 2h (prise de contact avec la personne, versement de l'argent, etc), catalogage et équipement des livres en alphabet latin (30-35 min par livre), catalogage et équipement des livres en alphabet non latin (30-35 min par livre mais avec l'aide d'une personne qui connaît la langue), éventuellement présélection d'ouvrages faite avec des allophones.

Financières: le prix des livres.

2.2.1.3.1.3 Prendre en prêt des livres dans une bibliothèque interculturelle

Cette proposition peut être envisagée seule. Cependant, nous recommandons de l'utiliser en complément du développement poussé de deux ou trois langues. En effet, ce type de prêt permet de proposer des ouvrages dans d'autres langues en attendant de pouvoir s'y intéresser de façon plus précise.

Nous estimons qu'une collection dans une langue étrangère devrait avoir un minimum d'ouvrages et de renouvellement pour qu'elle puisse intéresser un usager. Pour arriver à obtenir cette masse critique de documents, nous proposons de compléter la collection à travers un prêt de livres chez Globlivres à Lausanne ou au Centre d'intégration culturelle de la Croix Rouge de Genève.

Cette solution permet d'avoir un certain renouvellement de la collection à des prix et pour un temps de travail économiquement viables tout en utilisant peu d'espace.

2.2.1.3.1.3.1 Les conditions de prêt

Globlivres permet un service de location par stock de 100 (le maximum possible pour une bibliothèque), 50 ou 25 livres par an échangeables à tout moment. La durée maximale du prêt des livres est d'une année. Les prix sont de 250.- CHF par an pour 100 livres, 130.- CHF pour 50 livres et 70.- CHF pour 25 livres. Malheureusement nous ne savons pas combien de renouvellements sont possibles, mais nous supposons qu'ils doivent être de deux ou trois par an.

Le Centre d'intégration culturelle de la Croix Rouge permet d'emprunter seulement 30 livres qui sont échangeables trois fois par an. A chaque renouvellement, il faut payer 20.- CHF. L'avantage du CIC est qu'il se situe à Genève, ce qui diminue les coûts liés au déplacement.

En ce qui concerne le catalogage, le CIC donne une liste papier des livres empruntés qui doivent être recatalogués manuellement.

Il peut être possible de faire sélectionner les livres par Globlivres ou le CIC et de demander leur envoi ou de se déplacer jusqu'à leurs locaux et de sélectionner soi-même les livres. Pour ces deux cas de figure, des frais supplémentaires sont donc à considérer. Nous recommandons que parmi les personnes allant chercher les livres sur place, il y en ait une qui parle la ou les langues des ouvrages que l'on veut emprunter.

2.2.1.3.1.3.2 Les avantages

La collection se développe à un faible coût. De plus, cela permet un renouvellement continu de la collection et de posséder des livres dans des langues pour lesquelles

nous n'avons pas encore envisagé le développement. Cette proposition permet une bonne gestion de l'espace.

2.2.1.3.1.3.3 Les inconvénients

Il y a un nombre d'ouvrages empruntables limité. Il faut tenir compte des risques de problèmes de gestion et de suivi.

2.2.1.3.1.3.4 Les ressources nécessaires pour 100 livres en prêt chez Globlivres²⁵²:

Matérielles: moyen de transport.

Temporelles: le temps de déplacement et de sélection des ouvrages (4h à chaque renouvellement), le temps de recatalogage manuel (5 min par livre = environ 8h).

Financières: 250.- CHF pour le prêt.

Humaines: un bibliothécaire et éventuellement une ou plusieurs personnes parlant les langues étrangères.

2.2.1.3.1.3.5 Les ressources nécessaires pour 30 livres en prêt chez le CIC²⁵³

Matérielles: moyen de transport.

Temporelles: le temps de déplacement et de sélection des ouvrages (2h à chaque renouvellement), le temps de recatalogage manuel (5 min par livre = 2h30 à chaque renouvellement).

Financières: 70.- / 80.- CHF pour le prêt, 20.- CHF à chaque renouvellement.

Humaines: un bibliothécaire et éventuellement une ou plusieurs personnes parlant les langues étrangères.

2.2.1.3.1.4 Demander aux ambassades et aux consulats

En faisant nos recherches, nous avons remarqué que certaines bibliothèques ont obtenu des dons de livres en demandant aux consulats ou aux ambassades. Compte tenu du nombre élevé de représentations diplomatiques à Genève rien n'empêche d'essayer d'obtenir les mêmes résultats. Il serait envisageable de chercher des contacts ou d'envoyer un courrier aux missions des pays concernés en Suisse. Il est

²⁵² Pour le cas où la bibliothèque va chercher et sélectionner les livres sur place

²⁵³ Pour le cas où la bibliothèque va chercher et sélectionner les livres sur place

important de donner des critères concernant le type d'ouvrage qu'on aimerait avoir et leur contenu. Cette action permettra d'obtenir des livres scolaires d'un pays étranger.

Le temps à consacrer à cette action est d'environ une heure pour écrire une lettre type, chercher les adresses et envoyer les lettres. En cas de bonne réussite, selon la relation qui va s'établir avec le consulat ou l'ambassade, il faudra calculer de 0 à 15 heures de travail. En effet, il est possible qu'un représentant d'un pays envoie directement un carton de livres, tandis qu'un autre pourrait demander de visiter la bibliothèque ou de remplir un dossier avant d'effectuer la donation.

2.2.1.3.1.4.1 Les avantages

La collection se développe gratuitement. De plus, il est possible d'obtenir des ouvrages du programme scolaire d'un pays étranger.

2.2.1.3.1.4.2 Les inconvénients

La qualité (physique et de contenu) des ouvrages donnés peut être très variable. Le nombre d'ambassades qui répondra favorablement est impossible à déterminer.

2.2.1.3.1.4.3 Les ressources nécessaires

Temporelles: le temps de rédaction d'une lettre (1h), le temps de médiation avec les consulats (0-15h), catalogage et équipement des livres en alphabets latins (30-35 min par livre), catalogage et équipement des livres en alphabets non latins (30-35 min par livre mais avec l'aide d'une personne qui connaît la langue).

Financières: pas d'investissement financier particulier.

Humaines: un bibliothécaire.

2.2.1.3.1.5 Acheter des livres dans des librairies spécialisées

Afin d'enrichir la collection avec des ouvrages ou de donner suite à des propositions d'achat, il faut s'adresser à des librairies spécialisées. Or, nombreuses sont les difficultés pour faire venir un ouvrage depuis un pays extérieur à l'Europe. Il vaut mieux chercher des librairies spécialisées en Suisse ou dans les pays voisins. Ces librairies sont aussi une très bonne source pour trouver des méthodes de français pertinentes. En termes de coût, il faut penser que plusieurs de ces librairies se situent à l'étranger et que les coûts d'expédition sont par conséquent plus importants.

Dans l'annexe 13, nous proposons une liste d'adresses et de liens des sites web des librairies, pour pouvoir commander les livres en langue étrangère. Toutes les librairies

de cette liste effectuent des expéditions à l'étranger. Nous avons privilégié les librairies qui ont un site Internet soit en français, en anglais ou en italien.

2.2.1.3.1.5.1 Les avantages

S'adresser directement à des librairies permet d'avoir accès à une offre éditoriale récente et de profiter de l'expertise de libraires.

2.2.1.3.1.5.2 Les inconvénients

Les frais d'envoi peuvent être très lourds. De plus, il faut tenir compte des délais de livraison qui peuvent être très longs. Le suivi administratif peut être également très long.

2.2.1.3.1.5.3 Les ressources nécessaires

Temporelles: le temps de sélection des ouvrages (4h pour 20 livres), le temps pour effectuer les tâches administratives (1h), catalogage et équipement des livres en alphabet latin (30-35 min par livre), catalogage et équipement des livres en alphabet non latin (30-35 min par livre mais avec l'aide d'une personne qui connaît la langue).

Financières: les frais d'expédition et d'achat des livres.

Humaines: deux bibliothécaires (un pour les documentaires et un pour les romans).

2.2.1.3.2 ***Le développement intellectuel***

En plus du développement physique de la collection, il ne faut pas oublier le développement intellectuel. Les bibliothécaires ne connaissent pas forcément le panorama éditorial de tous les autres pays. C'est pour cette raison que les étrangers de Meyrin connaissant la production littéraire de leur pays peuvent devenir une aide précieuse dans le développement de ces collections. Ce serait une bonne idée qu'une ou plusieurs personnes d'une communauté se chargent de proposer des ouvrages qu'elles jugent intéressant d'avoir dans la collection, surtout pour le secteur jeunesse et les romans adultes. Nous estimons nécessaire de mettre à disposition de ces aides un espace de travail dans les locaux de la bibliothèque avec un accès Internet.

Ces aides pourront devenir précieuses pour le catalogage des ouvrages, surtout ceux écrits dans un alphabet non latin. Pour trouver des bénévoles, il faudra compter sur l'aide des acteurs meyrinois en travaillant avec des associations comme le CEFAM.

Il existe également des bibliographies sélectives sur des auteurs de référence de chaque pays pour aider le bibliothécaire à sélectionner les titres²⁵⁴.

2.2.1.3.3 **Le suivi des collections**

Continuer à développer et renouveler les collections est une étape fondamentale pour tout le travail. Il est inutile de mettre à disposition 10, 20, 100 ou 1'000 livres dans une langue étrangère sans prévoir le suivi de la collection. En effet, le lecteur a besoin d'avoir accès à une collection régulièrement renouvelée. Là aussi, arriver à suivre toutes les langues avec la même constance demandera probablement beaucoup de temps. Il est plus pertinent de s'occuper davantage des langues pour lesquelles nous réussirons à fidéliser un certain nombre de personnes. Nous estimons que deux demi-journées par mois devraient suffire pour le suivi des collections. Une demi-journée sera dédiée à l'achat des livres et l'autre au catalogage et à l'équipement. Afin d'optimiser le travail, nous conseillons de commander deux ou trois langues par mois.

2.2.1.4 **Les ouvrages « d'intégration »**

Un migrant a sûrement envie de garder un lien avec son pays d'origine, mais il doit aussi avoir à disposition les instruments pour s'intégrer dans la société où il s'est établi. L'importance de ces documents est confirmée par les étrangers eux-mêmes. Dans les bibliothèques interculturelles comme celle de Globlivres à Renens, environ 40 % des livres prêtés sont en français.²⁵⁵

Une bonne partie des ouvrages qui peuvent être utiles à cette démarche d'intégration se trouve déjà dans la bibliothèque, il s'agit seulement de les mettre en valeur. Nous pensons notamment aux romans en français d'un niveau facile, aux ouvrages pratiques sur la vie en Suisse (par exemple comment trouver un travail, les livres de civisme, etc.) ainsi que des guides de voyage sur la Suisse, des livres de cuisine, de géographie et d'histoire suisse.

Les livres publiés par les éditions LEP illustrés par Mix et Remix (par exemple « Institutions politiques suisses », « Suisse : mode d'emploi », etc.), les brochures

²⁵⁴ Par exemple, les bibliothèques municipales de Rome proposent des listes en italien à l'adresse suivante : <http://www.romamultietnica.it/it/bibliografie.html>

²⁵⁵ LIVRES SANS FRONTIÈRES. *Rapport d'activité 2010* [en ligne]. [Renens] : Livres sans frontières, 2010. 25 p. <http://www.globlivres.ch/files/rapport-2010.doc> (consulté le 11.03.2012)

publiées par l'Etat de Genève²⁵⁶ ou la revue Tangram²⁵⁷ de la Confédération, sont des publications qui ont leur place dans la bibliothèque. Il faut évidemment doter la bibliothèque de méthodes de français en langues étrangères que nous conseillons d'acquérir davantage dans des librairies spécialisées comme celles proposées dans la liste annexée. La collection doit être complétée par des méthodes de français et des dictionnaires bilingues.

Nous proposons d'imprimer un marque-page d'une largeur d'environ 8-9 centimètres avec deux colonnes vides et un en-tête pour permettre à la personne de noter les nouveaux mots et leur traduction. Ce petit outil la suivra au fil de ses lectures et de son apprentissage du français.

2.2.1.4.1 ***L'emplacement et la mise en valeur de ces ouvrages***

Il est important de ne pas isoler ces ouvrages en créant une collection spécifique, ainsi l'utilisateur se promènera dans toute la bibliothèque et pas seulement dans les rayons des collections en langues étrangères. Pour pouvoir les reconnaître facilement parmi les autres ouvrages, nous proposons de mettre une pastille colorée sur la cote. En outre, pour pouvoir faire une mise en valeur globale, une bonne campagne de communication est nécessaire.

Nous trouvons important d'écrire un article sur Meyrin ensemble, dans la Tribune de Genève ou toute autre publication périodique jugée pertinente et d'imprimer une brochure explicative. Dans ce cas-là, nous pensons que cette brochure devrait être traduite en plusieurs langues. Les bibliothécaires du Forum pourront s'inspirer des Bibliothèques municipales de Genève qui produisent une brochure multilingue²⁵⁸ en collaboration avec le Bureau de l'Intégration des étrangers de l'Etat de Genève. Les traductions ont été effectuées grâce à des bénévoles. De plus, pour mettre ces ouvrages en valeur, la bibliothèque pourrait utiliser ponctuellement un de ses espaces d'exposition en y plaçant une petite sélection de ces livres.

Pour s'occuper de cette partie du fonds, nous prévoyons une période d'environ deux semaines. Entre deux tâches, tous les bibliothécaires s'engagent à marquer avec la

²⁵⁶ Les brochures sont disponibles à cette adresse : <http://www.ge.ch/integration/publications/publications-bie/welcome.asp?rubrique=formulaire-de-commande>

²⁵⁷ Cette revue peut être commandée à cette adresse : <http://www.ekr.admin.ch/shop/00008/index.html?lang=fr>

²⁵⁸ Disponible à cette adresse : http://www.ville-ge.ch/bm/fr/pratique/Publics_non_francophones.php

pastille colorée un certain nombre d'ouvrages dans leur domaine de compétence qui pourraient être utiles et / ou accessibles aux allophones et aux migrants. En même temps, ils devront aussi réfléchir à des ouvrages qui pourraient être ajoutés pour ces publics. Cela permettra d'avoir un certain nombre de documents consultables dès le départ de l'action. Par la suite, cette réflexion autour de la pertinence ou non d'un livre pour les migrants doit devenir un automatisme lors de l'équipement des nouvelles acquisitions.

En ce qui concerne la brochure, nous pensons que l'écriture du texte en français, la traduction et l'impression pourrait prendre jusqu'à trois mois, surtout à cause de l'organisation de la traduction des textes. Pour la brochure, dix à quinze heures de travail pour la rédaction du texte en français et 20 heures pour la traduction et les suivis administratifs (paiements, commandes, etc.) sont suffisantes. Les coûts pour l'impression de la brochure devraient s'élever de 500 à 700 francs.

2.2.1.4.2 *Les avantages*

Le fait de ne pas isoler ces documents du reste du fonds, incite les usagers à se déplacer dans la bibliothèque et donc à découvrir d'autres ouvrages. La plupart de ces documents sont disponibles dans des librairies locales (mis à part pour les méthodes de langue).

2.2.1.4.3 *Les inconvénients*

Si la communication n'est pas assez efficace, il y a un risque que la collection ne soit pas visible. De plus, il est possible que les usagers ne comprennent pas le système de cotes.

2.2.1.4.4 *Les ressources nécessaires*

Matérielles: pastilles colorées.

Temporelles: deux semaines pour marquer les livres, 15h pour la préparation de la brochure, 20h pour l'organisation de la traduction.

Financières: 500 - 700 CHF.

Humaines: deux à trois bibliothécaires.

2.2.1.5 *La participation des bénévoles*

Nous avons noté plusieurs fois la participation essentielle de bénévoles pour ces opérations. La bibliothèque pourra se créer un groupe d'Amis de la bibliothèque « non

officiel » sur lequel elle pourra compter. Ces aides sont importantes non seulement pour la garantie de qualité des collections mais aussi parce l'intégration et l'échange interculturel passent d'abord par des contacts humains. En outre, nous voyons la collaboration avec la bibliothèque comme un premier pas vers l'intégration d'une personne dans la vie associative de la ville de Meyrin.

En ce qui concerne les aspects économiques, les personnes appelées à collaborer avec la bibliothèque sont considérées comme des bénévoles : leurs heures de travail ne sont donc pas intégrées dans les coûts de la bibliothèque. La bibliothèque peut toujours les rémunérer si elle le souhaite.

2.2.1.6 L'évaluation du projet

Nous pensons que la façon la plus pertinente afin de constater la réussite ou non du projet, c'est de faire une évaluation au bout d'une année, puis annuellement, selon les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre de nouveaux inscrits
- Augmentation du nombre des nouveaux inscrits par rapport à l'année précédente
- Nombre de prêts des collections en langues étrangères
- Prendre un échantillonnage des documents d'intégration et analyser leur taux de rotation par rapport au taux de rotation de la collection
- Évaluation du budget et des ressources humaines mises en place

Qualitatifs :

- Demander aux personnes qui empruntent des livres de la collection en langues étrangères si elles sont satisfaites et quelles améliorations pourraient être envisagées
- Demander aux collaborateurs en charge du développement de la collection, s'ils ont rencontré des difficultés, quelles améliorations pourraient être proposées
- Impact sur la notoriété de la bibliothèque.

Il faut également évaluer si la communication de la bibliothèque sur le développement des collections est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites comment elles ont eu connaissance de cette nouvelle collection.

2.2.2 Le portail numérique

En tenant compte des besoins de notre public-cible, on constate que l'offre numérique est fortement sollicitée. En effet, ces ressources lui permettraient d'accéder à la presse

de leurs pays d'origine. Il existe également sur la toile un grand nombre d'autoformations ou formations en ligne appelés « e-learning » et de sites web culturels suisses pouvant favoriser l'intégration de ces personnes. De plus, leur offrir un accès plus grand au matériel informatique (ordinateur ou autre support numérique), ainsi qu'à une connexion WiFi pourrait les amener physiquement à la bibliothèque et leur faire découvrir les services et les collections proposées par la Bibliothèque Forum Meyrin.

L'action que nous proposons est celle de réunir l'ensemble des ressources pertinentes dans un bouquet de liens et dans deux tablettes numériques.

Par ressource, nous parlons :

- Des sites web « culturels » en relation avec Genève et la Suisse : les sites concernant le tourisme genevois, les cinémas, les musées, les festivals, etc.
- Une plateforme de presse et les sites des journaux répertoriés
- Des formations en ligne gratuites pour l'apprentissage des langues
- Les offres d'emploi en ligne.

La bibliothèque mettra à disposition ses deux tablettes. Par ce biais les usagers pourront accéder à de nombreuses applications de presse gratuites mais également payantes.

2.2.2.1 L'objectif de l'action

L'objectif est de mettre à disposition du public migrant, une offre numérique en relation avec leurs langues ou leurs origines. En parallèle, il faut proposer un moyen d'améliorer sa connaissance du français et sa connaissance culturelle de la ville de Genève et de la Suisse, en lui donnant accès à des formations en ligne et à une liste des sites culturels intéressants en rapport avec le pays qui l'accueille. Une liste des sites web recensant les offres d'emplois de Genève sera également disponible.

2.2.2.2 Les préliminaires à l'action

2.2.2.2.1 Le choix et la construction de la plateforme

- 1) Un groupe d'étudiants pour la création

Ce travail de choix de construction et de mise en place d'un portail numérique pourra être élaboré par un groupe d'étudiants de la Haute Ecole de Gestion (HEG) en information documentaire dans le cadre de leur produit documentaire, un projet se

déroulant sur deux semestres. Il faudrait pour cela contacter M. Michel Gorin de la HEG et lui proposer ce travail²⁵⁹.

2) Plateforme et critères

Tout d'abord, il faudra choisir une plateforme adaptée. Il sera nécessaire de prendre en compte le personnel de la bibliothèque qui devra utiliser l'outil régulièrement mais également l'utilisateur qui devra le manipuler. La première impression est toujours la plus importante. Par conséquent, cet outil sera facile d'utilisation, intuitif, ergonomique et convivial. Il faut partir du principe que personne dans la bibliothèque n'a de connaissances poussées en informatique. Le groupe d'étudiants devra déterminer des critères pertinents pour le choix de l'outil (fonctionnalités, prix, etc.). D'ailleurs, un des critères à prendre en compte est le moyen d'évaluer la fréquentation du site. Lorsque ceux-ci seront réalisés, le groupe devra s'entretenir avec un bibliothécaire ou le responsable pour valider les critères. Le choix final de la plateforme sera décidé avec le groupe d'étudiants et M. Cédric Pauli ou un bibliothécaire de son équipe.

Deux exemples de portails sont proposés dans l'annexe 14.

3) Mise en place de la structure du portail

Lorsque le choix de la plateforme sera défini, il faudra commencer à réfléchir à la structure de celle-ci. Cette structure devra être claire et cohérente. Elle devra mettre en valeur les quatre types de contenus : les formations en ligne gratuites, les sites culturels, la presse en ligne et les offres d'emploi. Il faudra également réfléchir à la charte graphique du portail qui devra respecter la charte existante de la bibliothèque. Il ne faut pas oublier que cette page sera la vitrine de la bibliothèque. De plus, il faudra lui trouver un nom accrocheur mettant en avant l'objectif du portail et son institution.

4) La recherche de sites web et d'applications pour tablette

En parallèle, les étudiants pourront commencer la recherche des sites pertinents gratuits. Il sera possible de choisir des sites répertoriant tous les sites des journaux du monde²⁶⁰. De plus, ils devront également effectuer des recherches poussées dans les applications pour iPad, dans l'Appstore. En effet, il ne sera pas nécessaire de regarder

²⁵⁹ Son adresse e-mail est la suivante : michel.gorin@hesge.ch

²⁶⁰ Par exemple : la *Presse mondiale* <http://www.lapressemondiale.com/> ou *the World Press* - <http://www.theworldpress.com/presse/pressemonde.htm> Toutefois, cela ne renvoie qu'au site du journal et non aux articles.

dans les applications sous Android car la bibliothèque a déjà deux iPads, en sa possession.

5) Les kiosques numériques

Il existe quelques plateformes proposant des abonnements de presse numérique comme Zinio ou Relay ou kiosque.fr. Ces derniers sont des exemples francophones et ne proposent pas vraiment ou que très peu de presse étrangère. Actuellement, il semble qu'il n'existe pas encore ce type d'offre sauf pour les applications de tablettes.

Pour les livres numériques, il existe également des plateformes s'adaptant mieux au modèle des bibliothèques comme Numilog. Toutefois, le contenu numérique n'est pas encore satisfaisant. Le portail pourrait proposer des liens pour consulter des livres numériques gratuits comme le Projet Gutenberg proposant une multitude de langues différentes. Ce type de ressources pourrait éventuellement intéresser un public plus large, comme les personnes empêchées physiquement.

6) Tablette et les applications

Grâce à l'arrivée des tablettes sur le marché et des smartphones, de plus en plus d'applications de presse voient le jour. La bibliothèque pourra mettre à disposition ses deux tablettes en choisissant des applications gratuites et payantes de presse internationale.

Ainsi, la bibliothèque proposera un portail avec les liens les plus intéressants en relation avec la formation en ligne (l'autoformation) gratuite, les offres d'emploi ainsi que les sites les plus intéressants pour mieux connaître la ville et son pays. De plus, la bibliothèque pourra ajouter des thématiques liées à leurs activités (expositions, conférences, etc.) pour faire évoluer son portail.

En parallèle, les usagers pourront consulter sur place, en bibliothèque, la presse en ligne internationale via les deux tablettes.

7) Echantillon d'applications trouvées dans l'Appstore

La bibliothèque d'applications de l'ipad propose une multitude de kiosques numériques qui peuvent être gérés par son application maison appelée « Kiosque »²⁶¹.

²⁶¹ Pour obtenir plus de renseignements sur l'application, cliquez sur ce lien
<http://www.apple.com/fr/ipad/built-in-apps/>

Ci-dessous vous trouverez trois exemples d'applications mettant à disposition la presse internationale :

Tableau 1
Echantillon d'applications trouvées dans l'Appstore

Nom de l'application	Description	Prix	URL
Agence France Presse	Une application gratuite d'information internationale en anglais, espagnol, portugais et arabe.	Gratuite	http://itunes.apple.com/fr/app/afp-ipad-edition/id448339846?mt=8#
Courrier international	Actualité internationale en français	Gratuit	http://itunes.apple.com/fr/app/courrier-int./id381701778?mt=8
Nouvelles du monde	Des sources et des nouvelles de 200 pays et territoires à travers le monde – disponible en 9 langues	0.79 Euros	http://itunes.apple.com/fr/app/nouvelles-du-monde/id313147645?mt=8

8) Création de dépliants

La bibliothèque doit transmettre un message fort en expliquant que les bibliothèques évoluent et suivent de près les nouvelles technologies. Ainsi le slogan qui a été choisi pour cette action est le suivant : « Votre bibliothèque se lance dans le numérique et vous ? ».

Ces dépliants devront comprendre les indications suivantes :

- Les coordonnées de la bibliothèque et le nom de la personne de référence s'occupant de la gestion du portail, des ordinateurs et des tablettes
- Un bref descriptif du portail
- Les modalités pour utiliser les tablettes.

9) Formation pour l'utilisation de l'outil (optionnel)

Selon le type d'outil choisi, une formation sera nécessaire à l'interne pour que tous puissent l'utiliser.

Pour trouver des experts dans le domaine des nouvelles technologies, il est possible de faire un appel d'offres dans Swiss-lib.

2.2.2.3 La mise en place du portail

2.2.2.3.1 La promotion du portail et des tablettes

Lorsque le portail sera prêt, la bibliothèque pourra ajouter le nouveau lien sur son site web. De plus, elle pourra l'ajouter comme première page au démarrage de son navigateur. Ainsi, le portail sera plus visible et utilisé par les usagers des ordinateurs de la bibliothèque.

Il faudra transmettre les dépliants au CEFAM, au Foyer Feuillasse, au service d'action sociale de la commune de Meyrin pour qu'ils puissent transmettre l'information à leur tour, en mentionnant que des ordinateurs sont à disposition dans la bibliothèque, que le portail propose de nombreux liens pour l'apprentissage des langues, une liste des sites recensant les offres d'emploi, ainsi que de la presse étrangère disponible uniquement sur place dans la bibliothèque via les tablettes disponibles.

Pour mieux visualiser, vous trouverez dans l'annexe 14, deux exemples de bibliothèques possédant une page Netvibes, un portail web français personnalisable.

2.2.2.4 Le suivi

Lorsque le portail sera disponible depuis le site web de la Bibliothèque Forum Meyrin, il sera important de vérifier régulièrement les liens morts du portail. Il existe des modules complémentaires dans les outils de Content Management System comme Wordpress avec son module Broken Link Checker ou bien il existe d'autres alternatives comme créer un algorithme grâce au langage PHP détectant les liens non accessibles. Toutefois, il est important de faire attention avec ce type d'outil, car un lien peut être indisponible juste durant deux minutes, donc il faudra faire de nombreuses vérifications

avant de le statuer comme « lien mort ou brisé ». S'il n'y a pas trop de liens, un bibliothécaire peut éventuellement vérifier manuellement, mais cela prendra énormément de temps.

Le suivi est une étape très importante pour le portail. Cette plateforme ne doit pas se figer mais évoluer dans le temps. Ainsi l'équipe doit créer des projets autour de ce portail pour qu'il puisse vivre. Par exemple, lorsque la bibliothèque organisera une lecture de haïkus japonais, sur le portail les bibliothécaires pourront rassembler un ensemble de documents en ligne pour mieux faire connaître la culture japonaise et ses écrits.

Concernant les Ipad, il faudra penser à enclencher les mises à jour une fois par semaine.

2.2.2.5 Les modalités

2.2.2.5.1 Publics et inscriptions

Ce portail sera accessible en ligne sur le web. Il ne sera pas nécessaire de se créer un compte pour y accéder. Ainsi, tout le monde pourra le consulter en tout temps grâce à une connexion Internet. Ce projet est destiné au public migrant mais il intéressera certainement les habitants meyrinois dans leur ensemble.

Pour pouvoir consulter la presse ou les autres applications via une des tablettes, l'utilisateur adulte doit présenter un document officiel (carte d'identité, passeport, permis de conduire, permis de séjour) et signer la charte d'utilisation lors de l'inscription. Une photocopie de la pièce d'identité sera classée avec le dossier. Si les utilisateurs sont mineurs, il faudra en plus obtenir la signature d'un des parents. La durée de consultation sera d'une heure maximum par jour.

2.2.2.6 Les avantages et inconvénients

Les avantages sont nombreux :

- Tout d'abord, un portail unique réunissant toutes les informations utiles sélectionnées par les professionnels de la bibliothèque mettra en valeur les compétences en « information literacy » du personnel. Donc ce sera une sorte d'outil promotionnel, une vitrine
- Il sera accessible partout et en tout temps grâce à internet. Sauf pour le kiosque numérique qui sera uniquement accessible dans la bibliothèque via les tablettes
- Les applications pour tablettes sont soit gratuites soit peu coûteuses (entre 1,20 CHF à 12.- CHF)
- Il sera un outil d'intégration

- Cette action touchera un public plus large bien que la cible soit les migrants
- Cet outil sera un travail collaboratif avec l'ensemble du personnel. Chacun pourra apporter des idées pour le faire évoluer.

