

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vi
Liste des figures.....	vi
Liste des abréviations	vii
1. Introduction.....	1
2. État des lieux	2
2.1 Contexte veyrite	2
2.1.1 Historique du projet de création d'une bibliothèque à Veyrier	2
2.1.2 La Bibliothèque d'Étrembières.....	3
2.1.3 Le Bibliobus	5
2.1.4 Vie culturelle et associative	5
2.1.5 Choix des associations et institutions retenues	6
2.2 Les partenariats en bibliothèques	9
2.2.1 Qu'est-ce qu'un partenariat ?	9
2.2.2 Types de partenariats	11
2.2.2.1 Administration/autorités	11
2.2.2.2 Sociétés et institutions locales	11
2.2.2.3 Etablissements scolaires.....	12
2.2.3 Quelques définitions.....	13
2.2.3.1 Médiation culturelle	13
2.2.3.2 Bibliothèque 3 ^e lieu.....	14
3. Etat de l'art	17
3.1 L'existant en matière de bibliothèques communales à Genève	17
3.2 En Suisse.....	19
3.3 En France.....	21
3.4 Ailleurs.....	23
4. Enquête	27
4.1 Modalités du questionnaire.....	27
4.2 Modalités des entretiens	28
4.3 Analyse des taux de participation.....	28
4.3.1 Questionnaire.....	28
4.3.2 Entretiens.....	29
4.4 Résultats.....	29
4.4.1 Analyse de quelques questions pertinentes	31
4.4.2 Présentation des SWOT par type de société/institution	42

5. Bilan et recommandations	53
5.1 Recommandations générales sur la base de l'analyse des réponses au questionnaire et entretiens	53
5.1.1 L'administration comme partenaire	53
5.1.2 La force de la diversité	55
5.1.3 Collecter les collections.....	56
5.1.4 L'appel aux professionnels.....	59
5.2 Troisième lieu et recommandations spécifiques	61
5.2.1 Des horaires adaptés	61
5.2.2 Un lieu ouvert à toutes, à tous et à tout	63
5.2.3 Crèches : un public à cueillir au berceau	66
5.2.4 EMS : la bibliothèque comme point d'ancrage.....	69
5.2.5 Une aide élargie à la recherche documentaire	71
5.2.6 Service de prêt à domicile	76
5.3 Autres partenariats envisageables	77
5.3.1 La Ludothèque Diabolo	77
5.3.2 BiblioMedia	79
5.3.3 Institut suisse Jeunesse et Médias (ISJM)	79
5.3.4 Associations professionnelles	80
5.3.4.1 La CLP.....	80
5.3.4.2 Bibliothèque Information Suisse (BIS)	81
5.3.5 HEG filière ID	81
5.4 Bibliographie des ressources utiles aux autorités	82
6. Conclusion	86
Bibliographie	95
Annexe n°1 : Liste des associations et établissements de la commune	102
Annexe n°2 : Liste des associations et établissements retenus pour l'enquête	105
Annexe n°3 : Mail type pour la demande d'entretiens	107
Annexe n°4 : Mail type pour la diffusion du questionnaire	108
Annexe n°5 : Mail type de relance pour la diffusion du questionnaire....	109
Annexe n°6 : Questionnaire à destination des sociétés veyrites	110
Annexe n°7 : Grille d'entretien type EMS	116
Annexe n°8 : Grille d'entretien type établissements scolaires	118
Annexe n°9 : Entretiens	120
Annexe n°10 : SWOT	138

Liste des tableaux

Tableau 1 : Bibliothèques communales genevoises	17
---	----

Liste des figures

Figure 1 : Domaines d'activité	32
Figure 2 : Intérêt aux bénéfiques de la création d'une bibliothèque	33
Figure 3 : Intérêt pour suivre des animations en bibliothèque	34
Figure 4 : Intérêt pour les types d'animation	34
Figure 5 : Intérêt pour les types de services classiques de la bibliothèque	35
Figure 6 : Intérêt pour les types de services spécifiques de la bibliothèque	36
Figure 7 : Intérêt pour les services annexes de la bibliothèque	37
Figure 8 : Besoins en types de ressources documentaires	38
Figure 9 : Propositions d'animations	39
Figure 10 : Demande en jours d'ouverture	40
Figure 11 : Demande en horaires	41
Figure 12 : SWOT générale des associations culturelles	43
Figure 13 : SWOT générale des associations de loisirs	44
Figure 14 : SWOT générale des associations à vocation sociale	45
Figure 15 : SWOT ONG HOPE Suisse	46
Figure 16 : SWOT générale des associations sportives	47
Figure 17 : SWOT Paroisse catholique	48
Figure 18 : SWOT générale des institutions de la petite enfance	49
Figure 19 : SWOT générale des institutions scolaires privées	51
Figure 21 : SWOT générale des EMS	52

Liste des abréviations

- AGSC : Association genevoise des Structures de Coordination de l'accueil familial de jour
- AIP : Association des Intérêts de Pinchat
- ALR : Association de Loisirs et Rencontres
- APCV : Association des Parents de la Commune de Veyrier
- BIS : Bibliothèque Information Suisse
- CAS : Centre d'Action Sociale
- Cci : Copie Carbone Invisible
- CFC : Certificat Fédéral de Capacité
- CLP : Communauté de Travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique
- CNRTL : Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales
- DICS : Direction de l'Instruction publique, de la Culture et du Sport
- EMS : Établissement médico-social
- HEG : Haute École de gestion de Genève
- ID : Information Documentaire
- IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions
- IMAD : Institut de Maintien à Domicile
- ISJM : Institut suisse Jeunesse et Médias
- MCS : Médiation Culturelle Suisse
- LJ1255 : Local des Jeunes de Veyrier
- OBA : Openbare Bibliotheek Amsterdam
- ONG : Organisation Non-Gouvernementale
- ONU : Organisation des Nations Unies
- PIP : Prévention de l'Illettrisme au Préscolaire
- RFID : Radio Frequency Identification
- STV : Société de Tir de Veyrier
- UNESCO : United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

1. Introduction

A l'image d'autres communes genevoises dont la population a presque doublé depuis les années 1980, Veyrier se doit d'adapter ses infrastructures aux besoins de sa population. Suite aux élections de 2015, un projet de bibliothèque, très souvent repoussé, a été remis sur le devant de la scène politique. Profitant de plusieurs projets de construction répondant aux nouveaux besoins des habitants (nouvelle école, centre de loisirs et rencontre, demande de locaux pour les sociétés, ...), ce projet de bibliothèque publique, communale et scolaire s'insère parfaitement dans le calendrier de développement des autorités.

Reste à en étudier les modalités : quelle taille, quel mobilier, quels services proposer au futur public veyrite ? Ces questions, et toutes celles touchant à l'analyse micro-environnementale trouveront réponses dans le travail de Bachelor de mon camarade Florian Odin. Dans les pages qui suivent, nous nous attarderons sur l'analyse macro-environnementale en vue de la création de cette bibliothèque, c'est-à-dire sur l'insertion de l'établissement au sein d'une réalité politique, économique, sociale et technologique.

Pour que l'implémentation de la bibliothèque soit pertinente, il est indispensable de prendre en compte ces variables, afin de définir un contexte d'utilisation propre à ce projet. C'est pourquoi, pour mieux comprendre les attentes du public veyrite, mon travail s'articulera autour de potentiels projets de partenariats avec les sociétés et institutions locales, de manière à fournir, après analyses, les recommandations nécessaires aux autorités pour développer un service documentaire adapté.

2. État des lieux

2.1 Contexte veyrite

Au 31 décembre 2016, selon l'Office cantonal des statistiques (2017), la Commune de Veyrier comptait 11'556 habitants pour un territoire de 6,5 kilomètres carrés. Un peu plus de la moitié de cette surface est dédiée aux habitations et infrastructures. 24,8% de sa population a moins de 20 ans et 17,9% plus de 65 ans, ce qui laisse 57,3% pour les 20 à 64 ans. Par ailleurs, 27,9% de sa population est d'origine étrangère.

Veyrier est une commune active comme le prouve le grand nombre d'associations, sociétés et clubs présents sur son territoire. On dénombre par ailleurs 408 établissements de travail domiciliés sur la commune (Office Cantonal des Statistiques 2017).

En matière d'éducation publique, la commune possède trois établissements scolaires pour le primaire, mais aucun pour le secondaire et le post-obligatoire. Plusieurs établissements privés et/ou religieux sont également présents sur son sol.

2.1.1 Historique du projet de création d'une bibliothèque à Veyrier

En octobre 2008, une habitante, Myriam Charpilloz, bibliothécaire de formation, a adressé aux autorités un projet de création de bibliothèque sur la commune. Ce dossier de six pages faisait suite à une rumeur selon laquelle le service du Bibliobus allait cesser ses activités sur la commune à la fin de l'année 2009.

Aujourd'hui, le Bibliobus passe toujours à Veyrier, mais il ne répond plus aux besoins de la population veyrite en matière documentaire. C'est pourquoi, sous l'impulsion de M. Raymond Gavillet, ce projet de création d'une bibliothèque a été remis au goût du jour. Face à cette l'opportunité, avec mon camarade Florian Odin, nous avons contacté les instances politiques à l'été 2016 pour leur proposer nos services de futurs spécialistes en information documentaire, et plus particulièrement dans le cadre de notre travail de fin d'étude.

Il a donc été convenu qu'entre février et juillet 2017 nous nous chargerions des premières analyses (macro et micro-environnementales) et réflexions en vue de l'établissement d'un cahier des charges adapté pour la future bibliothèque dans le cadre de l'obtention de notre Bachelor en Information documentaire.

2.1.2 La Bibliothèque d'Étrembières

Actuellement, en matière de bibliothèques et depuis juin 2009, la commune de Veyrier dépend de l'établissement *Le Petit Prince* situé sur la commune française d'Étrembières. Les habitants veyrites ont ainsi accès au même titre et mêmes tarifs que leurs voisins de l'Hexagone aux collections proposées.

Cette petite structure offre des horaires d'ouverture plutôt restreints : le lundi de 14h à 16h, le mercredi de 14h à 18h, et le samedi de 10h à 12h, soit huit heures d'ouverture hebdomadaire réparties entre quatre bénévoles. Ces derniers n'ont su me dire le nombre d'ouvrages présents dans les collections, mais je l'estime à moins d'une dizaine de milliers.

En matière de service, l'institution propose le prêt d'ouvrages, bien entendu, ainsi qu'un accès Internet et des conseils de lecture. De temps à autre, des animations sont organisées. Elle fonctionne principalement sous la forme de dons de livres. Ces dons sont acceptés sous certaines conditions (en bon état et postérieur à 2009), et uniquement le samedi matin entre 10h et 11h45, en présence du donateur.

Les locaux sont limités¹, mais offrent quand même un cadre lumineux et aéré, parsemé de tables soit dédiées à des thématiques, soit à des places de travail (douze places de travail réparties sur quatre tables). Constituée de deux pièces en enfilade, d'un WC et d'une kitchenette, il n'y a malheureusement pas d'espace consacré au back-office, et le travail doit donc s'effectuer sur deux bureaux à côté de l'entrée. A noter qu'une rampe d'accès permet aux handicapés de se rendre sur les lieux.

Chacune des salles est consacrée à un public : la première aux enfants, la seconde aux adultes et adolescents. L'espace enfant comprend du mobilier adapté (en mousse, en matière adéquate) et modulable, les collections sont séparées par genre (littérature, documentaires, ...) et par âge (livres d'éveil, premières lectures, ...), et un espace est consacré aux revues pour les enfants.

A l'entrée de la seconde salle, nous trouvons un présentoir de revues adultes ayant beaucoup de succès auprès des usagers, malgré des conditions de prêt différentes des autres documents (une semaine pour les derniers numéros, trois semaines pour les anciens). C'est dans la salle adultes/ados que se trouvent les places de travail, mais pas d'ordinateurs en libre accès : uniquement des tables et chaises. Les différents rayons sont bien indiqués par une signalétique claire, et les choix de

¹ Personne n'a su me dire le nombre de mètres carrés que fait la bibliothèque, mais je l'estime entre 50 et 60m².

regroupements sommaires reflètent l'utilisation de la bibliothèque faite par les lecteurs (romans classiques, policiers, documentaires, ...). Il est intéressant de noter qu'un effort est fait en ce qui concerne les documentaires sur Veyrier et Genève en général. Plusieurs casiers contiennent quelques séries de bandes dessinées.

En matière de personnel, quatre bénévoles se partagent les heures d'ouverture pour l'accueil du public et pour le fonctionnement général de la bibliothèque, et une personne vient ponctuellement s'occuper de l'équipement des livres. La plupart des bénévoles ont bénéficié d'une formation dispensée par Savoie-Biblio, un organisme venant en aide aux communes pour la création et la gestion de bibliothèques en matière d'informatisation, de formation et d'évaluation. Trouver des bénévoles s'avérant difficile, la plupart d'entre eux sont des femmes retraitées. La responsable officielle de la bibliothèque est Mme Lebeurre, adjointe au maire de la commune d'Étrembières.

En ce qui concerne la fréquentation, il n'y a, de l'avis d'une bénévole, que très peu de Veyrites qui profitent des services de la bibliothèque, mais il y a quand même quelques fidèles lecteurs. D'une manière générale, c'est le samedi matin que l'affluence est la plus forte, composée pour beaucoup de parents accompagnant leurs enfants.

En matière d'animation, la bibliothèque organise traditionnellement une lecture de contes aux alentours de Noël, et parfois à Pâques. D'autres animations ponctuelles sont réalisées dans le courant de l'année, comme des expositions, des concerts, des dédicaces et des dictées. Certaines animations sont réalisées avec des partenaires, comme un atelier de création de bijoux (pour enfants et adultes) ou de bouquets floraux, mais les animateurs et organisateurs sont généralement des amis proches des bénévoles de la bibliothèque. Excepté Savoie-Biblio², l'institution ne travaille avec aucun organisme professionnel.

Au sujet des partenariats scolaires, plusieurs classes de l'école du Pas-de-l'Échelle venaient régulièrement aux animations avec leurs enseignants dans les premières années d'ouverture de la bibliothèque, mais plus depuis longtemps. La principale raison est la difficulté d'accès aux locaux pour les plus jeunes à cause de la route à emprunter, et pour les classes, la nécessité de devoir louer un car pour s'y rendre. La situation géographique de la bibliothèque est, de l'avis d'une bénévole, le plus grand frein à la fréquentation des lieux : située en bord de nationale, à plusieurs kilomètres de l'école la plus proche, avec pour seul commerce dans le quartier le centre

² Direction de la lecture publique du Conseil Savoie Mont Blanc, issu de la réunion des deux bibliothèques départementales des Pays de Savoie (Épinard 201?).

commercial d'Étrembières, l'institution ne permet pas de visites imprévues, ou sur le chemin de l'école ou des courses.

A noter qu'un prêt interbibliothèques entre les institutions de l'agglomération est en train de se mettre en place. Reste à savoir si cela encouragera la visite à la Bibliothèque Le Petit Prince, ou au contraire, réduira encore sa fréquentation.

2.1.3 Le Bibliobus

Créé en 1962 au sein des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève et en collaboration avec l'Association des Communes Genevoises, le Bibliobus est un service de prêt direct itinérant, donc hors-les-murs, qui sillonne les communes genevoises dépourvue d'infrastructures documentaires, ou dont l'offre n'est pas jugée suffisante (Ville de Genève 2014a).

Sur le territoire communal veyrite, les Bibliobus genevois s'arrêtent plusieurs fois par mois en différents endroits :

- Grand-Salève : les lundis matin, toutes les deux semaines (10h-12h)
- Bois-Gourmand : les jeudis matin, une fois par mois (10h-12h)
- Pinchat : les lundis après-midi, toutes les deux semaines (14h-17h)

A noter que les emplacements choisis correspondent aux principaux établissements scolaires publics de la commune, dont les élèves sont le public-cible premier du Bibliobus. Ce qui est confirmé par le choix des heures et l'arrêt des tournées durant les vacances scolaires. Bien entendu, si les collections proposées sont axées sur ce type de public, les autres ne sont pas en reste, étant donné qu'il est rare que les enfants en bas âge s'y rendent seuls. Malgré tout, l'étroitesse du lieu, le petit nombre de documents présentés et les horaires restreints sont autant de freins à la fréquentation pour certaines populations, à commencer par les crèches.

L'inscription y est gratuite et peut être faite sur place, et elle correspond à une inscription aux Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève.

2.1.4 Vie culturelle et associative

Veyrier peut se targuer d'une vie culturelle et associative particulièrement riche. En vue de l'envoi d'un questionnaire aux sociétés veyrites et de la conduite d'entretiens en présentiel afin de récolter avis et besoins en vue de l'établissement du cahier des charges de la future bibliothèque, j'ai été amené à produire une liste des sociétés présentes sur le territoire communal. J'y ai ainsi dénombré :



- 4 sociétés à vocation purement culturelle ;
- 19 sociétés de loisirs ;
- 12 sociétés à vocation sociale ;
- 5 organisations non gouvernementales ;
- 16 associations sportives ;
- 2 paroisses ;

En matière d'établissements scolaires, en comptant les établissements secondaires et post-obligatoires qui ne sont pas situés sur la commune mais dont elle dépend, le chiffre se monte à 19 :

- 5 établissements pour la petite enfance ;
- 2 crèches ;
- 3 écoles publiques ;
- 3 écoles privées et/ou religieuses ;
- 2 cycles d'orientation ;
- 3 collèges/écoles de commerce ;
- 1 Haute école spécialisée ;

J'ai également recensé trois établissements médico-sociaux (EMS), deux fondations immobilières, ainsi que deux institutions cantonales domiciliées sur la commune.

Nous arrivons alors au nombre de 84 sociétés et institutions potentiellement intéressées à prendre part à la création, utiliser les services ou devenir partenaires de la future bibliothèque. Ce nombre étant très élevé, j'ai dû effectuer un choix réfléchi parmi elles afin de sélectionner celles avec qui des partenariats seraient envisageables. Il a donc fallu agir avec précaution, de peur de laisser de côté de potentiels acteurs.

2.1.5 Choix des associations et institutions retenues

Vous trouverez en annexe (annexe n°1) la liste, que j'espère exhaustive, des associations et institutions veyrites de même que la liste des associations et institutions retenues pour l'envoi du questionnaire et pour la conduite d'entretien (annexe n°2), mais je profiterai de ce chapitre pour expliquer mes choix en matière de sélection. De 84 institutions et sociétés, je suis ainsi passé à 64, dont 48 auxquels j'ai adressé un questionnaire, et 16 à qui j'ai fait une demande d'entretien.