Toutefois, les mises à jour doivent être régulières, donc cela demande du travail supplémentaire de la part du personnel. La Bibliothèque Forum Meyrin propose trois ordinateurs en bon état. L'idéal serait d'avoir au moins cinq ordinateurs à disposition, néanmoins, pour ce type d'action, ce n'est pas une priorité.

2.2.2.7 Les ressources nécessaires

Humaines: un groupe d'étudiants de la Haute Ecole de Gestion, un bibliothécaire pour les mises à jour et le suivi et une formation à l'outil par un expert si nécessaire.

Matérielles: des tablettes et des ordinateurs. La bibliothèque possède déjà trois ordinateurs en très bon état ainsi que deux Ipads. Les dépliants pour la promotion.

Financières: bien que la bibliothèque possède déjà deux Ipads, elle devra peut-être acheter quelques applications mais la majorité d'entre elles est gratuite. Sans oublier, les coûts pour les dépliants (400.- CHF pour 3'000 dépliants), les coûts pour la formation à l'outil (les tarifs sont d'environ 120.- CHF de l'heure).

Temporelles: Mises à jour et suivis du portail ainsi que des applications, effectués par un bibliothécaire (1h / semaine). Création des dépliants (1h). Explication du fonctionnement des tablettes et du portail aux usagers (15 min d'explication par usager, par mois 2h environ). Une matinée (4h) entière pour une formation à l'outil (si nécessaire).

2.2.2.8 L'évaluation du projet

Pour évaluer l'impact d'un tel outil, le compteur du nombre de visiteurs sur le portail est essentiel. Ce compteur comptera le nombre de visiteurs par jour. Donc cela permettra d'évaluer son taux d'utilisabilité sur le long terme. Six mois ou une année plus tard, la bibliothèque pourra mettre en place une enquête de satisfaction en relation avec son service en ligne pour connaître l'opinion de ses usagers.

Il convient d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre de visites sur la plateforme / le site du prestataire / le site de la bibliothèque
- Nombre de demandes d'utilisation des tablettes

- Evaluer si le budget est suffisant ou si le service est trop onéreux
- Comptabiliser le nombre d'heures investies par les collaborateurs et déterminer si c'est excessif
- Observer le nombre de dépliants emportés parmi ceux disposés à l'accueil de la bibliothèque

Qualitatifs :

- Demander aux personnes qui consultent la plateforme si elles sont satisfaites de cette sélection
 - Mesurer l'impact que ce portail a sur leurs pratiques d'emprunt
- Demander aux collaborateurs en charge de la gestion de ces outils, s'ils ont rencontré des difficultés, quelles améliorations pourraient être proposées
 - En particulier dans les collaborations avec :
 - le groupe d'étudiants de la HEG
- Déterminer l'efficacité organisationnelle de l'action
- Impact sur la notoriété de la bibliothèque.

Il faut également évaluer si la communication de la bibliothèque sur ce service est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites comment elles ont entendu parler du portail.

2.2.3 Les animations

2.2.3.1 Club de lecture

La Bibliothèque Forum Meyrin pourrait proposer un club de lecture une fois tous les deux mois pour rencontrer les femmes du CEFAM et leurs enfants, ainsi que les femmes meyrinoises. Durant la réunion, en parallèle, des bibliothécaires raconteront des contes aux enfants ou leurs proposeront des activités ludiques en relation avec le livre.

2.2.3.1.1 L'objectif de cette action

Le but est d'offrir à ce public un moment de partage autour du livre. Ainsi, ce club leur permettra de rencontrer d'autres femmes qui habitent à Meyrin mais également de discuter de la problématique du livre choisi. La sélection de ces ouvrages sera effectuée par les bibliothécaires accompagnés d'une personne travaillant au CEFAM.

2.2.3.1.2 **Les préliminaires à l'action**

1) Sélection des ouvrages

Une bibliothécaire et une personne travaillant à l'association CEFAM, sélectionneront quelques ouvrages liés à des thématiques qui pourraient intéresser les femmes. Par exemple : un roman d'un célèbre auteur étranger, un roman se déroulant à Genève ou un roman décrivant la culture d'un pays étranger.

2) Contacter Bibliomedia pour obtenir le livre en plusieurs exemplaires

Lorsque les ouvrages seront choisis, le bibliothécaire devra trouver un moyen pour obtenir les ouvrages en plusieurs exemplaires. Elle pourra les emprunter auprès de Bibliomedia Suisse.

Dans le cas de la Bibliothèque Forum Meyrin, elle demanderait 20 volumes, il sera possible de ne faire des échanges que cinq fois dans l'année pour un coût s'élevant à 140.- CHF. Le coût par volume et par mois sera de 0.58 CHF donc pour deux mois 1.18 CHF par volume donc 23.60 CHF de plus. Le total pour chaque envoi de livre serait de : 163.60 CHF. Sachant qu'il y aura cinq réunions dans l'année, le montant s'élèvera à 818.- CHF.

Les frais d'envoi sont à la charge de Bibliomedia, ceux de retour à la charge de la bibliothèque. Si la bibliothèque se déplace jusqu'à Bibliomedia, un rabais de 10 % lui est accordé²⁶².

Lorsque la bibliothèque recevra les ouvrages, un bibliothécaire devra créer une notice bibliographique.

3) Date et horaire à définir

Puis, lorsque cette étape sera terminée, il faudra définir une date et un horaire pour le déroulement de la rencontre. Cet événement se déroulera de préférence en semaine, en matinée, en dehors des horaires d'ouverture de la bibliothèque. Donc, à partir de 8h30 – 9h00 jusqu'à 10h00 du matin.

²⁶² BIBLIOMEDIA. Prêts aux bibliothèques et institutions. Tarifs des forfaits annuels. In : *site de Bibliomedia* [en ligne].
http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/documents/Conditions_de_pr_ts_aux_biblioth_ques_2011.pdf (consulté le 12.06.2012)

4) Préparation de la séance par un bibliothécaire animateur

Ce sera un bibliothécaire qui animera le club. Par conséquent, il devra préparer une liste de questions pour lancer une discussion ouverte et un débat autour de l'ouvrage sélectionné.

5) Définir le lieu dans la bibliothèque

Après avoir créé les questions, il faudra définir le lieu dans la bibliothèque où se déroulera le club. De plus, il faudra prévoir assez de sièges pour une quinzaine de personnes. Le lieu sera au rez-de-chaussée dans la section adulte où se situe la zone d'actualité. Le jour-même, le responsable de l'animation pourra déplacer les chaises et les tables pour former un cercle.

6) Organiser les activités pour les enfants

En parallèle à cette activité, il est important de prendre en compte les enfants des femmes, qui seront peut-être aussi présents. Un ou deux bibliothécaires devront réfléchir à des activités ludiques pour occuper les enfants comme, par exemple, la lecture à haute voix d'un conte, etc.

7) Concevoir les dépliants

Il faudra mentionner sur ceux-ci :

- Les coordonnées de la bibliothèque et le nom de la personne de référence s'occupant du club
- Un bref descriptif du club de lecture
- Les modalités et à qui s'adresse cette action
- Les dates prévues pour les six prochaines réunions.

8) Promotion de l'activité

Après avoir effectué toutes ces tâches, il faudra s'occuper de la promotion de l'activité auprès du CEFAM mais aussi dans la bibliothèque. Il faudra imprimer les dépliants. Ces derniers seront mis à disposition à l'accueil de la bibliothèque. Un bibliothécaire ajoutera sur le site web de la bibliothèque un mot sur le club de lecture pour les femmes meyrinoises. Les dépliants devront être transmis à la responsable du CEFAM et à ses collaborateurs pour qu'ils puissent en parler autour d'eux.

2.2.3.1.3 **Les modalités et le déroulement**

2.2.3.1.3.1 **Publics et inscriptions**

Cette activité est destinée aux femmes du CEFAM (les enfants pourront être présents) ainsi qu'aux femmes de la commune de Meyrin. Pour s'y inscrire, il faudra soit appeler à la bibliothèque, soit venir directement à l'accueil. Il faudra donner son nom et prénom. Une bibliothécaire ajoutera ces données sur une liste des participants. Le nombre de participants sera limité à quinze personnes. Il est nécessaire d'être inscrit à la bibliothèque pour pouvoir y participer, ainsi le professionnel pourra ajouter sur le compte du lecteur l'ouvrage à lire pour le club. L'inscription est gratuite sur présentation d'une carte d'inscription signée et d'une pièce d'identité.

2.2.3.1.3.2 **La plage horaire**

Ces clubs de lecture se dérouleront une fois chaque deux mois, durant 1h à 2h de temps, de préférence en début de matinée, un jour de semaine avant l'ouverture de la bibliothèque pour ne pas déranger les autres usagers.

2.2.3.1.4 **Les avantages et les inconvénients**

Les avantages de cette activité :

- Ce public rencontrera d'autres femmes habitant dans la commune de Meyrin
- Cela permettra une meilleure sensibilisation à la lecture
- Une découverte des richesses des cultures étrangères mais aussi suisse
- Promotion de la bibliothèque et de ses services.

Les seuls inconvénients sont que le bibliothécaire animateur du club devra prendre du temps pour organiser les rencontres avec la personne travaillant au CEFAM, pour lire les ouvrages pour préparer les questions pour chaque séance. De plus, il est nécessaire d'obtenir pour chaque séance plusieurs exemplaires du même ouvrage.

2.2.3.1.5 **Les ressources nécessaires**

Humaines: Cela nécessitera un bibliothécaire pour animer le club de lecture, un bibliothécaire s'occupant des enfants en leur proposant des activités ludiques (contes, etc.) et une personne du CEFAM pour la sélection des ouvrages.

Matérielles: les ouvrages en plusieurs exemplaires, les dépliants pour la promotion de l'activité ainsi que suffisamment de sièges.

Financières: le prix des envois pour le prêt chez Bibliomedia s'élèvera environ à 818.- CHF par année sans compter les frais de retour. Coûts dépliants (400.- CHF pour 3'000 dépliants)

Temporelles: temps pour le bibliothécaire animateur préparant les questions (1h), pour effectuer la sélection avec une personne du CEFAM (1h), pour lire les ouvrages sélectionnés ensemble (2h par ouvrage), pour réaliser les dépliants (1h), pour cataloguer une notice bibliographique (30 min maximum), pour organiser les activités pour les enfants (30 min à 1h), pour créer la fiche d'inscription (30 min) et pour animer le club de lecture (2h maxi)

2.2.3.1.6 ***L'évaluation du projet***

Dans l'idéal, l'évaluation devra être menée par un groupe de pilotage. Si seules les personnes effectuant le service font un retour, on court le risque que leur subjectivité influence les résultats. Il convient d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre de personnes inscrites à l'animation
- Nombre de prêts effectués par la suite
 - Mesure de l'impact sur le taux d'emprunt
- Evaluer si le budget est suffisant ou si le service coûte trop cher
- Comptabiliser le nombre d'heures investies par les collaborateurs et déterminer la pertinence de cette opération

Qualitatifs :

- Demander aux personnes inscrites si elles sont satisfaites de l'animation et quelles améliorations pourraient être envisagées ou quelles idées elles auraient à proposer
- Demander aux collaborateurs en charge de l'animation s'ils ont rencontré des difficultés, quelles améliorations pourraient être proposées
- Déterminer l'efficacité organisationnelle de l'action
 - Cela empêche-t-il les collaborateurs d'effectuer correctement leurs tâches quotidiennes ?
 - Est-ce que le planning est compliqué à mettre en place ?
- Impact sur la notoriété de la bibliothèque. Parle-t-on des animations ? Ont-elles attiré davantage d'usagers en bibliothèque ?

Il convient également d'évaluer si la communication de la bibliothèque sur ce service est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites comment elles ont eu connaissance des animations

- Observer le nombre de dépliants emportés parmi ceux disposés à l'accueil de la bibliothèque.

2.2.3.2 Concours d'écriture

Annuellement, la bibliothèque pourra proposer un concours d'écriture réservé aux membres du CEFAM et aux habitants du foyer Feuillasse. Le sujet du concours concernera une thématique liée à la culture suisse ou étrangère. Le ou la gagnante recevra un prix. Par exemple : des bons de la « Cerise sous le gâteau »²⁶³ et un panier de nourriture.

2.2.3.2.1 L'objectif de l'action

Ce concours a pour objectif de sensibiliser ce public à l'écriture de la langue française, de partager son vécu et sa culture.

2.2.3.2.2 Les préliminaires à l'action

1) Choix de la thématique

Le personnel de la bibliothèque proposera de nombreuses thématiques. Le choix s'effectuera par tirage au sort. Cette étape peut également s'effectuer plus tard.

2) Rechercher des prix

Le bibliothécaire responsable de l'événement devra trouver des prix. Il peut se renseigner auprès de la « Cerise sous le gâteau ».

3) Mettre en place un jury

Il est important de mettre en place le plus rapidement possible un jury. Il pourrait être composé de membres du service des Aînés. Il faudra donner un formulaire d'inscription à M. José Alvarez qui le transmettra à ses membres. Il faudra avoir minimum sept personnes maximum dix personnes dans le jury.

4) Concevoir les dépliants et les feuilles d'inscription

Il faudra mentionner sur ceux-ci :

- Les coordonnées de la bibliothèque et le nom de la personne de référence pour le concours

²⁶³ La « Cerise sous le gâteau » est un carnet comprenant des offres pour les restaurants, loisirs, soins beauté, voyages, hôtels et divertissements à Genève et en Suisse. Ce carnet réduit jusqu'à 70% le prix de base des activités proposées. Pour plus d'informations consulter leur site web : <http://www.lacerisesouslegateau.ch/>

- Un bref descriptif du concours d'écriture
- Les modalités d'inscription
- La date d'échéance.

Les feuilles d'inscription pour le jury comprendront :

- Les coordonnées de la bibliothèque
- Un bref descriptif du concours et des dates importantes (échéance du concours, le jour de l'apéritif)
- Le rôle du jury
- De l'espace pour noter les coordonnées de la personne intéressée.

Les feuilles d'inscription pour les participants comprendront :

- Les coordonnées de la bibliothèque
- Un bref descriptif du concours d'écriture
- Les modalités d'inscription – le règlement
- De l'espace pour ajouter les coordonnées du participant.

5) Promouvoir le concours

En imprimant des dépliants, en informant les responsables du foyer Feuillasse et du CEFAM et en ajoutant l'information sur le site web.

6) Sélection d'ouvrages exposés dans la bibliothèque

Pour aider les écrivains dans leur recherche d'idées, la bibliothèque pourra créer une petite exposition de livres liés à la thématique ou tout ce qui concerne la rédaction d'un texte.

2.2.3.2.3 **Les modalités**

2.2.3.2.3.1 **Publics et conditions d'inscription**

Chaque participant devra remplir un formulaire de participation et devra le rendre avant la date d'échéance déterminée par la bibliothèque. L'utilisateur devra rédiger une histoire de cinq pages maximum liée à la thématique définie.

Un mois après la date de remise, un apéritif sera organisé dans la bibliothèque pour annoncer qui est l'heureux-se gagnant-e.

Ce concours sera exclusivement réservé aux membres du CEFAM et aux habitants du foyer Feuillasse. Pour pouvoir s'y inscrire, il faudra se présenter auprès des responsables (Madame Perrochet pour le CEFAM et Madame Zenger pour le foyer). La bibliothèque leur transmettra les formulaires d'inscription.

2.2.3.2.4 **Les avantages**

Cette activité enrichira le vocabulaire des participants. Ce sera une expérience intéressante et motivante grâce aux prix. Les participants pourront s'aider du fonds de la bibliothèque pour trouver des idées de rédaction. Ainsi, ils se familiariseront avec le fonds de la bibliothèque.

2.2.3.2.5 **Les inconvénients**

Cela prendra du temps au bibliothécaire de chercher des prix, s'occuper de l'apéritif et s'occuper de la promotion de l'activité. De plus, la lecture des textes demandera du temps au jury.

2.2.3.2.6 **Les ressources nécessaires**

Humaines: un bibliothécaire organisera le concours. Un autre bibliothécaire pourra s'occuper de la sélection des ouvrages liés à la thématique du concours et se chargera de les exposer dans la bibliothèque. Pour la lecture des textes, cela nécessitera un jury. De plus, la bibliothèque contactera le service traiteur du CEFAM pour l'apéritif.

Matérielles: des dépliants pour promouvoir le concours, des dépliants pour informer du jour de l'apéro, feuille d'inscription pour le jury et pour les participants du concours, des panneaux grillagés pour exposer les ouvrages pouvant aider les participants dans leur inspiration.

Financières: le coût des prix du concours (ex: bons de la « Cerise sous le gâteau » valent 49.- CHF pièce, un panier de nourriture de 150.- CHF maximum), le coût des dépliants (400.- CHF pour 3'000 dépliants), Le coût pour l'apéritif par le traiteur du CEFAM (50.- de tarif de base et 2.- / 2.50 CHF la pièce).

Temporelles: Le bibliothécaire organisant le concours, se chargera de rechercher des prix (5h), de créer et imprimer les dépliants et les feuilles d'inscription (3h) et de les transmettre aux responsables du foyer Feuillasse et au CEFAM. Il faudra contacter le CEFAM pour organiser l'apéritif (30 minutes). Il faudra s'occuper des envois des textes du concours au jury (imprimer, envoyer) durant 1h. Et un bibliothécaire se chargera de mettre en place l'exposition de livres pour aider les personnes à s'inspirer pour leur rédaction (1h).

2.2.3.2.7 **L'évaluation du projet**

Il convient d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre de participants au concours
- Nombre de jurés
- Evaluer si le budget est suffisant ou si l'événement est trop onéreux
- Comptabiliser le nombre d'heures investies par les collaborateurs et déterminer si c'est excessif

Qualitatifs :

- Demander aux participants comment ils ont vécu cette expérience
- Demander l'opinion des membres du comité sur cette activité (s'ils ont aimé ces lectures ou si c'est un travail trop conséquent)
- Demander aux collaborateurs en charge de la gestion de ces collections, s'ils ont rencontré des difficultés, quelles améliorations proposées ?
- Déterminer l'impact sur la notoriété de la bibliothèque.

2.2.3.3 Le bus itinérant (Contes dans le jardin)

2.2.3.3.1 La description de l'action

Selon nos informations, le passage du bus itinérant au foyer avait déjà été évoqué lors d'un entretien entre Mme Zenger et Cédric Pauli, mais ce projet n'a pas abouti.

Nous pensons que cette activité peut apporter quelque chose de positif aux enfants et aux habitants du foyer et nous proposons donc de la relancer.

Les enfants du foyer ont plusieurs activités parascolaires pendant l'hiver et ils participent à des centres aérés et aux activités de l'association « Païdos » pendant l'été. Malheureusement, les visites d'autres enfants venant de l'extérieur restent rares. C'est pourquoi nous proposons aussi une version élargie de cette action, en plus de la visite « traditionnelle » du bus. Nous envisageons d'amener le bus avec ces histoires, ainsi que les enfants de Meyrin. Ces rendez-vous pourraient être clôturés par un goûter et quelques jeux à faire dans le jardin du foyer.

2.2.3.3.2 Version seulement pour les enfants du foyer

Dans cette version, il n'y a rien de plus à organiser par rapport au passage habituel du bus dans les quartiers de la ville. Il faut seulement considérer que le nombre des enfants est petit. Afin d'éviter des déplacements inutiles, il faut être attentif au choix d'un bon horaire, ou fixer des rendez-vous ponctuels avec un opérateur du foyer ou directement avec les familles concernées. Le temps à prévoir est d'environ 1h30 pour le déplacement, la préparation et le déroulement de l'action.

2.2.3.3.3 Version ouverte à tous les enfants

Organiser une animation-contes avec des enfants venant de l'extérieur implique d'augmenter les efforts organisationnels. Mais cela peut apporter un moment de partage et d'intégration très intéressant.

En plus du passage du bibliobus, nous proposons une activité qui s'étend sur tout l'après-midi, englobant plusieurs animations, telles que la lecture d'un ou deux contes et des jeux organisés dans le parc du foyer. Pour bien conclure la journée, un goûter sera offert aux enfants.

Afin d'attirer les enfants dans le foyer, il faut prévoir une campagne de communication générale à travers les canaux « traditionnels » (Meyrin ensemble et éventuellement des dépliants) et une communication ciblée sur les enfants au moment des visites du bus itinérant dans leur quartier et au moyen d'affiches dans les écoles. Malheureusement, nous ne sommes pas sûrs que les parents soient d'accord d'amener les enfants dans un centre de requérants. Il faudrait donc exploiter aussi le réseau des connaissances des bibliothécaires.

Nous pensons qu'il serait envisageable d'organiser cette activité avec les services sociaux de la commune qui nous apporteraient leur connaissance des activités avec les jeunes. Le goûter peut soit être organisé et pris en charge par le CEFAM, soit l'être par les bibliothécaires. On peut également demander aux parents d'amener quelque chose.

Nous tenons à souligner que les deux versions de cette action ne s'excluent pas. On peut très bien imaginer que le bus itinérant passe une fois toutes les deux semaines au foyer et que deux ou trois fois par an une après-midi peut être aussi organisée.

L'action elle-même va durer environ tout l'après-midi. Nous pensons que, pour mettre en place cette action, il faudra environ deux mois de préparation pour se mettre d'accord sur les dates et choisir précisément quels jeux faire et quels livres lire.

2.2.3.3.3.1 Les avantages

Cette action permet aux enfants du Foyer et de Meyrin, de se rencontrer dans un autre cadre que celui de l'école. C'est un moment de détente et de partage qui permet d'alléger les conditions de vie au foyer. De plus, cela permet aux Meyrinois (parents et enfants) de connaître la réalité d'un foyer.

2.2.3.3.2 Les inconvénients

Certains parents peuvent refuser de laisser leurs enfants venir au foyer. De plus, cette animation peut être lourde à organiser.

2.2.3.3.3 Les ressources nécessaires (pour la version ouverte à tous les enfants)

Matérielles: le bus itinérant, des jeux, éventuellement un goûter.

Temporelles: 10 à 15h pour l'organisation matérielle et les contacts avec le foyer, les services sociaux et le CEFAM, rédaction d'un article dans Meyrin ensemble (2 à 3h), préparation d'un dépliant et d'une affiche (10h), organisation du goûter. (1 à 2 heures de préparation), organiser un ou plusieurs jeux après la lecture de l'histoire (2h de préparation), temps de l'action (1 après-midi).

Financières: éventuellement coût du service traiteur du CEFAM (50.- CHF de tarif de base et 2.- / 2.50 CHF la pièce), coût de 200-300 dépliant et de 10 affiches faits maison. Les dépliant et les affiches ne sont pas forcément indispensables.

Humaines: deux - trois bibliothécaires

2.2.3.4 La lecture d'une histoire de la part des requérants

Le bus itinérant pourrait aussi créer des contacts entre les requérants qui normalement ne socialisent pas beaucoup entre eux. La lecture d'une histoire aux enfants qui habitent dans le foyer lors du passage du bus itinérant, pourrait être la base de ces contacts. Cette histoire pourrait être tirée d'un livre bilingue et être lue dans la langue originale du lecteur, puis en français par un bibliothécaire.

La partie la plus difficile sera de convaincre quelqu'un de lire une histoire. Pour commencer, ce pourrait être une bonne idée de demander aux parents des enfants. Lors des visites, il faudra discuter avec les autres requérants et leur demander s'ils auraient envie de lire une histoire dans leur propre langue.

Cette action nécessite donc d'avoir à disposition tout de suite ou à court terme des ouvrages adaptés. En termes de temps, cette action devrait prendre environ une heure de travail pour expliquer le fonctionnement à la personne et pour choisir le livre.

Mais quel que soit le type d'action organisée, le passage du bus itinérant serait la meilleure façon pour entrer en contact avec les résidents du foyer et leur parler des services que la bibliothèque met à disposition.

2.2.3.4.1 **Les ressources nécessaires**

Matérielles : le livre en langue originale et en français.

Temporelles : temps pour la sélection du livre et pour expliquer le fonctionnement (1h).

Financières : éventuellement l'acquisition d'un ouvrage.

Humaines : un bibliothécaire.

2.2.3.4.2 **L'évaluation du projet**

Il convient d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre d'enfants de Meyrin participant à l'activité
- Comptabiliser le nombre d'heures investies par les collaborateurs et si c'est pertinent
- Evaluer le taux de participation des requérants

Qualitatifs :

- Constater l'intérêt des enfants
- Constater si des contacts avec des requérants naissent
- Demander l'avis des parents sur l'activité proposée
- Demander aux collaborateurs en charge de l'animation, s'ils ont rencontré des difficultés, quelles améliorations pourraient être proposées
- Impact sur la notoriété de la bibliothèque. Parle-t-on de ces animations? Ont-elles attiré davantage de lecteurs en bibliothèque?

Il faut également évaluer si la communication de la bibliothèque sur ce service est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites comment elles ont eu connaissance des animations.

2.2.3.5 **Soirée autour d'une lecture**

L'idée a déjà été discutée par M. Pauli avec le CEFAM. Cette animation est destinée à toute la population de Meyrin et a comme objectif d'établir des contacts entre les différentes communautés de la ville.

Il s'agit d'organiser une série de soirées autour de la lecture d'une partie d'un livre. Les livres devraient être disponibles dans la bibliothèque en langue originale et en français. Afin de permettre aux intéressés de lire l'ouvrage avant la soirée, il faudrait annoncer

suffisamment à l'avance le programme des lectures. Pour participer, les personnes devront s'inscrire.

Les soirées seraient structurées de la façon suivante :

- Mot de bienvenue et présentation de la soirée par l'animateur du débat
- Présentation de l'auteur
- Lecture d'un extrait (quelques pages) d'un roman en langue originale et en français
- Débat autour du livre, du pays, de la ville et de toute autre thématique pouvant découler de l'extrait lu
- Mise en scène au moyen de photos
- Apéritif offert avec des spécialités du pays.

2.2.3.5.1 **Les avantages**

Au travers de cette animation, les gens sont accueillis dans la bibliothèque. C'est un moyen de leur permettre de se familiariser avec le lieu et avec ses ressources. De même, c'est l'occasion d'échanger dans une atmosphère détendue et conviviale.

2.2.3.5.2 **Les inconvénients**

Il y a un risque pour que le taux de participation des migrants soit faible.

2.2.3.5.3 **Les ressources nécessaires pour l'organisation des soirées**

Matérielles: le livre en langue originale et français, photos, éventuellement apéritif.

Temporelles: organisation de l'apéritif (1 à 2h de préparation), l'impression des affiches et dépliants (2 heures de préparation).

Financières: éventuellement coût du service traiteur du CEFAM (50.- CHF de tarif de base et 2.- / 2.50 CHF la pièce), coûts d'impression pour les affiches et les dépliants.

Humaines: une personne qui prépare (thèmes abordés, programme, etc.) et anime la soirée (peut-être un bibliothécaire), une personne qui puisse lire l'extrait en langue originale.

2.2.3.5.4 **L'évaluation du projet**

Il convient d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Compter le nombre des inscrits
- Nombre de prêts effectués par la suite

- Comptabiliser le nombre d'heures investies par les collaborateurs et déterminer si c'est pertinent

Qualitatifs :

- Demander aux participants leur avis sur les sujets traités
- Faire un "état des lieux" de la participation aux discussions pendant les soirées
- Demander aux collaborateurs en charge de l'animation, s'ils ont rencontré des difficultés, quelles améliorations pourraient être proposées
- Impact sur la notoriété de la bibliothèque. Parle-t-on des animations ? Ont-elles attiré davantage de personnes en bibliothèque ?

Il faut également évaluer si la communication de la bibliothèque sur ce service est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites comment elles ont eu connaissance des animations.

2.2.4 La formation

2.2.4.1 Les cours d'informatique

Lors de notre rencontre avec le CEFAM, Madame Perrochet nous a expliqué que ces femmes étaient très intéressées par tout ce qui concernait les nouvelles technologies. En effet, elles viennent parfois au CEFAM pour utiliser les ordinateurs. Parfois, cela leur arrive de leur poser des questions sur l'utilisation de leur téléphone portable. Quant aux personnes habitant au foyer Feuillasse, Madame Zenger nous a expliqué que leur local informatique ne fonctionnait plus. En effet, ils disposent de quatre ordinateurs sous le système d'exploitation Linux, mais ils n'ont pas de connexion Internet à disposition. Ils ne peuvent donc pas les utiliser pour surfer sur le web.

Leur mettre à disposition des ordinateurs avec une connexion internet serait déjà un moyen d'approcher ce public. Mais leur apprendre à les utiliser, ce serait encore mieux. En effet, cette action permettrait à ce public-cible d'être sensibilisé aux nouvelles technologies mais aussi de rencontrer des personnes extérieures habitant à Meyrin.