Associations et clubs à vocation culturelle

Il me paraissait évident que les associations de ce type pourraient être des partenaires privilégiés de la bibliothèque. Autant de par leurs missions que par leur

fonctionnement, des sociétés comme la Mémoire de Veyrier, qui se veut la garante de la pérennité du patrimoine de la commune, et comme Bouillon de Lecture, club de prêt et d'échange d'ouvrages et de discussions autour de la littérature, se prêtent particulièrement à l'utilisation des services d'une bibliothèque, sans oublier les activités qu'elles pourraient elles-mêmes mettre en place à destination d'un large public. La Mansarde, déjà affiliée aux autorités pour la promotion de la culture, et le Journal de Veyrier, organe d'information officiel de la commune, seront sûrement des partenaires de choix pour la bibliothèque.

Sociétés de loisirs

Ce type de sociétés aura plus de peine à trouver son content au sein d'une bibliothèque, mais il est possible néanmoins de leur rendre service, par exemple par le prêt d'une salle pour une réunion, ou la constitution, en collaboration, d'un fonds documentaire spécialisé. J'ai par ailleurs réduit la liste initiale de trois « associations » qui, je l'estimais, ne rentraient pas dans le cadre de mon mandat. Il s'agissait de professeurs de piano s'étant constitués en associations et dispensant des cours privés. Exceptionnellement, en raison d'un calendrier serré et parce qu'ils n'ont pas répondu au questionnaire dans les temps, j'ai recensé les besoins de la Ludothèque de Veyrier au moyen d'un entretien.

Sociétés à vocation sociale

Ces sociétés sont, je pense, celles qui ont le plus d'intérêt à devenir partenaires dès la création de la bibliothèque. Ce sont d'ailleurs les premières à avoir répondu au questionnaire. Que cela soit le club de loisirs pour personnes âgées (le Fil d'Argent), l'association de la maison de quartier (LJ 1255) ou encore l'association d'accueil des migrants (Tessera), il est aisé d'imaginer mille et une actions à mettre en place en collaboration. J'ai néanmoins choisi de retirer une association de cette liste : en effet, je pense que l'accueil familial (AGSC) étant un organisme cantonal ne possédant qu'une antenne pour les communes du sud-ouest, il n'était pas nécessaire de les inclure dans le processus de création. Il serait par contre intéressant de soigner la communication de la bibliothèque envers ce type d'institution par la suite.

Associations humanitaires

Ce type d'associations pourrait être un partenaire de choix pour une petite bibliothèque publique. Autant pour les uns que pour les autres, l'échange d'informations, de valeurs, d'expériences pourrait être bénéfique, et surtout intéressant pour le public. La bibliothèque ferait ainsi office de vitrine pour les associations, garantissant une grande visibilité, et les associations contribueraient à faire de la bibliothèque un endroit ouvert

sur le monde et qui va au-delà de son but premier. A noter que les associations ONG Hope Suisse et ONG Hope International ont répondu sous le même nom. A la demande de M. Gavillet, et sur la base d'expériences passées, j'ai retiré l'association Le Don du Livre de la liste des partenaires potentiels de la future bibliothèque.

Associations sportives

Ces associations sont, au premier abord, les « parents pauvres » dans l'éventualité de partenariats avec la bibliothèque. Mais réservons notre jugement et laissons-nous surprendre ! J'ai quand même pris la décision d'ôter de cette liste deux associations qui, je l'estimais, n'avaient pas leur place : l'une d'elle se contentait de louer des locaux à la commune mais était basée à Lausanne, et l'autre dispensait des cours privés à des particuliers. Une troisième n'a pas été prise en compte devant mon incapacité à réussir à trouver une adresse ou un numéro de téléphone valable.

Etablissements scolaires

Il allait de soi que les écoles primaires de la commune devaient compter parmi les partenaires de choix de la bibliothèque. Et, suite à des réflexions, il semblait également nécessaire d'intégrer dans cette catégorie les crèches, garderies et jardins d'enfants : ceux-ci sont les viviers dans lesquels évoluent les lecteurs de demain, et les sensibiliser aux lieux et à la lecture, en plus d'être l'une des missions fondamentales des bibliothèques, les amènerait à fréquenter l'établissement dans le futur. Dans le même ordre d'idée, il allait de soi d'intégrer les écoles privées et/ou religieuses.

J'ai par ailleurs étudié la possibilité d'un partenariat avec les cycles d'orientation et les écoles post-obligatoires (collège, écoles de commerce, écoles de culture générale, ...), mais ceux-ci possèdent déjà tous un centre de documentation à l'interne, et même si les Veyrites dépendent d'eux en matière d'éducation, aucun ne se situe sur le territoire communal.

A noter que plusieurs institutions de la petite enfance partagent les mêmes locaux et personnels éducatifs ; j'ai donc choisi de regrouper leurs besoins. Ainsi le jardin d'enfants « La Ruche » et la garderie « Les Nains du Salève » ont répondu ensemble lors de l'entretien, de même que la crèche du « Sabotier » et « Pitchoun ».

Etablissements médicaux-sociaux

A la demande de M. Gavillet, j'ai considéré les EMS de la commune comme de potentiels partenaires à la bibliothèque, particulièrement en ce qui concerne l'établissement de Drize, bien que situé sur Troinex, commune limitrophe de Veyrier. Ces établissements seront certainement demandeurs en activités et ressources

documentaires, et l'existence de responsables des animations au sein des EMS permettra de faciliter l'organisation de partenariats efficaces.

Paroisses

Veyrier possède deux paroisses – protestante et catholique – et toutes deux sont des partenaires à envisager, bien qu'elles possèdent déjà des locaux de réunion et que des animations à caractère religieux au sein d'un établissement public puissent prêter à débat. Il faudra prendre soin de bien définir les modalités éventuelles de fonctionnement entre les paroisses et les autorités.

Fondations et divers

Sur l'avis de mon conseiller M. Gorin, j'ai délibérément écarté ces fondations et organismes. Il s'agit dans un cas de deux fondations immobilières, dont les potentiels liens avec une bibliothèque sont fort ténus, et de deux organismes dans les domaines de la santé et du social, à savoir le Centre d'Action Sociale (CAS) et l'Institut de Maintien à Domicile (IMAD). Le CAS pourrait éventuellement mener des actions de prévention sociale dans les locaux de la bibliothèque, mais son siège étant situé à Carouge, je ne l'ai pas intégré dans mon travail. Un partenariat ponctuel une fois la bibliothèque mise en place serait cependant à envisager, de même que pour l'IMAD.

2.2 Les partenariats en bibliothèques

2.2.1 Qu'est-ce qu'un partenariat ?

En général

D'après le Larousse, un partenariat est un système associant des partenaires sociaux ou économiques, et qui vise à établir des relations d'étroite collaboration (Jeuge-Maynard 2017?). En étendant un peu cette définition, un partenariat est une association entre plusieurs entités partageant un objectif commun et qui décident de coopérer pour l'atteindre. Ainsi, il peut être de natures variées (financière, scientifique, culturelle, artistique, ...) et assurer une complémentarité entre les parties prenantes. La création de synergies par la mise en commun des ressources est l'un des buts principaux d'un partenariat. Il est par ailleurs essentiel de formaliser cette relation par un contrat ou un protocole de collaboration (Tourev 2006).

En bibliothèque

Dans le domaine de la bibliothéconomie, il est impensable d'envisager une institution ne créant pas de liens avec des partenaires. De par leur insertion dans les collectivités publiques, les bibliothèques « pratiquent de longue date la mutualisation des ressources et des compétences » (Bertrand 2002, p. 63). De par leurs missions, en

cherchant à atteindre différents types de publics (individuels et collectivités), de par leur ancrage dans un lieu de vie, les bibliothèques participent activement à l'action publique. Et pour une efficacité optimale de cette action, il leur est indispensable de créer des liens à tous niveaux, mais particulièrement à l'échelon local.

A noter que mon travail n'abordera pas la question de la coopération entre bibliothèques. Une discussion informelle avec Mme Véronique Pürro, directrice des Bibliothèques Municipales de Genève, m'a appris que la seule collaboration possible actuellement avec les communes était d'offrir le passage du Bibliobus, mais comme la création d'une bibliothèque à Veyrier rendrait superflu un tel service, je n'ai pas estimé nécessaire de creuser la question.

Travailler en partenariat avec des acteurs externes est une volonté qui résulte du constat qu'aucune bibliothèque n'est autosuffisante. Ainsi les institutions font régulièrement appel à des partenaires pour offrir certains services, souvent pour l'accès aux documents, ou pour mener à bien des projets visant à toucher des publics spécifiques, ainsi que pour la création d'animations. Comme le souligne Anne-Marie Bertrand, la mutualisation de la formation professionnelle, de même que le partage de compétences et d'expériences sont des activités quotidiennes du travail du bibliothécaire et participent de l'habitude du travail en commun (Bertrand, 2002).

Trois freins aux partenariats

Malheureusement, un partenariat efficace est plus simple à imaginer qu'à mettre en place et faire perdurer dans le temps. La principale raison est qu'il repose sur un certain volontariat qui n'est pas idéal pour des professionnels. Trois autres problèmes font, d'après Anne-Marie Bertrand (2002), frein au développement de la coopération avec des partenaires externes.

Premièrement, de par l'autonomie des parties et par le manque de hiérarchisation entre elles, tout le travail repose sur la bonne volonté de chacune. Deuxièmement, la politique d'image et d'identité intrinsèque à la plupart des politiques culturelles locales font que le partage de projets n'est pas vu d'un bon œil puisqu'il en faut partager aussi les profits symboliques, économiques et médiatiques. Ainsi, il est étonnamment plus simple de créer un partenariat technique que symbolique. Enfin, dernier et récurrent problème, le manque de moyens techniques qui procède essentiellement du faible niveau d'investissement politique des collectivités.

Il en ressort donc qu'en matière de coopération et partenariat, « les responsabilités, compétences et champs d'action des uns et des autres restent largement indéterminés

et tributaires de l'investissement personnel des directeurs de bibliothèques » (Bertrand 2002, p. 66). Devant un tel constat, auquel il faut ajouter la singularité de chaque communauté, il est très difficile de déterminer quelle charge de travail incombe à quelle partie prenante, de même que le processus de décision et de financement peut être flou dans une collaboration. Heureusement, ces problèmes trouvent leur paroxysme dans une vision cantonale et nationale, mais se résolvent plus facilement à un niveau communal, puisque les bibliothèques, à ce niveau, choisissent elles-mêmes leurs partenariats et sont, par définition, plus proches de leurs publics que de grandes institutions desservant de larges territoires.

2.2.2 Types de partenariats

Afin de clarifier mon travail, j'ai pensé qu'il serait utile de définir les différents types de partenariats existants pour une petite bibliothèque communale, scolaire et publique.

2.2.2.1 Administration/autorités

Il est évident que les autorités municipales sont des partenaires indispensables de la bibliothèque. Comme ce sont elles qui financent l'institution, il est préférable de travailler en bonne entente. Pour ce faire, il est nécessaire de définir clairement les responsabilités au moyen d'une convention. Un exemple édité par la Médiathèque de Seine et Marne est disponible en lien dans la bibliographie (Barbaux [sans date]).

D'après Bertrand Calenge, « [...] la bibliothèque publique ne saurait vivre sans le soutien des pouvoirs publics, non seulement pour des raisons budgétaires, mais plus profondément parce que c'est la municipalité qui, en démocratie, représente réellement les intérêts publics. » (2006, p. 30). Il est fortement recommandé de désigner, au sein du conseil municipal, un élu qui aura la charge de suivre les activités, budgets et projets de l'institution.

Les modalités de collaboration avec les autorités seront développées dans l'état de l'art (point 3, p. 17) et dans les recommandations (point 5.1.1, p. 53).

2.2.2.2 Sociétés et institutions locales

Créer des partenariats avec des sociétés locales permet de mieux faire connaître la bibliothèque dans son contexte, de faire reconnaître ses compétences, son intérêt et ses spécificités (Calenge 2006). Ce type de partenariat se traduit habituellement par des animations, mais la création de liens avec les acteurs d'une communauté permet de mieux comprendre leurs besoins, et donc d'y répondre de la façon la plus adéquate possible. Et cela va dans les deux sens : une association qui prend le temps de

découvrir et travailler avec la bibliothèque lui apportera la plus-value qu'il lui faut, celle qui s'accordera parfaitement avec ses missions et son public.

Les partenariats permettent à l'institution d'élargir son domaine de compétence, mais également son public puisqu'en créant des liens avec des acteurs externes, la bibliothèque « récupère » leur public « naturel ».

D'après Bertrand Calenge (2006), la mise en place de partenariats bien définis offre à la bibliothèque cinq avantages majeurs :

- Cela lui permet de définir clairement par l'expérience quels sont ses forces, objectifs et limites, et cela en construisant quelque chose de concret avec des partenaires extérieurs ;
- Cela incite la bibliothèque et le partenaire à préparer les objectifs de concert, et donc de cumuler les compétences pour offrir au public des animations adéquates ;
- Cela force les responsables à clairement définir les responsabilités de chacun et à roder la préparation des animations ;
- Cela empêche l'éparpillement. En unissant des forces et compétences, les résultats sont généralement meilleurs et plus au fait des besoins du public ;
- Enfin, cela incite à un retour sur l'expérience, grâce à un bilan collectif qui permet de mettre en exergue les insuffisances des uns et des autres, d'échanger sur la réussite (ou non) de l'objectif poursuivi, sans oublier le développement d'idées pour de prochaines animations...

Pour toutes ces raisons, une bibliothèque communale ne saurait donc se passer de partenariats avec les sociétés et institutions locales.

2.2.2.3 Etablissements scolaires

Au niveau communal, la relation entre service scolaire et bibliothèque est particulière. Une école est évidemment un partenaire à privilégier, mais peut se révéler un public difficile. En toute logique, comme le souligne Bertrand Calenge, une bibliothèque ne peut exister que si les habitants qu'elle dessert savent lire, et cet apprentissage se fait à l'école, ce qui induit une symbiose de fait entre les deux institutions : « la première s'appuyant sur la seconde pour offrir des outils aux élèves, la seconde collaborant avec la première pour conquérir son public et proposer ses ressources » (Calenge, 2006).

Par ailleurs, école et bibliothèque proposent toutes deux une ouverture encyclopédique sur les connaissances humaines et modèlent les personnalités, le plus souvent au travers des lectures proposées par l'une et l'autre (Calenge 2006).

Concrètement, d'après Anne-Marie Bertrand, en ce qui concerne les rapports entre école et bibliothèque,

« [...] les objectifs relèvent soit d'une logique civique (former le jeune citoyen, éduquer le lecteur, construire un comportement autonome), soit d'une logique industrielle (aider à réussir les études, aider à la qualification professionnelle), soit d'une logique domestique (donner le goût de lire, développer la culture du jeune). [...] La coopération entre la bibliothèque et l'école serait ainsi vue comme prioritairement (mais non exclusivement, bien entendu) devant donner le goût de lire, redonner le goût de lire, encourager à la lecture [...] » (Bertrand 2002, p. 74)

Les établissements scolaires sont donc des partenaires indispensables de la bibliothèque, et peut-être même son premier public, mais pour que la coopération soit utile à chacun et qu'elle se fasse dans de bonnes conditions, il est nécessaire de mener un travail de réflexion en commun, et ce dès les prémices de l'élaboration du cahier des charges de la bibliothèque.

2.2.3 Quelques définitions

Afin de clarifier mes propos dans le reste de mon travail, ainsi que d'avoir l'assurance que les termes employés sont compris par tous dans le même sens, voici les définitions de deux concepts indispensables à la lecture de mon travail.

2.2.3.1 Médiation culturelle

La médiation culturelle est l'organisation des moyens d'accompagnement, de création et d'intervention à destination des populations locales et des milieux artistiques et culturels dans le but de favoriser la diversité des formes d'expression culturelle et des formes de participation à la vie culturelle (Ville de Montréal [sans date]).

Il s'agit, concrètement, d'établir des liens, de créer un dialogue entre un contenu culturel et son public grâce à la communication et à la mise en place d'actions directes. Ainsi, la conception d'un programme d'une salle de concert fait partie de la médiation culturelle, tout comme l'organisation d'ateliers sur les réseaux sociaux en bibliothèque. Dans mon travail, les animations envisagées procèdent donc évidemment de la médiation culturelle.

A noter qu'en Suisse existe une association, Médiation Culturelle Suisse (MCS), mettant en réseau et soutenant les organisations, institutions et personnes actives dans ce domaine (Médiation Culturelle Suisse [sans date]).

Nous avons également la chance de bénéficier d'une plateforme collaborative sur la médiation culturelle mise en place par la Communauté de Travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique (voir point 5.3.4.1), l'une des principales associations

professionnelles de Suisse (Communauté de Travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique 2017b).

2.2.3.2 Bibliothèque 3^e lieu

La notion de « troisième lieu » est un concept forgé aux États-Unis dans les années 80. Après le premier lieu, le foyer, et le second, le lieu de travail, le troisième lieu se rapporte à la vie sociale de la communauté, un endroit où les individus « peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle » (Servet 2010, p. 57).

Selon Mathilde Servet, reprenant la typologie du créateur de la notion Ray Oldenburg, le troisième lieu se distingue par les cinq caractéristiques suivantes :

Un espace neutre et vivant :

Un cadre neutre, propice à des échanges informels entre les membres d'une communauté, offrant des opportunités de rencontres autres que sur le lieu de travail ou dans la sphère privée.

« Ces espaces agissent comme niveleur social où les individus se positionnent sur un même pied d'égalité. La conversation et le partage de moments agréables avec les autres constituent l'attrait principal de ces lieux. En adéquation avec ces pratiques, l'ambiance du troisième lieu est généralement joyeuse et vivante, marquée par la curiosité, l'ouverture et le respect de l'autre. Le caractère enjoué du troisième lieu s'apparente à une grande aire de jeux. Son accessibilité le caractérise également : une large amplitude horaire et une localisation appropriée en font un endroit abordable. » (Servet 2010, p. 58)

Un lieu d'habitués :

Considéré comme « facilitateur social », le troisième lieu permet de rompre la solitude par la certitude de s'y retrouver en bonne compagnie. L'environnement doit refléter la simplicité, encourager l'appropriation du lieu et mettre à l'aise ses visiteurs.

« Les troisièmes lieux offrent un cadre confortable et douillet, dans lequel les individus ont envie de séjourner plus longuement que dans certains établissements commerciaux qui incitent au passage rapide des clients d'une boutique à l'autre. » (Servet 2010, p. 58)

Comme à la maison :

Cinq éléments rapprochent le troisième lieu de la convivialité du foyer pour les usagers :

*« [...] un **ancrage physique** autour duquel s'articule leur existence quotidienne, qui les enracine dans la communauté et éveille en eux un **sentiment d'appartenance**. Le troisième lieu est véritablement composé par ses usagers, qui lui donnent sa richesse. En son sein s'opère une **régénération du lien social**. C'est un des rares lieux où l'on peut **être soi-même sans peur d'être***

*soumis au jugement d'autrui. La **chaleur humaine** et la joie de vivre imprègnent son atmosphère. » (Servet 2010, p. 58)*

L'œcuménisme social :

Les troisièmes lieux sont propices aux rencontres des populations variées qu'ils rassemblent, à la socialisation et aux nouvelles expériences. En brisant la monotonie de son quotidien et en étant garant d'une certaine nouveauté, ils permettent à l'individu d'en retirer de multiples bénéfices personnels.