2.2.4.1.1 Les préliminaires à l'action

1) Vérification du matériel

Avant de commencer toutes démarches concernant le choix de l'expert, il est nécessaire de vérifier la quantité d'ordinateurs que la bibliothèque a déjà mis à disposition pour ses lecteurs. Actuellement, la bibliothèque propose deux ordinateurs

portables et un ordinateur fixe. Il est nécessaire qu'elle prévoie au minimum cinq ordinateurs pour les cours. Récemment, elle a acheté deux nouveaux ordinateurs pour remplacer les deux ordinateurs portables. Si elle garde les deux autres ordinateurs portables qui sont en assez bon état, la bibliothèque aura donc cinq ordinateurs.

2) Nettoyage et contrôle du matériel

Lorsque tout le matériel sera disponible, il faudra contrôler les cinq ordinateurs de la bibliothèque en faisant un nettoyage du disque, une défragmentation, une analyse antivirale et antispyware.

3) Recherche d'un expert

Lorsque le contrôle sera effectué, la bibliothèque devra rédiger un appel d'offre puis l'envoyer sur Swiss-lib pour trouver un expert dans les nouvelles technologies en mentionnant le prix que la bibliothèque peut payer.

4) Définir les dates et horaires

Décider des jours possibles et des horaires avec la personne pouvant donner ces formations. Proposer les mêmes cours durant deux ou trois mois, car il n'y a pas assez d'ordinateurs pour accueillir plus de sept personnes à la fois.

5) Organiser les activités pour les enfants

En parallèle à cette activité, il est important de prendre en compte les enfants des femmes qui seront certainement présents. Un ou deux bibliothécaires devront réfléchir à des activités ludiques pour occuper les enfants comme, par exemple, la lecture à haute voix d'un conte, etc.

6) Promotion de l'activité

Après avoir trouvé l'expert et avoir fixé les dates des cours à venir, il faudra promouvoir l'activité. Un bibliothécaire devra d'abord concevoir un dépliant mentionnant :

- Les coordonnées de la bibliothèque et le nom de la personne de référence
- Un bref descriptif du cours donné avec le nom de l'expert
- Les modalités d'inscription.

Puis le bibliothécaire les imprimera et ajoutera l'information sur le site web, informera le CEFAM, le foyer Feuillasse en leur donnant quelques dépliant à distribuer à leurs résidents ou membres. Il déposera les dépliant à l'accueil de la bibliothèque.

2.2.4.1.2 Les modalités et le déroulement

Le cours se déroulera du côté de la section adulte de la bibliothèque où se situent les tables et l'ordinateur fixe. Les bibliothécaires disposeront les ordinateurs portables sur les tables rondes. Comme le cours accepte sept personnes, deux personnes seront sur deux ordinateurs. Le formateur donnera un cours sur un sujet précis défini à l'avance grâce aux dépliants (par exemple « Comment créer une messagerie ? Comment utiliser l'ordinateur? »). Il donnera un support de cours (en français simplifié) avant chaque début de séance. Si les personnes ont déjà un ordinateur portable, ils pourront l'amener à la bibliothèque avec eux. Chaque séance durera 90 minutes au total avec une pause au bout de 45 minutes.

Il sera possible aux femmes du CEFAM de venir avec leurs enfants. Des bibliothécaires leur raconteront des histoires, des contes ou leur proposeront des activités autour de la lecture.

2.2.4.1.2.1 Publics et inscriptions

Cette action est destinée au public migrant inscrit en bibliothèque. Néanmoins elle sera ouverte à tous les usagers de la bibliothèque. Pour pouvoir s'inscrire, il faudra soit téléphoner à la bibliothèque et le bibliothécaire à l'accueil ajoutera le nom et le prénom de l'utilisateur, soit la personne pourra s'inscrire directement à l'accueil de la bibliothèque. Les inscriptions seront limitées à sept. Toutes les personnes possédant un ordinateur portable pourront l'apporter durant la séance.

2.2.4.1.2.2 Les plages horaires

Les cours d'informatique seront donnés durant la matinée, pendant 90 minutes, une fois tous les quinze jours, selon les disponibilités du formateur.

2.2.4.1.2.3 Les avantages

Proposer des cours d'informatique de base serait une solution intéressante pour changer l'image de la bibliothèque. Ainsi en proposant ce type de cours, cela lui permettra d'être perçue comme une institution formatrice transmettant des informations intéressantes et pertinentes, une bibliothèque sensible à l'intégration numérique. Un lieu où l'on peut se former seul (e-learning) ou accompagné grâce à ces cours sur les technologies.

2.2.4.1.2.4 Les inconvénients

Trouver dans l'équipe un bibliothécaire très compétent en informatique (bureautique) et dans la formation ou trouver un expert dans ce domaine. Il faut mettre à disposition

cinq ordinateurs au moins pour que les usagers puissent s'entraîner. L'achat des ordinateurs représente un investissement financier important.

2.2.4.1.3 **Les ressources nécessaires**

Humaines: un formateur expert ou un bibliothécaire expert dans les nouvelles technologies et la formation, un bibliothécaire pour la promotion.

Matérielles: deux ordinateurs portables à obtenir en plus, des sièges, une feuille d'inscription.

Financiers: deux ordinateurs portables (2'000.- CHF pièce), engager un formateur expert (les tarifs sont d'environ 120.- CHF de l'heure). Coût des dépliant (400.- CHF pour 3'000 dépliant).

Temporelles: pour les dépliant et la feuille d'inscription (1h), pour rédiger un appel d'offre pour rencontrer le formateur (1h) et organiser les séances de formation à venir (2h). Un bibliothécaire organisera des activités pour les enfants (30 minutes). Le formateur donnant la formation (90 minutes).

2.2.4.1.4 **L'évaluation du projet**

Après un semestre, une évaluation devra être menée. Il convient d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre de participants aux cours
- Nombre de nouveaux inscrits à la bibliothèque depuis le commencement des cours
- Evaluer si le budget est suffisant ou si le service coûte trop cher
- Comptabiliser le nombre d'heures investies par les collaborateurs et déterminer si c'est adéquat

Qualitatifs:

- Demander aux participants un avis sur les cours et quelles améliorations pourraient être proposées
- Demander aux collaborateurs en charge de la gestion des cours, s'ils ont rencontré des difficultés, quelles améliorations pourraient être proposées.
 - En particulier avec la collaboration avec l'expert
- Déterminer l'efficacité organisationnelle de l'action

- Impact sur la notoriété de la bibliothèque

Il faut également évaluer si la communication de la bibliothèque sur ce service est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites comment elles en ont entendu parler.

2.2.4.2 Les conférences sur les technologies

En plus des cours d'informatique, la bibliothèque pourrait proposer quelques rencontres d'une heure sur un sujet lié aux technologies. Par exemple : l'ipad ou les e-books, qu'est-ce que c'est ? Comment ça fonctionne ? Ces rencontres pourraient intéresser un grand nombre de personnes au sein de la commune. Cela permettrait de rencontrer d'autres publics comme les jeunes adultes. Evidemment, la bibliothèque peut s'inspirer de cette action pour mettre en place des conférences sur d'autres thématiques non liées aux technologies.

2.2.4.2.1 Les préliminaires à l'action

Pour pouvoir mettre en place un tel projet, il faudra penser d'abord à :

- 1) Choisir les différentes thématiques qui seront traitées durant ces conférences

Il vaut mieux choisir rapidement deux ou trois thématiques susceptibles d'intéresser notre public pour faciliter l'organisation. Pour les conférences suivantes, la bibliothèque pourra examiner les suggestions des usagers. L'ensemble du personnel de la bibliothèque pourra faire des propositions.

- 2) Trouver un expert

Le bibliothécaire responsable de l'animation peut soit demander au formateur des cours informatiques de participer soit d'engager un expert extérieur spécialiste. S'il est nécessaire de trouver un expert, il pourra envoyer un appel d'offres sur le forum professionnel Swiss-lib.

- 3) Définir le jour et l'heure

L'heure sera également importante. Les conférences pourraient se dérouler durant la soirée pour toucher un plus grand public.

- 4) Prévoir assez de chaises et d'espace

Obtenir au moins 25 chaises et vérifier si l'espace est suffisant.

- 5) Réserver un projecteur

Il faut réserver un projecteur auprès de la mairie de Meyrin ou prévoir d'en acheter un.

6) Concevoir les dépliants

Un bibliothécaire devra concevoir le dépliant en mentionnant :

- Les coordonnées de la bibliothèque et le nom de la personne de référence
- Un bref descriptif de la thématique de la conférence
- Les modalités d'inscription.

7) Promouvoir la conférence

Annoncer la conférence un mois à l'avance au plus tard en ajoutant l'information sur le site web. En imprimant des dépliants, en les déposant à l'accueil de la bibliothèque mais aussi en les envoyant au foyer Feuillasse, au CEFAM et au service d'action sociale. Utiliser le réseau professionnel en envoyant un message sur Swiss-lib sur l'activité.

8) Organiser les activités pour les enfants

En parallèle à cette activité, il est important de prendre en compte les enfants des femmes qui seront certainement présents. Un ou deux bibliothécaires devront réfléchir à des activités ludiques pour occuper les enfants comme, par exemple, la lecture à haute voix d'un conte, etc.

9) Prévoir une petite boîte à suggestions

Prévoir une boîte en carton pour permettre le dépôt de petits billets pour les suggestions de thématiques des usagers présents.

2.2.4.2.2 **Les modalités et le déroulement**

Les conférences se dérouleront au premier étage de la bibliothèque. Un intervenant extérieur ou le formateur expert dans les nouvelles technologies participera à ces conférences. Elles se dérouleront en 1h ou 1h30 maximum chaque 6 mois. Le nombre de participants sera limité à 20 personnes. L'expert pourra utiliser un projecteur pour projeter sa présentation. Pour obtenir le projecteur, il faudra le réserver auprès de la mairie de la commune de Meyrin ou bien en acheter un. Après chaque fin de présentation, les participants pourront poser des questions et également proposer des thématiques en les notant sur un bout de papier et en les plaçant dans la boîte à suggestions.

2.2.4.2.2.1 Publics et inscriptions

Ces conférences seront ouvertes à tous les publics de la Bibliothèque Forum Meyrin. Néanmoins, il faudra s'inscrire soit par téléphone soit directement à l'accueil de la bibliothèque et remplir le formulaire de présence.

2.2.4.2.2.2 Les plages horaires

Ces conférences se dérouleront de préférence en semaine et en soirée pour permettre à un large public d'y participer.

2.2.4.2.2.3 Les avantages

Les conférences permettront de faire connaître la bibliothèque auprès d'un public plus large. Cela permettra également de changer l'image de la bibliothèque en mettant en avant la bibliothèque comme lieu de formation et de connaissance. De plus, cela montrera que la bibliothèque souhaite réellement s'intégrer numériquement.

2.2.4.2.2.4 Les inconvénients

Il faudra engager un expert selon la thématique, cela coûte de l'argent. Il faudra obtenir un projecteur. Il faudra également qu'une personne du personnel soit présente bien que cela se déroule en fin de journée.

2.2.4.2.3 Les ressources nécessaires

Humaines: un expert et un bibliothécaire seront présents durant toute la conférence.

Matérielles: mettre en place un projecteur, prévoir assez de sièges (min. 25) et une feuille d'inscription.

Financières: réserver à la mairie ou acheter un projecteur (le prix variera entre 400 et 800 CHF), les coûts pour les dépliant (400.- CHF pour 3'000 dépliant).

Temporelles: 2h pour les dépliant, 2h pour rédiger un appel d'offre et envoyer sur Swiss-lib. 30 minutes pour concevoir la feuille d'inscription, 2h pour choisir un expert, 2h pour le rencontrer pour organiser la formation et 30 min à 1h pour organiser les activités pour les enfants.

2.2.4.2.4 L'évaluation du projet

Après deux ans, une évaluation devra être menée. Il convient d'évaluer les critères suivants :

Quantitatifs :

- Nombre de participants à la conférence
- Nombre de nouveaux inscrits à la bibliothèque depuis le commencement des cours
- Evaluer si le budget est suffisant ou si le service coûte trop cher
- Comptabiliser le nombre d'heures investies par les collaborateurs et déterminer si c'est trop

Qualitatifs:

- Demander aux participants un avis sur les conférences et quelles améliorations pourraient être proposées
- Demander aux collaborateurs en charge de la gestion des cours s'ils ont rencontré des difficultés, quelles améliorations pourraient être proposées.
 - En particulier avec les intervenants
- Déterminer l'efficacité organisationnelle de l'action
- Impact sur la notoriété de la bibliothèque

Il faut également évaluer si la communication de la bibliothèque sur ce service est adéquate :

- Demander aux personnes inscrites comment elles en ont entendu parler.

2.2.5 La demande de financements

Le Canton de Genève et la Confédération allouent régulièrement des subventions pour les initiatives qui favorisent l'intégration des étrangers. Voici une liste des financements pertinents par rapport à nos propositions :

Subventions accordées par le Bureau de l'Intégration des étrangers du Canton de Genève :

Les aides varient entre 5'000.- CHF et 10'000.- CHF. Les projets doivent porter sur la promotion de l'intégration au niveau cantonal et avoir une durée maximale d'une année (le fonds ne finance pas des activités permanentes).²⁶⁴

²⁶⁴ Tous les documents à remplir et les conditions détaillées sont disponibles à cette adresse : <http://www.ge.ch/integration/subventions/subventions-et-accompagnement-de-projets/?rubrique=subventions-cantoniales>

Subventions du Service de lutte contre le racisme²⁶⁵ :

- Ces subventions pourraient être obtenues pour l'action du bus itinérant dans le foyer avec la participation des enfants de Meyrin et pour les soirées de lecture
- Les subventions s'élèvent au minimum à 10 % et au maximum à 50 % du budget total
- Le financement propre doit s'élever au minimum à 25 % du budget
- Les demandes pour les projets de moins de 10'000 francs peuvent être déposées à tout moment
- Les demandes se font au moyen de formulaires.

2.2.6 La sensibilisation du personnel

Certaines organisations proposent des séances de formation pour les employés en contact avec des populations étrangères. Les Bibliothèques municipales de Genève par exemple ont organisé un après-midi avec le Bureau de l'Intégration des étrangers du Canton de Genève. De plus, l'Organisation d'aide aux réfugiés de Suisse propose des formations²⁶⁶. Nous pensons que le cours "Fonction publique - migrants" est le plus pertinent et intéressant et qu'il pourrait être proposé à tous les employés de la ville de Meyrin. La BCU à Lausanne a déjà suivi cette formation. Le tarif de base par journée est de 2'800.-. Nous recommandons de prendre contact avec l'OSAR pour établir un devis précis.

²⁶⁵ Les informations concernant ces subventions sont disponibles à cette adresse :
<http://www.edi.admin.ch/frb/00483/index.html?lang=fr>

²⁶⁶ Les formations sont disponibles à cette adresse :
<http://www.fluechtlingshilfe.ch/formation/offres-pour-adultes>

Les recommandations générales pour les autres empêchements

1) Adaptation de la signalétique et de la charte graphique

Nous avons remarqué que la charte graphique de la bibliothèque peut créer des problèmes de lecture pour les malvoyants. Nous proposons de la simplifier en particulier en enlevant la police italique.

En ce qui concerne la signalétique, il faut augmenter la taille de caractères afin que les personnes puissent détecter plus facilement le contenu de chaque rayon.

La loupe électronique :

Un autre complément pour faciliter l'accès du fonds à une personne malvoyante, est d'acheter et de mettre à disposition une loupe électronique. Cette loupe permettra aux usagers de pouvoir consulter facilement le contenu des livres directement dans les rayons. Le prix d'une version portable coûte entre 600 et 1'200 francs²⁶⁷.

2) Visibilité externe de la bibliothèque

Bien que la bibliothèque soit placée dans un endroit stratégique, elle est difficilement repérable de l'extérieur. En effet, l'entrée est mal signalée. Nous recommandons d'utiliser de grandes bannières similaires à celles utilisées par le Théâtre du Forum²⁶⁸.

3) Accessibilité du site web de la bibliothèque

Le site web de la bibliothèque peut être amélioré en termes d'accessibilité. Par exemple, il devrait insérer les onglets qui permettent d'agrandir ou de diminuer la taille de caractères. En outre, nous conseillons de créer une page expliquant quelles sont

²⁶⁷ CONFORTVISUEL. Loupe électronique. In : *site de confortvisuel* [en ligne]. <http://www.confortvisuel.com/aides-optiques/loupe-electronique.html> (consulté le 18.06.2012)

²⁶⁸ Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le Travail de Bachelor de Clélie Riat : *La visibilité de la Bibliothèque Cantonale Jurassienne : réflexions autour de la signalisation et de la documentation d'usage*.

les possibilités d'accès pour une personne empêchée, comme par exemple à la BNF.²⁶⁹

4) Communication

Nous avons remarqué qu'une meilleure communication entre les différents acteurs sociaux est envisageable afin de mieux faire connaître les services que la bibliothèque offre. Des services comme la FSASD ou le CEFAM pourraient communiquer les informations à leurs publics spécifiques.

5) Ouverture du service de portage à l'Hôpital de la Tour

Dans la mesure où la Bibliothèque Forum Meyrin a démontré de l'intérêt pour une collaboration avec l'Hôpital de la Tour, nous recommandons de profiter de la mise en place du service de portage destiné aux aînés empêchés. En effet, ce service pourra être ouvert aux usagers de la bibliothèque qui sont hospitalisés. Nous recommandons de communiquer au travers du site web de la bibliothèque ou de dépliants. De plus, les usagers de la bibliothèque peuvent relayer l'information grâce au bouche à oreille.

²⁶⁹ BNF. Publics handicapés. In : *site de la BNF* [en ligne].
http://www.bnf.fr/fr/acces_dedies/publics_handicapes/s.accueil_personnes_handicapees.html (consulté le 18.06.2012)

Conclusion

Ce travail s'est révélé particulièrement intéressant, car il met en évidence le fait que les bibliothèques de lecture publique ne peuvent se contenter de prêter et d'organiser leur fonds, mais doivent bien jouer un rôle de médiation culturelle. Afin d'être en réelle adéquation avec leurs missions et de donner une chance égale à tous d'avoir accès au savoir et à la culture, elles doivent évoluer vers une ouverture aux publics empêchés, parfois difficiles à toucher, voire même simplement à déterminer.

Grâce à l'aspect pratique de notre travail dans le cadre de la Commune de Meyrin, nous avons pu constater à quel point il est essentiel de rencontrer les autres institutions locales qui sont de véritables relais pour le travail des professionnels de l'information documentaire. Néanmoins, la frontière entre le culturel et le social est parfois floue. Sans négliger les missions de diffusion du savoir pour tous de la bibliothèque, il est important d'opérer des séparations claires. Nous ne sommes pas là pour nous substituer aux travailleurs sociaux, mais pour mutualiser nos forces afin d'élargir les services au plus grand nombre.

Les partenariats se révèlent parfois difficiles à mettre en place, mais ils sont une étape indispensable à la concrétisation d'un projet de médiation. La mise en place d'actions hors-murs correspond souvent à un contexte local, politique et social bien précis. Il est indéniable qu'un environnement propice à des actions en direction des publics empêchés favorisera leur développement. La commune de Meyrin, en termes d'infrastructures sociales, de soutien politique, de diversité culturelle et d'engagement des personnes, a le potentiel nécessaire pour cela. Toutefois, la réalisation de ces actions dépend beaucoup de l'investissement et des volontés individuelles.

Notre travail a démontré les difficultés en termes de moyens humains, financiers et matériels qui peuvent faire obstacle à de telles actions.

Le personnel et les heures à disposition limitent les moyens humains disponibles pour mettre en place des actions de médiation. En effet, elles ne peuvent pas être envisagées au détriment des autres tâches bibliothéconomiques. Toutefois, ce problème peut être contourné en employant des bénévoles ou en créant des partenariats avec des institutions ou des associations locales. L'engagement de nouveaux apprentis agents en information documentaire (AID) ou de professionnels AID peut également contribuer à alléger les coûts de personnels.

Le budget des bibliothèques est primordial pour réaliser ces actions. Cependant, il est le plus souvent consacré à leur fonctionnement et au développement des collections déjà existantes. Il peut être difficile de justifier la création d'actions sortant de leur cadre principal. En particulier lorsque le soutien de la tutelle est insuffisant. Il est donc important d'impliquer le politique au niveau communal en lui démontrant la valeur ajoutée d'une telle démarche. De plus, les faibles ressources financières des bibliothèques imputent directement les moyens matériels dont elles disposent et qu'elles devraient acquérir pour de telles actions.

Notons que les bibliothèques dépendent de la pauvreté de l'offre éditoriale envers les publics empêchés, ce qui constitue un obstacle majeur au développement de certaines actions. Par ailleurs, les modèles économiques proposés par les prestataires et les éditeurs sont peu nombreux et mal adaptés à une bibliothèque de lecture publique.

Néanmoins, nous avons démontré dans nos propositions qu'en faisant preuve d'imagination et de volonté, il est possible de trouver des actions peu onéreuses, ayant un fort impact. De surcroît, même si elles sont rares, il existe des subventions de l'Etat.

Les bibliothèques de lecture publique s'intéressent de plus en plus aux publics empêchés. En ayant mandaté ce travail, la Bibliothèque Forum Meyrin prend part à cette démarche et prouve qu'elle peut devenir une « bibliothèque troisième lieu ». Nous pensons que le moment pour s'ouvrir à ces publics est propice, car avec l'apparition des nouvelles technologies, l'accès pour tous n'est plus une utopie, mais un objectif réalisable. En définitive, ces difficultés ne sont pas inéluctables. Quand on veut, on peut !

Appréciations critiques

Un travail de Bachelor rédigé à six mains implique des efforts majeurs en termes d'organisation et d'harmonisation. Cependant, cela offre l'avantage de pouvoir proposer des résultats plus aboutis. Compte tenu de l'ampleur de ce travail, nous aurions toutefois souhaité disposer de plus de temps pour le parachever.

Il a été particulièrement enrichissant de pouvoir rencontrer des habitants meyrinois et d'échanger avec eux. Les personnes actives dans le milieu social que nous avons rencontrées se sont montrées motivées et réceptives à nos propositions. Cela nous a grandement encouragés à poursuivre notre projet. De plus, ces entretiens nous ont permis de prendre conscience de la situation réelle de ces publics, que la théorie ne nous fournit pas.

Nous sommes fiers d'avoir pu participer à cette démarche entreprise par la Bibliothèque Forum Meyrin et nous espérons que nos réflexions seront réalisées dans la pratique. Nous souhaitons en outre que d'autres bibliothèques soient inspirées par notre travail.

Bibliographie

Les notices jugées les plus importantes sont précédées d'une étoile (*).

Généralités

BIBLIOMEDIA. Site de Bibliomedia [en ligne]. <http://www.bibliomedia.ch/fr/> (consulté le 10.06.2012)

BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENÈVE. *Site des bibliothèques municipales de Genève* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bm/fr/bibliotheque/index.php> (consulté le 26.03.2012)

BNF. Publics handicapés. In : *site de la BNF* [en ligne]. http://www.bnf.fr/fr/acces_dedies/publics_handicapes/s.accueil_personnes_handicapees.html (consulté le 18.06.2012)

*CALMET, Marie. *Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique* [en ligne]. 2004. 86 p. Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-845> (consulté le 24.02.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. *Les pratiques culturelles en Suisse : analyse approfondie, enquête 2008* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2011. 126 p. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/22/publ.Document.141575.pdf> (consulté le 07.03.2012)

MOESCHLER, Olivier, VANHOOYDONCK, Stephanie. *Les pratiques culturelles en Suisse. Analyse approfondie – enquête 2008*. Neuchâtel : OFS, 2011. 128 p.

Textes généraux, fondateurs

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE. Code de déontologie du bibliothécaire. In : *site de l'Association des Bibliothécaires de France* [en ligne]. http://www.abf.asso.fr/pages/interieur-contenu.php?categorieTOP=6&categorie=46&id_contenu=78 (consulté le 25.03.2012)

BIBLIOTHÈQUE INFORMATION SUISSE. *Code de déontologie des bibliothécaires suisses* [en ligne]. [Yverdon-les-Bains] : BIS, 1998. 4 p. <http://www.bis.info/images/stories/documents/Verband/deontologie.pdf> (consulté le 13.04.2012)

Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (Etat le 1er janvier 2011) (RS 101). Récupéré de <http://www.admin.ch/ch/f/rs/1/101.fr.pdf> le 28.03.2012

IFLA. Library Services to People with Special Needs Section. In : *site de l'IFLA* [en ligne]. Dernière mise à jour le 03.11.2011. <http://www.ifla.org/en/lsn> (consulté le 25.03.2012)

UNESCO. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* [en ligne]. [S.l.] : UNESCO, 1994. 3 p. <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf> (consulté le 25.03.2012)

Généralités sur le handicap

*BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. *Alphabib.fr* [en ligne]. <http://www.alphabib.fr/xwiki/bin/view/Main/> (consulté le 02.03.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE. DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DE L'INTÉRIEUR. BUREAU FÉDÉRAL DE L'ÉGALITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES. Actions concrètes et outils pratiques. In : *site du BFEH* [en ligne]. Mise à jour le 01.03.2010. <http://www.edi.admin.ch/ebgb/01096/01100/01114/index.html?lang=fr> (consulté le 15.03.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE. DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DE L'INTÉRIEUR. BUREAU FÉDÉRAL DE L'ÉGALITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES. Nos activités. In : *site du BFEH* [en ligne]. Dernière mise à jour le 23.02.2007. <http://www.edi.admin.ch/ebgb/00594/00609/index.html?lang=fr> (consulté le 15.03.2012)

Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Loi sur l'égalité pour les handicapés, LHand) (RS 151.3) Récupéré de <http://www.admin.ch/ch/f/rs/1/151.3.fr.pdf> le 28.03.2012

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. *Communiqué de presse : personnes handicapées en Suisse en 2007* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2009. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/medienmitteilungen.Document.127537.pdf> (consulté le 16.04.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. *Égalité pour les personnes handicapées : principaux résultats* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2011. 12 p. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.Document.150519.pdf> (consulté le 14.03.2012)

GAZARETH, Pascale. *Visages du handicap : personnes pouvant être considérées comme handicapées selon différentes définitions* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2009. 34 p. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.Document.127266.pdf> (consulté le 16.04.2012)

OMS, BANQUE MONDIALE. *Rapport mondial sur le handicap : résumé* [en ligne]. Genève : OMS, 2011. 27 p. http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_fr.pdf (consulté le 22.03.2012)

RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE. DÉPARTEMENT DES FINANCES. OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE. *Les personnes handicapées dans le Canton de Genève* [en ligne]. Genève : OCSTAT, 2009. 2 p. (43. Coup d'oeil). http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2009/coup_doeil/an-co-2009-43.pdf (consulté le 26.03.2012)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Culture et handicap : guide pratique de l'accessibilité* [en ligne]. [Paris] : Ministère de la culture et de la communication, 2007. 207 p. <http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf> (consulté le 16.03.2012)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA COHÉSION SOCIALE. *Handicap* [en ligne]. Dernière mise à jour le 12.03.2012. <http://www.solidarite.gouv.fr/espaces,770/handicap,775/> (consulté le 15.03.2012)

Handicap moteur

ASSOCIATION DES PARALYSES DE FRANCE. Accueil. In : *site de l'Association des Paralysés de France* [en ligne]. <http://www.apf.asso.fr/> (consulté le 25.04.2012)

CHEVANCE, Jean-Pierre. Le handicap à vivre : le point de vue de la personne handicapée. In : *Déficiences motrices et situations de handicap* [en ligne]. [S.l.] : éd. APF, [s.d.]. p. 45-52. http://www.univ-nancy2.fr/VIDEOSCOP/DL7/pdf/Tem_JP_Chevance_APF.pdf (consulté le 20.04.2012)

DELCEY, Michel. Introduction aux causes de déficiences motrices : classements et définitions. In : *Déficiences motrices et situations de handicaps, aspects sociaux, psychologiques, techniques, sociaux et législatifs* [en ligne]. [S.l.] : éd. APF, 2002. p. 145-151. <http://www.moteurline.apf.asso.fr/spip.php?article320> (consulté le 20.04.2012)

LEROY-MALHERBE, Veronique. *L'infirmité motrice cérébrale* [en ligne]. [S.l.] : éd. APF, 2002. p. 153-162. http://www.imc.apf.asso.fr/IMG/pdf/imc_Leroy.pdf (consulté le 28.06.2012)

Handicap visuel

ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET DES MALVOYANTS. BIBLIOTHÈQUE BRAILLE ROMANDE ET LIVRE PARLÉ. *Site de l'ABAGE* [en ligne]. <http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/index.cfm?page=/aba/home/bibliotheque&contraste=couleur> (consulté le 29.03.2012)

CONFORTVISUEL. Loupe électronique. In : *site de Confortvisuel* [en ligne]. <http://www.confortvisuel.com/aides-optiques/loupe-electronique.html> (consulté le 18.06.2012)

EDITIONS DE LA LOUPE. *Site des Editions de La Loupe* [en ligne]. <http://www.editionsdelaloupe.com/> (consulté le 10.06.2012)

HOLZSCHUCH, Chantal, ALLAIRE, Cécile, BERTHOLET, Laetitia. Les différentes formes de malvoyance. In : *Quand la malvoyance s'installe : guide pratique à l'usage des adultes et de leur entourage* [en ligne]. Saint-Denis : INPES, 2008. 160 p. (Dossier Varia). <http://www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1161.pdf> (consulté le 24.04.2012)

IFLA. Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section. In : *site de l'IFLA* [en ligne]. Dernière mise à jour le 13.10.2011. <http://www.ifla.org/en/lpd> (consulté le 25.03.2012)

KOVARSKY, Caroline. *La malvoyance chez l'adulte : la comprendre, la vivre mieux*. Paris : Librairie Vuibert, 2007. 399 p.

PROGRAMMEUR. Définition. In : *site de l'Association dyslexie suisse-romande* [en ligne]. Publié le 22.01.2009. <http://www.adsr.ch/spip.php?article27> (consulté le 30.03.2012)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Culture et handicap : guide pratique de l'accessibilité* [en ligne]. [Paris] : Ministère de la culture et de la communication, 2007. 207 p. <http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf> (consulté le 16.03.2012)

Handicap auditif

2AS. *Conseils au personnel soignant pour mieux communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes* [en ligne]. Les Essarts-le-Roi : 2as, [s.d]. 2 p. <http://www.2-as.org/site/pdf/conseil-pour-mieux-communiquer.pdf> (consulté le 17.04.2012)

BIBLIOSIGNES. *Blog BiblioSignes*. [en ligne]. <http://bibliosignes.blogspot.com> (consulté le 20.03.2012)

FÉDÉRATION SUISSE DES SOURDS. *Site de la Fédération Suisse des sourds* [en ligne]. <http://fr.sgb-fss.ch> (consulté le 30.03.2012)

FORUM ÉCOUTE. Boucles magnétiques. In : *site de Forum écoute* [en ligne]. http://www.ecoute.ch/Solutions_Boucles_magnetiques (consulté le 29.03.2012)

GILLOT, Dominique. Surdité. In : *Le Droit des sourds : 115 propositions : rapport au Premier Ministre* [en ligne]. [France] : La Documentation Française, 1998. p. 1-2. <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/984001595/0000.pdf> (consulté le 17.04.2012)

RENARD, Marc. *Mieux s'entendre : avec les personnes âgées sourdes ou malentendantes* [en ligne]. Deuxième   dition. [Les Essarts-le-Roi] :   d. du Fox (2-AS), 2005. 43 p. <http://www.2-as.org/site/pdf/Mieux-s-entendre.pdf> (consulté le 16.04.2012)

Handicap mental

DIEDERICH, Nicole. *Les naufragés de l'intelligence : paroles et trajectoires de personnes désignées comme handicapées mentales*. Paris : La Découverte, 2004. 200 p.

MORTENSEN, Helle Arendrup, NIELSEN, Gyda Skat. *Guidelines for Library Services to Persons with Dementia*. La Haye : IFLA Headquarters, 2007. IFLA Professional Reports No. 104 [en ligne]. <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep104.pdf> (consulté le 01.04.2012)

MUZUMDAR, Girish. Pour l'autonomie des personnes handicapées mentales. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2009, n   5, p. 53-60. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0053-012> (consulté le 13.07.2012)

TOUZAN, Stéphanie. Les usagers déficients intellectuels en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2009, t. 54, no 5, p. 49-52. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0049-011> (consulté le 16.03.2012)

Accueillir les personnes handicapées en bibliothèque

*AGENCE RHONE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. *Bibliothèques et handicap : accueillir tous les publics* [en ligne]. Annecy : Arald, 2010. 100 p. http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliotheques_et_handicaps.pdf (consulté le 13.03.2012)

*BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE LA SARTHE. *Accueillir les publics handicapés à la bibliothèque* [en ligne]. Le Mans : Bibliothèque départementale de la Sarthe, [s.d]. <http://www.scribd.com/doc/60710189/Accueillir-les-publics-handicapes-a-la-bibliotheque> (consulté le 06.03.2012)

BONELLO, Claire. Accessibilité et handicap en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2009, t. 54, no 5, p. 34-40. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0034-006> (consulté le 03.03.2012)

Animations à destination des handicapés

ALLOUCHE, Abdelwahed. Les médiations dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 71-77. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-000> (consulté le 16.04.2012)

DOURY-BONNET, Juliette. Bibliothèques et médiations. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2003, t. 48, no 2, p. 123-124. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-02-0123-010> (consulté le 16.04.2012)

GALAUP, Xavier. Si tu ne viens pas à la bibliothèque, la bibliothèque viendra à toi ! In : *Revue Argus* [en ligne]. Juin 2011, vol. 39, no 3. <http://revueargus.qc.ca/index.php/2011/06/03/si-tu-ne-viens-pas-a-la-bibliotheque/> (consulté le 16.04.2012)

GROMAN, Barbara, DEVOGE, Emilie. *Handicap et bibliothèque* [en ligne]. Aix-en-Provence : IUT d'Aix-en-Provence, 2009. 86 p. <http://fr.calameo.com/read/000203898189f5f63d240> (consulté le 16.03.2012)

Personnes âgées empêchées

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. Etat et structure de la population selon l'âge. In : *site de l'OFS* [en ligne]. Dernière mise à jour le 26 avril 2012. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/02/blank/key/alter/gesamt.html> (consulté le 17.02.2012)

FERRAND BECHMANN, Dan. L'activité des retraités vue par une sociologue. *Bibliothèque(s) : revue de l'Association des bibliothécaires français ABF*, octobre 2004, no 16.

FRAGNIERE, J.-P., GIROD, R. *Dictionnaire suisse de politique sociale*. 2e éd. revue et augmentée. Lausanne : Réalités sociales, 2002. 376 p.

OMS. Definition of an older or elderly person. In : *site de l'OMS* [en ligne]. <http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/index.html#> (consulté le 17.02.2012)

PANET-TOURNE, Matilde, DUTON, Frédéric. Etude d'un public non-spécifique. *Bibliothèque(s) : revue de l'Association des bibliothécaires français ABF*, octobre 2004, no 16.

Bibliothèques et personnes âgées empêchées

BIBLIOTHÈQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE DE LAUSANNE. Portage. In : *site de la BCU Lausanne* [en ligne]. <http://www.unil.ch/bcu/page87403.html> (consulté le 26.03.2012)

BIBLIOTHÈQUE DE LA-CHAUX-DE-FONDS. Le prêt à domicile. In : *site de la bibliothèque de La-Chaux-de-Fonds* [en ligne]. Dernière mise à jour le 25.02.2012. <http://cdf-bibliotheques.ne.ch/PretDomicile> (consulté le 26.03.2012)

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON. Le portage de documents à domicile. In : *site de la bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. http://www.bm-lyon.fr/spip.php?page=article_accessibilite&id_article=402 (consulté le 05.03.2012)

BOUISSET, Hélène. Culture bleue : une offre de lecture pour les personnes âgées en Ardèche. In : *site de l'ADBDP* [en ligne]. Publié le 15.08.2005. <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article525> (consulté le 05.03.2012)

CONSEIL GENERAL DE L'ARDECHE. BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE PRÊT. *Culture bleue : BDP de l'Ardèche : l'offre de lecture aux personnes âgées* [en ligne]. Veyras : Conseil général de l'Ardèche. Bibliothèque départementale de prêt, [s.d.]. [8 p.]

<http://www.ardecche.fr/mediatheque/Culture/Le%20livre%20et%20la%20lecture/culture%20bleue.pdf?18230924022011> (consulté le 07.03.2012)

CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES. L'accès à la lecture des personnes « empêchées » et le « tiers-réseau » de la lecture publique. In : *Rapport annuel du président pour l'année 1995* [en ligne]. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1996. p. 57-70. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1107> (consulté le 09.03.2012)

*DICK, Séverine. Lecture à domicile. In : *Les seniors et la lecture à Delémont : travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES* [en ligne]. 2008. 107 p. Travail de Bachelor, filière Information documentaire, Haute Ecole de Gestion de Genève. http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20090119144830-EK/Seniors_Lecture_Dick_Severine_0908.pdf (consulté le 15.02.2009)

*DUTON, Frederic et al. *Les personnes âgées dans les bibliothèques publiques municipales* [en ligne]. 2004. 50 p., XLIV. Mémoire de recherche, diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-916> (consulté le 20.02.2012)

FÉDÉRATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHÈQUES EN ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS. *Accueil* [en ligne]. <http://www.fnabeh.org/Activites-.html> (consulté le 23.03.2012)

INTERBIBLY. *Le portage à domicile et les services aux seniors : journée professionnelle* [en ligne]. Reims : Interbibly, 2008. <http://www.interbibly.fr/pdf/actes/portageDomicile.pdf> (consulté le 20.02.2012)

KLEIMAN, Allan M. Espaces pour les seniors : la place que la bibliothèque réserve aux baby boomers, aux personnes âgées et à leurs familles. Extrait du *World Library and Information Congress : 74th IFLA General Conference and Council (2008, Quebec)* [en ligne]. Quebec : IFLA, 2008. 6 p. <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/072-Kleiman-trans-fr.pdf> (consulté le 26.03.2012)

*LUCIDO EL HARRAG, Aurélia. *L'offre de services en direction des personnes âgées « empêchées » : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. 2006. 111 p. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-554> (consulté le 23.03.2012)

MÉDIATHÈQUE DE VILLEURBANNE. *Ville à lire : la bibliothèque à domicile*. In : *site de la médiathèque de Villeurbanne* [en ligne]. Publié en mai 2012. <http://mediatheques.villeurbanne.fr/2010/01/pre-t-a-domicile/> (consulté le 26.03.2012)

MUNICIPALITÉ D'AIGLE. *Le livre à domicile, nouveau service des bibliothèques d'Aigle*. In : *site de la municipalité d'Aigle* [en ligne]. Publié le 30.07.2011. <http://www.aigle.ch/fr/N3162/le-livre-a-domicile-nouveau-service-des-bibliotheques-d-aigle.html> (consulté le 26.03.2012)

*RAMONATXO, Ophélie. Les services des bibliothèques publiques aux personnes âgées empêchées : état des lieux de l'offre, évaluation de la demande, propositions d'actions [en ligne]. 2006. 88 p., XXVII p. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-573> (consulté le 14.02.2012)

SCHOENDERFFER, Murielle. Lectures et personnes âgées : vers une nouvelle spécificité ? *Bibliothèque(s) : Revue de l'Association des Bibliothécaires Français*, 2004, no 16, p. 26-28

SOUCHU, Philippe, VINGTDEUX, Nelly. Culture Bleu : la bibliothèque départementale de prêt de l'Ardèche propose une offre culturelle inédite pour les seniors. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, no 181, p. 5-16. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-46087> (consulté le 26.03.2012)

VILLE DE NÎMES. Services. In : site de la Ville de Nîmes [en ligne]. <http://www.nimes.fr/index.php?id=1721> (consulté le 25.03.2012)

Personnes en établissements de santé

ALPTUNA, Françoise. Qu'est-ce que la bibliothérapie ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1994, t. 39, no 4, p. 94-97. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-04-0094-011> (consulté le 22.03.2012)

BERRY, Franklin M. Analysis of processes in bibliotherapy. In : *Proceedings of the Fourth Bibliotherapy Round Table* (1977, Washington). Washington : HYNES A., GORLICK K., 1978. 90 p.

BONNET, Pierre-André. *La bibliothérapie en médecine générale* [en ligne]. 2009. 99 p. Thèse de doctorat, faculté de médecine, Université de Marseille. <http://theseimg.fr/1/sites/default/files/Th%C3%A8se%20-%20PA%20BONNET.pdf> (consulté le 22.03.2012)

BREWSTER, Elizabeth. *Medecine for the soul : bibliotherapy and the public* [en ligne]. 2007. 76 p. Thèse de Master, Information School, University of Sheffield. http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2006-07/External/Brewster_Elizabeth_MALib.pdf (consulté le 22.03.2012)

CHU DE NÎMES. [Accueil] [en ligne]. <http://www.chu-nimes.fr> (consulté le 28.03.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. *Typologie des établissements de santé : statistique des établissements de santé (soins intra-muros)* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2006. 8 p. http://fr.comparis.ch/Krankenkassen/spitalfuehrer/dokument/OFS_Typologie%20des%20h%C3%B4pitaux.pdf (consulté le 04.03.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. Hôpitaux : données détaillées. In : *site de l'OFS* [en ligne]. Dernière mise à jour le 09.12.2011. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/14/03/01/data/01.html> (consulté le 26.03.2012)

RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE. DÉPARTEMENT DES FINANCES. OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE. Les établissements de santé à Genève, résultats 2009. *Informations statistiques* [en ligne]. Mai 2011, no. 30, p. 1-5. http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2011/informations_statistiques/autres_themes/is_etablissements_sante_30_2011.pdf (consulté le 27.03.2012)

Santé en Suisse. In : *Wikipédia* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 08.01.2012 à 06.40. http://fr.wikipedia.org/wiki/Sant%C3%A9_en_Suisse (consulté le 29.03.2012)

Bibliothèques en établissements de santé

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. ASSOCIATION OF HOSPITAL AND INSTITUTION LIBRARIES. *AHIL Quarterly*. [Chicago], Summer 1966, p. 18. [cité dans

la page : Bibliotherapy. In : *Wiki de l'ALA* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 20.04.2012 à 20:10. <http://wikis.ala.org/professionaltips/index.php?title=Bibliotherapy>] (consulté le 22.03.2012)

CENTRE NATIONAL DU LIVRE. Lecture à l'hôpital et partenariats. In : *site du CNL* [en ligne]. Dernière modification le 17.04.2008. <http://www.centrenationaldulivre.fr/?Lecture-a-l-hopital-et> (consulté le 17.03.2012)

DEGEZ, Camille, WOHLGEMUTH, Danièle. Lire à l'hôpital : recommandations institutionnelles. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2008, t. 53, no 5, p. 26-30. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0026-007> (consulté le 17.03.2012)

DUTON, Frédéric. *La lecture à l'hôpital : état stationnaire, critique ou convalescent ?* Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2005. 114 p.

FÉDÉRATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHÈQUES EN ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS. *Accueil* [en ligne]. <http://www.fnabeh.org/Activites-.html> (consulté le 23.03.2012)

GUERIN, Claudie. Les bibliothèques en milieu hospitalier et le réseau de lecture publique en France : quelles collaborations ? Extrait du *66th IFLA Council and General Conference (2000, Jerusalem)* [en ligne]. <http://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/135-143f.htm> (consulté le 15 mars 2012)

HOPITAUX UNIVERSITAIRES DE GENEVE. *Site de la Bibliothèque de Belle-Idée* [en ligne]. <http://biblio-belleidee.hug-ge.ch/index.htm> (consulté le 03.07.2012)

*IFLA. *Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés, des personnes âgées et handicapées dans des institutions de long séjour : rapport rédigé par un groupe de travail sous la responsabilité de Nancy Mary Panella dans le cadre de la Section des Bibliothèques desservant des publics défavorisés* [en ligne]. La Haye : IFLA, 2004. 53 p. (83. IFLA Professional Reports). <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep83.pdf> (consulté le 25.03.2012)

IFLA. *The Library Services to People with Special Needs Section : an Historical Overview* [en ligne]. [S.l.] : IFLA, [2009]. <http://www.ifla.org/files/lsn/publications/lsn-history.pdf> (consulté le 17.03.2012)

LE SAUX, Annie. La médiathèque : un atout pour l'hôpital. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2010, t. 55, no 1, p. 78. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-01-0078-007> (consulté le 15.03.2012)

MUET, Florence. Les activités de lecture dans les établissements de santé. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2008, t. 53, no 5, p. 20-25. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0020-006> (consulté le 15.03.2012)

*ORLANDO, Débora. *Regard sur les médiathèques pour patients en milieu hospitalier* [en ligne]. 2011. 58 p. Travail de Bachelor, filière Information documentaire, Haute Ecole de Gestion de Genève, 2011. http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20111220113707-SS/TDB_2151.pdf (consulté le 15.03.2012)

REPUBLIQUE FRANCAISE. MINISTERE DE LA SANTE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS. DIRECTION DE L'HOSPITALISATION ET DE L'ORGANISATION DES SOINS. *La lecture à l'hôpital : bilan et perspective* [en ligne]. [Paris] : Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins, 2007. 108 p. (Information et Management). <http://www.culture.gouv.fr/culture/dli/Rapportlecturehopital.pdf> (consulté le 19.03.2012)

Personnes incarcérées

AGENCE FRANCE-PRESSE, NEWSNET. Surpopulation carcérale : les prisons françaises explosent. In : *site de 24heures* [en ligne]. Mise à jour le 12.03.2012. <http://www.24heures.ch/monde/prisons-francaises-explosent/story/27480011> (consulté le 01.04.2012)

AUXILIA FORMATION. *Accueil* [en ligne]. Dernière mise à jour le 30.03.2012. <http://www.auxilia-formation.ch/fr/> (consulté le 01.04.2012)

CANTON DU VALAIS. CONSEIL D'ÉTAT DU CANTON DU VALAIS. *Règlement sur les établissements de détention du Valais du 10 décembre 1993* [en ligne]. Sion : Canton du Valais, 1993. 23 p. http://www.vs.ch/public/public_lois/fr/Pdf/340.200.pdf (consulté le 01.04.2012)

CANTON DE VAUD. Prison de la Croisée. In : *site du canton de Vaud* [en ligne]. <http://www.vd.ch/themes/securite/penitenciaire/etablissements-penitenciaires/prison-de-la-croisee/> (consulté le 01.04.2012)

CANTON DE VAUD. Prison du Bois-Mermet. In : *site du canton de Vaud* [en ligne]. <http://www.vd.ch/themes/securite/penitenciaire/etablissements-penitenciaires/prison-du-bois-mermet/> (consulté le 01.04.2012)

Centre pénitentiaire de Rennes. In : *Wikipédia* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 13.07.2011 à 08:21. http://fr.wikipedia.org/wiki/Centre_pénitentiaire_de_Rennes (consulté le 6.04.2012)

COMITÉ DES MINISTRES DE L'EUROPE. Règles pénitentiaires européennes : Recommandation n° R 2006-2. In : *site de l'Association des Professionnels de Santé Exerçant en Prison* [en ligne]. <http://www.sante-prison.com/web/article.php?story=20100207124006103> (consulté le 6.04.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. *Privation de liberté, l'effectif de détenus au jour de relevé* [en ligne]. [Neuchâtel] : OFS, [2011]. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/19/22/lexi.Document.128204.xls> (consulté le 31.03.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. *Privation de liberté et exécution des sanctions - Données, indicateurs*. In : *site de l'OFS* [en ligne]. Dernière mise à jour le 04.05.2012. http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/19/03/05/key/ueberblick/wichtigsten_zahlen.html (consulté le 06.07.2012)

DUVILLARD, Laureline. Ambition, devenir gardien de prison. In : *site de Swissinfo.ch* [en ligne]. Publié le 04.02.2011. http://www.swissinfo.ch/fre/A_La_une/Archive/Ambition_devenir_gardien_de_prison.html?cid=29338474 (consulté le 11.05.2012)

INTERNATIONAL CENTER FOR PRISON STUDIES. World Prison Brief – Europe. In : *site de l'International Center for Prison Studies* [en ligne]. <http://www.prisonstudies.org/info/worldbrief/?search=europe&x=Europe> (consulté le 06.04.2012)

LAURENT, Jean-Pierre. Le milieu carcéral: un laboratoire pour la pédagogie. *Les dossiers de l'ingénierie éducative* [en ligne]. Mars 2003. no 42, p. 37-39. <http://www2.cndp.fr/archivage/valid/40196/40196-5796-5618.pdf> (consulté le 07.04.2012)

RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE. DÉPARTEMENT DE LA SECURITE DE LA POLICE ET DE L'ENVIRONNEMENT. PRISON DE CHAMP-DOLLON. *Rapport d'activité 2010 : hors résultats financiers* [en ligne]. Genève : Département de la

Sécurité de la Police et de l'Environnement, [2011]. <http://www.ge.ch/champ-dollon/doc/rapport-d-activites-2010.pdf> (consulté le 31.03.2012)

REPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DES LIBERTÉS. DIRECTION DE L'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE. BUREAU DES ÉTUDES, DE LA PROSPECTIVE ET DES MÉTHODES. *Statistiques mensuelles de la population détenue et écrouée au 1er mars 2012* [en ligne]. [Paris] : Administration Pénitentiaire, 2012. http://www.justice.gouv.fr/art_pix/mensuelle_inTERnet_mars_2012.pdf (consulté le 31.03.2012)

REPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DES LIBERTÉS. Culture. In : *site du Ministère de la Justice et des Libertés* [en ligne]. Dernière mise à jour le 25.05.2012. <http://www.justice.gouv.fr/prison-et-reinsertion-10036/la-vie-en-detention-10039/la-culture-11999.html> (consulté le 30.05.2012)

REPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DE LA VIE ASSOCIATIVE, REPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DES LIBERTÉS. *Convention du 8 décembre 2011 sur l'enseignement en milieu carcéral* [en ligne]. [Paris] : Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et de la Vie Associative, Ministère de la Justice et des Libertés, 2011. http://www.justice.gouv.fr/art_pix/Convention_8_12_11.pdf (consulté le 22.03.2012)

WALMSLEY, Roy. *World prison population list : (ninth edition)* [en ligne]. 9ème éd. London : International Center for Prison Studies, 2010. <http://www.idcr.org.uk/wp-content/uploads/2010/09/WPPL-9-22.pdf> (consulté le 06.04.2012)

WALTER, Michel. Quand les élèves sont derrière les barreaux. In : *site de swissinfo.ch* [en ligne]. Publié le 24.05.2009. http://www.swissinfo.ch/fre/societe/Quand_les_eleves_sont_derriere_des_barreaux.html?cid=7420186 (consulté le 24.03.2012)

Bibliothèques en milieu carcéral

*ALTHAUS, Raphaël. *Lectures en prison : Réflexions préliminaires à un projet d'atelier du livre à la prison de Champ-Dollon* [en ligne]. 1999. 48 p. Travail de diplôme, filière information documentaire, Haute Ecole de Gestion de Genève. http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20100916115000-JM/td99_althaus.pdf (consulté le 24.03.2012)

ASSOCIATION POUR LA COMMUNICATION SUR LES PRISONS ET L'INCARCERATION EN EUROPE. *Évaluation des bibliothèques et des activités culturelles en prison*. In : *site de BAN PUBLIC* [en ligne]. <http://prison.eu.org/spip.php?article6799> (consulté le 24.03.2012)

BELET, Delphine, PUJOL, Monique. Les bibliothèques en prison. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2008, t. 53, no 5, p. 40-44. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0040-009> (consulté le 01.04.2012)

CRAMARD, Odile. Les bibliothèques des établissements pénitentiaires en France : l'exemple de la région Rhône-Alpes. Extrait du *World Library and Information Congress : 75th IFLA General Conference and Council (2007, Milan)* [en ligne]. Milan : IFLA, 2007. 13 p. <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/134-cramard-fr.pdf> (consulté le 24.03.2012)

FLAGEAT, Marie-Claude. Un exemple d'intervention de bibliothécaires en prison : la maison d'arrêt des Yvelines. *Bulletin d'Informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, no 181, p. 36-40. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45714> (consulté le 24.03.2012)

GIESBERG, Dagmar. Les bibliothèques des prisons entendent donner accès au savoir. In : *site du Goethe Institute* [en ligne]. Publié en octobre 2007. <http://www.goethe.de/wis/bib/dos/bip/nrw/fr2701815.htm> (consulté le 27.03.2012)

GLENNOR, Shirley. Les bibliothèques de prison du Maryland (États-Unis). *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2008, t. 53, no 5, p. 53-56. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0053-013> (consulté le 07.04.2012)

[GLENNOR, Shirley]. *Prison librarian* [en ligne]. <http://prisonlibrarian.blogspot.com> (consulté le 06.04.2012)

GUILHEM, Geneviève. Être bibliothécaire en prison. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, no 181, p. 32-35. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45925> (consulté le 12.04.2012)

HOSENNEN, Richard. *Réorganisation de la bibliothèque des Etablissements de la plaine de l'Orbe (E.P.O.)* [en ligne]. 1999. 91 p. Travail de Bachelor, filière Information documentaire, Haute Ecole de Gestion de Genève. http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20100916161540-CO/td99_hosennen.pdf (consulté le 01.04.2012)

JANGUENIN, Jérémy. Une bibliothèque hors-normes : le cas de Münster (RFA). In : *D'autres bibliothèques (e-Dossier)* [en ligne]. <http://bbf.enssib.fr/d-autres-bibliotheques> (consulté le 12.04.2012)

*LEHMAN, Vineke, LOCKE, Joanne. *Recommandations à l'usage des bibliothèques de prison* [en ligne]. 3ème éd. La Haye : IFLA, 2005. (97. IFLA Rapports professionnels). <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep97.pdf> (consulté le 09.04.2012)

LEHMAN, Vineke. *Planning and Implementing Prison Libraries: Strategies and Resources. IFLA Conference Proceedings*, 2003. 13 p.

LIEBER, Claudine, CHAVIGNY, Dominique. *Les bibliothèques des établissements pénitentiaires* [en ligne]. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 2005. 39 p. <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/bibliothequePrison.pdf> (consulté le 24.03.2012)

MAISON D'ARRÊT DES YVELINES, SYNDICAT D'AGGLOMÉRATION NOUVELLE DE SAINT-QUENTIN-YVELINES. Convention en faveur du développement de la lecture dans les bibliothèques de la maison d'arrêts des Yvelines. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, no 181, p. 39-40. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45737> (consulté le 24.03.2012)

[PESCHERS, Gerhard]. Bibliothèque de la prison de Münster. In : *site de l'UNESCO* [en ligne]. <http://www.unesco.org/ui/litbase/?menu=4&language=fr&programme=110> (consulté le 27.03.2012)

PESCHERS, Gerhard, PATTERSON, Anna. Books Open Worlds for People Behind Bars : Library Service in Prison as Exemplified by the Münster Prison Library, Germany's « Library of the Year 2007 ». *Library Trends*. v. 59, no 3, p. 520-543

PINEAU, Philippe. *Pour des bibliothèques de qualité dans les prisons françaises* [en ligne]. Paris : Association des Bibliothécaires de France, 2012. 7 p. http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/bibliotheques_prison/pour_des_bibliotheques_d_e_qualite_dans_les_prisons.pdf (consulté le 24.03.2012)

Handicap culturel

AGENCE TÉLÉGRAPHIQUE SUISSE. Le coût de l'illettrisme chiffré en Suisse. In : *site de la Radio Télévision Suisse* [en ligne]. Publié le 28.06.2010.