« Terreau fécond de sociabilités diverses, ils offrent une perspective différente sur l'existence, s'inscrivant en faux contre les comportements individualistes. Ils agissent comme un stimulant moral, ce qui leur confère des vertus thérapeutiques. En outre, le réseau de connaissances du troisième lieu n'est pas contraignant car il fonctionne sur la base du volontariat. » (Servet 2010, p. 58)

Un cadre propice au débat :

En allant jusqu'au bout de la notion de troisième lieu, ces espaces prennent une fonction politique en encourageant l'épanouissement de l'esprit démocratique par un cadre propice aux échanges et débats publics, tout en étant porteurs de valeurs positives :

« Respect, tolérance, ouverture et bienséance y sont tacitement de mise. Les troisièmes lieux neutralisent ainsi les comportements déviants, tout en offrant la possibilité de se décharger d'émotions négatives. Espaces de plaisir et de détente, ils nourrissent le sentiment identitaire et suppléent au déficit actuel de rites. Ce faisant, ils opèrent comme des avant-postes du domaine public et garantissent une forme d'environnement sécurisé et protégé. » (Servet 2010, p. 59)

Au vu de ces caractéristiques, les bibliothèques peuvent dès lors se revendiquer comme troisième lieu puisqu'elles « font partie des derniers lieux publics dans nos sociétés post-modernes qui offrent généralement des possibilités de mixité sociale et des opportunités de rencontre » (Servet 2010).

Ainsi, l'évolution des bibliothèques n'est pas uniquement due aux bouleversements technologiques de notre époque, mais surtout à l'évolution de son rôle en tant qu'espace public, ce qui est indissociable de son environnement :

« [...] les villes ont besoin d'un attracteur social comme la bibliothèque pour les activités collectives et [...] la bibliothèque a besoin d'intégrer de nouvelles activités urbaines si elle veut survivre aux nouveaux enjeux du 21^e siècle. » (Failla 2017, p. 8)

Mais ces bouleversements technologiques ont une forte influence sur les bibliothèques, que l'on pense simplement à la dématérialisation des supports, à l'avènement du numérique, et c'est pourquoi il est nécessaire aux institutions de

redéfinir « l'architecture » de leurs infrastructures, aussi bien physiques que conceptuelles. Il faut définitivement rompre avec l'idée de « gardiens des temples du savoir » qui colle aux basques des bibliothécaires... Ce qui, d'après Luigi Failla, implique :

« [...] le passage d'une conception fonctionnaliste, fondée sur un programme arborescent, où chaque espace est lié à une catégorie de public et à une pratique d'utilisation bien définie, vers une conception situationniste qui s'appuie sur un paradigme urbain, où l'espace doit assurer des usages potentiellement mixtes à plusieurs catégories de personnes afin de faire cohabiter les différences et les diverses vitesses d'évolution des pratiques urbaines et culturelles. » (Failla 2017, p. 8)

Des mots compliqués pour une conclusion simple : la bibliothèque doit s'adapter à ses publics, à son époque et aux révolutions technologiques, et non pas l'inverse.

3. Etat de l'art

3.1 L'existant en matière de bibliothèques communales à Genève

Tableau 1 : Bibliothèques communales genevoises

Commune	Habitants 2016	Nombre de documents	Heures d'ouverture hebdomadaires	Spécificités	Personnel
<u>Bernex</u>	10'128	4'000	11h + 2 samedis /mois (Fermée l'été)	Livres él., contes, rencontres, catalogue en ligne, photocopies, partenariat journal communal, Rdc	2 bibliothécaires
<u>Carouge</u> (2 sites)	22'216	60'000 (en tout)	22h + 12h (horaires été) (Fermée le samedi)	Né pour lire, 8 postes inf., photocopies, accueil classes/crèches, livres él., animations jeunesse/ados/adultes/seniors, Rdc	?
<u>Cartigny</u>	904	?	7h30 (Fermée le vendredi)	Ad/Enf, phonothèque, soutien par asso, animations autour du livre	1 responsable
<u>Cologny</u>	5'478	?	5h30	Ouverte lundi et samedi uniquement	1 responsable
<u>Genthod</u>	2'760	?	13h + 1 samedi/mois	Fermée l'été	?
<u>Lancy</u>	31'761	30'000	22h (Ouverture jusqu'à 20h le mardi)	Journées du Livre, prêt à domicile, livres él., rdc, terrasse, langues, Rdc	?
<u>Meyrin</u>	23'324	43'580	47h + 6h (salle de lecture uniquement) (Fermée l'été)	Couplée avec archives communales, sacs surprises été, grainothèque, livres él., formations en ligne, prêt étendu pour classe, Kamishibai, applications iPad, Né pour lire, Rdc crèches/écoles	?
<u>Pregny-Chambésy</u>	3'937	12'000	8h	Liseuses E-bibliomedia, langues étrangères (partenariat Bib. Croix-Rouge), catalogue en ligne	1 responsable
<u>Troinex</u>	2'293	7'000	8h	Catalogue en ligne (BiblioMaker)	1 bibliothécaire 1 aide-bibliothécaire
<u>Vernier</u> (3 sites)	35'408	23'000 + 20'600 + 21'000	21h + 21h + 19h30	Livres él., catalogue en ligne, ad/enf., heure du conte, ludothèque voisine, ateliers, sacs surprises, lecture-transat, rencontres	?
<u>Versoix</u>	10'603	?	22h (+ horaires d'été)	Livres él., catalogue en ligne, accueil de classes, ateliers d'écriture, dans centre culturel, étage, modulable	?

Commentaires sur le tableau

Ce tableau de comparaison entre les bibliothèques communales genevoises montre bien la pluralité des pratiques, aussi bien pour les horaires que pour les services et animations proposés. Si l'on peut voir un lien plus ou moins direct entre le nombre d'habitants de la commune et le nombre d'heures d'ouverture, ce lien ne peut être fait pour le nombre de documents possédés par la bibliothèque. L'on peut remarquer quand même que les bibliothèques des communes à forte population ont tendance à multiplier les sites (Carouge, Vernier) ou à être intégrées dans un centre culturel (Meyrin), à la notable exception de Lancy. La quasi-totalité des bibliothèques se trouvent au rez-de-chaussée, et si elles ne sont pas intégrées à un centre culturel, elles sont souvent proches des bâtiments officiels de la commune.

Horaires

En ce qui concerne les horaires et jours d'ouverture, il n'existe qu'une seule constante : toutes les bibliothèques sont fermées le dimanche. Les autres jours de fermeture oscillent entre le lundi, vendredi et samedi. En intégrant les horaires élargis de tous les sites, nous arrivons à une moyenne d'environ 20h d'ouverture hebdomadaire, mais il faut considérer de gros écarts : 5h30 à Cologny contre 53h à Meyrin. La plupart des bibliothèques modifient leurs horaires pour l'été ou ferment durant plusieurs semaines à cette période.

Ressources

En matière de ressources, chaque bibliothèque propose au minimum des collections destinées aux enfants et aux adultes. Il est intéressant de noter que dès que la population d'une commune dépasse 10'000 habitants, sa bibliothèque propose le prêt de livres électroniques et/ou de liseuses.

Services

En ce qui concerne les services, certaines communes se distinguent par leur originalité, originalité qui, il faut le souligner, va souvent de pair avec le nombre d'habitants de la commune. Ainsi, la plupart des bibliothèques proposent l'accès à un catalogue en ligne, voire même une possibilité de réservation en ligne, et quelques-unes mettent à disposition du matériel de reproduction.

Animations et partenariats

Au sujet des animations, les bibliothèques genevoises sont inventives : grainothèque, kamishibaïs, formations en ligne, sacs surprises, heures du conte, ... la liste est longue. Il faut néanmoins noter l'existence de plusieurs partenariats avec Né pour lire³ pour des animations jeunesse, mais également le cas de la Bibliothèque de Bernex qui publie des chroniques dans le journal local. Le partenariat établi par la Bibliothèque de Pregny-Chambésy avec la Bibliothèque de la Croix-Rouge pour proposer des collections de livres en langues étrangères est un excellent exemple de collaboration.

Sur la base de mes recherches, il est difficile d'estimer la quantité et la formation du personnel travaillant dans ces bibliothèques, mais dans l'ensemble, toutes les bibliothèques ouvrant plus de 10h hebdomadaires bénéficient d'au moins un bibliothécaire responsable qualifié.

3.2 En Suisse

Au niveau législatif

Au niveau fédéral, malgré une loi sur l'encouragement à la culture (LEC 2009 ; 442.1) qui aborde la promotion de la lecture et le combat contre l'illettrisme, ainsi qu'une loi sur la Bibliothèque nationale suisse (LBNS 1992 ; 432.21) qui règle ses tâches et son organisation, il n'existe aucun texte juridique consacré aux bibliothèques cantonales, municipales ou scolaires.

Au niveau cantonal, Genève brille par une absence totale de mention des bibliothèques, ce qui n'est pas le cas du Valais qui possède une loi générale sur les affaires culturelles (Loi sur la promotion de la culture 1996 ; 440.1) définissant clairement les missions et responsabilités de l'État pour la bibliothèque cantonale (art. 32 et 33). Le canton de Fribourg possède, quant à lui, des directives concernant les bibliothèques de lecture publique émises par la Direction de l'instruction publique, de la culture et du sport (Canton de Fribourg. Direction de l'instruction publique, de la culture et du sport 2013). Ces directives établissent des normes en termes de surface, d'offre, de public et autres, mais elles définissent également les critères d'attribution ainsi que les modalités de calcul pour la distribution des contributions annuelles pour l'achat de livres neufs et de subventions pour la formation et la formation continue.

³ Voir chapitre 5.2.3, p. 65.

Mais le champion helvétique en la matière reste incontestablement le canton de St-Gall qui bénéficie d'une loi consacrée exclusivement aux bibliothèques depuis 2013 (Bibliotheksgesetz 2013 ; 276.1).

Pour en revenir à Genève, l'article 10, alinéa 1 du règlement d'application de la loi sur la culture du 16 mai 2013, s'il ne cite pas les bibliothèques, encourage tout de même le partenariat public-privé pour les institutions :

« Le département encourage et favorise les partenariats public-privé pour des projets qui s'inscrivent dans les lignes directrices de la politique culturelle du canton, ainsi que lors de la création ou pour le financement d'institutions d'intérêt stratégique. » (Règlement d'application de la loi sur la culture du 13 mai 2015 ; RCulture)

Partenariats

Contrairement à nos voisins français qui ont, depuis plusieurs décennies, mis en place un cadre juridique visant à favoriser le développement de partenariats entre les bibliothèques, leur environnement socio-culturel et les autorités (voir point 3.2), il n'existe pour l'heure, à part les exceptions citées ci-dessus, aucune réglementation sur le sujet dans notre pays.

Et pourtant, il n'existe pas une bibliothèque suisse qui ne se soit développée sans partenariats : pour insérer une telle institution au sein d'une commune ou d'un canton, il est impossible de ne pas faire appel aux sociétés, associations et autres institutions locales. Les exemples en matière d'animations sont très nombreux, trop nombreux même pour figurer exhaustivement dans ces pages, mais nous pouvons nous pencher sur les partenariats mis en place par les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, qui sont assez représentatifs.

En ce qui concerne les partenariats institutionnels, les Bibliothèques Municipales sont actives autant sur le plan social qu'éducatif : le Bureau d'intégration des étrangers, le Service de la petite enfance, les Unités d'action communautaire et l'Université de Genève. Ces institutions permettent aux bibliothèques de mettre régulièrement en place des manifestations culturelles et variées, et ceci dans un cadre favorable aux échanges et aux rencontres.

Collaborer avec tous

Si les institutions sont des partenaires de choix, il arrive que dans les petites communes, il n'en existe que très peu avec qui collaborer. Il ne faut cependant pas négliger les institutions si évidentes qu'elles ne sont pas citées comme telles, à l'image des écoles, des crèches et des établissements scolaires de tous genres, partenaires

issus du monde éducatif qui possèdent une place légitime dans les bibliothèques de par leurs statuts et missions. En poursuivant dans cette logique, il faut veiller à ne pas oublier les établissements accueillant personnes âgées ou handicapées.

Restent bien entendu les partenaires issus du monde associatif, qui représentent généralement la majorité des collaborations mises en place, surtout dans les communes. Ainsi, toujours aux Bibliothèques Municipales, des manifestations avec des associations œuvrant aussi bien dans le social, l'éducation, la culture ou les loisirs sont régulièrement proposées au public : associations d'aide aux migrants, de lutte contre l'illettrisme, de promotion de la littérature, des éditeurs, des maisons de quartier, ... bref, tout un monde qui évolue autour et dans le cadre de la bibliothèque, qui use de ses ressources tout en en créant des nouvelles, qui participe à son évolution, la fait grandir, la fait connaître, la fait s'insérer dans la vie quotidienne, la modèle à l'image de ceux qui la fréquentent...

3.3 En France

Affirmer la place des bibliothèques au sein des collectivités

Dès la fin des années trente et l'avènement d'une société de loisirs en France, une réflexion a été faite en ce qui concerne l'action culturelle et la responsabilité des collectivités publiques dans ce domaine (Richter 1976). Malgré cela, il aura fallu du temps aux élus locaux pour réaliser pleinement le potentiel des bibliothèques publiques en matière de participation à la vie administrative et d'actions entreprises dans les domaines de la formation et de la promotion culturelle en France.

Concrètement, c'est seulement depuis les années 1980 et la volonté théorisée par Jack Lang de chercher de nouveaux lieux et publics pour les bibliothèques, que de gros efforts ont été entrepris pour réaffirmer la place de l'institution non seulement au sein des collectivités locales, mais également dans leur rôle éducatif en matière de lecture. Ces efforts ont commencé avec la prise de conscience qu'elles ne pouvaient, seules, assurer convenablement leurs missions.

Dès lors, les acteurs publics (culturels, socioculturels et sociaux, entre autres) et le domaine associatif sont devenus des partenaires réguliers des bibliothèques (Bertrand 2002). D'une manière générale, pour séduire de nouveaux publics ou faire revenir en bibliothèque ceux qui se seraient distancés de la lecture et de la fréquentation de ces lieux de culture écrite, il est impératif de travailler main dans la main avec les partenaires habituels de ces populations.

Par partenaires habituels de ces populations, Anne-Marie Bertrand (2002) fait référence aux assistantes maternelles, animateurs de rue, maisons de quartier, associations de réinsertion, de locataires, d'étudiants, de troisième âge, ... et tant d'autres. Ces acteurs, aujourd'hui considérés comme presque « convenus » ne l'ont pas toujours été, à la différence des partenaires culturels qui ont depuis longtemps profité de liens privilégiés avec les bibliothèques.

Contrat ville-lecture

Un point crucial à relever est que, localement, il n'existe pas de modèle de partenariat. La pratique est singulière et diversifiée, varie en fonction de tant de facteurs, s'enrichit par l'expérience et se complexifie avec le temps, ce qui en fait une pratique sujette à dispersion, voire confusion (Bertrand 2002). L'État français a ainsi fait une tentative de rationaliser ces pratiques afin d'éviter les redondances, pertes d'énergie et méconnaissances des activités des parties prenantes.

Cette initiative, dans la continuité de celle de Jack Lang, répond au nom de « Contrat ville-lecture ». Considéré comme un outil de développement culturel, il permet « d'agir de façon plus pertinente et mieux ciblée grâce au partenariat établi avec des organismes du milieu œuvrant principalement auprès des jeunes et des clientèles en milieu défavorisé » (Du Plessis 2002, p. 27). Ce contrat mis en place par l'État en 1998 a joué un rôle conséquent dans la prise de conscience des élu-e-s des enjeux liés à la lecture et au fait qu'une bibliothèque ne se limite pas à ses lecteurs, ce qui est un pas important dans la reconnaissance des bienfaits du partenariat.

Cette volonté politique s'axe autour de trois principes, dont le premier nous intéresse particulièrement dans le cadre de ce travail : susciter un partenariat actif entre tous les acteurs dans un même territoire (les deux autres sont : former les lecteurs de demain, et assurer la présence du livre sur tous les lieux de vie et aller vers les plus démunis). Ce « contrat » prévoit de mettre en place des étapes qui, si elles nous paraissent évidentes aujourd'hui, ne l'ont pas toujours été et qu'il fallait bien définir et « officialiser » une première fois. Ces étapes sont les suivantes (Du Plessis 2002) :

- Mettre en place un comité de pilotage comprenant des élus, des partenaires au niveau de la politique de la ville mais aussi des acteurs de la chaîne du livre ;
- Faire un état de lieux permettant de dégager des propositions et de construire un programme ;
- Signer le projet, après validation du maire ;
- Evaluer le projet.

Même si ces contrats ville-lecture procèdent d'une volonté étatique, leur application dans le fonctionnement de la future bibliothèque de Veyrier semble plutôt pertinent puisqu'à la fois les initiateurs du contrat et ceux de la création de la bibliothèque de Veyrier partagent les mêmes objectifs, à savoir l'aménagement culturel du territoire, la politique de lecture concernant la petite enfance, la médiation, les actions en milieu scolaire ainsi que la formation.

Troisième lieu

En ce qui concerne les bibliothèques dites « troisième lieu », il est intéressant de se pencher sur l'exemple de la Bibliothèque de Thionville en Moselle. Le projet prévoyait initialement une nouvelle médiathèque et un centre d'art dans deux lieux différents, mais face au manque de moyens, les autorités, ne souhaitant pas annuler l'un des projets, ont choisi d'intégrer les deux institutions sous un même toit. Un gros travail a été fait pour ne pas simplement proposer « un collage d'activités sans lien, mais au contraire une unité organique où le tout ainsi formé serait plus riche que la somme de ses parties ». Dès lors, l'idée d'intégrer ce nouvel espace dans le concept de troisième lieu s'est imposée (Franqueville et Servet 2010).

Soutenus par les autorités, le cahier des charges s'est axé sur la création d'un lieu vivant, accueillant, accessible, favorisant les échanges et surtout sur l'offre d'espaces « à fort contenu », comme la bibliothèque, l'office du tourisme et la salle de spectacle, ainsi que d'espaces « sans spécifications particulières destinés au croisement des intentions et des projets » (Franqueville et Servet 2010). Bref, la Médiathèque de Thionville est l'un des succès d'implémentation du troisième lieu en région francophone.

3.4 Ailleurs

Prescriptions internationales

Dans le reste du monde, les pratiques en matière de partenariat varient énormément, mais il existe quand même une constante : une bibliothèque publique ne peut exister sans la légitimité des autorités ni sans collaborations. Une bibliothèque ne se suffit pas à elle-même, elle ne peut se contenter de présenter au public des ouvrages sur des rayons. Elle doit, pour être pertinente, assurer son utilité auprès des usagers en offrant des services et des ressources adaptés.