<http://www.rts.ch/info/suisse/1115590-le-cout-de-l-illettrisme-chiffre-en-suisse.html>
(consulté le 24.03.2012)

art. 21 (Répartition entre les cantons) de l'Ordonnance 1 sur l'asile relatif à la procédure (RS 142.311). Récupéré de http://www.admin.ch/ch/f/rs/142_311/a21.html le 26.03.2012

CONFÉDÉRATION SUISSE. CHANCELLERIE FÉDÉRALE. SECTION CYBERADMINISTRATION. Asile en Suisse. In : *site de la Section cyberadministration* [en ligne]. <http://www.ch.ch/schweiz/00157/00176/index.html?lang=fr> (consulté le 04.04.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE, CHANCELLERIE FÉDÉRALE, SECTION CYBERADMINISTRATION. *Intégration* [en ligne]. [S.d.]. <http://www.ch.ch/schweiz/00157/00177/index.html?lang=fr> (consulté le 04.04.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE. DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DE JUSTICE ET POLICE. OFFICE FÉDÉRAL DES MIGRATIONS. La procédure d'asile. In : *site de l'ODM* [en ligne]. Dernière mise à jour le 18.01.2010. <http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/asyl/asylverfahren.html> (consulté le 14.04.2012)

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE. La population étrangère en Suisse. In : *site de l'OFS* [en ligne]. Dernière mise à jour le 09.12.2011. http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/07/blank/dos/la_population_etran_gere.html (consulté le 24.03.2012)

FÉDÉRATION SUISSE LIRE ET ECRIRE. *Site de la Fédération suisse Lire et Ecrire* [en ligne]. <http://www.lesenschreiben.ch/cms/page.php?p=1> (consulté le 24.03.2012)

HOSPICE GENERAL. Questions concernant l'Asile. In : *site de l'Hospice général* [en ligne]. <http://www.hospicegeneral.ch/notre-institution/foire-aux-questions/questions-concernant-lasile.html> (consulté le 26.03.2012)

Loi sur l'asile (Lasi) : du 26 juin 1998 (état le 1er avril 2011) (RS 142.31). Récupéré de <http://www.admin.ch/ch/f/rs/1/142.31.fr.pdf> le 13.04.2012

RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE. DÉPARTEMENT DES FINANCES. OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE. Bilan et état de la population du Canton de Genève en 2010. In : *Informations statistiques* [en ligne]. Mars 2011, no. 15, p. 1-5. http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2011/informations_statistiques/autres_themes/is_population_15_2011.pdf (consulté le 26.03.2012)

RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE. DÉPARTEMENT DES FINANCES. OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE. *Portrait statistique des étrangers vivant à Genève : résultats du recensement fédéral de la population et autres sources* [en ligne]. [Genève] : OCSTAT, septembre 2007. 64 p. (37. Études et documents). <http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2005/analyses/etudes/an-ed-2005-37.pdf> (consulté le 26.03.2012)

Bibliothèques et immigrés

ARLABOSSE, Suzanne, TABAH, Dominique. Les services et les actions des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de La Seine-Saint-Denis. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2009, t. 54, no 2. p. 39-45. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006> (consulté le 03.03.2012)

BIBLIOTECHE DI ROMA. Letterature dal mondo. In : *site de Roma Multiethnica* [en ligne]. <http://www.romamultiethnica.it/it/bibliografie.html> (consulté le 09.07.2012)

*BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC. Services offerts aux nouveaux arrivants. In : *site de la Bibliothèque et Archives nationales du Québec* [en ligne]. http://www.banq.qc.ca/services/services_specialises/nouveaux_arrivants/ (consulté le 25.03.2012)

BIBLIOTHEQUE MONTREAL. Contact, le plaisir des livres. In : *site de la Bibliothèque Montréal* [en ligne]. http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,5564174&_dad=portal&_schema=PORTAL (consulté le 25.04.2012)

BOUQUIN, Hélène. *Les langues dites « d'immigration » dans les bibliothèques municipales françaises* [en ligne]. 2001. 56 p. Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-823> (consulté le 27.04.2012)

CORDIER, Marie-Pierre. *L'alphabétisation des migrants dans les bibliothèques publiques : actions, partenariats* [en ligne]. 2012. 89 p. Mémoire d'études, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques, Université de Lyon. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-56776> (consulté le 07.03.2012)

CROIX-ROUGE GENEVOISE. Centre d'intégration culturelle. In : *site de la Croix-Rouge genevoise* [en ligne]. <http://www.croix-rouge-ge.ch/index.php?page=cic-2> (consulté le 25.04.2012)

GLOBLIVRES. [Page d'accueil]. In : *site de Globlivres* [en ligne]. <http://www.globlivres.ch> (consulté le 11.03.2012)

GODONOU-DOSSOU, Nelly. *L'accueil du public étranger en bibliothèque municipale : le cas de la bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne] 2002. 61 p. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-582> (consulté le 22.04.2012)

*IFLA. *Le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle* [en ligne]. [S.l.] : IFLA, [2008]. 4 p. <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-fr.pdf> (consulté le 25.03.2012) IFLA. Library Services to Multicultural Populations Section. In : *site de l'IFLA* [en ligne]. Dernière mise à jour le 18.11.2011. <http://www.ifla.org/en/mcultp> (consulté le 25.03.2012)

INTERBIBLIO. Interbiblio : l'Association des bibliothèques interculturelles de Suisse. In : *site de Interbiblio* [en ligne]. <http://www.interbiblio.ch/fr/interbiblio/ueberuns/verein.html> (consulté le 11.03.2012)

INTERBIBLIO. CIC Centre d'intégration culturelle - Genève. In : *site de Interbiblio* [en ligne]. <http://www.interbiblio.ch/fr/interbiblio/bibliotheken/livres-du-monde.html> (consulté le 11.03.2012)

LIVRECHANGE. *Bibliothèque Interculturelle* [en ligne]. <http://www.livrechange.ch/> (consulté le 25.04.2012)

LIVRES SANS FRONTIÈRES. *Rapport d'activité 2010* [en ligne]. [Renens] : Livres sans frontières, 2010. 25 p. <http://www.globlivres.ch/files/rapport-2010.doc> (consulté le 11.03.2012)

*MONCEY, Aline. *L'accueil des populations migrantes à la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne : une enquête sociologique des publics multilingues* [en ligne]. 2008. Mémoire de stage, Diplôme de master, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2017> (consulté le 02.03.2012)

SALAVANOUVE, Florence. *Diversité culturelle en bibliothèques publiques : enjeux, impensés, perspectives* [en ligne]. 2011. Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur de

bibliothèques, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49226> (consulté le 04.03.2012)

Accessibilité

CONFÉDÉRATION SUISSE. DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DE L'INTÉRIEUR. BUREAU FÉDÉRAL DE L'ÉGALITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES. *Page d'accueil* [en ligne]. <http://www.edi.admin.ch/ebgb/index.html?lang=fr> (consulté le 09.04.2012)

*NIELSEN, Gyda Skat, IRVALL, Birgitta. *Access to libraries for persons with disabilities : Checklist* [en ligne]. La Haye : IFLA, 2005. (89. IFLA Professional Reports) <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf> (consulté le 08.04.2012)

Accessibilité physique

*BONELLO, Claire. *Accessibilité et handicap en bibliothèque* [en ligne]. 2009. 105 p. Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2041> (consulté le 29.03.2012)

CENTRE ÉGALITÉ HANDICAP. Actes législatifs. In : *site du Centre Égalité Handicap* [en ligne]. <http://www.egalite-handicap.ch/textes-juridiques.html> (consulté le 09.04.2012)

ORGANISATIONS FAÎTIÈRES DE L'AIDE PRIVÉE AUX PERSONNES HANDICAPÉES (DOK), CONSEIL À L'ÉGALITÉ, CENTRE ÉGALITÉ HANDICAP. *Cinq ans d'existence de la LHand : analyse d'impact et exigences* [en ligne]. Berne : DOK, 2009. 163 p. http://www.egalite-handicap.ch/informations-de-fond.html?file=tl_files/Downloads/fr/publications/Cinq%20ans%20d%27existence%20de%20la%20LHand_Analyse%20d%27impact%20et%20exigences.pdf (consulté le 06.04.2012)

Accessibilité web

Accessible Rich Internet Applications. In : *Wikipedia* [en ligne]. Dernière modification le 25.10.2011 à 08:24. <http://fr.wikipedia.org/wiki/WAI-ARIA> (consulté le 16.04.2012)

ACCESSIWEB. AccessiWeb, méthode de vérification de conformité. Les quatre objectifs d'AccessiWeb 2.1. In : *Référentiel AccessiWeb 2.1* [en ligne]. Publié en 2012. http://www.accessiweb.org/index.php/accessiweb_2.1_liste_generale.html#intro (consulté le 27.03.2012)

AKOMPAS TECHNOLOGIES. *Vocale Presse* [en ligne]. <http://fr.vocalepresse.com/index.php?origin=web> (consulté le 02.04.2012)

BIENVAULT, Hervé. Librairie numérique. In : *Aldus – depuis 2006*. [en ligne]. http://aldus2006.typepad.fr/mon_weblog/2009/10/librairie-num%C3%A9rique-1.html (consulté le 17.04.2012)

BRAILLENET. *Le Label AccessiWeb* [en ligne]. Mise à jour le 03.03.2006. <http://www.brailenet.org/accessibilite/cellule/label.htm> (consulté le 27.03.2012)

BRAILLENET. Lancement de la Bibliothèque Numérique Francophone Accessible. In : *site de BrailleNet* [en ligne]. http://inova.snv.jussieu.fr/evenements/colloques/colloques/77_index_fr.html (consulté le 29.03.2012)

DESBUQUOIS, Catherine. BrailleNet : un serveur pour les handicapés visuels. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2009, t. 54, no 5, p. 41-44. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0041-008> (consulté le 15.03.2012)

ECEDI. L'accessibilité de vos plates-formes web. In : *site de ECEDI* [en ligne]. http://www.ecedi.fr/ewb_pages/a/accessibilite-handicap.php (consulté le 27.03.2012)

ECEDI. *Handilog. Solution d'accessibilité pour personne en situation de handicap* [en ligne]. <http://www.ecedi.fr/handilog/index.php?page=index.php> (consulté le 27.03.2012)

E-INCLUSION. *Page d'accueil* [en ligne]. <http://www.einclusion.ch/> (consulté le 16.04.2012)

FONDATION ACCES POUR TOUS. *Etude sur l'accessibilité des sites web suisses : Bilan de l'accessibilité aux personnes handicapées des considérables sites Web suisses* [en ligne]. Zürich : Fondation Accès Pour Tous, 2011. 112 p. http://www.access-for-all.ch/download/Accessibility_Studie_2011_fr_komplett.pdf (consulté le 15.04.2012)

*FONDATION ACCES POUR TOUS. *Site web* [en ligne]. <http://www.access-for-all.ch/fr.html> (consulté le 15.04.2012)

MARGARON, Claire. La BNFA : une nouvelle bibliothèque numérique adaptée aux personnes empêchées de lire. In : *site de l'Enssib* [en ligne]. Publié le 23.03.2012. <http://www.enssib.fr/breves/2012/03/23/la-bnfa-une-nouvelle-bibliotheque-numerique-adaptee-aux-personnes-empechees-de> (consulté le 29.03.2012)

REPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT. DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT. *Le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) : L'administration électronique pour tous* [en ligne]. [Paris] : DGME, 2010. 2 p. http://references.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/RGAA_040310.pdf (consulté le 27.03.2012)

*WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C), ASSOCIATION BRAILLENET. *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0* [en ligne]. Traduit de l'anglais. Paris : Association BrailleNet, 2009. <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/> (consulté le 27.03.2012)

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C). WAI-ARIA Overview. In : *site du World Wide Web Consortium (w3c)* [en ligne]. Dernière mise à jour le 18.01.2011. <http://www.w3.org/WAI/intro/aria> (consulté le 16.04.2012)

Partenariats

ALIX, Yves. Bibliothèques et associations : Du partenariat au réseau culturel. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, t. 50, no 2, p. 90-92. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0090-005> (consulté le 21.04.2012)

*AROT, Dominique. Les partenariats des bibliothèques ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2003, t. 48, no 6, p. 114. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-06-0114-002> (consulté le 10.04.2012)

AUBERT, Annie. Pratiquer le partenariat pour participer à la vie locale. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2000, t. 45, no 5, p. 86-88. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0086-010> (consulté le 21.04.2012)

HENRY, Lucie. *Les partenariats des bibliothèques publiques en France et au Royaume-Uni : des instruments stratégiques ?* [en ligne]. 2010. 210 p. Mémoire, Master 2 Sciences de l'Information et de la Communication Métiers du livre (option bibliothèque), Université Paris Ouest Nanterre La Défense. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48969> (consulté le 21.04.2012)

Associations, institutions et relais à Meyrin

ASSOCIATION CEFAM. *Cefam* [en ligne]. <http://www.cefam.ch/CEFAM/CEFAM.html> (consulté le 09.07.2012)

COMMUNE DE MEYRIN. Action sociale individuelle. In : *site de la commune de Meyrin* [en ligne]. http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/cache/offonce/administration/Developpementssocialemploi/action_sociale_individuelle;jsessionid=98BCEB7457C4D49B1D80E0159C4340B8 (consulté le 07.07.2012)

COMMUNE DE MEYRIN. *Site de la commune de Meyrin* [en ligne]. <http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/pid/1> (consulté le 10.03.2012)

FSASD. *Site de la FSASD* [en ligne]. <http://www.fsasd.ch/fr/index.php> (consulté le 15.05.2012)

FSASD. *La FSASD : prendre soin de vous* [en ligne]. [S.l.] : FSASD, 2011. 74p. http://www.fsasd.ch/data/document/partenaires_2011.pdf (consulté le 15.05.2012)

FSASD. *Mobiliser les énergies et les compétences au bénéfice des clients. Rapport d'activité 2010* [en ligne]. Genève : FSASD, 2011. 66 p. http://www.fsasd.ch/data/documents/FSASD_20110606_Rapport_externer_2010_web.pdf (consulté le 04.06.2012)

HOSPICE GENERAL. Requérants d'asile. In : *site de l'Hospice général* [en ligne] <http://www.hospicegeneral.ch/prestations/requerants-dasile.html> (consulté le 21.05.2012)

HOPITAL DE LA TOUR. *Site de l'Hôpital de la Tour* [en ligne]. <http://www.la-tour.ch/hopital-de-la-tour/presentation/> (consulté le 06.06.2012)

RESIDENCE JURA. *Site de la Résidence du Jura* [en ligne] <http://www.ems-jurapierredelafee.ch/residence-jura> (consulté le 20.06.2012)

Offre numérique

AMAZON. *Site d'Amazon* [en ligne]. http://www.amazon.fr/ref=gno_logo (consulté le 18.06.2012)

AUDIOCITE. *Site d'Audiocité.net* [en ligne]. <http://www.audiocite.net/> (consulté le 18.06.2012)

APPLE. Aperçu d'itunes. In : *site d'Apple* [en ligne] <http://itunes.apple.com/fr/genre/ios/id36?mt=8> (consulté le 18.06.2012)

BNF. *Gallica, Bibliothèque numérique* [en ligne]. <http://gallica.bnf.fr/> (consulté le 18.06.2012)

*BPI. Catalogue CAREL. In : *site de la Bibliothèque Publique d'Information* [en ligne]. http://www.bpi.fr/fr/professionnels/collections_et_services2/carel_ressources_electroniques/catalogue.html (consulté le 10.05.2012)

DES LIVRES A LIRE ET A ENTENDRE. *Site de Littérature audio.com* [en ligne]. <http://www.litteratureaudio.com/> (consulté le 18.06.2012)

*CLP. GROUPE ROMAND. GROUPE DE TRAVAIL RESSOURCES NUMERIQUES. *Les ressources numériques en bibliothèque publique et scolaire : Etude pour la Suisse romande. Rapport final* [en ligne]. Lausanne : CLP, 2011. 27p. http://www.sabclp.ch/images/file/Rapport%20final%20CLP_ressources_num%C3%A9riques.pdf (consulté le 15.06.2012)

LIBRIVOX. *Site de Librivox* [en ligne]. <http://librivox.org/> (consulté le 18.06.2012)

LIVRES POUR TOUS. *Ebooks gratuits. Livres pour tous* [en ligne]. <http://www.livrespourtous.com/> (consulté le 18.06.2012)

MEDIATEXTE. *Audiolivres* [en ligne]. <http://audiolivres.wordpress.com/> (consulté le 18.06.2012)

NUMILOG. *Site de Numilog* [en ligne]. <http://www.numilog.com/Accueil.aspx> (consulté le 18.06.2012)

PAYOT. *Site de Payot* [en ligne]. <http://www.payot.ch/fr/accueil> (consulté le 21.06.2012)

PROJET GUTENBERG. *Site du Projet Gutenberg* [en ligne]. Date de la dernière mise à jour 06.05.2012. http://www.gutenberg.org/wiki/Main_Page (consulté le 18.06.2012)

VICTORIA. *Au fil des lectures...* [en ligne]. <http://victoria-aufildeslectures.blogspot.ch/> (consulté le 18.06.2012)

WEBINFONET. *Site de E-book livre* [en ligne]. <http://www.ebook-livre.com/> (consulté le 18.06.2012)

Annexe 1 : Comment guider une personne présentant un handicap visuel ? ²⁷⁰

- Si elle le souhaite, vous pouvez guider la personne en lui proposant votre bras. Elle le saisit au niveau du coude et se tient légèrement en retrait, ainsi vous la précédez et pouvez anticiper les obstacles éventuels.
- Donnez des informations claires et précises comme « en face de vous », « à votre gauche ».
- Indiquez les obstacles qui échapperaient au balayage de la canne (objets aériens par exemple).
- Si la personne peut monter ou descendre seule un escalier, placez sa main sur la rampe au début des marches. Si vous l'accompagnez, précédez la personne d'un demi-pas, pour lui permettre d'évaluer la forme des marches. Il convient de marquer un temps d'arrêt après avoir franchi la dernière marche.
- Pour lui indiquer un siège, placez sa main sur son dossier ou sur son accoudoir ; ayant compris la position du siège, elle saura alors s'asseoir toute seule.
- Avertissez-la quand vous quittez une pièce et lorsque vous êtes de retour.
- En cas de personne accompagnée d'un chien-guide, avancez devant le chien sans le toucher. La personne aveugle suit, guidée par le chien.

²⁷⁰ AGENCE RHONE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. Accueillir les personnes présentant un handicap visuel. In : *Bibliothèques et handicap : accueillir tous les publics* [en ligne]. Annecy : Arald, 2010. p. 45-48
http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliotheques_et_handicaps.pdf
(consulté le 15.03.2012)

Annexe 2 : Accueillir en bibliothèque les personnes souffrant de démence

Le cas de la démence

Lorsqu'on parle de démence, nous parlons par exemple de l'Alzheimer, la démence vasculaire ou de la démence à corps de Lewy. Des maladies présentant des symptômes clairs de troubles de la mémoire, des processus de pensée et du comportement.

Les bibliothécaires n'ont pas été inclus dans le cercle des professionnelles s'occupant de personnes atteintes de démence. Souvent le traitement de ces maladies se concentre plus sur les soins physiques que sur la « stimulation mentale ». De plus, les bibliothèques publiques pour la plupart ne proposent pas de services spéciaux pour les personnes atteintes de démence. Pourtant la lecture est clairement un moyen de stimuler la mémoire et le cerveau. Donc cette pratique ne pourrait être que bénéfique pour ce public. Selon l'IFLA, les bibliothécaires doivent connaître et surtout savoir comment réagir. De ce fait, elle a rédigé des recommandations s'intitulant : « Guideline for library Services to Persons with Dementia »²⁷¹ :

Ce guide explique qu'il faut :

- Établir un contact visuel afin que la personne sache que vous lui parlez à lui/elle et non à propos de lui/elle.
- S'assurer que vous avez attiré l'attention avant de parler
- Parler clairement et lentement tout en établissant un contact visuel.
- Faire attention au langage corporel de la personne atteinte se situant en face de vous. Tout comme votre propre langage corporel, car la communication non-verbal est très importante pour ce public.
- Utiliser un langage simple, avec des phrases courtes tout en évitant des mots en langue étrangère.
- Utiliser des phrases cohérentes et des répétitions pour éviter toutes confusions
- Être à l'écoute et montrer de la compréhension, de la tolérance et du respect

²⁷¹ MORTENSEN, Helle Arendrup, NIELSEN, Gyda Skat. Guidelines for Library Services to Persons with Dementia. La Haye, IFLA Headquarters, 2007. IFLA Professional Reports No. 104 [en ligne] <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep104.pdf> (Consulté le 01.04.2012)

- Donner assez de temps pour qu'elle puisse répondre et poser des questions fermées (oui ou non)
- Inclure dans ces conversations des sujets quotidiens comme la météo, les références à des objets familiers pouvant déclencher la mémoire.

Annexe 3 : La mise à disposition de l'information auprès des publics handicapés

Voici les recommandations de l'IFLA²⁷² concernant la mise à disposition de l'information auprès des différents publics handicapés :

Pour les personnes ayant une déficience visuelle :

- Information en gros caractères
- Information sur cassette audio, sur CD / DVD ou en format DAISY
- Information en braille
- Information sur l'accessibilité du site web de la bibliothèque

Pour les sourds ou malentendants :

- Les informations contenues dans des vidéos sous-titrées ou en langue des signes
- Information par l'intermédiaire téléphones textuels et / ou par courriel
- Information sur l'accessibilité du site web de la bibliothèque (des informations audio doivent également être disponibles sous forme de texte)
- Des textes faciles à lire pour les usagers qui sont nés sourds ou devenus sourds avant l'acquisition de compétences linguistiques

Pour les personnes ayant des

- Information écrite dans un format facile à

²⁷² SKAT NIELSEN, Gyda, IRVALL, Birgitta. *op.cit.*

difficultés de lecture (personnes atteintes de dyslexie ou de faibles lecteurs) :

lire

- Information sur bande audio / vidéo, sur CD / DVD ou en format Daisy
- Information sur l'accessibilité du site web de la bibliothèque

Pour les personnes handicapées physiques :

- Information sur bande audio / vidéo ou sur CD / DVD ou en format Daisy
- Information sur l'accessibilité du site web de la bibliothèque

Pour les personnes handicapées cognitivement :

- Information dans un format facile à lire
- Information sur bande audio / vidéo, sur CD / DVD ou en format Daisy
- Information sur l'accessibilité du site web de la bibliothèque

Annexe 4 : Exemples d'actions menées à destination des personnes âgées empêchées

1) Exemples en France

a. Culture Bleue

Depuis 1998, la bibliothèque départementale de prêt d'Ardèche propose une offre de documents adaptés aux personnes âgées vivant en établissements, dans le cadre de son programme Culture bleue. La bibliothèque a ainsi développé des partenariats avec des institutions. En partant du constat que les personnes âgées ne venaient plus en bibliothèque à partir d'un certain âge, ils ont décidé d'aller à leur rencontre et de concevoir et de fournir un ensemble de prestations culturelles adaptées aux personnes chez elles ou en institution²⁷³. Il s'agit d'un partenariat avec des établissements spécialisés, ainsi ils conjuguent les efforts des bibliothécaires, des animateurs et des professionnels de la santé. Ils offrent la possibilité de constituer une offre de lecture en proposant des prestations adaptées aux besoins spécifiques des personnes âgées²⁷⁴. La BDP propose ainsi plusieurs services : le prêt aux établissements de documents et d'outils adaptés, de conseils et de renseignements bibliographiques, de l'information et aussi des formations.

Ainsi, ils desservent ainsi plus de 300 établissements de personnes âgées au moyen de leur bibliobus. A chaque passage dans un établissement, le bus s'installe pour la journée. Il faut noter que la BDP dispose d'un budget important. Ils privilégient des livres pas trop lourds, en grands caractères et avec beaucoup d'iconographie (pour les personnes âgées qui ne savent pas lire). De plus, les personnes âgées sont exigeantes sur le contenu des ouvrages. Ils proposent également des animations.

b. Cas de la Bibliothèque municipale de Lyon

²⁷³ BOUISSET, Hélène. Culture bleue : une offre de lecture pour les personnes âgées en Ardèche. In : *site de l'ADBDP* [en ligne]. Publié le 15.08.2005.
<http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article525> (consulté le 05.03.2012)

²⁷⁴ CONSEIL GENERAL DE L'ARDECHE. BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE PRÊT. *Culture bleue : BDP de l'Ardèche : l'offre de lecture aux personnes âgées* [en ligne]. Veyras : Conseil général de l'Ardèche. Bibliothèque départementale de prêt, [s.d.]. [8 p.]
<http://www.ardecche.fr/mediatheque/Culture/Le%20livre%20et%20la%20lecture/culture%20bleue.pdf?18230924022011> (consulté le 07.03.2012)

La bibliothèque municipale de Lyon a mis en place deux dispositifs permettant de desservir les personnes âgées empêchées. Le premier consiste à fournir des documents aux résidences pour personnes âgées assuré par le Pôle mobile. Un bibliobus apporte une véritable bibliothèque de prêt dans l'enceinte de la résidence, une fois par trimestre. Les ouvrages sont choisis par les responsables de l'établissement et les y font circuler. Le second assure le portage à domicile via une association, la « BIB' A DOM' ». Pour 10 euros par année, ce service est proposé à toute personne ayant des difficultés à se déplacer. L'association est composée de 134 bénévoles (conteurs, lecteurs à voix haute, bibliothécaires en résidence et porteurs de livres à domicile)²⁷⁵.

c. Le cas de la Bibliothèque municipale de Nîmes

C'est sans doute l'un des exemples les plus aboutis à ce jour. En 1999, une annexe dans le centre de gérontologie de Serre Cavalier (établissement de long séjour) a été créée. Il s'agit d'un partenariat. Le centre hospitalier a la volonté d'être ouvert vers l'extérieur et l'équipe est très engagée. De plus, la ville de Nîmes a une orientation sociale et socio-culturelle forte. Ces deux éléments sont indispensables pour réussir à mettre une action de ce type en place. Le personnel de l'établissement s'est associé dans une démarche de resocialisation des personnes âgées.

Ils ont constitué une bibliothèque de 110m². Une convention est venue consolider les engagements de chacun des partenaires. La bibliothèque est gérée comme une véritable antenne. Les heures d'ouvertures sont adaptées au personnel et aux résidents et un nombre d'heures est affecté aux visites dans les chambres pour les personnes qui ont perdu leur autonomie. La fréquentation est en hausse constante, mais celle des résidents est plus faible (donc plus de personnel hospitalier). Cela s'explique: lié à l'investissement personnel des équipes et aux difficultés pour les patients atteints d'Alzheimer d'avoir des activités régulières. Le fait d'avoir intégré le personnel aux équipes de l'hôpital a permis de rendre ce projet viable. De plus, l'absence d'un statut de bibliothécaire ou documentaliste dans certaines fonctions publiques, comme la fonction publique hospitalière reste problématique.

La bibliothèque publique propose des collections et des animations aux personnes âgées hospitalisées, au personnel de l'hôpital gériatrique, mais aussi aux habitants du

²⁷⁵ BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON. Le portage de documents à domicile. In : site de la bibliothèque municipale de Lyon [en ligne] http://www.bm-lyon.fr/spip.php?page=article_accessibilite&id_article=402 (consulté le 05.03.2012)

quartier. Le portage et la lecture de livres sont assurés plusieurs fois par semaines par les bibliothécaires.

De plus, les bibliothécaires se déplacent dans différentes maisons de retraite de la ville pour proposer : des livres en grands caractères, des livres audio, des CD, des magazines et des rencontres personnalisées avec les résidents en chambre.

d. Cas de la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne

Créé en 1998, le service de prêt à domicile assure le portage de documents de la bibliothèque au domicile des personnes à mobilité réduite (même temporairement) ou handicapées (adultes et enfants) résidant à Villeurbanne. Ce service dessert une quarantaine de personnes et fonctionne pour l'essentiel grâce en grande partie au bénévolat. Une annonce sur leur site appelle les personnes volontaires à se faire connaître. Cependant le bénévolat a des limites : il faut former ces gens et cela demande des aptitudes personnelles particulières.

Le portage à lieu sur rendez-vous et la durée de prêt est de six semaines pour tout type de support.

Le service de prêt aux collectivités est proposé par les médiathèques de Villeurbanne aux associations, écoles, crèches, PMI, comités d'entreprise, maisons de retraite, etc. Réservé uniquement à un usage professionnel, il permet l'emprunt de documents en grande quantité. Divisé en deux structures, jeunes et adultes, ce service fonctionne depuis bientôt 20 ans. L'activité est davantage tournée vers les jeunes. Les structures jeunesse les plus importantes peuvent emprunter jusqu'à 600 documents pour quatre mois et demi, les structures de taille moyenne 400 documents pour quatre mois et demi et les classes 80 documents pour deux mois. Ils disposent d'un local et d'un fonds propre pour la partie jeune²⁷⁶.

La structure adulte s'adresse entre autre aux maisons de retraites et les livres mis à disposition de l'ensemble du public et empruntables à raison de 160 documents pour deux mois.

En 2006, le service ne desservait plus que deux établissements faute de personnes relais.

²⁷⁶ MÉDIATHÈQUE DE VILLEURBANNE. Ville à lire : la bibliothèque à domicile. In : *site de la médiathèque de Villeurbanne* [en ligne]. Publié en mai 2012.
<http://mediatheques.villeurbanne.fr/2010/01/pre-a-domicile/> (consulté le 04.07.2012)

e. Cas de la bibliothèque municipale de Reims

La ville de Reims compte 5 % de personnes âgées parmi sa population. Un partenariat a été mis en place en 2007 entre la bibliothèque, l'Aradopa (organisme d'aide et de services à domicile) et l'Effort rémois (organisme logeur). Les partenaires ont été choisis pour leur connaissance du public et une convention a été signée entre eux et la bibliothèque, définissant les rôles de chacun. La bibliothèque assure l'inscription des personnes souhaitant bénéficier de ce service, la gestion des prêts et retours de documents, la sélection de ces derniers en fonction des goûts exprimés par les usagers. L'Aradopa assure le portage à domicile des documents au moyen d'un agent dédié. Il passe de 15 à 20 minutes avec les lecteurs et représente pour beaucoup un véritable lien social. Au bout d'un mois, cet agent reprend les documents prêtés et en dépose de nouveaux. L'Effort rémois assure la publicité de ce service auprès de ses clients et participe au montage budgétaire de ce service par une aide financière annuelle²⁷⁷.

Deux bibliothécaires (création d'un mi-temps) s'occupent de ce service. En plus de la cotisation à la bibliothèque, les usagers versent trois euros par mois pour couvrir les frais des tournées.

Les lecteurs inscrits à ce service sont en général de gros lecteurs, d'où l'augmentation progressive du nombre de prêt. La demande concerne principalement les romans, même si les lecteurs ont des goûts très éclectiques. Les revues sont peu demandées ou alors il s'agit de la presse people. Ces lecteurs ont les mêmes conditions de prêt que les autres. La majorité des lecteurs sont des personnes âgées sans handicap particulier, mais il faut prendre en compte un certain nombre de facteurs dans le choix des livres. Les personnes ayant des problèmes de concentration nécessitent des ouvrages courts, celles atteintes de sclérose en plaque des livres pas trop lourds et celles qui ont une déficience visuelle des livres en gros caractères. Les bibliothécaires doivent donc connaître les difficultés des lecteurs, mais aussi leurs goûts et exigences. Cependant, ils n'ont pas de contact direct avec les personnes empêchées.

²⁷⁷INTERBIBLY. *Le portage à domicile et les services aux seniors : journée professionnelle* [en ligne]. Reims : Interbibly, 2008.
<http://www.interbibly.fr/pdf/actes/portageDomicile.pdf> (consulté le 20.02.2012)

2) Exemples d'actions en Suisse

a. Cas des bibliothèques municipales de Genève

Depuis 1975, les BMU de Genève proposent un service de portage à domicile pour les personnes empêchées résidant à Genève : handicapés ou personnes âgées. Ce service dessert également des EMS de la ville de Genève.

b. Cas de la bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel

La BPU de Neuchâtel propose depuis 1999 un service de prêt à domicile en collaboration avec la Croix-Rouge. Il est assuré par les bénévoles qui font également la lecture aux personnes qui le désirent. Au-delà du livre, un lien social est créé. Nous n'avons pas pu savoir si une convention a été signée, mais c'est un très bon exemple de partenariat.

c. Cas de la bibliothèque de La-Chaux-de-Fonds

Un service de prêt à domicile a été mis en place en collaboration avec la Croix-Rouge. Il faut passer par les bénévoles de la Croix-Rouge. Selon leur disponibilité, ils se rendent au domicile de la personne demandeuse, lui font remplir une fiche qui sera transmise à la bibliothèque pour inscrire la personne et lui faire une carte de lecteur. La personne bénévole est un véritable relais entre la personne empêchée et la bibliothèque. Les personnes inscrites peuvent choisir leurs documents soit dans des brochures proposées par la bibliothèque, soit en visitant le catalogue en ligne. Le prêt à domicile est gratuit, à l'exception des cassettes vidéo et cédéroms (CHF 2.-) et des DVD (CHF 3.-).

Il est également spécifié sur leur site que pour aider les personnes dans leurs choix, les conseiller et les aider, elles peuvent se rendre à la bibliothèque de La-Chaux-de-Fonds ou à la Croix-Rouge²⁷⁸. Il est un peu surprenant de demander à des personnes qui n'en ont pas la possibilité de se déplacer pour être conseillée.

²⁷⁸ BIBLIOTHÈQUE DE LA-CHAUX-DE-FONDS. Le prêt à domicile. In : *site de la bibliothèque de La-Chaux-de-Fonds* [en ligne]. Dernière mise à jour le 25.02.2012. <http://cdf-bibliotheques.ne.ch/PretDomicile> (consulté le 26.03.2012)

d. Cas de la bibliothèque municipale d'Aigle

Le service de prêt à domicile a été créé en 2011 et fonctionne avec des bénévoles. Le prêt de livres s'adresse aux malades, handicapés, accidentés et personnes âgées sur le territoire de la commune. Contre une modeste finance d'inscription, de 15 à 25 francs annuels, les lecteurs se verront proposer un choix de livres à emprunter régulièrement. Ensuite chaque déplacement sera effectué contre la somme de un franc symbolique, les livres se remettant en main propre²⁷⁹.

L'une des particularités de ce service est le mode de livraison : un moyen de transport écologique, un vélo électrique !

e. Cas de la Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne

La BCU propose un service de portage de livres à domicile, assuré par des bénévoles du Mouvement des Aînés Vaud pour les personnes dans l'incapacité de se déplacer jusqu'à la bibliothèque. Ce service est totalement gratuit. Il ne concerne que le Grand Lausanne.

3) Exemple aux Etats-Unis

a. Cas de la bibliothèque publique d'Old Bridge (New-Jersey)

Depuis 2007, un concept très intéressant a été développé dans cette bibliothèque : un espace qui était peu utilisé a été réaménagé en « Espaces pour les seniors : la place que la bibliothèque réserve aux baby-boomers, aux personnes âgées et à leurs familles ». Les animations et les services qui y sont proposés sont adaptés à l'évolution des goûts et des besoins des personnes âgées. Ils vont par exemple proposer des activités avec la Wii.

Ils ont constaté l'augmentation démographique importante des seniors. « Ces tendances et projections démographiques ont entraîné la forte nécessité d'élaborer un modèle, facilement reproductible, qui pourrait susciter des idées, innovantes et créatives, de programmation culturelle et d'offres de services pour les personnes

²⁷⁹MUNICIPALITÉ D'AIGLE. Le livre à domicile, nouveau service des bibliothèques d'Aigle. In : *site de la municipalité d'Aigle* [en ligne]. Publié le 30.07.2011. <http://www.aigle.ch/fr/N3162/le-livre-a-domicile-nouveau-service-des-bibliotheques-d-aigle.html> (consulté le 26.03.2012)

âgées et les baby-boomers »²⁸⁰. Ils se sont basés sur les réalisations de Libraries for the Future (conception d'espaces de bibliothèque qui pourraient servir de supports à un nouveau type de services pour les baby-boomers) qu'ils ont adaptée de manière à « englober les besoins de seniors multi-générationnels, âgés de 60 à 106 ans. » L'aménagement de cet espace a été fait en prenant en compte les difficultés motrices des personnes âgées (chaises adaptées, espace pour des fauteuils roulants, écrans grand format, panneaux d'information à hauteur de fauteuils roulants, des claviers avec des touches larges, des livres audio, un vidéo-agrandisseur en réseau local, etc.). De plus, cet espace a été placé à côté de la section de livres en gros caractères (très développée). Il y a également une grande collection de journaux et magazines. Ils utilisent cet espace pour des animations. Ainsi, ils organisent les « vendredis des seniors » où ils proposent un programme culturel hebdomadaire pour les adultes et les personnes âgées. Conçus pour attirer une fréquentation plus importante, le succès de cette programmation culturelle ne s'est pas démentie et fait vivre Espaces pour les seniors. Ils encouragent les seniors à s'investir dans les programmations. Ils les consultent pour choisir les animations et tiennent compte de leur feedback.

Véritable modèle de service de bibliothèque aux personnes âgées, « Espaces pour les seniors » pourrait bien faire des émules.

²⁸⁰KLEIMAN, Allan M. *Espaces pour les seniors : la place que la bibliothèque réserve aux baby boomers, aux personnes âgées et à leurs familles*. Extrait du *World Library and Information Congress : 74th IFLA General Conference and Council (2008, Quebec)* [en ligne]. Quebec : IFLA, 2008. 6 p. <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/072-Kleiman-trans-fr.pdf> (consulté le 26.03.2012)

Annexe 5 : Les activités culturelles en établissement de santé

Les conditions de développement des institutions hospitalières ne semblent pas aller dans le sens d'un essor des activités culturelles, en particulier celles liées à la lecture ou l'écriture.

En premier lieu, on constate des contraintes économiques importantes des hôpitaux publics (réduction des dépenses de santé, manque de personnel qualifié, etc.) qui oblige les institutions à optimiser leurs ressources. Les politiques et les assurances-maladies font pression pour contenir les coûts liés à la santé. La mission de soin reste toujours prioritaire et les activités annexes sont souvent considérées comme superflues.

En parallèle de ces considérations budgétaires, il y a des freins au développement d'activités de lecture ou d'écriture dans le fonctionnement même de l'hôpital. En effet, la technicisation de la profession médicale limite la disponibilité des médecins et infirmiers pour autre chose que les soins eux-mêmes. Si les avantages sont nombreux en termes de soins, la déshumanisation qui s'opère est ressentie très fortement par les patients. Le tournus et les horaires réduits du personnel soignant ne sont pas propices au développement d'une relation privilégiée avec le patient, qui a, bien au contraire, un sentiment d'anonymat.

On observe aussi une tendance à créer des procédures et des protocoles de soins formalisés afin de pouvoir mesurer l'efficacité du travail. Il est plus difficile d'évaluer les activités culturelles, plus qualitatives et elles peuvent ainsi être abandonnées.

L'évolution des structures hospitalières induit également un changement sur le public de l'hôpital. Globalement, on note une réduction de la durée du séjour des personnes hospitalisées.

De plus, les situations d'hospitalisation sont très variables d'un patient à l'autre. Il convient de proposer une offre adaptée. Or, le problème se pose en particulier dans les grands hôpitaux généraux où on a tendance à proposer une offre standardisée. Il faut noter que l'intégration ou non des activités liées à la lecture ou à l'écriture dans les établissements de santé dépendra de la manière dont l'établissement les gère, ainsi que des moyens (humains et financiers) qu'il est disposé à investir.

Dans l'ensemble, les établissements de santé privilégient d'autres types d'activités culturelles (atelier de création, spectacles, etc.) que celles liées à la lecture ou l'écriture, considérées comme des activités occupationnelles. L'évènementiel reste le moyen préféré des établissements de santé pour faire venir la culture à eux²⁸¹.

D'autre part, l'absence de politique culturelle dans les établissements de santé est un fait courant. L'inscrire dans le projet de l'établissement lui donnerait pourtant davantage d'importance et officialiserait les activités culturelles. Elles gagneraient ainsi en visibilité à l'interne et en pérennité. Il est très important d'avoir une continuité et non pas de dissocier bibliothèque et activités culturelles. A l'heure actuelle, la mise en place d'activités culturelles dépend beaucoup des volontés individuelles dans chaque établissement.

²⁸¹ MINISTÈRE DE LA SANTÉ, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS. DIRECTION DE L'HOSPITALISATION ET DE L'ORGANISATION DES SOINS. *op.cit.*

Annexe 6 : Bibliothérapie

Pour obtenir une définition plus précise de la bibliothérapie, il faut se tourner vers les anglo-saxons qui en proposent une multitude.

Franklin M. BERRY propose une définition : « Par bibliothérapie on entend un ensemble de techniques permettant de structurer une relation interactive entre un facilitator (médiateur/thérapeute) et un participant, cette relation étant, d'une certaine manière, fondée sur un partage mutuel de la littérature, au sens le plus large possible »²⁸².

L'IFLA décrit la bibliothérapie comme : « l'utilisation de livres et de la lecture comme des aides à la guérison »²⁸³ et la recommande vivement.

La ALA sur son wiki propose : « L'utilisation de livres sélectionnés sur la base du contenu dans un programme de lecture planifiée, conçue pour faciliter la guérison des patients souffrant de maladie mentale ou de troubles affectifs. Idéalement, le processus se déroule en trois phases: identification personnelle du lecteur avec un personnage particulier dans l'œuvre recommandée, en résulte la catharsis psychologique, ce qui mène à un aperçu rationnel sur la pertinence de la solution proposée dans le texte par rapport à l'expérience propre du lecteur. L'assistance d'un psychothérapeute formé est conseillée »²⁸⁴.

En 1966, l'Association des Bibliothèques d'Hôpitaux et d'Institutions (une division de l'ALA) définit la bibliothérapie comme : « L'utilisation de certains matériels de lecture comme adjuvants thérapeutiques en médecine et en psychiatrie ; ainsi que des conseils dans la solution des problèmes personnels par le biais de lecture dirigée. »²⁸⁵

²⁸²BERRY, Franklin M. Analysis of processes in bibliotherapy. In : *Proceedings of the Fourth Bibliotherapy Round Table* (1977, Washington). Washington : HYNES A., GORLICK K., 1978. 90 p.

²⁸³IFLA. *The Library Services to People with Special Needs Section : an Historical Overview* [en ligne]. [S.l.] : IFLA, [2009]. <http://www.ifla.org/en/publications/lsn-a-historical-overview> (consulté le 17.03.2012)

²⁸⁴AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. ASSOCIATION OF HOSPITAL AND INSTITUTION LIBRARIES. *AHIL Quarterly*. [Chicago], Summer 1966, p. 18. [cité dans la page : Bibliothérapie. In : *Wiki de l'ALA* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 20.04.2012 à 20:10. <http://wikis.ala.org/professionaltips/index.php?title=Bibliotherapy>] (consulté le 22.04.2012)

²⁸⁵ Ibid.

Ces définitions indiquent que la bibliothérapie concerne plutôt la psychiatrie. Elle s'applique toujours à des personnes suivant déjà une thérapie et sert d'appoint à celle-ci. Les résultats obtenus aux Etats-Unis sont globalement satisfaisants, pour autant que les personnes soient suivies par une équipe composée de bibliothécaires et de thérapeutes²⁸⁶. Au-delà de la psychiatrie, la bibliothérapie est également intéressante à utiliser pour des groupes sociaux en « difficulté de vie »²⁸⁷. Il peut s'agir des personnes âgées, des personnes incarcérées, des enfants en difficulté, des personnes souffrant de handicap léger, etc.

1) Cadre historique

Historiquement, la bibliothérapie remonte à plusieurs siècles, même si elle n'a pas toujours été considérée en tant que telle. On en trouve déjà des traces au temps du Calife Al Mansur's (1276 apr. J.-C.) à l'hôpital du Caire où des prêtres venaient lire le Coran aux malades. Mais ce n'est qu'au XVIIIème et surtout au IXème siècle que cette pratique se développe et que des médecins anglais prescrivent des livres comme activité thérapeutique. Dès le XXème siècle, cette pratique est reprise aux Etats-Unis et on trouve des listes d'ouvrages recommandés pour le travail avec les malades en milieu hospitalier. Un certain nombre de publications vont paraître sur ce sujet. Bien qu'il ne soit pas possible de prouver scientifiquement les effets positifs de la bibliothérapie, cette pratique va se développer.

2) Développements actuels et utilisation de la bibliothérapie

La bibliothérapie n'est pas un outil actuellement utilisé par les médecins en Suisse. Même si des résultats satisfaisants ont été démontrés en psychologie clinique, cette pratique reste anecdotique et même décalée pour de nombreux médecins²⁸⁸. On recense plusieurs formes de bibliothérapie :

a. Les self-help books

Ce sont des livres de non-fiction, écrits par des professionnels de la santé dans le but de « produire des conseils médicaux pour des personnes souffrant de problèmes

²⁸⁶ALPTUNA, Françoise. Qu'est-ce que la bibliothérapie ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1994, t. 39, no 4, p. 94-97. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-04-0094-011> (consulté le 22.03.2012)

²⁸⁷Ibid.

²⁸⁸BONNET, Pierre-André. *La bibliothérapie en médecine générale* [en ligne]. 2009. 99 p. Thèse de doctorat, faculté de médecine, Université de Marseille. <http://theseimg.fr/1/sites/default/files/Th%C3%A8se%20-%20PA%20BONNET.pdf> (consulté le 22.03.2012)

d'ordre mental principalement »²⁸⁹. Ils s'apparentent aux ouvrages de développement personnel et propose une forme d'auto-assistance aux personnes en difficultés, malades ou encore émotionnellement fragilisée. Certains médecins prescrivent ces ouvrages. Cela baisse l'anxiété des patients et même améliore leur état.

b. La bibliothérapie créative

Alors que la bibliothérapie créative a les mêmes objectifs que les self-help books, il s'agit d'un service beaucoup plus diversifié. La bibliothérapie créative peut inclure un service personnalisé pour la recommandation de livre, basé sur un travail en profondeur avec un usager; une réunion de groupe pour discuter des livres de façon formelle ou informelle. Elle utilise la fiction et la poésie pour encourager les gens à écrire ou pour stimuler la discussion sur les sentiments et les enjeux. Ces dispositifs sont souvent organisés en partenariat avec d'autres organisations pour obtenir des financements²⁹⁰. La bibliothérapie créative est peu recommandée par les professionnels de la santé, car il n'y a aucune preuve scientifique de son efficacité. Les systèmes de bibliothérapie créative sont moins répandus, mais les bibliothécaires ont souvent l'impression qu'ils fournissent une bibliothérapie informelle par le développement des lecteurs et des groupes de lecteurs.

c. La bibliothérapie informelle

Il s'agit simplement de l'activité quotidienne du bibliothécaire (conseil, discussions, animations, etc.).

²⁸⁹ORLANDO, Débora. *op.cit.*

²⁹⁰BREWSTER, Elizabeth. *op.cit.*

Annexe 7 : Exemples de bibliothèques de prison

1) Les bibliothèques de prison aux Etats-Unis

Aux Etats-Unis, la structure administrative du pays rend l'institutionnalisation d'un modèle commun de bibliothèque presque impossible. Depuis 1977, les états doivent mettre de la documentation juridique à la disposition des détenus. Cela a amené la création de bibliothèques de droit, gérées par les détenus. Par contre, on trouve très peu de bibliothèques «encyclopédiques».²⁹¹ Comme ailleurs, les financements sont insuffisants et les conditions du milieu carcéral sont particulièrement difficiles et éprouvantes pour le personnel des bibliothèques. Il existe toutefois quelques réalisations encourageantes.

a. L'exemple des Maryland Correctional Education Libraries

« Au Maryland, les MCEL (Maryland Correctional Education Libraries) se chargent de procurer des fonds d'ouvrages juridiques et récréatifs aux 24'000 personnes enfermées dans les prisons de l'État »²⁹².

Ce réseau de bibliothèques carcérales emploie des bibliothécaires professionnels et aussi des détenus. Les bibliothécaires travaillent de manière isolée, chacun s'occupant de sa bibliothèque. Il est donc très important qu'ils puissent communiquer régulièrement entre eux.

b. Etablissement correctionnel de Jessup (Maryland)

Cette bibliothèque compte un bibliothécaire professionnel à plein temps, assisté par huit détenus classés.

Ils acceptent les dons suivants (pour autant qu'ils soient en bon état) : les ouvrages de références de moins de deux ans, la non fiction actuelle, tous les best-sellers sur les listes du Washington Post et du New York Times, les documents qui améliorent leur programme de formation professionnelle. Ainsi, la bibliothèque propose des ressources variées, non plus uniquement focalisées sur les ouvrages de droits.

²⁹¹ GLENNOR, Shirley. Les bibliothèques de prison du Maryland (États-Unis). *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne] 2008, t. 53, no 5, p. 53-56.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0053-013> (consulté le 07.04.2012)

²⁹² Ibid.

La plupart des détenus se sont rendus pour la première fois dans une bibliothèque lors de leur incarcération. Les bibliothécaires font en sorte de rendre la bibliothèque de la prison aussi proche que possible du modèle de la lecture publique, pour rassurer les détenus. Comme à l'extérieur, le fait de se rendre à la bibliothèque est un choix. Il faut donc pouvoir intéresser le public.

Des animations sont régulièrement mises en place : conférences, accueil d'auteur, discussions, etc.

2) Les bibliothèques de prison en France

En France, il y a une forte volonté de développer la culture et l'Etat subventionne un grand nombre d'activités culturelles. Promouvoir les bibliothèques pour tous, quelle que soit la situation d'empêchement, est une de ses priorités. De plus, pour les collectivités, la promotion de la culture s'inscrit dans une volonté d'empêcher la récidive et de permettre la réinsertion.

Selon le Ministère de la Culture, chaque établissement pénitentiaire dispose d'une bibliothèque.

Pourtant, les exemples de bibliothèques de prison réunissant ces critères sont peu nombreux.

Mais l'Etat, même s'il est responsable de ses établissements n'a pas créé de poste spécifique. Les bibliothécaires des bibliothèques municipales ou départementales travaillent donc de manière bénévole²⁹³. Mais ce processus est fragile car il repose sur leur implication, la volonté politique et la mise en place de partenariats en région : toutes ces conditions qui ne sont pas toujours réunies.

De plus, le manque de cohérence entre les divers départements français rend la réglementation des bibliothèques de prison difficile.

a. L'exemple de la Maison d'arrêt des Yvelines

Dans le cadre d'une convention entre le réseau des médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines et la Maison d'arrêt des Yvelines (MAY), renouvelée tous les trois ans depuis 1997, des bibliothécaires de Saint-Quentin-en-Yvelines interviennent à raison

²⁹³ CRAMARD, Odile. Les bibliothèques des établissements pénitentiaires en France : l'exemple de la région Rhône-Alpes. Extrait du *World Library and Information Congress : 75th IFLA General Conference and Council (2007, Milan)* [en ligne]. Milan : IFLA, 2007. 13 p. <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/134-cramard-fr.pdf> (consulté le 24.03.2012)

de 300 heures annuelles. Ils forment les détenus, gèrent les budgets et gèrent les acquisitions.²⁹⁴

Par ce document, la MAY s'engage notamment à fournir des détenus auxiliaires bibliothécaires rémunérés, à assurer l'accès direct à la bibliothèque, à dégager « un budget de fonctionnement suffisant pour permettre le renouvellement de documents et l'achat de fournitures ». Le projet touche principalement la bibliothèque pour les adultes (il y en a également une dans le bâtiment des jeunes)²⁹⁵.

Le but de fournir une bibliothèque en accès direct aux détenus. La bibliothèque a été réorganisée, le fonds trié et dés herbé, afin de mieux correspondre aux besoins et aux attentes des détenus. Les acquisitions ont principalement concerné les bandes dessinées et les documentaires récents. Les bibliothécaires ont tenu compte des commentaires des détenus. Si un document n'est pas présent dans le fonds de la bibliothèque, il est possible de demander un prêt inter-bibliothèque ou de faire un dépôt à moyen-long terme.

Comme la MAY connaît un taux de rotation des détenus important, il est nécessaire d'être vigilant sur le suivi des emprunts. Les bibliothécaires professionnels sont toujours présents lors des plages d'ouverture de la bibliothèque afin de conseiller et renseigner les détenus.

Pour des raisons financières et pratiques, les bibliothécaires ne peuvent être présents à plein temps. C'est pourquoi, la bibliothèque emploie des détenus classés comme aide-bibliothécaire pour gérer la bibliothèque au quotidien.

Au travers de journées de sensibilisation à la lecture, les bibliothécaires essaient de s'intégrer dans la maison d'arrêt et de faire prendre conscience au personnel de l'établissement de l'importance du livre et de la lecture en prison et de valoriser leur travail. Bien souvent, le succès de ce genre de projet dépend de la bonne volonté que le personnel carcéral voudra bien y mettre.

²⁹⁴ MAISON D'ARRÊT DES YVELINES, SYNDICAT D'AGGLOMÉRATION NOUVELLE DE SAINT-QUENTINEN-YVELINES. Convention en faveur du développement de la lecture dans les bibliothèques de la maison d'arrêts des Yvelines. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne] 1998, no 181, p. 39-40. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45737> (consulté le 24.03.2012)

²⁹⁵ Dans les nouveaux établissements, l'administration pénitentiaire favorise la création de plusieurs petites bibliothèques plutôt que d'une seule. Cela permet de limiter les déplacements de détenus, mais fractionne l'espace et les collections de la bibliothèque.

La bibliothèque fonctionne plutôt bien. Toutefois, on note un manque d'animations.²⁹⁶

b. L'exemple de la Médiathèque du centre pénitentiaire de Rennes

C'est le seul centre pénitentiaire réservé exclusivement aux femmes en France. Toute une infrastructure a été mise en place à l'intérieur de ses murs, dont une médiathèque aménagée par les détenues elles-mêmes. Avec ses 280m² c'est une des plus grandes de France. En plus des documents sur support papier, elle propose également un large choix de CD et de films²⁹⁷.

c. L'exemple de la maison d'arrêt de Caen

En 2008, la maison d'arrêt de Caen a rouvert la bibliothèque. Une réfection totale des locaux a été faite par les détenus. Plus de 5'500 ouvrages sont désormais disponibles pour les détenus. La bibliothèque est équipée du logiciel Novalis. Un détenu a été classé bibliothécaire et formé par les bibliothécaires de la Mairie de Caen.

Le but est de faire en sorte que cette bibliothèque se rapproche le plus possible d'une bibliothèque extérieure publique. Cela incite les détenus à s'y rendre et à lire.

3) Les bibliothèques de prison en Allemagne

En Allemagne, les prisons dépendent des Länder. L'aménagement de la détention dans chaque établissement est du ressort du ministère de la Justice du Land où est implantée la prison. Il y a une bibliothèque dans presque chaque établissement pénitentiaire allemand. Elle est généralement rattachée au Service pédagogique de l'établissement. Donc, les enseignants en milieu carcéral s'occupent aussi très souvent des bibliothèques.

D'après la législation, les détenus ont le droit d'avoir accès à une bibliothèque pendant leur temps libre, mais il n'y a aucune précision quant aux moyens que l'Etat doit fournir. On constate, comme un peu partout, une baisse des budgets qui influe directement sur les ressources humaines²⁹⁸. Le libre accès est une exception. Dans la plupart des cas,

²⁹⁶ FLAGEAT, Marie-Claude. Un exemple d'intervention de bibliothécaires en prison : la maison d'arrêt des Yvelines. *Bulletin d'Informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, no 181. p 36-40. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45714> (consulté le 24.03.2012)

²⁹⁷ Centre pénitentiaire de Rennes. In : *Wikipédia.fr* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 13.07.2011 à 08:21. http://fr.wikipedia.org/wiki/Centre_pénitentiaire_de_Rennes (consulté le 06.04.2012)

²⁹⁸ [PESCHERS, Gerhard]. Bibliothèque de la prison de Münster. In : *site de l'UNESCO* [en ligne]. <http://www.unesco.org/ui/litbase/?menu=4&language=fr&programme=110> (consulté le 27.03.2012)

les détenus peuvent choisir leurs livres sur catalogue, mais ils ne peuvent pas se déplacer eux-mêmes jusqu'à la bibliothèque.

En Allemagne, il y a très peu de collaboration avec des bibliothèques municipales. Toutefois, lorsque des moyens suffisants sont utilisés pour développer des partenariats et des collaborations (avec les organismes locaux, comme des librairies, des maisons d'édition, l'université, la bibliothèque publique) les résultats peuvent être surprenants. Le cas de la bibliothèque de la maison d'arrêt de Münster est tout à fait remarquable.

a. L'exemple de la maison d'arrêt de Münster

Elue bibliothèque de l'année en 2007, la bibliothèque de la prison de Münster est une vraie réussite qui devrait inspirer de nombreuses autres bibliothèques de prison. Depuis 2003, un bibliothécaire professionnel a été engagé, ce qui a donné lieu à de grands changements dans sa gestion et a sans doute contribué à son développement. Il est assisté par de détenus devenus auxiliaires de bibliothèque²⁹⁹. Elle a été rénovée en 2005, selon les plans d'architectes professionnels dans l'optique d'en faire une « gare de partance pour périples littéraires » (« Bahnhof der Bücher »)³⁰⁰. L'architecture moderne, colorée rend le lieu agréable et accueillant, donnant l'impression aux détenus d'être ailleurs.

Elle poursuit trois objectifs : la formation, les loisirs et le développement personnel des détenus. Autre exception notable, elle dispose d'un plan de développement annuel intégré dans celui de la prison qui permet d'évaluer son efficacité et de proposer des améliorations.

Elle dispose également d'un fonds de près de 10'000 livres et autres supports. Les plus de 2'000 titres en langues étrangères permettent aux détenus d'origine étrangère (plus de 50 pays) de lire dans leur langue maternelle. Le fonds comprend des documents de loisirs (romans, bandes dessinées), de lecture facile pour les allophones et pour les personnes qui ont des difficultés à lire, ainsi que des documentaires et des ouvrages juridiques. Le fonds est régulièrement mis à jour (10 à 15 % chaque année), grâce à des subsides de l'Etat et à des dons.

Depuis plus de 20 ans, la bibliothèque a la particularité d'être en libre accès, ce qui est plutôt rare. Les détenus ont la possibilité de choisir directement dans la bibliothèque ce

²⁹⁹GIESBERG, Dagmar. Les bibliothèques des prisons entendent donner accès au savoir. In : *site du Goethe Institute* [en ligne]. Publié en octobre 2007.
<http://www.goethe.de/wis/bib/dos/bip/nrw/fr2701815.htm> (consulté le 27.03.2012)

³⁰⁰[PESCHERS, Gerhard]. *op. cit.*

qu'ils veulent emprunter lors des visites hebdomadaires de quinze minutes. Le catalogue de la bibliothèque est en ligne et les détenus peuvent y accéder à distance. D'ailleurs, elle est informatisée et les détenus peuvent – sous certaines conditions – utiliser les ressources informatiques.

L'une des clés de son formidable développement est sans doute les différents partenariats (organismes locaux, comme des librairies, des maisons d'édition, l'université, la bibliothèque publique de Münster) mis en place. Ensemble, ils organisent régulièrement des événements culturels. On citera notamment la Nuit de la bibliothèque, des conférences d'auteurs et des lectures. Il y a également un programme d'éducation qui comprend la présentation de la bibliothèque et de ses ressources. On constate à quel point elle est intégrée dans les processus de la prison³⁰¹.