Comme chaque pays, voire région, possède ses propres dispositions légales et prescriptions en matière de bibliothèques, j'ai trouvé intéressant de me pencher sur les

recommandations de l'IFLA⁴ émises en collaboration avec l'UNESCO⁵ puisque ces associations agissent au niveau mondial comme porte-parole des professions des bibliothèques et de l'information (IFLA 2017).

Ces recommandations, disponibles en lien dans la bibliographie (IFLA et UNESCO 2001), définissent très clairement et expliquent les bonnes pratiques au sujet des points suivants :

- Le rôle et le but des bibliothèques publiques ;
- Les cadres légaux et financiers ;
- Le développement des collections ;
- Les ressources humaines ;
- La gestion et le marketing.

En matière de bibliothèques, l'IFLA et l'UNESCO sont les principaux prescripteurs à l'échelle internationale, et c'est sur la base de leurs recommandations que la plupart des institutions dans le monde entier ont basé leurs chartes et que les pays ont établi leurs lois⁶. Ainsi, les autorités finlandaises se sont par exemple fortement inspirées de ces recommandations pour créer leur loi sur les bibliothèques (Loi sur les bibliothèques 904/1998 promulguée à Helsinki le 4 décembre 1998).

Troisième lieu : exemples

En ce qui concerne les évolutions en matière de développement des bibliothèques dans le monde, il faut relever la tendance actuelle qui est de rendre conformes ces institutions à la notion de troisième lieu développé au point 2.2.3.2. « Ces nouvelles structures ont complètement revisité le modèle traditionnel de la bibliothèque et cherchent à s'inscrire dans la compétition avec l'industrie de loisirs et des produits culturels, à l'heure où les individus sont confrontés à une offre croissante » (Servet 2010).

De nombreux exemples existent, principalement dans les pays anglo-saxons et du nord de l'Europe, à l'image de l'Openbare Bibliotheek Amsterdam (OBA) qui a adopté les spécificités du troisième lieu. Ainsi, la bibliothèque publique municipale OBA est ouverte sept jours sur sept, de 10h à 22h, et propose en plus de l'accès aux collections (papier et numériques), toutes sortes d'activités allant de l'exposition à des représentations théâtrales en passant par un restaurant inscrit au Guide Michelin

⁴ *International Federation of Library Associations and Institutions*. En français : la Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques.

⁵ *The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*. En français : Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture.

⁶ Lois au sujet des bibliothèques uniquement, bien sûr.

(Openbare Bibliotheek Amsterdam 201?). Toujours aux Pays-Bas, l'on peut également mentionner la DOK de Delft très active dans la création de liens entre les générations au moyen de ressources et activités éducatives, et ce dans de nombreuses langues (DOK Delft 201?). Cette bibliothèque de nouvelle génération se veut une sorte de laboratoire vivant d'expériences en matière de technologie et se dit être la bibliothèque la plus moderne au monde.

Un autre exemple, et une vraie réussite, à Londres cette fois : le concept d'Idea Stores. Il s'agit de proposer au public un lieu où se mêlent les services classiques de la bibliothèque et des offres de formations continues, des crèches, cafés et différentes activités de loisirs. Les bâtiments eux-mêmes ont été pensés à l'opposé des institutions académiques officielles, de manière à offrir au public de larges ouvertures faisant offices de vitrines et « une ambiance de magasin de détail » (Dogliani 2008). Pour élargir leur public cible, la plupart des règles poussiéreuses traditionnelles aux bibliothèques d'étude ont été abolies, ou du moins restreintes, notamment en ce qui concerne le bruit, la nourriture et les boissons. Ouverts sept jours par semaine, les Idea Stores se veulent au plus proche de la population, et l'application du concept troisième lieu leur a valu une fréquentation multipliée par trois, 35% de hausse du taux de prêt ainsi qu'une participation aux cours proposés doublée (Dogliani 2008).

Ces « nouvelles » bibliothèques ont pour mission d'amener l'utilisateur à la culture par des voies différentes, attrayantes et novatrices, de façon à lui proposer une véritable expérience lourde de sens, et ce autant au niveau émotionnel qu'intellectuel (Servet 2010). Le recours à des méthodes de marketing, utilisées comme des outils précis et efficaces, et la multiplicité des rôles et missions nouvellement adoptés par ces institutions d'un genre nouveau, rôles et missions qui s'éloignent de la mission originelle des bibliothèques (la diffusion de l'écrit), sont peut-être les freins qui amènent les pays francophones à se montrer frileux en matière de troisième lieu. Souvent accusés de promouvoir un certain consumérisme culturel, ces bibliothèques modernes sont pourtant des succès si l'on se réfère à leur taux de prêt et fréquentation.

S'inspirer des expériences des autres

Lors de la rédaction du cahier des charges de la bibliothèque de Veyrier, il serait bienvenu de s'inspirer de nos amis anglo-saxons et du nord de l'Europe, car leurs bibliothèques présentent un vivier incroyable d'expériences variées, d'idées et de concepts originaux qui pourraient être appliqués chez nous. Michel Melot résume bien, dans son ouvrage *La Sagesse du bibliothécaire*, le besoin actuel d'adapter ces lieux de savoir : « Pour atteindre son seuil critique, il faut que la bibliothèque ait de nombreux

lecteurs et bien d'autres usages que la simple lecture. La bibliothèque n'existe que par la communauté [...] [le bibliothécaire] ne parle pas pour lui-même mais pour la communauté qu'il sert. Il doit en refléter les goûts et les opinions, mais aussi les ouvrir à d'autres. Son choix doit être celui de la pluralité [...], cette « bigarrure » qui caractérise les sociétés libres » (Melot 2004).

4. Enquête

Afin de comprendre au mieux le contexte dans lequel le projet de bibliothèque se réalisera ainsi que de récolter le plus précisément possible les besoins en matière documentaire des acteurs de la vie veyrite, j'ai établi un questionnaire à destination des associations et préparé des grilles d'entretiens pour rencontrer les responsables des institutions présentes sur la commune.

4.1 Modalités du questionnaire

Le questionnaire, que vous trouverez en annexe (annexe n°6) en format Word, comporte 27 questions et il faut entre 10 et 20 minutes pour le compléter. Il a été réalisé grâce au logiciel LimeSurvey, mis à la disposition des étudiants de la HEG (LimeSurvey GmbH 2017). Le questionnaire comporte 27 questions au maximum, réparties en cinq catégories intitulées :

- Partie 1 : *Généralités* (8 questions) ;
- Partie 2 : *Intérêts généraux* (3 questions) ;
- Partie 3 : *Collaboration dans la création de la bibliothèque* (4 questions) ;
- Partie 4 : *Collaboration dans le fonctionnement de la bibliothèque* (8 questions) ;
- Partie 5 : *Utilisation de la bibliothèque* (4 questions) ;

Pour éviter les erreurs, les oublis et les problèmes de fonctionnement, de même que pour m'assurer de la pertinence de mes questions, j'ai soumis la version finale de ce questionnaire à mon conseiller M. Gorin, à mon mandant, M. Gavillet, ainsi qu'à six camarades d'études afin d'avoir un retour quant à son bon fonctionnement. Il s'est avéré qu'hormis certains détails (une tournure de phrase, une faute d'orthographe et une mise en évidence des consignes), le questionnaire semblait satisfaire tout le monde.

Ce questionnaire était destiné principalement aux associations de la commune, dont le nombre important empêchait des entretiens en présentiel dans le temps imparti. Après avoir sélectionné les associations susceptibles d'être intéressées dans le développement d'une bibliothèque à Veyrier (point 2.1.5), j'ai envoyé un e-mail dans lequel figurait le lien vers le questionnaire le 02/05/2017. Par souci de discrétion et pour gagner du temps, j'ai effectué des envois groupés en Cci par type d'associations. Vous pourrez trouver en annexe les e-mails types d'envoi du questionnaire (annexe n°4) et de relance (annexe n°5).

Il est à noter que quelques semaines après la mise en ligne du questionnaire, certains responsables d'associations m'ont contacté pour me signifier une erreur de programmation dans l'enchaînement des questions. Après vérification, il s'agissait d'un oubli concernant une question non-obligatoire qui pouvait facilement être contournée par une procédure très simple. Lors de rappels faits aux associations n'ayant, à cette date-là, par encore répondu au questionnaire, j'ai intégré à mon e-mail la petite manipulation à faire pour éviter de rester bloqué sur une page. Par la suite, le problème n'a plus été soulevé.

4.2 Modalités des entretiens

Pour les institutions comme les crèches, écoles (publiques et privées) et EMS, j'ai jugé qu'il était plus précis et plus adapté de mener des entretiens en présentiel plutôt que de les soumettre à un questionnaire. De cette manière, je pouvais ajuster les questions en fonction de l'établissement en adoptant le principe de l'entretien semi-directif.

Pour ce faire, j'ai établi deux types de grilles d'entretien destinés aux différentes institutions visitées et que vous trouverez en annexe (annexes n°7 et n°8). J'ai également préparé un petit texte d'introduction afin de situer le contexte de mon travail au début de chaque entretien.

En ce qui concerne les écoles publiques (Grand-Salève, Bois Gourmand et Pinchat), la directrice, Mme Beyvin-Bourgeois, m'a redirigé vers M. Pêcheur, enseignant et référent de la direction pour l'école de Grand-Salève, qui lui-même m'a orienté vers des personnes de contact au sein de chaque établissement.

Pour les EMS et les écoles privées, trois e-mails restés sans réponses n'ont pas suffi à franchir la barrière des secrétaires, mais quelques coups de téléphone visant directement les personnes responsables de l'animation et/ou de la bibliothèque dans l'établissement ont reçu des réponses favorables – et beaucoup plus rapides.

A noter que les crèches ont presque toutes répondu moins d'une semaine après l'envoi de la demande d'entretien, et se sont montrées vivement intéressées par le projet et une potentielle collaboration.

4.3 Analyse des taux de participation

4.3.1 Questionnaire

Suite à l'envoi du questionnaire à 48 associations, j'ai eu en retour une trentaine de réponses. Une fois les réponses incomplètes et/ou doublées écartées, il résulte que 21 associations ont répondu à mon enquête, ce qui donne un taux de participation de 43.75%.

Compte tenu de la difficulté à joindre une grande partie de ces associations et le peu d'intérêt concernant l'accès à des ressources documentaires de certaines (comme les associations sportives ou de loisirs), j'estime qu'un taux de retour de plus de 40% est un score tout à fait honorable et suffisant pour en tirer des conclusions.

Vous trouverez le questionnaire en format Word dans les annexes (annexe n°6, p. 110).

4.3.2 Entretiens

Sur les 16 institutions à qui j'ai fait une demande d'entretien, 12 se sont montrées intéressées. Comme déjà expliqué (point 2.1.5. p. 6), plusieurs institutions de la petite enfance s'avéraient être regroupées en termes de lieux et/ou de personnel éducatif, ce qui amène le nombre d'entretiens effectués à 10.

Le taux d'institutions ayant participé à l'enquête se monte donc à 75%, résultat amplement suffisant pour une évaluation de leurs besoins en matière de bibliothèque.

4.4 Résultats

Dans les sous-chapitres qui suivent, vous trouverez une première analyse des résultats obtenus entre le questionnaire et les entretiens. J'en profite pour rappeler que mon enquête a été menée auprès des institutions et sociétés communales uniquement, elle n'est donc pas exactement représentative de la population veyrite.

Mais ces institutions et sociétés représentent malgré tout les intérêts des habitants de la commune, et passer par elles pour mener l'enquête est un bon moyen d'atteindre le grand public.

Il est intéressant de relever que le taux de participation de chaque type d'association et société reflète assez justement l'intérêt porté au projet de bibliothèque sur la commune.

Vous trouverez immédiatement ci-dessous la liste des institutions et associations ayant participé à l'enquête, ainsi que le taux de réponses par type d'institution ou association.

Associations culturelles :

- La Mémoire de Veyrier
- La Mansarde
- Le Journal de Veyrier
- Bouillon de Lecture

Taux de retour des associations culturelles : 100%

Associations de loisirs :

- Ecole de Magie
- Fanfare de Veyrier
- Herpaille de Saint-Martin
- Les Tréteaux de l'Arvaz
- Ludothèque

Taux de retour des associations de loisirs : 31,25%

Associations à vocation sociale :

- Association du centre de Loisirs et Rencontres (ALR)
- Association des intérêts de Pinchat (AIP)
- Association du quartier Veyrier-Rasses-Marais
- Associations des Parents de la Commune de Veyrier (APCV)
- Le Fil d'Argent
- Le Local des Jeunes (LJ1255)
- Tessera

Taux de retour des associations à vocation sociale : 63,63%

Associations humanitaires :

- ONG HOPE Suisse

Taux de retour des associations humanitaires : 33,33%

Associations sportives :

- Centre d'Arts Martiaux de Veyrier
- Société de Tir de Veyrier (STV)
- Veyrier Salève Basket
- Veyrier-Sports

Taux de retour des associations sportives : 33,33%

Institutions de la petite enfance :

- Jardin d'enfants « La Ruche »
- Garderie « Les Nains du Salève »
- Pitchoun
- Crèche du Sabotier

Taux de retour des institutions de la petite enfance : 57,14%

Écoles publiques :

- Grand-Salève
- Bois-Gourmand
- Pinchat

Taux de retour des écoles publiques : 100%

Écoles privées :

- École Girsà
- École Eden

Taux de retour des écoles privées : 66,66%

Établissements médico-sociaux :

- Maison de Vessy
- Résidence « Les Châtaigniers »
- EMS de Drize

Taux de retour des établissements médico-sociaux : 100%

Paroisses religieuses :

- Paroisse catholique

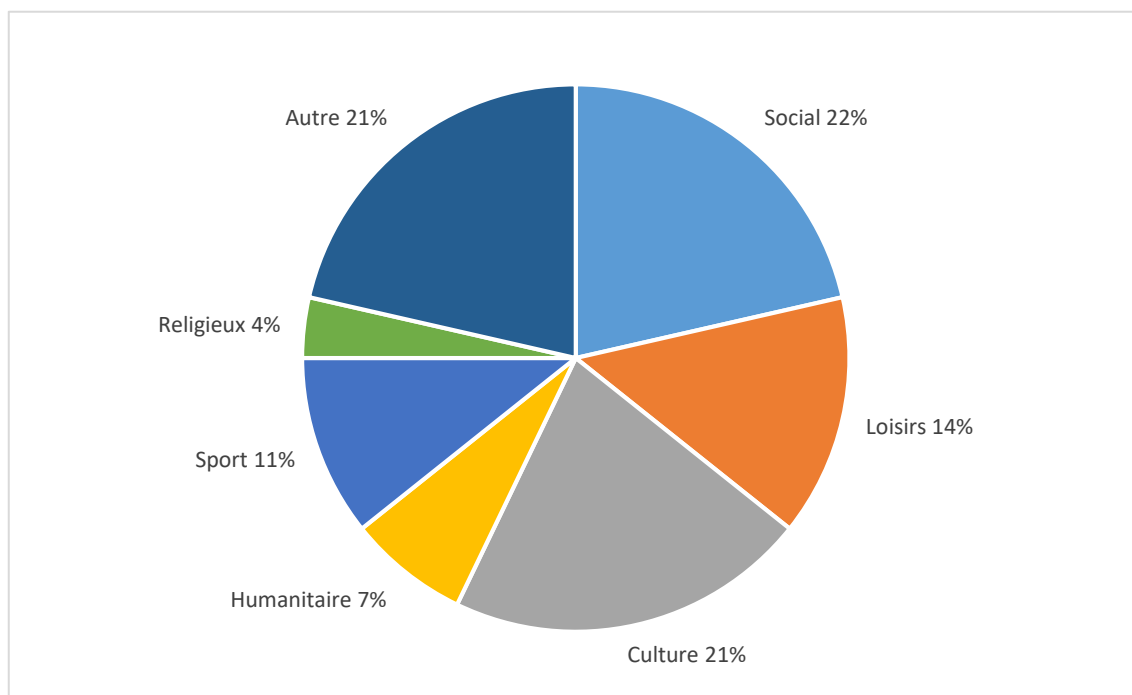
Taux de retour des paroisses religieuses : 50%

4.4.1 Analyse de quelques questions pertinentes

Pour des raisons évidentes de longueur, d'intérêt et de pertinence, j'ai fait le choix de ne pas relater ici dans le détail toutes les réponses du questionnaire. Je m'attarderai cependant sur certaines d'entre elles, celles qui me paraissent les plus révélatrices quant aux tendances et besoins des sociétés veyrites.

Dans quel(s) domaine(s) votre association exerce-t-elle ses activités ?

Figure 1 : Domaines d'activité

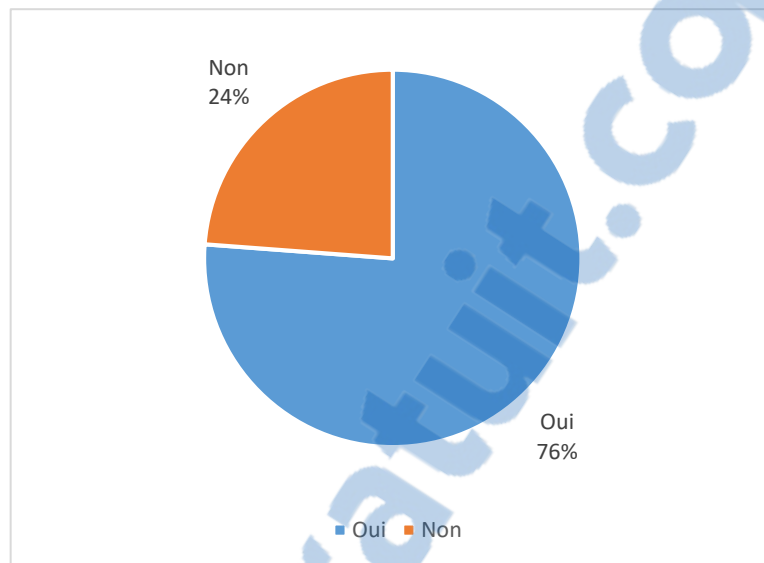


Cette question permet de voir clairement quels sont les domaines dans lesquels les sociétés sont le plus actives. Il est réjouissant de constater que la culture est largement représentée, et plus encore les sociétés à vocation sociale. La réponse « *Autre* » a permis de récolter les domaines suivants : *arts du spectacle*, *historique*, *information*, et *communication*. Si « *arts du spectacle* » et « *historique* » se rapportent aux loisirs et/ou à la culture, il est intéressant de voir l'émergence des deux autres, réponses respectivement données par le Journal de Veyrier (*information*) et par l'APCV (*communication*).

Ce graphique reflète bien la prépondérance des sociétés actives dans les domaines de la culture et du social en matière de besoins documentaires.

Pensez-vous que votre association pourrait bénéficier de la création d'une bibliothèque sur le territoire communal ?

Figure 2 : Intérêt aux bénéfices de la création d'une bibliothèque

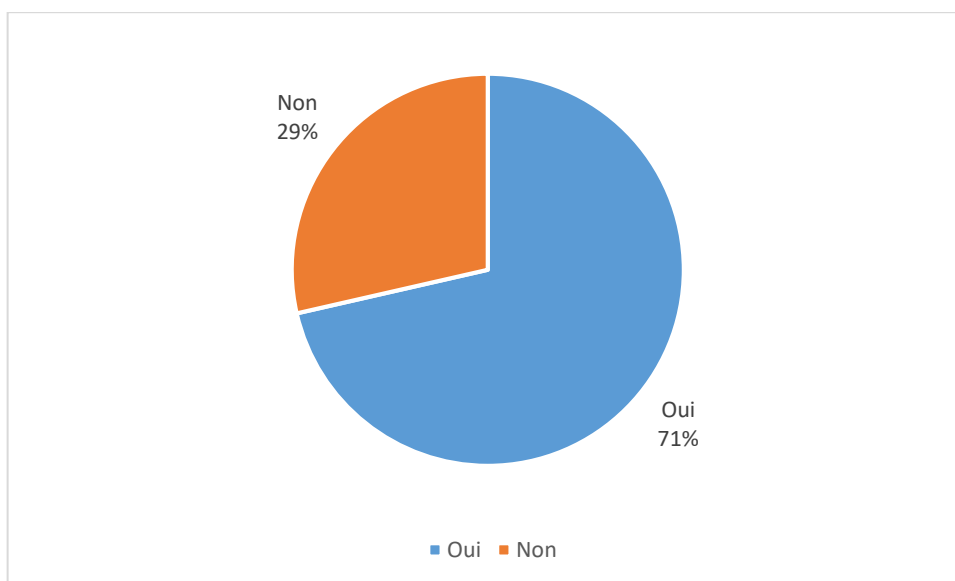


Le nombre de sociétés potentiellement intéressées par la création d'une bibliothèque sur la commune étant supérieur à 75%, il est légitime de conclure que ce projet est demandé et sera fortement soutenu par les associations locales par la suite.

A noter que les quelques réponses négatives proviennent essentiellement de sociétés sportives, peu demandeuses en matière documentaire, ou de sociétés possédant déjà une collection documentaire pour leur usage. Malgré tout, ces sociétés ont toutes manifesté leur intérêt pour des services à valeur ajoutée, ce que nous verrons par la suite.

Votre association serait-elle intéressée par suivre des activités de médiation culturelle (animations) en bibliothèque ?

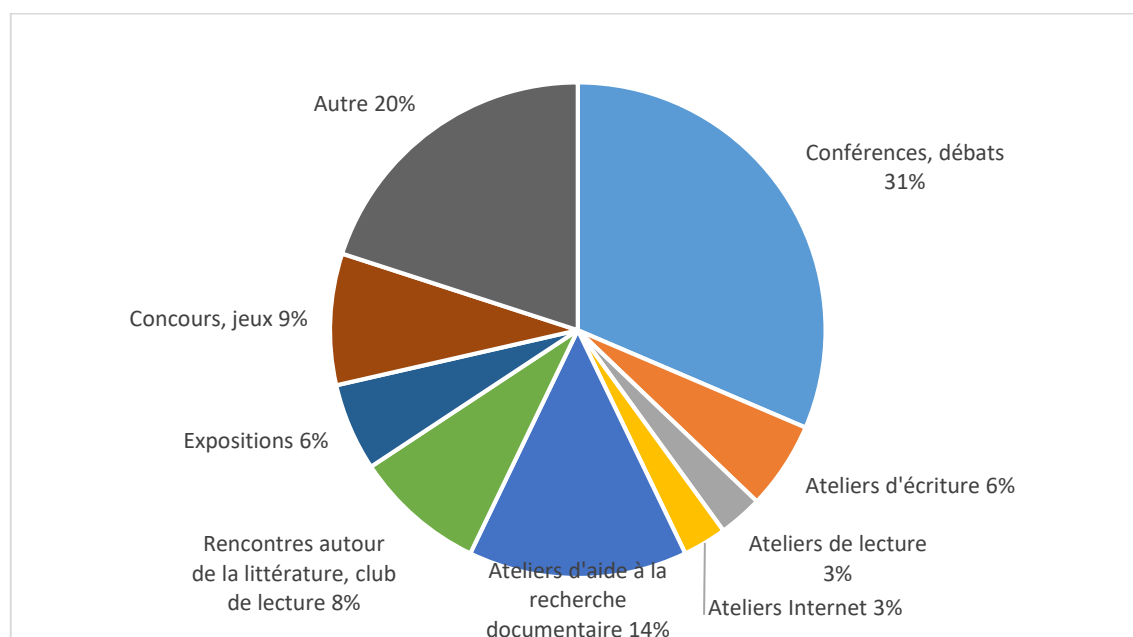
Figure 3 : Intérêt pour suivre des animations en bibliothèque



Sans grande surprise, la proportion de sociétés intéressées par prendre part aux activités organisées dans le cadre de la bibliothèque est sensiblement la même que pour la question précédente, ce qui souligne le fait que la majorité des sociétés profiteront de la création d'un tel établissement sur la commune.

Quel(s) type(s) d'animations intéresseraient votre association ?

Figure 4 : Intérêt pour les types d'animation



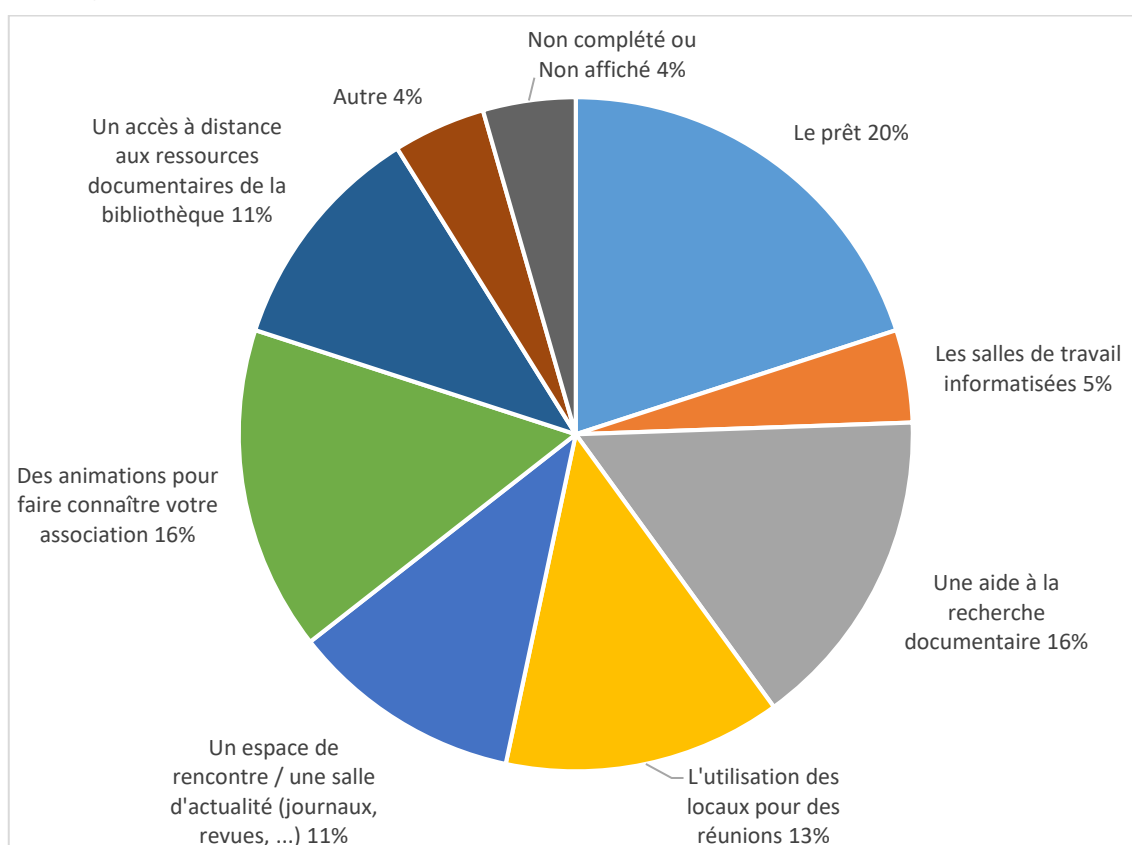
Pour les associations ayant manifesté leur intérêt pour les animations en bibliothèque, cette question précise les domaines les plus sollicités en matière de médiation culturelle.

La catégorie « Autre » a souvent été utilisée pour spécifier la thématique des conférences ou pour des propositions anecdotiques liées au domaine d'activité spécifique de l'association, comme la présentation d'instruments par la Fanfare de Veyrier.

La demande en ateliers d'aide à la recherche documentaire (14%) reflète une évolution des pratiques en bibliothèques : le public, même s'il reste attaché au livre papier, prend peu à peu conscience des immenses possibilités de celles-ci, notamment en matière de recherche d'informations.

Quels seraient les services généraux de la bibliothèque utiles à votre association ?

Figure 5 : Intérêt pour les types de services classiques de la bibliothèque



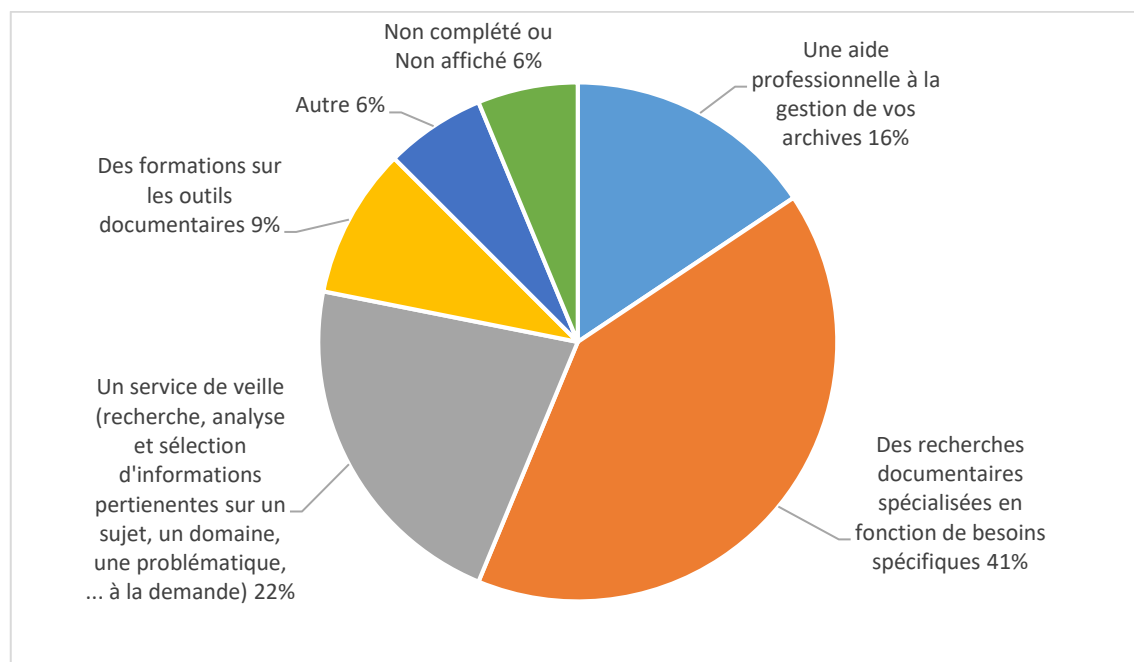
Le prêt est évidemment le service le plus sollicité avec un taux de 20%, mais il est très intéressant de relever que l'aide à la recherche documentaire arrive en deuxième place (16%), ce qui confirme la tendance déjà vue à la question précédente.

L'utilisation de la bibliothèque à des fins de « vitrine » ou de lieu de rencontre et réunion de la part des associations est un besoin qu'il faudra impérativement prendre en compte lors de la création de locaux : la bibliothèque s'impose de plus en plus comme un lieu de vie où les liens se créent, où l'on se découvre, où l'on partage.

Les 4% de réponse « Autre » renvoient à des services spécifiques ou annexes.

Quels seraient les services spécifiques de la bibliothèque utiles à votre association ?

Figure 6 : Intérêt pour les types de services spécifiques de la bibliothèque

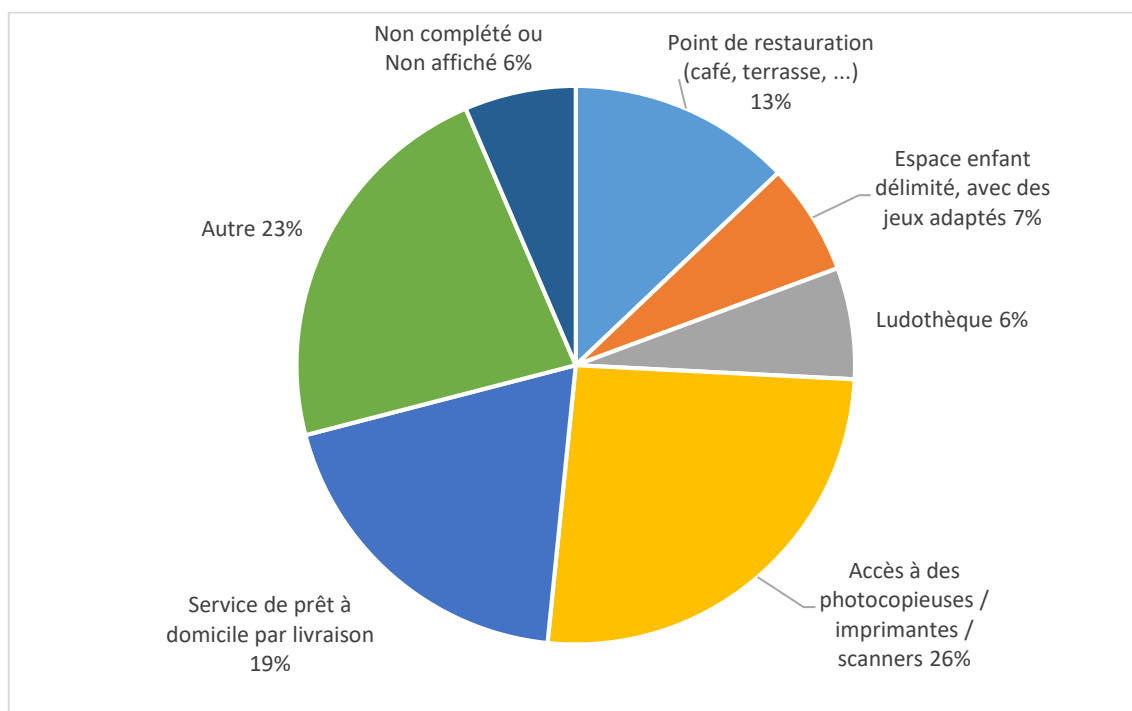


Sur ce graphique, le besoin d'aide à la recherche documentaire ressort encore plus nettement (41%), et il est confirmé par les 22% désirant mettre en place un service de veille pour leur association. L'aide à la gestion des archives de l'association est une demande récurrente, et il faudra prendre en compte ce besoin d'une manière ou d'une autre.

Les 6% de réponse « Autre » renvoient à des services annexes.

Quels seraient de potentiels services annexes de la bibliothèque utiles à votre association ?

Figure 7 : Intérêt pour les services annexes de la bibliothèque

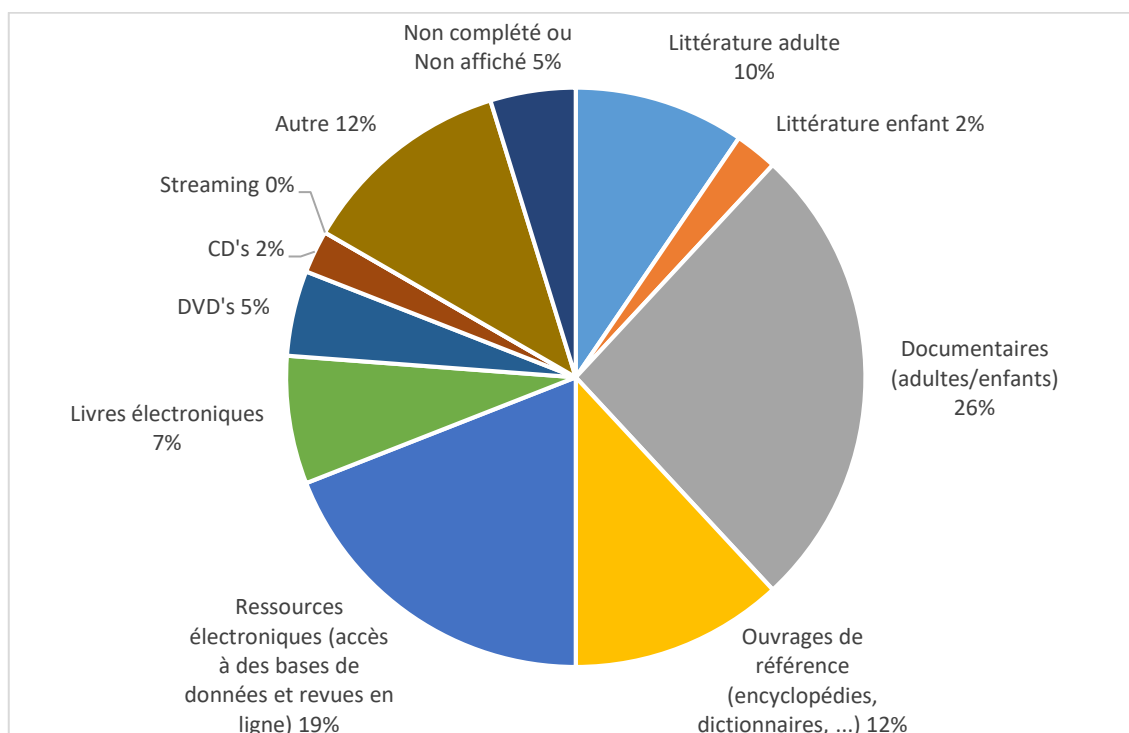


Service annexe presque « traditionnel » de nombreuses bibliothèques, l'accès à des scanners, photocopieuses et imprimantes est toujours fortement demandé – et donc apprécié du public. Nous voyons également ici la demande pour un service de prêt à domicile (19%), demande qui est ressortie encore plus nettement au sein des institutions scolaires et des EMS lors des entretiens.

La forte proportion de la réponse « *Autre* » correspond essentiellement à du stockage d'archives et au prêt interbibliothèques.

Quelles seraient les ressources documentaires utiles à votre association ?

Figure 8 : Besoins en types de ressources documentaires



Le besoin en ouvrages documentaires (26%) reflète bien l'usage qui est fait des bibliothèques ; plus étonnantes sont la faible demande en littérature adulte (10%) et celle beaucoup plus conséquente en ressources électroniques en ligne (19%), ce qui confirme la vision de la bibliothèque comme lieu où le savoir se trouve.