La bibliothèque a un impact sur les habitudes de lecture des détenus, puisque la majorité d'entre eux disent que lire est leur activité de loisir principale. On notera que la majorité des détenus sont ainsi devenus de plus grands lecteurs (voire des lecteurs tout court) qu'avant leur incarcération. La plupart pensent conserver cette habitude une fois libéré. Une bibliothèque de prison peut donc avoir un impact au-delà de ses murs.

Cet exemple démontre que les bibliothécaires professionnels ont une place à prendre dans les bibliothèques de prison, qu'ils peuvent réellement (pour autant qu'ils soient soutenus et disposent de moyens suffisant) faire évoluer les bibliothèques de prison et que leur mission ne s'arrête pas à la porte de la bibliothèque municipale.

³⁰¹PESCHERS, Gerhard, PATTERSON, Anna. Books Open Worlds for People Behind Bars : Library Service in Prison as Exemplified by the Münster Prison Library, Germany's "Library of the Year 2007". *Library Trends*. v. 59, no 3, p. 520–543.

Annexe 8 : Exemples de bibliothèques multiculturelles et d'actions menées à l'intention des immigrants

1) La Bibliothèque et archives nationales du Québec³⁰²

La Bibliothèque et archives nationales du Québec a une large offre des produits et des services pour les nouveaux arrivants dans la Grande bibliothèque.

Une collection spécifique a été mise en place afin de familiariser les étrangers sur des sujets comme le fonctionnement des institutions, des services publics, la formation, l'emploi, la culture, le climat, etc. au Québec. Elle contient aussi des guides pratiques, des atlas routiers et des guides de préparation à l'examen de citoyenneté.

En plus de cette collection spécifique, la Grande bibliothèque offre une collection multilingue de 20'000 ouvrages pour adultes et 4'000 pour enfants en allemand, arabe, chinois, créole haïtien, espagnol, grec, italien, portugais, roumain, russe et vietnamien. La collection est composée de documentaires et de romans.

La collection s'intitulant « Pour tous » s'adresse aux personnes en processus d'alphabétisation ou qui ont des difficultés de lecture. Elle est composée de 2'500 documents.

La bibliothèque met aussi à disposition des méthodes de langues ou des dictionnaires bilingues dans la collection « Langues et linguistique » et des revues et des journaux du monde entier sur place ou en ligne.

En outre la bibliothèque propose plusieurs autres services qui sont très utiles aux étrangers : le Centre emploi-carrière pour les personnes à la recherche d'un emploi ou la Logithèque qui permet d'apprendre à utiliser de logiciels de bureautique tel que Microsoft Office ou Open Office.

³⁰² BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC. *op.cit.*

2) Le réseau Interbiblio³⁰³

Interbiblio est une association qui depuis 1993 regroupe les bibliothèques interculturelles de Suisse. Il s'agit de bibliothèques privées, souvent gérées par des bénévoles. Elles se sont développées un peu partout en Suisse depuis 1988. L'objectif d'Interbiblio est de représenter ces bibliothèques, d'organiser des achats collectifs et d'autres activités. De plus, elle conseille les bibliothèques communales qui aimeraient développer des collections pour les immigrés.

3) Globlivres³⁰⁴

Globlivres a été la première bibliothèque interculturelle de Suisse. Elle a été fondée en 1988 dans le but de créer une passerelle entre le pays d'origine et le pays d'accueil. La bibliothèque organise plusieurs animations, y compris une soirée pour pratiquer la conversation en français. Les bibliothèques peuvent emprunter des livres chez Globlivres afin de constituer des collections multilingues à des prix abordables. En 2010, 31 bibliothèques ont profité de ce service. La bibliothèque a un fonds de 30'000 livres en 282 langues différentes. En 2010, on recense 1'400 lecteurs actifs qui ont effectué 20'000 prêt. Septante-et-une classes ont visité Globlivres.

Les acquisitions sont effectuées en collaboration avec les usagers.

4) Centre d'intégration culturelle de Genève (CIC)³⁰⁵

Ouvert par la Croix-Rouge Genevoise, cette bibliothèque dispose de 31'000 ouvrages en 284 langues, de plusieurs méthodes de langue ainsi que de dictionnaires et de romans bilingues. Le centre propose des cours de français, des aides aux devoirs pour les enfants ou pour la rédaction des lettres, des conférences et des lectures de contes. De plus, le CIC visite les centres des requérants d'asile et prête des livres en gros caractères dans les EMS.

³⁰³ INTERBIBLIO. Interbiblio : l'Association des bibliothèques interculturelles de Suisse. In : *site de Interbiblio* [en ligne]. <http://www.interbiblio.ch/fr/interbiblio/ueberuns/verein.html> (consulté le 11.03.2012)

³⁰⁴ LIVRES SANS FRONTIÈRES. *op. cit.*

³⁰⁵ INTERBIBLIO. CIC Centre d'intégration culturelle - Genève. In : *site de Interbiblio* [en ligne]. <http://www.interbiblio.ch/fr/interbiblio/bibliotheken/livres-du-monde.html> (consulté le 11.03.2012)

Annexe 9 : Recommandations pour améliorer l'accessibilité en bibliothèque

Dans cette annexe, vous trouverez les recommandations de l'IFLA et sa check-list avec celles de la bibliothèque de la Sarthe de l'Agence Rhône-Alpe.

Dans le SID, il faudra aménager des espaces prenant compte les difficultés de chacun. Tout en pensant à l'acoustique du bâtiment, la signalétique intérieure, l'éclairage et la sécurité.

L'acoustique

L'isolation phonique dans une bibliothèque est nécessaire pour les personnes handicapés, car la qualité acoustique a une incidence directe sur le confort auditif des personnes déficientes particulièrement sensibles aux agressions sonores. De même pour les personnes malentendantes, l'insonorisation est capitale, car elle constitue une condition indispensable pour l'utilisation d'un appareil auditif.

Le niveau de bruit ambiant ne doit pas excéder 50 à 60 décibels dans les allées de circulation. Sans oublier les bruits d'impact, aux phénomènes d'écho et de réverbération, auquel il faudra faire particulièrement attention.

Si possible, la banque d'accueil devra être située dans une zone calme et sera équipée d'une boucle magnétique. Cette technologie permet grâce à une transmission magnétique de capter les sons d'un spectacle de façon amplifiée.

La signalétique intérieure

Elle doit être simple et cohérente. Cette signalétique a pour mission de favoriser l'autonomie des publics. Elle permet à la personne de se repérer à tout moment pour qu'elle puisse s'orienter et se diriger plus facilement à l'intérieur du fonds de la bibliothèque. Une bonne signalétique adaptée facilite grandement la recherche et le repérage des documents.

Pour les publics déficients visuels, la signalétique doit être soit en braille, soit en gros caractères. Cela aidera également les dyslexiques pour comprendre les documents et la classification de l'espace. La signalisation devra également indiquer aux déficients

visuels où se situent les vitres. Dans l'ascenseur, les boutons doivent être lumineux et aussi en braille, mais surtout ils devront être atteignables par les personnes handicapées moteurs depuis un fauteuil roulant. Les marches doivent également être signalées par un marquage en couleur.

Pour les publics déficients auditifs ou intellectuels, la signalétique doit être accompagnée de pictogrammes ou de codes de couleur. Les pictogrammes sont également très utiles pour indiquer les ascenseurs, les toilettes ou les sorties de secours.

Quelques conseils de signalétique :

- Prévoir des indications de signalisation à double hauteur : maximum 1,80 m du sol et au minimum à 1 m du sol.
- Privilégier les polices de caractères de type Arial ou Helvetica, corps 18, semi-gras.
- Varier la taille des lettres et l'épaisseur du trait selon la distance de lecture
- Eviter les supports transparents ou brillants
- Rechercher les contrastes entre le support et l'écrit. Ex : lettres noires sur fond jaune
- Associer texte et images pour aider à la compréhension de l'information
- Privilégier l'usager des pictogrammes homologués

Les circulations dans la bibliothèque

Il est important de prendre en compte les différents axes de circulation. Il y en a deux, les circulations horizontales et les circulations verticales. Les circulations horizontales doivent permettre à deux personnes en chaises roulantes de se croiser sans gêne. La largeur minimal doit être de 1,40 m. Pour les circulations verticales, par exemple l'ascenseur, les dimensions de l'ascenseur doivent permettre l'accès des personnes en fauteuil roulant, une largeur minimale de la porte: 0,80 m. La barre d'appui sur un côté de l'ascenseur à une hauteur d'au moins 0,90 m.

Les escaliers

La hauteur maximale sera de 16 cm. La largeur minimale est de 1,40 entre deux murs, s'il comporte un mur d'un seul côté, ce sera 1,30 m. Pour faciliter l'accès à l'escalier, nous pouvons ajouter une bande de couleur contrastée marquant le changement de niveau en l'annonçant 1 m avant d'arriver à l'escalier. Pour tout escalier de plus de trois marches, prévoir une main courante de chaque côté à une hauteur minimum de 70 cm. L'indication des étages en gros chiffres et en braille est nécessaire pour les personnes déficientes visuellement.

L'éclairage

L'éclairage doit être suffisant, diffus et bien réparti dans toute la bibliothèque pour ne pas créer de trop grandes différences d'une pièce à une autre. En plus, des éclairages des pôles lumineux seront disposés au niveau des accès pour éviter les zones d'ombres et les reflets, les éblouissements et les contre-jours. Il vaut mieux utiliser le moins possible de vitrines, de glaces et de surfaces brillantes. Les personnes déficientes visuelles et auditives ne supportent pas les lumières ambiantes excessives. Il faut y faire attention et se munir des lampes fluorescentes non chauffantes. Dans les zones d'ombres, signaler les marches, plans inclinés et les obstacles. En ce qui concerne les personnes déficientes auditives, prendre en compte leur sensibilité à la lumière et à leur environnement. Si tout est trop visuelle, trop riche, cela risque de les gêner tout comme les contres jours pour la lecture labiale et la compréhension de la langue des signes.

La sécurité

Tous les signaux d'alarme doivent être sonores, donc audibles par tous sans exception mais aussi visuels à l'attention des personnes sourdes ou malentendantes. Nous pouvons installer des gyrophares ou des flashes pour les alerter. Il est nécessaire de tout prévoir, même de faire attention aux lieux où les personnes sourdes peuvent être seules comme les toilettes ou les ascenseurs. En ce qui concerne les issues de secours, en cas d'incendie, la distance pour accéder à la sortie principale ne doit pas dépasser les 30 mètres. Si c'est le cas, il est important d'ajouter d'autres sorties. De plus, les portes doivent pouvoir s'ouvrir facilement.

L'aménagement des espaces

Cet aménagement dépendra de la structure de la bibliothèque. Si la bibliothèque est petite, il sera plus difficile pour elle d'ajouter un espace réservé pour les publics handicapés. L'emplacement de la bibliothèque dans le bâtiment (deuxième étage ou rez-de-chaussée) a également son importance. En effet, la meilleure solution pour permettre l'accès à tous dans le bâtiment est le rez-de-chaussée. La bibliothèque sur deux niveaux, est également possible, mais cela complique considérablement la gestion de la bibliothèque. Si c'est le cas, il est préférable que la section jeunesse soit placée au deuxième étage et de réserver l'accès des personnes à mobilité réduite au rez-de-chaussée.

Lorsqu'une personne se rend à un espace de la bibliothèque, il est impératif qu'elle ait suffisamment d'espace pour laisser entrer son fauteuil roulant. Pour les personnes

déficiences motrices, il vaut mieux avoir des portes automatiques et surtout qu'il n'y ait pas de marche à l'entrée.

La banque de prêt, de renseignements ou d'accueil

La banque de prêt, d'accueil et/ou de renseignements est un lieu d'information mais surtout de contact avec les usagers de la bibliothèque. Ainsi, la banque d'accueil devra être repérable et identifiable dès l'entrée de la bibliothèque. De plus, le cheminement doit être simplifié au maximum pour pouvoir l'atteindre le plus rapidement possible. La hauteur des banques de prêt doit être inférieure à 0,80 m pour être accessible pour tous. Pour éviter des accidents, la banque d'accueil n'aura pas d'angles vifs mais des formes arrondies qui limiteront les dégâts. Le plateau avancé respectera également la hauteur d'un fauteuil roulant.

Durant les temps d'attentes, les usagers doivent avoir la possibilité de s'asseoir soit sur des sièges « assis-debout » à hauteur de 0,70 m soit sur des fauteuils à hauteur de 0,50 m. Cela permettra aux personnes âgées, vite fatiguées, de pouvoir s'installer confortablement en attendant leur tour.

Les publics empêchés doivent pouvoir communiquer avec le personnel. Par conséquent, le personnel doit être formé à s'occuper de ces personnes.

L'espace de consultation/de travail

Cet espace est généralement placé loin de l'entrée principale ou de la banque de prêt/d'accueil, car elle doit être calme et elle permet aux usagers de travailler sur place sur les tables en consultant les ouvrages de la bibliothèque. « Le minimum recommandé pour chaque espace de lecture pour les publics handicapés est de 2,5 m² et de 4,5 m² par place pour un espace de travail. »

L'espace informatique/multimédia

Si la bibliothèque possède un espace informatique, un ou plusieurs postes d'ordinateurs peuvent être adaptés aux personnes handicapées. Les postes contiendront des équipements adaptés. Les normes préconisent pour les fauteuils roulants devant un poste de consultation, un vide d'au moins 0,30 m. de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux. Pour faciliter le maniement par les personnes handicapées moteur, on préférera l'usage des souris à boule « trackball », les appareils à plan de commande sans souris ou les souris sans fil.

L'espace dédié à l'animation

L'espace sera bien éclairé et disposera d'un dispositif de boucle magnétique pour permettre aux personnes déficientes auditives porteuses d'appareil de correction auditif de bénéficier d'une bonne qualité de son.

Le mobilier

Parfois, il faudra réajuster le mobilier pour qu'il soit plus fonctionnel, solide et surtout pour qu'il puisse répondre aux normes d'accessibilité.

Les recommandations par mobilier :

Les rayonnages	Pour consulter des documents en rayons, une hauteur maximale de 1,50 m et une largeur minimale de 0,30 m sont recommandées. On ne peut pas dépasser 5 étagères pour un rayonnage. La tablette la plus basse se situera de préférence entre 0,40 m et 0,60 m du sol. L'espacement (couloir) entre deux rangées de rayonnages doit être assez large (minimum 1,50 m) pour permettre à deux personnes en chaise roulante de se croiser.
----------------	--

Les bacs (des bacs à disques ou des bacs à bandes dessins)	La hauteur minimum à 0,90 m du sol et la profondeur minimum de 0,60 m. Ces dimensions permettront aux personnes en chaise roulante de glisser leurs jambes dessous.
--	--

Les chaises	Des chaises avec des appuis latéraux à une hauteur de 0,45 m. Des sièges à une hauteur de 0,75 m. Ces dimensions conviendront non seulement aux personnes à mobilité réduite mais aussi aux personnes âgées.
-------------	--

Les tables de travail	Une hauteur minimale de 0,80 m avec un dégagement inférieur de 0,70 m de hauteur et une profondeur de 0,60 m. Cela permettra aux fauteuils roulant de passer entre les tables.
-----------------------	---

A éviter les sièges fixés de la table. D'ailleurs, il existe des tables mobiles réglées en fonction des besoins de l'utilisateur.

Les sanitaires

Si votre bibliothèque doit être construite ou être rénovée, il faut prévoir un cabinet aménagé pour les personnes circulant en fauteuil roulant. Pour accéder à l'espace, il faut qu'il mesure 0,80 m pour 1,30 m hors de tout obstacle et hors des battants de porte. Une barre d'appui latérale sera également installée. Si dans les toilettes il y a un lavabo, le bord inférieur doit mesurer au maximum 0,70 m de hauteur. De plus, il faut ajouter à l'intérieur à la hauteur du fauteuil une sonnette d'alarme.

Annexe 10 : Ressources numériques tout public destinées aux abonnements de bibliothèques

Ci-dessous, nous avons sélectionné les plateformes numériques proposant aux bibliothèques un large panel de ressources mais surtout ayant intégré les livres audio dans leur catalogue.

Acteurs	Accès	Langue de l'interface	Description	Formats	Type de contenu
Bibliomedias : service de prêt numérique	http://www.bibliomedias.net	Français	Plateforme de téléchargement de contenus numériques dédiée aux bibliothèques et service de prêt numérique	-	Musique (MusicMe), podcasts, livres audio, ebooks, BD, partitions, films, séries TV, autoformation
Numilog	http://www.numilog.com/	français - anglais -	Numilog accompagne les bibliothèques en matière de	EPUB, PDF, Audiobooks	31 000 livres numériques et livres audio

		espagnol	formation et de mise en place de services numériques, en particulier le prêt de liseuses Consultation sur place et à distance	(WMA, MP3) - Ebooks sans DRM	Diffuse plus de 200 éditeurs : Albin Michel, Armand Colin, Belin, Calmann-Lévy, Dunod, Eyrolles, Fayard, Grasset, Hachette Littérature, ..
Livraphone – Sixtrid	http://www.livraphone.com/ http://www.sixtrid.com/	Français	Éditeur et libraire spécialisé dans le livre sonore en français - Possibilité d'abonnement pour les bibliothèques Inscription requise Téléchargements payants	Livres audio - Format MP3	Plusieurs genres littéraires et sujets : littérature classique et contemporaine, romans policiers, œuvres philosophiques et scientifiques Plus de 250 titres Section jeunesse

Annexe 11 : Bibliothèques numériques pour les déficients visuels

1) Le projet Hélène de BrailleNet

Le projet Hélène pour « LN - Livre Numérique » a été conçu grâce à plusieurs acteurs intéressés à l'accès à la lecture pour les personnes déficientes visuelles. Il a ouvert en 1998 et ne contient que des ouvrages libres de droit. Le premier serveur de textes numériques à destination des centres de transcription, un projet européen Sedodel, s'ouvre en 2001 et proposera à Hélène de réunir dans un même serveur tous les fichiers afin de mutualiser et partager les efforts, de régulariser la circulation par des contrats, de négocier la fourniture des sources auprès des ayants droits, de sensibiliser les éditeurs à ce public, de normaliser les procédures d'échange, de créer un guichet unique, d'offrir plusieurs formats de sortie pour différents supports (braille, gros caractères, lecture en HTML, PDF, etc.). Cependant, les éditeurs ont été méfiants. Ils redoutaient de perdre leur autonomie en créant un guichet unique et ne souhaitaient pas partager leurs ressources.

Depuis 2006, toutes les personnes handicapées visuelles peuvent accéder à Hélène en ayant à disposition d'un poste de travail sécurisé respectant le protocole d'échange ou d'une clé de lecture fournie par BrailleNet ou équipée d'un Victor Reader Stream de HumanWare^{306 307}.

2) La bibliothèque numérique de l'Association Sésame

L'Association Sésame (le Service pour l'Édition Spécialisée destinée aux Aveugles, Malvoyants et autres personnes Empêchées de lire) a créé un serveur et un CD-ROM contenant des ouvrages numériques adaptés aux publics malvoyants et aveugles.

³⁰⁶ DESBUQUOIS, Catherine. BrailleNet : un serveur pour les handicapés visuels. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2009, t. 54, no 5, p. 41-44.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0041-008> (consulté le 15.03.2012)

³⁰⁷ Voir ce matériel : http://www.humanware.com/fr-canada/products/blindness/dtb_players/compact_models/details/id_81/victorreader_stream_daisy_mp3.html

La mission première de l'association est d'adapter un maximum d'ouvrages qui deviendront consultables en braille numérique, lecture audio ou gros caractères. Plus de 11'000 ouvrages de littérature générale sont disponibles pour les adhérents.³⁰⁸

3) La BNFA, l'héritière de Hélène

Durant le salon du livre de Paris en 2012, Trois associations (l'association BrailleNet, le Groupement des intellectuels aveugles ou amblyopes³⁰⁹ (GIAA) et l'Association pour le bien des aveugles et des malvoyants (ABA) de Genève ont annoncé l'arrivée d'une nouvelle bibliothèque numérique pour les empêchés de lire : la Bibliothèque Numérique Francophone Accessible (BNFA)³¹⁰. A son ouverture prévue en juin 2012, elle proposera 12'000 titres, couvrant un large éventail de la production actuelle : romans, manuels, documentaires, biographies, essais, livres pour la jeunesse, etc. Son objectif est de créer « un service centralisé du livre adapté francophone disponible via Internet qui permettra d'élargir l'offre de lecture proposée aux personnes empêchées de lire et un meilleur accès à la culture, à l'information, aux études ou à la vie professionnelle facilitées »³¹¹. La BNFA s'adresse aux 1'700'000 personnes déficientes en France, ainsi qu'aux plusieurs millions de personnes déficientes visuelles dans le monde francophone. Pour eux, l'inscription sera gratuite à condition de présenter un justificatif de handicap. Les fichiers seront disponibles au format Daisy³¹².

4) Le journal parlé Vocal Presse

Le journal audio Vocal presse est un logiciel de lecture pour aveugles et malvoyants, permettant d'écouter l'intégralité des journaux et des magazines (dont le Monde, le Figaro, l'Express, le Nouvel Observateur, le Point, l'Equipe, Libération, Sciences Et Avenir, Marie Claire, Lire, etc.). Ce logiciel lit à la place de l'utilisateur via un ordinateur

³⁰⁸ Pour obtenir plus d'information, consulter le site : <http://www.bibliosesame.fr/>

³⁰⁹ Selon le dictionnaire Larousse : un amblyope est une personne qui est atteinte d'une perte partielle ou relative de l'acuité visuelle.

³¹⁰ MARGARON, Claire. La BNFA : une nouvelle bibliothèque numérique adaptée aux personnes empêchées de lire. In : *site de l'Enssib* [en ligne]. Publié le 23.03.2012. <http://www.enssib.fr/breves/2012/03/23/la-bnfa-une-nouvelle-bibliotheque-numerique-adaptee-aux-personnes-empechees-de> (consulté le 29.03.2012)

³¹¹ BRAILLENET. Lancement de la Bibliothèque Numérique Francophone Accessible. In : *site de BrailleNet* [en ligne]. http://inova.snv.jussieu.fr/evenements/colloques/colloques/77_index_fr.html (consulté le 29.03.2012)

³¹² Voir chapitre "Format Daisy" dans accessibilité web

ou par l'intermédiaire du téléphone mobile, ou encore avec un lecteur Daisy. De plus, il est possible de lire en gros caractères sur son ordinateur.³¹³

La majorité de ces serveurs sont destinés pour les déficients visuels mais peuvent également être utilisés par les handicapés moteurs ou mentales (lecture lue ou ouvrage en gros caractères par exemple). Pour pouvoir en bénéficier, il faut généralement faire une demande et prouver sa déficience. Tandis que pour les serveurs tous publics et libres de droits, il n'y a pas besoin de demande, tout est accessible via le web (si évidemment le site respecte les normes d'accessibilité).

³¹³ AKOMPAS TECHNOLOGIES. *Vocale Presse* [en ligne]
<http://fr.vocalepresse.com/index.php?origin=web> (consulté le 02.04.2012)

Annexe 12 : Bibliothèques numériques tout public

Libres de droits ou licence libre - gratuits

Acteurs	Accès	Langue interface	Description	Formats	Type de contenu
Projet Gutenberg	http://www.gutenberg.org/	Français, anglais, portugais	Proche d'un catalogue de bibliothèque - présentant pour chaque ouvrage une notice bibliographique, proposant de multiples formats et même des livres audio	Formats textes : ePub, Kindle, HTML, texte simple Formats des livres	Libres de droits - tout public La langue dominante est l'anglais avec 32'777 livres (à ce

				<p>jour le 27.03.2012)</p> <p>En français, 2010 livres</p> <p>En allemand 844.</p> <p>Au total, on répertorie 61 langues différentes dans ce serveur</p>
				<p>audio :</p> <p>Vorbis audio, AAC, audio book index, Mp3 audio, Speex Audio</p>
Bibliothèque électronique du Québec	http://beq.ebooksgratuits.com/index.htm	Français	<p>Classé par collection : -</p> <p>Classiques du 20e siècle -</p> <p>À tous les vents -</p> <p>Libertinage - Littérature québécoise - Philosophie -</p> <p>Littérature d'aujourd'hui -</p> <p>English collection -</p> <p>Colette, Gide, Camus...</p>	<p>Formats Textes : PDF, Word, ePub et PRC.</p> <p>Libres de droits surtout. Il y a quelques exceptions..</p> <p>Contient des livres en français mais aussi une collection en anglais</p>

Ebooks libres et gratuits	http://www.ebooksg gratuits.com/	Français	Recherche par index (titre contenant, auteur, titre, catégorie, genre) - les résultats s'affichent en-dessous en brève notice bibliographique.	Formats textes : Format BBeB Book Sony Reader (lrf), doc, odf, epub,	Libres de droits, pas que des classiques, également des livres contemporains.
Réimpressions EFELE	http://efe.le.net/ebooks/	Français	Page très simple avec une liste des auteurs et des titres à disposition.	epub, mobypocket, PDF, html et Daisy - Tous ces formats sont fabriqués à partir d'un fichier source.	Ouvrages du domaine public.
Wikisource la bibliothèque libre	http://fr.wikisource.org/wiki/Accueil	Dans 56 langues différentes	Créé par Wikimedia fondation - Par grand domaine du savoir - Par auteur par auteur - Par	Consultable en ligne - HTML	Ouvrages du domaine public ou publiés sous licence libre.

			titre par période - Index Auteur		
--	--	--	-------------------------------------	--	--

Abu	http://abu.cnam.fr/index.html	Français	Ces textes sont produits et diffusés par les membres bénévoles de l'Association des Bibliophiles Universels Recherche dans la liste des auteurs ou des titres Texte intégral - recherche de mots dans le texte	Consultable en ligne - HTML	Les grands classiques en texte intégral - ABU est fermé, mais on a toujours accès aux textes gratuitement.
Adelaïde	http://ebooks.adelaide.edu.au/meta/search.html	Anglais	Possibilité de recherche par titre ou par auteur	Consultable en ligne -	Libres de droits anglais - Utile pour les

			<p>alphabétiquement - On peut également rechercher par sujet et rechercher par le biais du moteur Google.</p> <p>Pour chaque auteur une notice avec des informations biographiques ainsi que les titres qu'il a publiés.</p>	HTML - Pas la possibilité de télécharger	<p>personnes ne comprenant pas le français.</p> <p>Il y a quelques ouvrages en français (mais très peu)</p>
Gallica	http://gallica.bnf.fr/	Anglais, Français, Portugais, Espagnol	<p>Page "Accessibilité" → pour connaître les raccourcis clavier, pour expliquer les pictogrammes présents, etc.</p>	<p>Ouvrage consultable en ligne - mode image</p> <p>Possibilité de</p>	<p>Domaine public - Mais aussi des notices bibliographiques d'ouvrages commercialisés. Dans ce cas-là, Gallica</p>

			On trouve des livres, des images, manuscrits, des partitions, des paroles et musiques.	télécharger en PDF, texte et JPEG	ajoute une adresse URL pour l'obtenir chez l'éditeur. - Collection en français.
Manybooks	http://manybooks.net	Anglais	Possibilité de faire une recherche avancée - On peut rechercher par auteur, titre, genre et langue.	On peut télécharger jusqu'à 19 formats différents !!	Leur collection d'ebooks contient des ouvrages en 36 langues. Surtout des ouvrages en anglais

Ceci est une sélection des bibliothèques numériques gratuites. ³¹⁴

³¹⁴ Pour connaître la liste entière des librairies/bibliothèques numériques, consultez le blog d'un expert "Hervé Bienvault"
http://aldus2006.typepad.fr/mon_weblog/2009/10/librairie-num%C3%A9rique-1.html

Annexe 13 : Liste des librairies spécialisées en langues étrangères

Nom	Adresse	Site internet	Langues	Secteur traités et conditions
Adlibris	Online	http://www.adlibris.com/chooselang uage.aspx	suédois, norvégienne, finnois et danois	Interface dans les quatre langues
African Books Center	Unit 13, Preston Park Business Centre, 36 Robertson Road, Brighton, BN1 5NL.	http://www.africabookcentre.com/in dex.html	39 langues africaines	Ouvrages de référence et quelques livres de fiction et jeunesse. Bonne offre pour certaines langues, pour d'autres très peu de livres. Pour commander il faut mettre les articles dans le panier et ensuite aller dans « Checkout ». Lire bien quelles sont les prix d'expéditions

African Books Collective	Online	http://www.africanbookscollective.com/	anglais, swahili, igbo, afrikaans, sheng, shona, ndebele, portugais	Pour acheter les livres dans les langues africaines allez sous : Book in African Languages. Ces livres ont un résumé en anglais
Akateeminen	Online	https://akateeminen.com/webapp/wcs/stores/servlet/en/akateeminencom-akasaless	finnois	Interface en anglais
Bibliagora	Online	http://www.amazon.co.uk/gp/shops/storefront/index.html/?ie=UTF8&marketplaceID=A1F83G8C2AR07P&tag=greek_bookshop-21&linkCode=ur2&camp=1634&sellerID=A2JUZRZZHVHX4T&creative=19450	grecque	Librairie online sur Amazon
Bokus	Online	http://www.bokus.com/	suédois	Interface en suédois (mais avec une page d'explications en anglais http://www.bokus.com/generate/d/cms/eng-index.shtml)