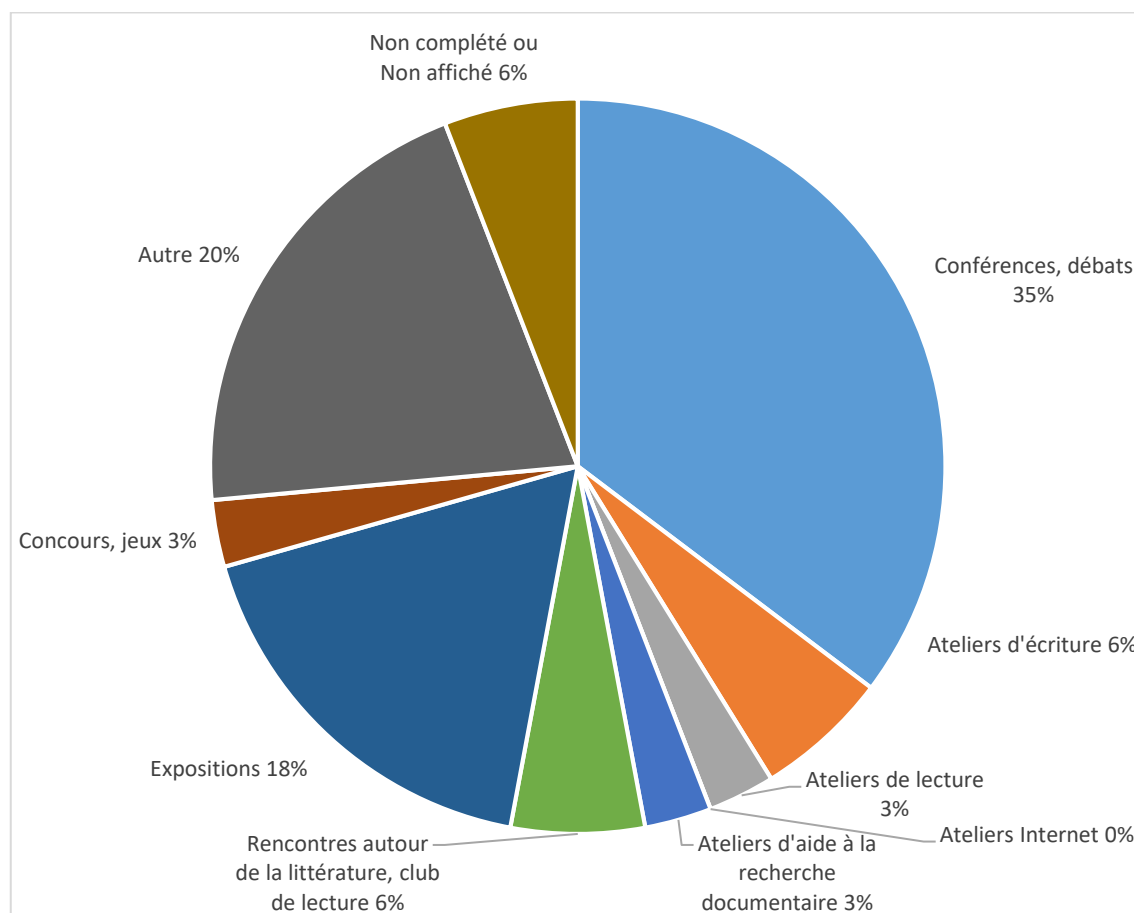
Le public restreint ciblé par le questionnaire explique le taux de 2% de besoins en littérature enfantine, mais il sera indispensable de fortement développer ce rayon au vu des entretiens menés auprès des institutions scolaires.

La demande en livres électroniques se retrouvera également dans les EMS (pour l'agrandissement des caractères), mais elle reste étonnamment faible, tout comme les besoins en CDs et DVDs.

La réponse « Autre » a été utilisée pour transmettre des besoins très spécifiques quant à des domaines d'activité précis : pièces de théâtre, ouvrages professionnels et manuels d'apprentissage des langues.

Votre association serait-elle intéressée par organiser des activités de médiation culturelle (animations) dans la bibliothèque ?

Figure 9 : Propositions d'animations

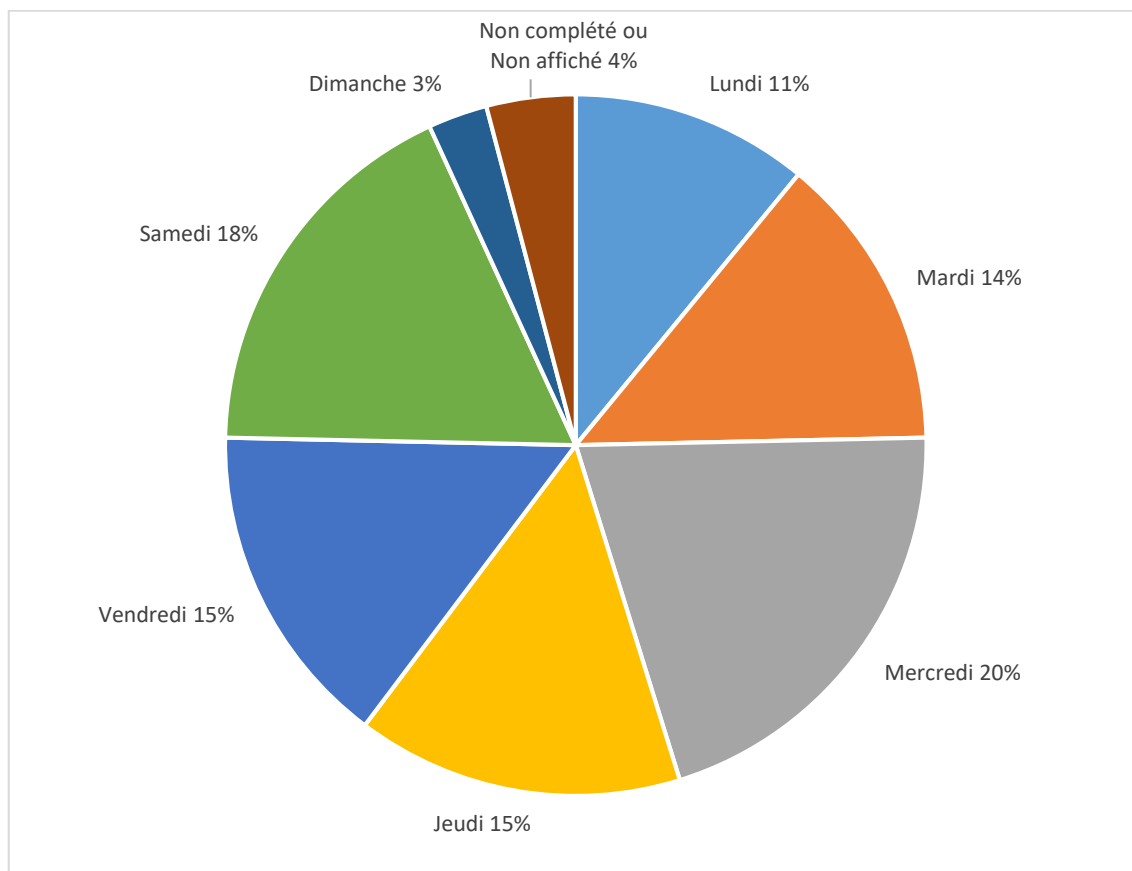


De même que pour la participation aux animations (figure n°4, p. 34), ce sont les conférences qui remportent le plus de succès. Si l'on ajoute à cela les 18% intéressés par monter des expositions, l'on réalise que les associations souhaitent avant tout partager leurs passions et domaines de compétences avec le reste de la population, et ce au travers de la bibliothèque.

La forte proportion de la réponse « Autre » est due ici à l'erreur de programmation du questionnaire relevée au point 4.1, ainsi qu'à un désir de l'association d'aide aux migrants Tessera d'organiser des cours de langues au sein de l'établissement.

D'après vous, quels seraient les jours d'ouverture idéaux ?

Figure 10 : Demande en jours d'ouverture

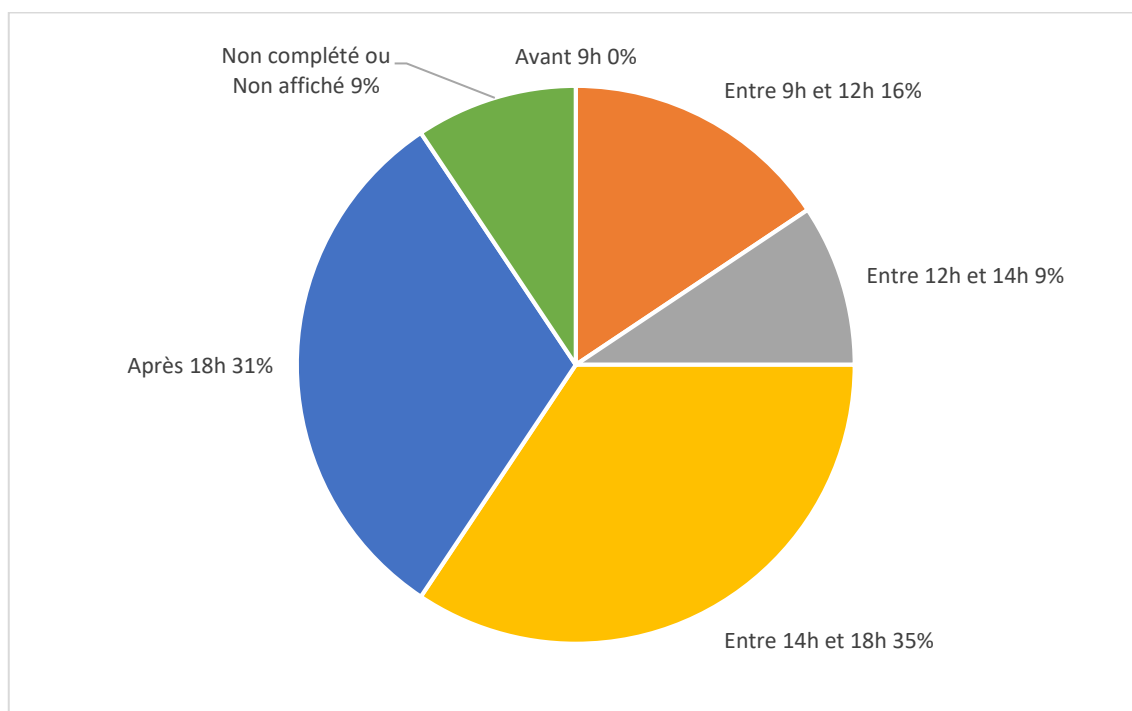


Le mercredi, jour de congé des écoles primaires, est logiquement le jour le plus demandé pour se rendre à la bibliothèque. Mardi, jeudi et vendredi s'en sortent à égalité (ou presque), et le lundi montre une petite baisse, probablement due aux habitudes de la population de voir les bibliothèques municipales genevoises fermées ce jour-là. Il est intéressant de noter que le second jour le plus plébiscité est le samedi, ce qui souligne, encore une fois, le besoin de la population de pouvoir fréquenter un endroit de vie en dehors du foyer et du lieu de travail.

Les 3% obtenus en faveur du dimanche sont peut-être révélateurs d'une mentalité typiquement francophone, puisque dans les pays anglo-saxons, il est extrêmement courant d'ouvrir ce jour-là. Nous aurons évidemment l'occasion de revenir sur ce sujet dans les recommandations.

A quel(s) moment(s) de la journée pensez-vous que les membres de votre association seraient le plus susceptibles de fréquenter la bibliothèque ?

Figure 11 : Demande en horaires



Ce graphique montre clairement quelles sont les plages horaires les plus utiles à la population interrogée. Théoriquement, la bibliothèque pourrait ouvrir ses portes au public assez tardivement le matin et concentrer ses activités de *front office* et d'animation sur l'après-midi et le début de soirée, puisque c'est à cette période que la demande est la plus forte. Elle correspond par ailleurs aux plages horaires hors des heures habituelles de travail de la population, plages horaires conseillées par la DICS (Canton de Fribourg. Direction de l'instruction publique, de la culture et du sport 2013).

4.4.2 Présentation des SWOT par type de société/institution

Pour chaque association, société et institution, j'ai réalisé une analyse SWOT que vous trouverez dans les annexes (annexe n°10, p. 138). Une analyse SWOT est un outil stratégique permettant de mettre en exergue les forces et faiblesses d'une organisation en les combinant avec les opportunités et menaces de son environnement de manière à définir une stratégie de développement⁷ (SWOT 2017).

Ci-dessous, vous trouverez les compilations commentées de ces analyses par type de sociétés et institutions. Dans un souci de clarté et dans la mesure du possible, j'ai essayé de classer forces, faiblesses, menaces et opportunités dans un ordre décroissant d'importance.

La plupart des points relevés dans les SWOT sont issus directement des réponses au questionnaire ou des entretiens, mais certains sont issus de réflexions personnelles : soit de ma connaissance de la société ou institution, soit de l'interprétation que j'ai faite de leurs réponses, du ressenti vécu durant l'entretien.

Dans la mesure du possible, j'ai éliminé les réponses contradictoires qui apparaissaient régulièrement dans le questionnaire, mais ces contradictions ressortent parfois dans les SWOT, et surtout dans celles qui se trouvent dans les annexes. Concrètement, il s'agit par exemple de réponses négatives à la seconde question de la troisième partie du questionnaire sur l'intégration à un groupe de travail qui entre en contradiction avec la question suivante sur la fréquence de participation au même groupe.

D'une manière générale, les types d'institutions et sociétés les plus intéressés par un partenariat (participation et organisation d'animations, collaboration dans la création et l'utilisation de la bibliothèque) sont les associations culturelles et à vocation sociale, les institutions pour la petite enfance, les établissements scolaires publics et les EMS. Les autres types d'institutions se disent surtout intéressés par l'accès aux ressources et services, ainsi que l'utilisation des locaux.

N'ayant reçu pour les ONG et paroisses qu'une seule réponse, ce qui implique l'impossibilité d'en tirer une SWOT générale, j'ai choisi de vous présenter ces résultats dans une couleur différente (bleue).

⁷ SWOT est l'acronyme de : *Strengths* (forces), *Weaknesses* (faiblesses), *Opportunities* (opportunités) et *Threats* (menaces).

Associations culturelles

Figure 12 : SWOT générale des associations culturelles

ASSOCIATIONS CULTURELLES	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Volonté de partenariat ;- Prêtes à s'investir dans la création et/ou l'animation ;- Expériences variées dont la bibliothèque pourrait profiter ;- Collaboration pour les archives ;	<ul style="list-style-type: none">- Besoin en locaux ;- Plutôt accès population adulte ;- Peu de professionnels (excepté Journal de Veyrier) ;
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Très actives dans le domaine culturel ;- Soutenues par les autorités ;- Intérêt public et politique croissant pour ces domaines (culture et patrimoine) ;- Toutes bien ancrées sur la commune, connues par les habitants ;- Auront toujours besoin de documentation ;	<ul style="list-style-type: none">- Nécessite une collaboration pérenne avec les autorités ;- Evolution de ces sociétés sur le long terme ;- Concurrence ;

Les associations culturelles sont des partenaires de choix dans le fonctionnement de la bibliothèque. De par leurs missions, elles seront amenées à collaborer étroitement dans l'organisation d'animations au sein de l'institution. Il faudra néanmoins prendre garde à intégrer intelligemment les ressources déjà existantes (Bouillon de Lecture) et clairement définir leur utilisation des locaux (Journal de Veyrier).

Au vu de leurs domaines d'action, culture et patrimoine, il est certain que ces associations seront toujours bien accueillies en bibliothèque. Des partenariats bien construits permettront de faire ressortir des synergies et de proposer à la population des animations et collections intéressantes.

De plus, il semblerait qu'avec le développement des nouvelles technologies est apparu un regain d'intérêt pour l'histoire et le patrimoine de la part du grand public. Dès lors, la bibliothèque aura la chance de collaborer avec La Mémoire de Veyrier pour des expositions, des présentations d'ouvrages et dossiers réalisés par ses membres, et en retour, de mettre à leur disposition des collections adaptées. Attention quand même de ne pas limiter le public visé par ces activités aux adultes.

Associations de loisirs

Figure 13 : SWOT générale des associations de loisirs

ASSOCIATIONS DE LOISIRS	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Intérêt pour suivre des animations ;- Intérêt pour services spécifiques ;- Domaines variés ;	<ul style="list-style-type: none">- Peu d'intérêt pour organiser des animations ;- Collaborations seulement ponctuelles ;- Besoin en locaux ;- Besoins très spécifiques ;
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Publics très variés ;	<ul style="list-style-type: none">- Ne sont pas soutenues financièrement par les autorités (risque de manque de moyens) ;- Ont déjà des habitudes dans d'autres bibliothèques ;

Les associations de loisirs seront probablement des partenaires occasionnels de la bibliothèque. Comme elles sont actives dans des domaines variés (théâtre, reconstitutions historiques, musique, magie), elles ont le potentiel pour drainer un large public d'âges divers. Néanmoins, leurs membres ne semblent pas particulièrement intéressés par s'investir dans l'animation, mais souhaitent volontiers utiliser la bibliothèque comme vitrine pour leur association ou pour des réunions.

Il serait intéressant malgré tout de bénéficier d'animations proposées par ces associations : théâtre, magie, musique et histoire sont des domaines se prêtant bien à des spectacles ou conférences en petits comités, ou juste pour animer sporadiquement un après-midi, une matinée pour les enfants.

Associations à vocation sociale

Figure 14 : SWOT générale des associations à vocation sociale

ASSOCIATIONS À VOCATION SOCIALE	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Intérêt dans l'utilisation et la collaboration ;- Intérêt pour participer et organiser des animations ;- Missions qui rejoignent celles de la bibliothèque ;- Utilisation de la bibliothèque dans un but d'intégration de populations ;- Associations influentes sur un très large public ;- Expériences variées mises à disposition de la bibliothèque ;	<ul style="list-style-type: none">- Forts besoins en matériel ;- Besoin en locaux ;- Pas vraiment d'intérêt pour la création ;- Peu de temps disponible ;
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Possibilité de mise en place de partenariats à long terme ;- Bénéfice certain de la bibliothèque pour la plupart de ces associations ;- Elargir la collaboration entre les sociétés grâce à la bibliothèque ;- Réunion de plusieurs associations au même endroit ;- Celles qui ne se montrent pas intéressées pour le moment le seront peut-être dans le futur ;	<ul style="list-style-type: none">- Pour un partenariat sain, il est essentiel que les missions de ces associations soient clairement définies ;- Evolution politique ;

Les associations à vocation sociale peuvent devenir des partenaires très intéressants pour la bibliothèque, de par leur statut de prescripteurs de tendances auprès d'un très large public, ainsi que par leurs missions. Si les associations de quartier semblent peu intéressées au premier abord, elles pourraient trouver au sein de la bibliothèque une solution à la gestion de leurs documentation et archives ainsi qu'une visibilité pour leurs actions.

Le Fil d'Argent, le Local des jeunes et l'Association des Parents de la Commune de Veyrier (APCV), même s'ils ont peu de temps à investir, sont particulièrement intéressés par utiliser les ressources et services de la bibliothèque, de même que par investir un lieu de vie et de rencontres.

Enfin, l'Association de Loisirs et Rencontres (ALR) et l'association d'aide aux migrants (Tessera) seront des partenaires incontournables de la future bibliothèque. Il faudra

malgré tout prendre grand soin de clairement définir leur implication au sein de l'établissement et le partage de l'espace qu'ils utiliseront. L'ALR possédera très certainement des locaux dans le même bâtiment, d'où une collaboration étroite à surveiller. Tessera, toute jeune association qui n'a, pour l'heure, pas concrètement commencé ses actions, évoluera probablement en fonction de l'actualité ; il est donc actuellement difficile de définir précisément leurs besoins et les termes de la future collaboration.

La bibliothèque pourrait faire office de lieu où ces différentes associations œuvrant dans un même but (social) mais auprès de publics différents (personnes âgées, migrants, enfants, habitants de quartiers, ...) pourraient se rencontrer et échanger, créer du lien.

Associations humanitaires

Figure 15 : SWOT ONG HOPE Suisse

ONG HOPE Suisse	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Beaucoup de membres (>100) ; - Prêts à intégrer un groupe de travail ; - Intérêt pour aide à la recherche documentaire ; - Intérêt pour services spécifiques : recherche documentaire spécialisée, veille ; - Intéressés par conférences ; - Membre ayant un savoir-faire en matière de création de bibliothèque (prof. Universitaire) ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas actifs sur la commune par leurs missions ; - Possèdent déjà une bibliothèque ; - Utilisent la bibliothèque de l'ONU ;
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Partenariat humanitaire ; 	

Seule association humanitaire à avoir répondu au questionnaire en ligne, ONG HOPE Suisse ne sera probablement qu'un partenaire occasionnel de la bibliothèque. Ayant déjà des habitudes à la Bibliothèque de l'ONU, les responsables se montrent plutôt intéressés par les services spécifiques. Ils ont par ailleurs signalé que l'un de leurs membres possédait une expérience dans la création de bibliothèques, mais l'information est à mettre sous réserve d'interprétation.

Associations sportives

Figure 16 : SWOT générale des associations sportives

ASSOCIATIONS SPORTIVES	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Prescripteurs pour la jeunesse- Beaucoup de membres	<ul style="list-style-type: none">- Très peu d'intérêt pour une bibliothèque- Besoin d'espaces d'archivage- Besoins très spécifiques en matière de collections- Besoin en horaires tardifs (>18h)- Surtout intérêt pour services annexes
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Faire vivre la bibliothèque au travers d'associations très proches de la population	<ul style="list-style-type: none">- Peu de synergies- Perte du peu d'intérêt à long terme

Les associations sportives sont très présentes sur la commune et drainent un très large public, mais autant dans l'investissement que dans l'utilisation des ressources et services, elles ne montrent (assez logiquement de par leurs missions) que très peu d'intérêt pour la bibliothèque. Elles comptent néanmoins parmi les prescripteurs importants auprès de la jeunesse, et il ne faudra donc pas les écarter au prétexte que leurs buts et missions ne coïncident que très peu avec ceux de la bibliothèque : c'est à cette dernière de leur montrer l'atout qu'elle pourrait représenter, par exemple en prenant en charge leurs archives ou en leur proposant des collections constituées spécialement dans leur domaine.

Associations paroissiales

Figure 17 : SWOT Paroisse catholique

Paroisse catholique de Veyrier	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Touche un très large public de tous types- Intérêt pour conférences- Prêts à intégrer un groupe de travail- Prêt à organiser des conférences, ateliers de recherche doc et expositions- Intérêt pour service de prêt, aide à la recherche documentaire, animations pour se faire connaître et accès à distance aux ressources- Intérêt pour services spécifiques : recherches documentaires, veille, formations outils documentaires- Intérêt pour services annexes : espace enfant et prêt à domicile- Intérêt pour collections documentaires, ouvrages de référence et livres électroniques	<ul style="list-style-type: none">- Nécessite de définir des limites d'action avec les autorités- Prises de position religieuses
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Partenariat sur du long terme	<ul style="list-style-type: none">- Prendre garde à ne pas favoriser une communauté religieuse plutôt qu'une autre- Evolution des pratiques et tolérances religieuses

Sur les deux paroisses de la commune, seule la catholique a répondu au questionnaire. S'ils se montrent plutôt intéressés à participer à la vie de la bibliothèque, il faudra prendre soin de clairement délimiter ce qu'un organisme religieux peut et ne peut pas faire dans un espace public.

Institutions de la petite enfance

Figure 18 : SWOT générale des institutions de la petite enfance

INSTITUTIONS PETITE ENFANCE	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Très motivés, forte volonté de partenariat, plein d'idées- Créer lieu de rencontre (parents-enfants-personnel éducatif)- Liens intergénérationnels- Très intéressés par animations (organisation & participation)- Intérêt pour services spécifiques (formation, sensibilisation, ateliers)- Besoin de déplacement- Intégrer groupe de travail	<ul style="list-style-type: none">- Besoin d'horaires réservés en semaine- Besoin en collections très spécifiques- Détérioration des ouvrages
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Collaboration sur le long terme ;- Fidélisation d'un public dès son plus jeune âge	<ul style="list-style-type: none">- Augmentation du nombre d'institutions sur le long terme

Les crèches, jardins d'enfants et garderies sont clairement des cibles prioritaires pour la bibliothèque. De par leurs intérêts (dans les services, les animations et la collaboration), ils sont des partenaires à privilégier. Au vu de leurs besoins et motivation, il est indispensable de penser la création de la bibliothèque en étroite entente avec eux. Ils impliquent néanmoins une lourde charge de travail pour le personnel de la bibliothèque, et il faudra compter avec l'évolution démographique de la commune.

Institutions scolaires publiques

Figure 19 : SWOT générale des institutions scolaires publiques

INSTITUTIONS SCOLAIRES PUBLIQUES	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Fort intérêt général- Fort besoin d'élargir leurs ressources documentaires- Continuation du travail scolaire- Fort intérêt pour animations- Lieu de rencontre hors institution pour enseignants/parents/élèves- Intérêt pour services classiques- Intérêt pour services spécifiques- Collaborations avec autres institutions au travers de la bibliothèque	<ul style="list-style-type: none">- Bibliothèques déjà en place au sein des écoles- Mise en place d'une complémentarité adaptée- Besoin d'ouverture en dehors des heures scolaires- Accueil adapté au nombre- Peu de temps à accorder à la réflexion
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Collaboration sur du long terme ;- Fidélisation d'un public dès son plus jeune âge	<ul style="list-style-type: none">- Déplacement des élèves- Ne pas empiéter sur les responsabilités et ressources de l'Etat- Augmentation démographique- Fréquentation du Bibliobus

Si les institutions scolaires font partie des publics prioritaires de la bibliothèque (ressources et travail complémentaires, lieu de continuation de la vie scolaire hors des heures dévolues à l'enseignement, ...), il s'agit d'un public difficile et dont la coexistence avec les autres publics devra être soigneusement organisée. Il faudra également travailler en étroite collaboration en ce qui concerne la complémentarité et le choix des collections.

Institutions scolaires privées

Figure 19 : SWOT générale des institutions scolaires privées

INSTITUTIONS SCOLAIRE PRIVEES	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Lieu de vie hors institution- Intérêt pour services classiques- Intérêt pour services spécifiques- Intérêt pour animations- Intérêt pour formations/ sensibilisations aux nouveaux médias/réseaux sociaux- Elèves déjà sensibilisés au comportement à adopter en bibliothèque	<ul style="list-style-type: none">- Ont déjà des bibliothèques au sein de l'établissement- Besoin d'ouverture en dehors des heures scolaires- Peu de temps à consacrer à un partenariat régulier- Besoin en collections en langues étrangères
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Volonté de s'insérer dans la vie communale	<ul style="list-style-type: none">- Complémentarité entre les institutions- Image négative des institutions privées de la part du grand public (riches, élitistes, à part, ...)

Si ces établissements privés montrent un fort intérêt pour les services classiques et spécifiques de la bibliothèque, ils sont, pour l'instant, peu ouverts à la vie locale. Ils montrent malgré tout une certaine envie de s'y insérer, et proposent une collaboration basée sur la complémentarité de leurs collections. A nouveau, comme pour les institutions scolaires publiques, il s'agit d'une population difficile, et il faudra composer avec l'image souvent négative de ces institutions auprès du grand public.

Etablissements médico-sociaux (EMS)

Figure 20 : SWOT générale des EMS

ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Très motivés- Liens intergénérationnels- Liens inter-sociétés- Lieu de vie, rencontre hors institution- Résidents très demandeurs- Intérêt pour services classiques- Intérêt pour services spécifiques- Fort intérêt pour services annexes- Très fort intérêt pour animations (organisation & participation)- Idées originales- Compétences et expériences très variées des résidents- Intérêt pour ressources variées	<ul style="list-style-type: none">- Embryons de bibliothèques présents dans les institutions- Animations existantes- Difficulté du déplacement- Besoin d'infrastructures adaptées aux personnes à mobilité réduite- Seuls intéressés par le prêt de liseuses
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Partenariat à long terme- Une bibliothèque permettrait de centraliser des services et animations déjà existants dans les institutions	<ul style="list-style-type: none">- Animations, services doublons ;- Place du Fil d'Argent (Club des Aînés)- Distances

Avec les institutions de la petite enfance, les EMS sont les plus demandeurs en matière d'utilisation et d'animations. Un véritable partenariat, non seulement avec la bibliothèque mais aussi au travers de la bibliothèque avec d'autres institutions pourrait être mis en place au bénéfice des résidents. Il s'agit clairement de partenaires de choix, intéressés, motivés et souvent considérés comme un vivier d'expériences qui ne demandent qu'à être partagées. Bien sûr, pour attirer un tel public, il faudra répondre aux exigences relatives à l'accueil et au déplacement des personnes à mobilité réduite. Il faudra également s'accorder au mieux avec les responsables des services d'animation au sein des EMS pour éviter de proposer des animations doublons. Les EMS représentent un public de choix pour l'organisation d'activités intergénérationnelles et en collaboration avec d'autres sociétés et institutions.

5. Bilan et recommandations

Nous entrons ici dans le vif du sujet : sur la base du dépouillement du questionnaire et de son analyse ainsi que de celle des entretiens menés auprès des diverses institutions, j'ai rassemblé dans ce chapitre un choix de recommandations que je juge les plus importantes.

Tout en restant réaliste et conscient des moyens pratiques et financiers de la commune, j'espère poser ici les bases de ce que sera la future Bibliothèque de Veyrier.

5.1 Recommandations générales sur la base de l'analyse des réponses au questionnaire et entretiens

Après plusieurs mois d'entretiens et de travail autour des besoins des sociétés et institutions veyrites, je suis à même de définir quelques tendances et axes de réflexion qui permettront aux autorités de la commune de construire la bibliothèque la plus apte à répondre aux besoins de la population.

5.1.1 L'administration comme partenaire

Afin de clarifier les points qui suivent, il est indispensable de faire la différence entre une charte, une convention et des règles d'utilisation. Selon le CNRTL⁸(2012), une charte est un ensemble des principes fondamentaux d'une institution (elle régit donc l'interaction entre une bibliothèque et ses usagers) ; une convention est un accord conclu entre deux ou plusieurs parties en vue de créer des obligations (elle règle donc les modalités de fonctionnement entre une institution et son autorité de tutelle) ; et les règles d'utilisation sont quant à elles des prescriptions émanant d'une ou plusieurs personnes faisant autorité dans un société ou un groupe (elles régissent donc l'utilisation des services d'une institution pour ses usagers).

Nous l'avons vu avec les contrats ville-lecture (point 3.3, p. 21), l'administration communale doit faire partie des partenaires privilégiés des bibliothèques. Pour s'insérer et agir au mieux au sein d'une collectivité, il est indispensable d'en connaître non seulement les règles et usages, mais également son passé et sa tradition. Il est d'ailleurs fortement recommandé au bibliothécaire responsable de pratiquer une « politique de présence », c'est-à-dire de participer à toutes les manifestations publiques, autant pour voir et s'informer qu'être vu, et reconnu (Richter 1976). Il n'en résultera qu'une meilleure entente entre responsables, élus et publics.

⁸ Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales.

La bibliothèque : dynamisme et identité de la commune

Ainsi les bibliothèques s'insèrent dans un environnement historique, social et urbain, comme le souligne Danielle Taesch-Förste (2006) :

« Largement impliquées dans la politique urbaine et dans la vie culturelle de la cité, enjeux documentaires et patrimoniaux, lieux de rencontres, lieux symboliques, les bibliothèques prennent une place de plus en plus importante au sein de toute action municipale. La multiplicité de leurs actions et implications suscite un réel intérêt des collectivités locales qui sont le garant de la réussite de tels équipements. » (Taesch-Förste 2006)

Toujours selon Danielle Taesch-Förste, travailler étroitement et sur du long terme avec les autorités pour la création et le fonctionnement de la bibliothèque permettra à celles-ci de brandir cette institution comme instrument de promotion de la commune, de par ses facteurs de dynamisme et d'identité. Une politique culturelle bien établie et menée main dans la main s'avère être un excellent outil de développement économique et social : en décroissant les populations et en accueillant un large éventail de niveaux socioculturels, les autorités connaîtront mieux leurs citoyens et vice-versa. De plus, une politique culturelle est également un élément important de la politique d'aménagement de la commune : amélioration du cadre de vie, embellissement de la vie de quartier⁹, implantation d'équipements collectifs, ... tout ceci participe grandement à l'image de la ville et à l'idée de culture ouverte, multiple, diversifiée, et non plus élitiste et refermée sur elle-même (2006).

La bibliothèque garante de la démocratie

La charte des bibliothèques françaises stipule que « la Bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie » (Association du Conseil Supérieur des Bibliothèques et al. 1991, article 3). En Suisse, la charte élaborée par une commission de la Bibliothèque Nationale possède un article intitulé « Responsabilité du politique » :

« Pour que les bibliothèques, en tant qu'institutions publiques, puissent continuer à jouer leur rôle essentiel de mémoire de la collectivité, d'intermédiaire culturel et de lieu privilégié pour se perfectionner, explorer de nouveaux horizons ou développer des activités créatrices, il faut une base légale qui définisse clairement leurs missions et permette de dégager les ressources nécessaires. Il est de la responsabilité du politique de créer les conditions cadre indispensables au développement futur des bibliothèques de notre pays. » (Confédération Suisse. Département fédéral de l'intérieur 2010, p. 4)

Il existe des modèles de convention entre les responsables et la municipalité pour la gestion d'une bibliothèque à titre d'exemples (Barbaux [sans date]), généralement

⁹ Ce qui explique un taux de réponses important au questionnaire de la part des associations des quartiers.

inspirés des différentes chartes des bibliothèques existantes¹⁰, mais dans tous les cas, il faudra veiller à ce que la convention établie à Veyrier stipule les points suivants :

- L'appartenance des locaux, du mobilier et des collections à la commune ;
- La souscription d'une assurance pour le personnel, les volontaires et le public ;
- La question des cotisations annuelles ;
- Le crédit accordé pour les collections ;
- Les modalités d'engagement ;
- L'établissement d'un rapport d'activité annuel ;
- Les horaires ;
- Le temps de validité de la convention.

Grâce à ces bases officielles, la bibliothèque aura l'assurance d'un fonctionnement pérenne et du soutien des autorités, ce qui est indispensable. Il sera nécessaire également de créer une charte réglant les principes fondamentaux de la bibliothèque à destination du public, que cela soit l'explication des missions (Bibliothèque de Nyon, 201?), ou les règles d'utilisation de certains services (Ville de Genève 2014b).

5.1.2 La force de la diversité

Prendre le temps

Il est essentiel, lors de la création d'une bibliothèque, de ne pas oublier de consulter la population et de l'inclure dans le travail de développement et de réflexion. Si je m'en réfère au questionnaire (troisième partie, question 2), plus de 57% des répondants seraient prêts à intégrer un groupe de travail lié au projet, et parmi ceux-ci, plus de 80% se rendraient disponibles une fois par mois, ce qui montre l'engouement pour la création de la bibliothèque, et il ne faut pas négliger cette force.

Au travers des entretiens avec les institutions, j'ai pu remarquer que cette motivation n'est pas la même : faute de temps, de moyens, il est difficile pour leur personnel de consacrer régulièrement de l'énergie en dehors de leurs heures de travail. Seules les crèches se sont montrées intéressées par rejoindre un groupe de travail régulier, les écoles et EMS se sont déclarés quant à eux à disposition des autorités pour des consultations ponctuelles, notamment en matière de choix des collections.

Malgré ce manque de temps, Mme Trueba, l'enseignante avec qui j'ai mené l'entretien pour l'école de Pinchat, a souligné l'importance d'intégrer les enseignants au moins dans le choix des acquisitions, en désignant des référents dans chaque institution afin

¹⁰ Voir les différents exemples de chartes dans la bibliographie au point 5.4, p. 81.

de travailler en collaboration et dans la complémentarité des ressources de chaque école.

Impliquer les futurs usagers

Inclure la population très en amont dans le projet est un excellent moyen d'assurer non seulement la pertinence de sa réalisation ainsi que son adéquation avec les besoins réels des citoyens, mais également de lui donner une aura positive dès ses prémices et de montrer que les autorités, les élus donc, sont à l'écoute.

En matière de politique culturelle, il est finalement assez naturel que cela soit les acteurs culturels qui donnent l'impulsion et définissent des orientations par leur volonté de s'impliquer : en s'interrogeant sur le rôle qu'ils pourraient jouer, ils essaient de toucher le public le plus large possible avec le maximum de diversité (Taesch-Förste 2006). D'où la nécessité de convier un éventail très varié d'acteurs culturels à la réflexion :

« Les médiateurs de la culture, enseignants, travailleurs sociaux et socioculturels sont de plus en plus impliqués dans cette logique car, en charge de populations diverses, ils en sont les courroies de transmission.

Les associations parfois très nombreuses et relais actifs participent à la concertation culturelle. Celle-ci peut revêtir plusieurs formes. Les cadres juridiques et contractuels, les conventions sont désormais entrés en application pour permettre de mieux déterminer et suivre les objectifs. Les structures associatives se développent et les instances de concertation, commissions municipales, offices culturels montrent que les possibilités sont infinies dans ce domaine. Enfin, les habitants de toute évidence sont les premiers concernés puisqu'ils sont citoyens et clients, usagers ayant des attentes et des demandes particulières. » (Taesch-Förste 2006, p. 12).