Bookbank	Via Wagner 13, 29010 San Nicolò (Piacenza) http://www.bookbank.it/default.asp	albanais, arabe, turc, bulgare, chinois, roumain, russe, polonais, urdu, hindi, bangla, philippine, panjabi et ukrainien	<p>Parmi ces clients il y a plusieurs bibliothèques italiennes.</p> <p>Payement avec Paypal. Pour consulter les catalogues il faut demander un mot de passe. Le site est en italien. Nous conseillons de bien lire les conditions de ventes, car dans le prix des livres les coûts de transport du pays d'origine à l'Italie ne sont pas forcément compris. Pour les expéditions en Suisse : >350gr. 7 euro, 350gr. - 1kg 9 euro, 1 - 2kg 15 euro</p>
Librairie Albatros	Rue Charles-Humbert 6, 1205 Genève	espagnole	

Librairie Athena	Rue Jules Ferry 33 B. P 488 Dakar	athenadir@orange.sn	wolof et autres langues du Sénégal	Librairie de Dakar avec laquelle certains étudiants de la HEG ont eu des contacts à travers l'Association « Le voyage de l'amitié ». Nous pensons que ça vaut la peine d'essayer au moins une fois de commander des livres. La librairie vend aussi des livres scolaires et de la littérature jeunesse.
Librairie Camões	Boulevard James- Fazy 18, 1201 Genève	http://www.livraria-camoes.ch/html/contactos.php	portugais	
Librairie Dom Knigi	Rue du Midi 5, 1201 Genève	022 733 95 12	russe	
Librairie Globe	Boulevard Beaumarchais 67, 75003 Paris	http://shop.librairieduglobe.com/	russe	Romans en russe, bilingues, méthodes de langues, BD, dictionnaires

Librairie KEPKAA	Boul. Saint- Joseph-Est 2000 (porte b), Montréal (Québec)	http://www.kepkaa.com/librairie.html	créole haïtien	
Librairie Lettre de Chine	Rue de Carouge 7, 1205 Genève	http://www.lettresdechine.ch/4519.html	chinois	Dictionnaires, littérature contemporaine et classique, poésie, périodiques et livres pour les enfants. BD.
Librairie l'Olivier	Rue de Fribourg 5, 1201 Genève	http://www.arabooks.ch/	arabe	
Librairie Özgül	Rue de l'Echiquier 15, 75010 Paris	http://www.librairieturque.com/	turc	Méthodes de français langue étrangère d'édition turque, livres bilingues, livres pour enfants, livres en turc sur tous les sujets et livres en français concernant la Turquie ou de traductions d'auteurs turcs. Pour le paiement il faut s'accorder au moment de la commande

Librairie Payot Chantepoulet	Rue Chantepoulet 5, 1211 Genève	http://www.payot.ch/fr/nosLibrairies/nosMagasins?pavotAction=28&code=0328	anglais, allemand, italien, espagnol, portugais et russe	
Librairie polonaise	Boulevard saint-germain 123,75006 Paris	http://www.libella.fr/librairiepolonaise/	polonais	
Librairie Portugaise	Rue des Fossés Saint-Jacques 19/21, 75005 Paris	http://www.librairie-portugaise.com/default.aspx	portugais, portugais brésilien et africaine	Méthodes de langues, ouvrages de références, romans et littérature jeunesse. Plusieurs clients en Suisse. Commande par Internet ou par bon de commande
Librairie Soumbala	Online	http://www.soumbala.com/	français	Livres francophones et bilingues d'édition africaine
Libreria Melisa	Online	http://www.melisa.ch/	italien	E-shop de la plus grande librairie du Tessin. Le site est seulement en italien

Libreria Nima	Circonvallazione Nomentana 552, 00162 Roma	http://www.librerianima.com/	turc, tibétain, chinois, japonais, albanais, dari, urdu et persan	Paiement par virement bancaire
Plusieurs librairies	Online	http://sakamknigi.mk/index.php?option_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=18&Itemid=22	macédonien	Liste de librairies online de la Macédoine. Malheureusement aucune ne propose une interface en anglais. En outre nous ne savons pas s'ils effectuent des expéditions à l'étranger
Politeianet	Online	http://www.politeianet.gr/	grecque	Interface uniquement en grecque
Saxo	Online	http://www.saxo.com/dk/	danois	Interface en danois

Médiathèque de Villepinte



Description : le portail de la médiathèque de Villepinte propose une multitude de thématiques en relation avec son fonds documentaire et sa ville. En effet, on peut se renseigner sur les événements culturels de Villepinte (Conservatoire de la ville, son théâtre, etc.). Le portail propose des moyens de recherche sur le web, donne accès à son catalogue, présente un onglet « formation et emploi » recensant l'autoformation en ligne, des informations sur les métiers et la formation gratuite. Il permet la consultation des offres d'emploi. De plus, il propose la consultation de livres numériques gratuits et l'accès à des bibliothèques numériques comme Gallica, Europeana et encore d'autres thématiques liées à l'actualité.

C'est un bon exemple de portail mettant en valeur sa bibliothèque.

L'espace autoformation des Médiathèques d'Argenteuil



Adresse URL : <http://www.netvibes.com/mediathequesargenteuil#Bienvenue>

Description : l'espace autoformation des Médiathèques d'Argenteuil propose dans son portail une multitude de liens pour se former seul que ce soit dans les langues, en informatique, à l'utilisation d'internet ou dans des disciplines comme la philosophie, l'histoire ou les religions. De plus, ce réseau sélectionne un grand nombre de liens liés au quotidien des personnes, comme les démarches administratives, ses vacances sur internet, pour acheter en ligne, etc.

Ce portail est l'exemple le plus proche de ce que nous souhaitons proposer à la Bibliothèque Forum Meyrin.

Annexe 15 : Tableau récapitulatif des actions proposées à la Bibliothèque Forum Meyrin

Les montants sont tous en francs suisses (les exceptions mentionnées)

ACTION	TYPE D'ACTION	PUBLICS CIBLES	ACTEURS EXTÉRIEURS	RESSOURCES HUMAINES	RESSOURCES FINANCIÈRES	RESSOURCES MATÉRIELLES	DURÉE DE MISE EN PLACE
Portage à domicile	Hors-murs	aînés empêchés	FSASD, service des Aînés	1 bibliothécaire	400.-/3'000 dépliant	Dépliants, documents	4 mois
Lecture à voix haute	Animation en bibliothèque	aînés empêchés	service des Aînés, Association des Bénévoles de Meyrin	3 bibliothécaires au min. + 1 chauffeur	400.-/3'000 dépliant + essence	Dépliants, documents	2 mois
Présentation de livres	Animation en bibliothèque	aînés empêchés	service des Aînés, Association des Bénévoles de Meyrin	3 bibliothécaires au min. + 1 chauffeur	400.-/3'000 dépliant + essence	Dépliants, documents	3 mois
Lecture autour d'une thématique	Animation en bibliothèque	aînés empêchés	service des Aînés, Association des Bénévoles de Meyrin	1-3 bibliothécaires + 1 chauffeur	400.-/3'000 dépliant + éventuellement coût de l'essence + prix matériel	Dépliants, documents, matériel éventuel	2 mois
Club de lecture	Animation en bibliothèque	aînés empêchés	service des Aînés, Association des Bénévoles de Meyrin	1-2 bibliothécaires +	400.-/3'000 dépliant + éventuellement coût de	Dépliants, documents	3 mois

				Meyrin	1 chauffeur	l'essence			
ACTION	TYPE D'ACTION	PUBLICS CIBLES	ACTEURS EXTÉRIEURS	RESSOURCES HUMAINES	RESSOURCES FINANCIÈRES	RESSOURCES MATÉRIELLES	DURÉE DE MISE EN PLACE		
<i>Discussion autour d'un sujet, conférence</i>	Animation en bibliothèque	aînés empêchés	service des Aînés, Association des Bénévoles de Meyrin	2-3 bibliothécaires + éventuel intervenant	400.-/3'000 dépliant + éventuellement coût de l'essence, de la collation et de la rémunération de l'intervenant	Dépliants, documents, collation éventuelle	2 mois		
<i>Achat de livres en grands caractères(100)</i>	Développement collection	aînés empêchés	Librairies ou éditeurs en ligne	2 bibliothécaires	400.-/3'000 dépliant + 3'000.- donc 3'400.- au total	Dépliants, matériel pour l'équipement	4 mois		
<i>Achat de livres en grands caractères (100)+ CDs(100)</i>	Développement collection	aînés empêchés	Librairies ou éditeurs en ligne	2 bibliothécaires	400.-/3'000 dépliant + 6'500.- donc 6'900.- au total	Dépliants, matériel pour l'équipement	4 mois		
<i>Prêt de livres en grands caractères(100)</i>	Développement collection	aînés empêchés	Bibliomedia	2 bibliothécaires	400.-/3'000 dépliant + 450.- / an donc 850.- au total	Dépliants	2 mois		

ACTION	TYPE D'ACTION	PUBLICS CIBLES	ACTEURS EXTÉRIEURS	RESSOURCES HUMAINES	RESSOURCES FINANCIÈRES	RESSOURCES MATÉRIELLES	DURÉE DE MISE EN PLACE
<i>Prêt de livres en grands caractères(100) + CDs(20)</i>	Développement collection	aînés empêchés	Bibliomedia	2 bibliothécaires	400.-/3'000 dépliant + 590.- donc 990.- au total	Dépliants,	2 mois
<i>Livres dématérialisés et livres lus numérisés gratuits</i>	Développement collection	aînés empêchés et tout autre usager	Projet Gutenberg, Gallica, fournisseurs de livres lus gratuits	Pour l'intégration des notices dans le catalogue : 1 informaticien (pour 1h), 2 bibliothécaires	400.-/3'000 dépliant	Dépliants, plateforme numérique, appareils de lecture	6 mois
				Pour la création d'une plateforme maison : 1 informaticien, 2 bibliothécaires	400.-/3'000 dépliant + 45'192.- donc 45'592.- au total	Dépliants, plateforme numérique, appareils de lecture	6 mois

ACTION	TYPE D'ACTION	PUBLICS CIBLES	ACTEURS EXTERIEURS	RESSOURCES HUMAINES	RESSOURCES FINANCIERES	RESSOURCES MATERIELLES	DUREE DE MISE EN PLACE
<i>Livres dématérialisés et livres lus numérisés payants</i>	Développement collection	aînés empêchés et tout autre usager	Prestataires pour les bibliothèques, librairies numériques	2 bibliothécaires	400.-/3'000 dépliant + 6'485.- donc 6'885.- au total	Dépliants, plateforme numérique, appareils de lecture	6 mois
<i>Développement de la collection en langues étrangers</i>	Développement collection	Les communautés étrangères de Meyrin et les personnes qui apprennent une langue		1 bibliothécaire			4 mois
<i>Faire une récolte de livres auprès des communautés étrangères de Meyrin</i>	Développement collection	Les communautés étrangères de Meyrin et les personnes qui apprennent une langue	Les communautés étrangères de Meyrin, le CEFAM et d'autres acteurs meyrinois	2 bibliothécaires		Dépliants (faits maison)	3 mois

ACTION	TYPE D'ACTION	PUBLICS CIBLES	ACTEURS EXTÉRIEURS	RESSOURCES HUMAINES	RESSOURCES FINANCIÈRES	RESSOURCES MATÉRIELLES	DURÉE DE MISE EN PLACE
<i>Faire acheter les livres lors de voyages à l'étranger</i>	Développement collection	Les communautés étrangères de Meyrin et les personnes qui apprennent une langue	Les usagers de la bibliothèque	1 bibliothécaire	Le prix des livres		
<i>Prendre en prêt des livres dans une bibliothèque interculturelle</i>	Développement collection	Les communautés étrangères de Meyrin et les personnes qui apprennent une langue	Globlivres, CIC, éventuellement aide des migrants	1 bibliothécaire	Globlivres, 100 livres : 250 .- ou CIC, 30 livre : 80 .- + 20.- pour chaque renouvellement. Frais de transport	Un moyen de transport	1 mois
<i>Demander aux ambassades et aux consulats</i>	Développement collection	Les communautés étrangères de Meyrin et les personnes qui apprennent une langue	Ambassades et consulats en Suisse	1 bibliothécaire			3 mois

ACTION	TYPE D'ACTION	PUBLICS CIBLES	ACTEURS EXTERIEURS	RESSOURCES HUMAINES	RESSOURCES FINANCIERES	RESSOURCES MATERIELLES	DUREE DE MISE EN PLACE
<i>Acheter des livres dans des librairies spécialisées</i>	Développement collection	Les communautés étrangères de Meyrin et les personnes qui apprennent une langue	Librairies spécialisées	2 bibliothécaires	Le prix des livres		2 mois
<i>Recension des ouvrages « d'intégration »</i>	Développement collection	Les communautés étrangères de Meyrin	Bureau de l'Intégration des étrangers	Tous les bibliothécaires	Dépliants (400.-/3'000)	Dépliants	3 mois
<i>Bus itinérant</i>	Hors-murs	Les enfants	Foyer Feuillasse	2 bibliothécaires		Bus itinérant	2 semaines
<i>Bus itinérant + goûter et jeux</i>	Hors-murs	Les enfants du foyer Feuillasse et de Meyrin	Foyer Feuillasse et éventuellement Services sociaux et service traiteur CEFAM	2 bibliothécaires	Eventuellement le service traiteur du CEFAM, sinon prix de la nourriture	Bus itinérant + livres ou albums bilingues	2 mois

ACTION	TYPE D'ACTION	PUBLICS CIBLES	ACTEURS EXTÉRIEURS	RESSOURCES HUMAINES	RESSOURCES FINANCIÈRES	RESSOURCES MATÉRIELLES	DURÉE DE MISE EN PLACE
Lecture d'une histoire de la part des requérants	Hors-murs	Les enfants du foyer Feuillasse et de Meyrin	Foyer Feuillasse et le CEFAM	1 bibliothécaire		Bus itinérant + livres ou albums bilingues	1 mois
Portail numérique	Offre numérique - médiation numérique	Toute la population mais destiné à la population migrante	Foyer Feuillasse et le CEFAM	Etudiants de la HEG, 1 bibliothécaire, 1 expert dans les outils 2.0 (si nécessaire)	400.-/3000 dépliant + prix des applications (si nécessaire) + prix de la formation par une experte à environ 120.-/heure (si nécessaire)	des dépliant, des ordinateurs, des tablettes	12 mois
Club de lecture	Animation en bibliothèque	Les femmes habitantes à Meyrin et les femmes souhaitant apprendre le français	CEFAM	1 personne du CEFAM, Bibliomedia Suisse, 2 bibliothécaires	400.-/3'000 dépliant + 818.- (sans les frais postaux) pour l'emprunt chez Bibliomedia	Des dépliant, des ouvrages en plusieurs exemplaires, des sièges.	2 mois

ACTION	TYPE D'ACTION	PUBLICS CIBLES	ACTEURS EXTÉRIEURS	RESSOURCES HUMAINES	RESSOURCES FINANCIÈRES	RESSOURCES MATÉRIELLES	DURÉE DE MISE EN PLACE
Concours d'écriture	Animation en bibliothèque	Les communautés étrangères de Meyrin et les personnes qui apprennent le français	Foyer feuillasse et le CEFAM	2 bibliothécaires, 1 jury, traiteur du CEFAM,	dépliants (400.-/3000) + le coût des prix (maxi 150-200.-) + le coût pour l'apéritif de fin (éventuellement avec le service traiteur du CEFAM 50.- de tarif de base et 2.- / 2.50 CHF la pièce)	Des dépliants, feuille d'inscription, un panneau grillagé pour exposer des livres	6 mois
Soirée autour d'une lecture	Animation en bibliothèque	Toute la population	Eventuellement le service traiteur du CEFAM	2 bibliothécaires	Eventuellement le service traiteur du CEFAM, sinon prix de la nourriture	Dépliants (faits maison)	2 mois
Cours informatique	Formation en bibliothèque	Toute la population mais destiné aux habitants du CEFAM	Foyer feuillasse et le CEFAM	1 formateur et 1 bibliothécaire	400.-/3'000 dépliants + 2 ordinateurs à acheter 4'000.- + intervention de l'expert (environ 120.- /heure)	Des dépliants, des sièges, des ordinateurs	2 mois

ACTION	TYPE D'ACTION	PUBLICS CIBLES	ACTEURS EXTÉRIEURS	RESSOURCES HUMAINES	RESSOURCES FINANCIÈRES	RESSOURCES MATÉRIELLES	DURÉE DE MISE EN PLACE
Conférences sur les technologies	Animation en bibliothèque	Toute la population	Foyer feuillasse et le CEFAM	1 expert, 1 bibliothécaire,	réserver ou acheter entre 400.- et 800.- un projecteur, les dépliants 400.-/3'000 dépliants	Un projecteur, des sièges, feuille d'inscription	6 mois

ACTION	TEMPS DE TRAVAIL EN BACK OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL EN FRONT OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL TOTAL PAR BIBLIOTHÉCAIRE (DURÉE MOYENNE)	DURÉE DE L'ACTION (DURÉE MOYENNE)	PÉRIODICITÉ	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Portage à domicile	30 min pour la sélection des ouvrages	30 min pour la durée de la visite	1h30 par personne inscrite /mois.	Temps du portage (déplacement, visite)	1 fois par mois au minimum, selon la demande	Faible coût, réalisation facile	Temps à consacrer, nombre d'inscrits
Lecture à voix haute	à déterminer, mais temps de préparation d'environ 1h + 1h pour les dépliant	1h30	2h30	2h	1 fois par mois	Faible coût, dimension sociale	Temps à consacrer, horaires à aménager
Présentation de livres	à déterminer, mais temps de préparation d'environ 1heure + 1heure pour les déliants	1h30	2h30	1h30	1 fois par mois	Faible coût, dimension sociale	Temps à consacrer, horaires à aménager
Lecture autour d'une thématique	à déterminer, mais temps de préparation 1h00	1h30	2h30	1h30	1 fois par mois	Faible coût, dimension sociale	Temps à consacrer, horaires à aménager
Club de lecture	à déterminer, mais temps de préparation 1h00	2h	3h	1h30	1 fois par mois	Faible coût, dimension sociale	Temps à consacrer, horaires à aménager

ACTION	TEMPS DE TRAVAIL EN BACK OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL EN FRONT OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL TOTAL PAR BIBLIOTHÉCAIRE (DURÉE MOYENNE)	DURÉE DE L'ACTION (DURÉE MOYENNE)	PÉRIODICITÉ	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Discussion autour d'un sujet, conférence</i>	à déterminer, mais temps de préparation 1h30	1h30	3h	1h30	Tous les 2 mois	Faible coût, dimension sociale	Temps à consacrer, horaires à aménager
<i>Achat de livres en grands caractères(100)</i>	51h		25h30		Renouvellement de la collection à prévoir	Accroissement de l'offre, pertinence par rapport au service de portage	Coût élevé
<i>Achat de livres en grands caractères (100) + CDs(100)</i>	99h		49h30		Renouvellement de la collection à prévoir	Accroissement de l'offre, pertinence par rapport au service de portage	Coût élevé
<i>Prêt de livres en grands caractères(100)</i>	36h		18h		Renouvellement de la collection à prévoir	Accroissement de l'offre, pertinence par rapport au service de portage, faible coût	Gestion de la collection
<i>Prêt de livres en grands caractères(100) + CDs(20)</i>	59h		29h30		Renouvellement de la collection à prévoir	Accroissement de l'offre, pertinence par rapport au service de portage, faible coût	Gestion de la collection

ACTION	TEMPS DE TRAVAIL EN BACK OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL EN FRONT OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL TOTAL PAR BIBLIOTHÉCAIRE (DURÉE MOYENNE)	DURÉE DE L'ACTION (DURÉE MOYENNE)	PÉRIODICITÉ	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Livres dématérialisés et livres lus numérisés gratuits</i>	62h	20h (formation de 20 usagers)	31h	Pour l'intégration des notices dans le catalogue		Accroissement de l'offre numérique, gratuit, accès en ligne, choix, possibilité de lire en gros caractère et livres lus, prix modéré	Formation des usagers et des bibliothécaires, gestion et maintenance, temps de travail, alimentation de la BDD
	46h		23h	Pour la création d'une plateforme maison		Accroissement de l'offre numérique, gratuit, accès en ligne, choix, possibilité de lire en gros caractère et livres lus, autonomie de la bibliothèque numérique	Formation des usagers et des bibliothécaires, gestion et maintenance, temps de travail, alimentation de la BDD, coût élevé
<i>Livres dématérialisés et livres lus numérisés payants</i>	18h	20h (formation de 20 usagers)				Accroissement de l'offre numérique, accès en ligne, possibilité de lire en gros caractère et livres lus, gestion facilité et support technique compris	Formation des usagers et des bibliothécaires, gestion et maintenance, temps de travail, coût élevé

ACTION	TEMPS DE TRAVAIL EN BACK OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL EN FRONT OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL TOTAL PAR BIBLIOTHÉCAIRE (DURÉE MOYENNE)	DURÉE DE L'ACTION (DURÉE MOYENNE)	PÉRIODICITÉ	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Développement de la collection en langues étrangers</i>	20h		20h		2/3 fois par an	Donner l'accessibilité aux publics migrants	Redistribution du budget d'acquisition
<i>Faire une récolte de livres auprès des communautés étrangères de Meyrin</i>	14h (sans compter le traitement des livres)		7h		2/3 fois par an	Faible coût, les donateurs se sentent intégrés dans cette démarche et développent un attachement aux ouvrages de cette nouvelle collection.	Contrôle et maîtrise du contenu
<i>Faire acheter les livres lors de voyages à l'étranger</i>	2h (sans compter le traitement des livres)		2h		Irrégulière	Permet d'acheter des livres dans des langues difficiles à obtenir	Dépend de la disponibilité et de la bonne volonté des personnes qui partent en voyage

ACTION	TEMPS DE TRAVAIL EN BACK OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL EN FRONT OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL TOTAL PAR BIBLIOTHÉCAIRE (DURÉE MOYENNE)	DURÉE DE L'ACTION (DURÉE MOYENNE)	PÉRIODICITÉ	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Prendre en prêt des livres dans une bibliothèque interculturelle</i>	Globilivres : 12 h CIC : 4h30		de 4h30 à 12h		2/3 fois par an	Faible coût, renouvellement continu des collections, d'avoir des livres dans des langues pour lesquelles nous n'avons pas encore réfléchi au développement, bonne gestion de l'espace.	Nombre d'ouvrages empruntables limité, risques de problèmes de gestion et de suivi.
<i>Demander aux ambassades et aux consulats</i>	2h à 19h (sans compter le traitement des livres)		2h à 19h		2/3 fois par an	Gratuit, possibilité d'obtenir des ouvrages du programme scolaire d'un pays étranger.	La qualité (physique et de contenu) des ouvrages donnés peut être très variable

ACTION	TEMPS DE TRAVAIL EN BACK OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL EN FRONT OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL TOTAL PAR BIBLIOTHÉCAIRE (DURÉE MOYENNE)	DURÉE DE L'ACTION (DURÉE MOYENNE)	PÉRIODICITÉ	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Acheter des livres dans des librairies spécialisées</i>	10h		5h		2/3 fois par an	Permet d'avoir accès à une offre éditoriale récente et de profiter de l'expertise de libraires.	Les frais d'envoi peuvent être très lourds, délais de livraisons qui peuvent être très longs. Le suivi administratif peut être également très long.
<i>Recension des ouvrages « d'intégration »</i>	35h		35h		Destiné à devenir une tâche courante	Evite d'isoler les documents du reste de la collection, incite les usagers à se déplacer dans la bibliothèque. La plupart de ces documents sont disponibles dans des librairies locales	Si la communication n'est pas assez efficace, il y a un risque que la collection ne soit pas visible.

ACTION	TEMPS DE TRAVAIL EN BACK OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL EN FRONT OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL TOTAL PAR BIBLIOTHÉCAIRE (DURÉE MOYENNE)	DURÉE DE L'ACTION (DURÉE MOYENNE)	PÉRIODICITÉ	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Bus itinérant	30 min de préparation et déplacement	1h 30	4h	1h 30	1 fois chaque deux semaine	Permet aux enfants du foyer de rencontrer d'autres enfants. Moment de détente et de partage	
Bus itinérant + goûter et jeux	32h	4h	18h	4h	4 / 6 fois par an	Permet aux enfants du foyer de rencontrer d'autres enfants. Moment de détente et de partage. Permet aux meyrinois (parents et enfants) de connaître la réalité du foyer	Certains parents peuvent refuser de laisser leurs enfants venir au foyer. De plus, cette animation peut être lourde à organiser.
Lecture d'une histoire de la part des requérants	1h	30 min pour la lecture	1h30	30 min.	A déterminer	Permet aux requérants de créer des contacts	Nécessite d'avoir rapidement des ouvrages adaptés, difficultés pour trouver des volontaires

ACTION	TEMPS DE TRAVAIL EN BACK OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL EN FRONT OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL TOTAL PAR BIBLIOTHÉCAIRE (DURÉE MOYENNE)	DURÉE DE L'ACTION (DURÉE MOYENNE)	PÉRIODICITÉ	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Portail numérique	1h pour les mises à jour et le suivi, 1h pour les dépliants et une matinée (4h) pour la formation (si nécessaire)	2h par mois pour former les usagers au portail et aux tablettes.	8h / mois	en ligne	Sur le portail en tout temps. Pour l'utilisation des tablettes limitée à 1h par jour.	Faible coût, mise en valeur de la bibliothèque, accessible partout et en tout temps, un outil d'intégration	Mises à jour régulières, prendre en compte les coûts pour quelques applications
Club de lecture	1h pour les dépliants, 1h pour que la bibliothèque prépare les questions pour l'animation, 1h pour sélectionner les livres, 2h par ouvrage pour les lire, 30 minutes pour cataloguer la notice bibliographique d'une livre, 30 minutes à 1h pour organiser les activités pour les enfants et 30 minutes pour créer la fiche d'inscription.	2h maxi/2 mois	5h/mois	1h à 2h	1 fois chaque deux mois	Les femmes du CEFAM rencontreront d'autres femmes du quartier, une meilleure sensibilisation à la lecture, promotion de la bibliothèque	Du temps pour organiser, pour lire les livres, pour préparer les questions, obtenir plusieurs exemplaires d'un même ouvrage

ACTION	TEMPS DE TRAVAIL EN BACK OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL EN FRONT OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL TOTAL PAR BIBLIOTHÉCAIRE (DURÉE MOYENNE)	DURÉE DE L'ACTION (DURÉE MOYENNE)	PÉRIODICITÉ	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Concours d'écriture	5h pour rechercher les prix, 3h pour les dépliant et les feuilles d'inscription, 1h pour la gestion des envois des textes au juré, 30 minutes pour contacter le service traiteur du CEFAM pour l'apéritif, 1h pour sélectionner les ouvrages pour l'exposition	4h / an pour l'apéritif	2h/ mois	4h pour l'apéritif et 6 mois pour la rédaction du texte	Annuellement	Enrichissement du vocabulaire des usagers, expérience intéressante, les participants pourront s'aider du fonds pour trouver des idées	Temps pour organiser (prix, apéritif et promotion)
Soirée autour d'une lecture	24h	3h	12h	3h	5-6 rencontres par an	Les gens sont accueillis dans la bibliothèque, occasion d'échanger dans une atmosphère détendue et conviviale.	Risque d'un taux de participation des migrants faible

ACTION	TEMPS DE TRAVAIL EN BACK OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL EN FRONT OFFICE (DURÉE MOYENNE)	TEMPS DE TRAVAIL TOTAL PAR BIBLIOTHÉCAIRE (DURÉE MOYENNE)	DURÉE DE L'ACTION (DURÉE MOYENNE)	PÉRIODICITÉ	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Cours informatique	1h pour les dépliants et la feuille d'inscription, 1h pour rédiger un appel d'offre, 2h pour rencontrer le formateur et organiser la formation, pour organiser les activités pour les enfants (30 min à 1h).	90 min / 2 semaines	4h/ mois	90 minutes	chaque 2 semaine	Changera l'image de la bibliothèque, une bonne promotion de la bibliothèque	Engager un expert, acheter 2 ordinateurs en plus (si besoin)
Conférences sur les technologies	2h pour les dépliants, 2h pour rédiger un appel d'offre et envoyer sur Swiss-lib. 30 minutes pour concevoir la feuille d'inscription, 2h pour choisir un expert, 2h pour le rencontrer pour organiser la formation et 30 min à 1h pour organiser les activités pour les enfants.	1h30 / 6 mois	2h30/ mois	1h30	Chaque 6 mois	Promotion de la bibliothèque, image de la bibliothèque plus innovatrice	Engager un expert, acheter du matériel