Je recommande donc de mettre en place au plus tôt un groupe de travail et réflexion rassemblant non seulement les acteurs culturels de la commune, mais aussi les instances politiques, les ingénieurs, les architectes et tout potentiel partenaire intéressé à y participer (s'il y a des professionnels du domaine sur la commune, autant les convier). De plus, il serait utile de créer un répertoire des personnes de référence à contacter au sein des institutions pour des questions précises et ponctuelles¹¹.

5.1.3 Collecter les collections

La question 5 de la quatrième partie du questionnaire faisait ressortir les besoins en matière de ressources documentaires des associations. Sans grandes surprises au vu de la population interrogée, la part belle était faite aux documentaires avec plus de 52%, ce à quoi il faut ajouter plus de 23% de réponses « Autre » demandant des

¹¹ Il est évident que je tiens les données et références utiles à la rédaction de ce travail à disposition des autorités.

documents sur des sujets très spécifiques toujours en lien avec les domaines d'activité des associations. Ainsi, pour répondre au mieux à leurs besoins, il faudrait constituer des collections spécialisées dans chacun des domaines d'activité des associations.

Intégrer la documentation des associations

Bien entendu, il est difficilement envisageable pour un bibliothécaire de maîtriser l'ensemble des passions qui animent une commune d'une dizaine de milliers d'habitants, sans compter les frais et charge de travail que cela engendrerait. Cependant, la forte proportion d'associations souhaitant intégrer leurs archives et documentation¹² au sein de la bibliothèque, ou souhaitant bénéficier d'une aide professionnelle à la gestion de leurs archives (23,8%, question 3, quatrième partie), ainsi que la volonté des établissements scolaires d'être consultés pour la constitution des collections, m'ont suggéré de construire les collections en totale collaboration avec la population. L'idée serait non seulement de consulter régulièrement les partenaires de la bibliothèque dans le choix des acquisitions (voir point 5.1.2, p. 55), mais aussi de proposer aux associations de verser leurs archives et documentation à la bibliothèque, de manière à constituer un fonds spécialisé dans leur domaine qui pourrait être mis à disposition du public, dans le respect des lois sur la divulgation des données évidemment. La Bibliothèque de Meyrin, couplée avec le service des archives communales (Commune de Meyrin, 2006), est un excellent exemple de cette dernière pratique, dont les modalités sont régies par une convention (Commune de Meyrin, 2008).

Cela répondrait du même coup à leur désir d'utiliser la bibliothèque comme moyen de faire connaître leur association (33,3%, question 2, quatrième partie). Mais ce versement d'archive n'est clairement pas une priorité pour la bibliothèque : étant donné les moyens et charge de travail qu'ils impliqueraient, je suggère donc d'y revenir dans un second temps, une fois que la bibliothèque aura rodé son fonctionnement. Je recommande par ailleurs d'étudier en profondeur les modalités et conséquences de la mise en place d'un tel service afin de s'assurer qu'il soit utile, et surtout réalisable.

En ce qui concerne les institutions (EMS, écoles, crèches), il est évident qu'ils ne pourront (ni ne voudront) verser leurs archives à un organisme public, mais il sera indispensable de construire des collections en fonction de leurs besoins et en jouant

¹² Le terme « documentation » fait ici référence à l'ensemble des documents rassemblés par une association autour de leur activité, et non pas les documents produits par une association dans le cadre de son activité.

sur la complémentarité avec les fonds déjà existants dans leurs bibliothèques respectives.

Il serait intéressant de rencontrer les responsables de la Bibliothèque de Meyrin afin de savoir quels sont leurs rapports avec les Archives communales situées à la même adresse.

Des collections de qualité pour un public exigeant

Par ailleurs, et selon Danielle Taesh-Förste (2006), ces collections devront répondre à quatre caractéristiques primordiales : elles devront être accessibles, de qualité, multimédias et abondantes. C'est-à-dire :

- Accessibles : des collections aux coûts d'accès abordables ;
- De qualité : des collections vivantes répondant aux exigences intellectuelles du public, lui permettant de faire ses choix parmi une offre documentaire riche, variée, multiple, reflétant les finalités éducatives et sociales de l'institution ;
- Multimédias : même si au vu des réponses à la question 5 de la quatrième partie du questionnaire, les associations se montrent peu intéressées par des ressources autres que documentaires, de référence ou littéraires (figure n°8 : Besoins en types de ressources documentaires : 14,29% pour les livres électroniques, 9,52% pour les DVDs, 4,76% pour les CDs et 0% pour le streaming, avec la notable exception de 38,1% pour l'accès à des bases de données et revues en ligne), il est connu que d'élargir l'offre documentaire permet de toucher de nouvelles catégories de publics. De plus, même si peu d'intérêt a été montré pour ces ressources pour l'instant, il est certain que l'offre créera la demande.
- Abondantes : idéalement, les collections d'une bibliothèque publique devraient atteindre 2,2 documents par habitant¹³ (pour une commune de moins de 60'000 âmes) ainsi qu'un taux de renouvellement de 10% afin d'assurer la nouveauté (TAESCH-FÖRSTE 2006), ce dernier chiffre variant peu en fonction du support (9% pour les CDs, 14,9% pour les vidéos). Les collections doivent s'inscrire dans la durée, surtout lorsque l'on relève leur valeur patrimoniale (en tant que production documentaire locale dans le cas de ce travail), et leur constitution demande de la patience et de l'investissement. La diversité et l'abondance des collections doivent donc soigneusement être planifiées et organisées en fonction des besoins et en prenant en compte l'évolution démographique afin d'assurer leur pertinence.

À la demande de Tessera (association d'aide aux migrants), des EMS, des crèches et écoles, il serait judicieux d'ouvrir les collections de la bibliothèque aux langues étrangères. Et les statistiques officielles le prouvent : plus d'un quart (27,9% précisément) des habitants de la commune sont d'origine étrangère. Dans les classes, ce sont l'anglais, l'allemand, le portugais et l'espagnol qui prédominent, mais il faut

¹³ La CLP préconise un fonds de base minimum de 1,5 document par habitant pour les communes de plus de 10'000 habitants (Communauté de Travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique 2008).

aussi compter avec le russe et l'arabe. Pour ce faire, il serait intéressant de collaborer avec la Bibliothèque de la Croix-Rouge qui possède plus de 35'000 ouvrages en plus de 280 langues et dialectes (Croix-Rouge genevoise 201?).

D'une manière générale, en matière de politique d'acquisition, je recommande deux actions :

- Consulter les différentes chartes des bibliothèques établies par des instances politiques ou professionnelles, comme la charte des bibliothèques suisses (Confédération Suisse. Département fédéral de l'intérieur 2010), les différentes normes conjointement rédigées par l'IFLA et l'UNESCO (IFLA et UNESCO 2001, 2002 et 2004) ainsi que les normes édictées par la CLP (Communauté de Travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique 2014 et 2008).
- Faire appel à une association professionnelle telle BiblioMedia (voir point 5.3.2).

Les collections d'une bibliothèque, quels que soient ses moyens et la motivation de son personnel, représentent sa colonne vertébrale, aussi il est impératif de soigner particulièrement les politiques d'acquisition et de désherbage¹⁴ afin d'offrir au public des documents pertinents dont il aura usage.

5.1.4 L'appel aux professionnels

L'idée que tout amateur de lecture doué d'un bon contact avec le public peut s'improviser bibliothécaire, surtout dans une petite bibliothèque communale possédant peu de moyens, est une hérésie pure et simple. Bertrand Calenge le martèle : « la présence de personnel qualifié est indispensable dans la bibliothèque, même petite » (2006, p. 188). Danielle Taesch-Förste le souligne également :

« On ne répétera jamais assez que la présence de personnel qualifié est indispensable dans toutes les bibliothèques, quelles que soient leurs tailles et leurs missions, en raison des services qu'elles doivent rendre. Accueillir des publics, promouvoir le livre et la lecture, aider à la recherche de l'information pour être au service du public, en un mot constituer un projet de bibliothèque ne peut se concevoir sans professionnels formés et capables d'analyser les besoins et les demandes des élus et des usagers. » (Taesch-Förste 2006, p.44)

La CLP définit le besoin en personnel formé pour une région à desservir de plus de 10'000 habitants à un responsable, un chargé de travail bibliothéconomique ainsi qu'un chargé de travail administratif et de rangement (Communauté de Travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique 2008). Le responsable doit nécessairement être un spécialiste en information documentaire, et les deux autres, à défaut d'être

¹⁴ Désherbage : opération qui consiste à éliminer et à renouveler les collections. Voir dans la bibliographie : DAVID, Stéphanie, 2008. *Désherber en bibliothèque : fiche pratique*.

spécialistes, peuvent être assistants (même si pour le poste de chargé de travail bibliothéconomique, il est fortement recommandé de faire appel à un spécialiste I+D).

Bénévoles ou volontaires ?

Se pose dès lors la question des bénévoles en bibliothèque. Selon Danielle Taesch-Förste, « La présence de bénévoles et de personnels issus de filières autres (techniques, administratives, sociales) est toujours intéressante et enrichissante. Il convient cependant de ne pas recruter une personne sans qualification au prétexte qu'elle « aime les livres ». » (2006, p. 50). Les bénévoles sont donc nécessaires : les charges de travail interne du bibliothécaire, de service au public, de l'animation ne peuvent être assumées par une personne, ni deux, ni probablement trois.

D'où la nécessité absolue de créer des partenariats solides avec les associations et institutions locales, de manière à pouvoir disposer de volontaires dans les domaines du social, de l'animation et de la médiation. Mais le bénévolat (mieux vaudrait parler de volontariat au vu des étymologies) implique, d'après Bertrand Calenge (2006, pp. 191-192), des contraintes :

- L'astreinte à un service régulier, en fonction de ses disponibilités bien sûr, mais pas seulement selon son bon plaisir ;
- L'engagement à suivre une formation adéquate, seule garante de l'efficacité du travail fourni ;
- L'acceptation des « règles du jeu » de la bibliothèque municipale, dans tous ses aspects : modes d'acquisition, vocation publique de la bibliothèque, contraintes de gestion, etc.

Bien entendu, en échange de ces contraintes, les autorités devront s'engager à assurer les moyens d'un travail efficace, indemniser les volontaires pour les frais engagés, et aider à la formation de ceux-ci (Calenge 2006, p. 192). Une comparaison entre le volontariat en bibliothèque et les sapeurs-pompiers volontaires peut être faite : ces derniers sont liés à la commune par un véritable contrat, car le volontariat est « une forme dynamique de l'engagement personnel au service de la collectivité » (Calenge 2006, p. 192). Ce « contrat », pour les bibliothèques, peut s'apparenter à la Charte du bibliothécaire volontaire, publiée en 1992 par le Conseil supérieur des bibliothèques, disponible en lien dans la bibliographie (Association du Conseil Supérieur des Bibliothèques 1992).

Il est donc clair que la bibliothèque, pour fonctionner correctement, a besoin de professionnels qualifiés assistés par une équipe de volontaires axée sur l'animation, le social et la médiation, mais il existe d'autres professionnels sur qui les bibliothécaires eux-mêmes et les autorités communales pourront compter : les associations

professionnelles. Celles-ci sont au service de la population et des institutions, il serait donc malvenu de renoncer à l'aide qu'elles pourraient apporter, que cela soit une aide matérielle, logistique, en matière de recherche d'informations ou simplement de soutien. Plusieurs de ces associations et organisations professionnelles sont détaillées au point 5.3.

5.2 Troisième lieu et recommandations spécifiques

Comme vu dans les définitions (point 2.2.3.2, p. 14), la notion de troisième lieu est aujourd'hui indissociable de la bibliothèque publique. Les bénéfices du troisième lieu se mesurent surtout au niveau des rapports humains et d'offres d'expériences inédites renforçant le sentiment d'appartenance à une communauté (Servet 2009). En compilant les données issues des questionnaires et entretiens, j'ai pu remarquer que la population sondée, sans connaître le concept, tendait par ses réponses à confirmer la nécessité de faire de la future bibliothèque un lieu d'échanges, de rencontres, d'intégration. Les discussions avec les autorités montraient également cette tendance à créer sur la commune un lieu favorable au tissage de liens sociaux.

La bibliothèque devra ainsi répondre à cette demande en mettant en place des services, activités et locaux en adéquation avec ces besoins. Ci-dessous, vous trouverez certaines recommandations allant dans ce sens.

5.2.1 Des horaires adaptés

En considérant la bibliothèque comme le troisième lieu de vie après le foyer et le travail, cela implique des horaires complémentaires à ces espaces de vie. Rien ne sert donc d'offrir une ouverture correspondant aux heures de bureau ou à l'horaire scolaire : pour permettre à la plus grande partie du public d'utiliser les services de la bibliothèque, il est nécessaire de briser le carcan dans lequel est enfermée la notion de service public et de proposer des heures d'ouverture tardives.

Métro, boulot, biblio

Ainsi, aucune des institutions et sociétés ayant répondu à l'enquête ne voient l'utilité d'ouvrir avant 9h¹⁵, mais dès cette heure, il devient impératif pour les établissements scolaires de pouvoir accéder aux ressources afin d'avoir suffisamment de temps pour en user et d'être de retour pour 11h30 dans leurs locaux. La tranche horaire correspondant à la pause de midi (12h-14h) n'est par ailleurs sollicitée que par 9% des interrogés.

¹⁵ Tous les chiffres concernant les horaires et jours d'ouverture sont tirés des figures n°10 (p. 40) & n°11 (p. 41).

La plage horaire la plus demandée est donc celle de 14h-18h, permettant à une grande partie de la population de jouir de la bibliothèque (35%). Ouvrir jusqu'à 18h en semaine au moins est le cas de la majorité des bibliothèques municipales de la Ville de Genève, bien que la plupart ouvrent jusqu'à 19h, à l'exception du samedi. Et non sans raison : mon enquête a fait ressortir que 31% des interrogés auraient l'utilité de la bibliothèque au-delà de 18h, avec même des demandes d'ouverture nocturne hebdomadaire.

La paix des six jours

Au sujet des jours d'ouverture, il semble que la tradition des bibliothèques municipales de fermer le lundi soit bien ancrée, puisque seuls 11% verraient ce jour comme un potentiel jour de visite, contrairement aux autres jours de la semaine qui plafonnent entre 14% et 20%. Ces 20% coïncident par ailleurs avec le mercredi, jour de relâche scolaire, et donc jour le plus sollicité pour l'ouverture. Dans la même optique, le samedi est plébiscité avec 18%, faisant de ce jour de week-end le deuxième jour d'ouverture le plus demandé.

La question de l'ouverture le dimanche étant un sujet très débattu, il est intéressant de constater qu'elle n'a récolté que 3%, alors que dans une grande partie des pays anglo-saxons, il est normal depuis quelques années d'ouvrir les bibliothèques ce jour-ci. Contrairement à ce que j'imaginai¹⁶, il n'est donc pas utile de proposer l'ouverture le dimanche dans le cas de la bibliothèque de Veyrier, mais il n'est pas exclu, comme cela arrive souvent, que cette tendance atteigne nos contrées d'ici quelques années, auquel cas les autorités et responsables verront en temps et en heure l'éventualité d'une modification des jours d'ouverture.

Concrètement, d'après les normes de la CLP, pour une commune de 15'000 habitants¹⁷, il est nécessaire d'ouvrir au minimum la bibliothèque 30 heures par semaine, réparties sur 6 jours (Communauté de Travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique 2008). Comme la plupart des bibliothèques communales le pratiquent, il est judicieux de proposer des horaires allégés lors des vacances scolaires.

¹⁶ Mais, étant dans la profession, mon jugement n'est pas le même que celui de la population ayant participé à l'étude, et cette dernière, comme déjà expliqué au point 4.4, n'est pas forcément représentative de la population veyrite. Il faudrait donc interroger celle-ci pour obtenir des résultats vraiment significatifs.

¹⁷ Les paliers de référence augmentant tous les 5'000 habitants, j'ai fait le choix d'anticiper légèrement l'évolution démographique de la commune.

5.2.2 Un lieu ouvert à toutes, à tous et à tout

Pour une bonne disposition

Pour répondre au besoin de lien social, d'appartenance et de chaleur humaine, il est indispensable que les locaux où prendra place la bibliothèque répondent aux besoins de ses usagers. Ainsi, plus de 76% (questionnaire, question 1 de la cinquième partie) des interrogés imaginent la bibliothèque en rez-de-chaussée, et les entretiens permettent d'ajouter le bénéfice d'une vitrine plain-pied pour ouvrir la bibliothèque sur le monde extérieur et inviter la vie de village à s'y installer.

Ces 76% confirment les recommandations émises par la CLP :

« L'aménagement des locaux répond aux besoins bibliothéconomiques ; les locaux sont fonctionnels, accueillants et accessibles aux personnes handicapées. [...] La bibliothèque se trouve en rez-de-chaussée du bâtiment. Le local doit être ouvert et visible de l'extérieur. De grandes fenêtres, des portes vitrées et une zone d'entrée attrayante soulignent cet effet. » (Communauté de Travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique 2008)

Si la bibliothèque est répartie sur plusieurs étages, il est conseillé d'ouvrir au maximum les espaces afin d'améliorer la transparence entre ceux-ci (la Bibliothèque de la Cité à Genève en est un bon exemple). Evidemment, un ascenseur est indispensable, de même que des sanitaires accessibles au public et adaptés aux personnes handicapées. Il est nécessaire, toujours selon les normes de la CLP, de prévoir un local distinct pour les travaux bibliothéconomiques et administratifs, avec WC et lavabo, ainsi que des armoires et espaces de rangement pouvant être fermés à clef (Communauté de Travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique 2008).

Espaces modulables

Au vu des réponses sur les besoins en activités et services du questionnaire et sur la base des entretiens, divers espaces fermés devraient être proposés au public, afin de travailler et consulter les ressources au calme. Ces salles de travail devraient être informatisées si possible, et disposer d'un accès à des photocopieuses et scanners. Ces salles, pourvues de chaises et tables, répondraient également, dans une certaine mesure, à la demande d'espaces de réunion pour les sociétés¹⁸ (uniquement pour des assemblées générales annuelles, voire éventuellement pour des réunions de discussion, mais en aucun cas pour des activités propres à ces sociétés). Une possibilité de réservation en ligne au travers du site Internet de la bibliothèque pourrait être mise en place pour plus de commodité. Permettre ainsi à des personnes de se réunir au sein de la bibliothèque, peut-être même en dehors des heures d'ouverture,

¹⁸ 13%, figure n°5, p. 35.

est une garantie d'utilisation – et donc de découverte de ses services – par des publics n'étant pas nécessairement déjà usagers. Cette mise à disposition de salles pour des réunions de clubs ou associations est recommandée par Mathilde Servet dans son mémoire consacré aux bibliothèques troisième lieu (2009, p. 65).

La disposition des locaux devrait être le plus possible modulable, surtout si la surface dédiée à la bibliothèque est limitée. À l'exemple de la Bibliothèque de Versoix où les collections elles-mêmes sont sur roulettes, cela permettrait d'adapter la configuration du mobilier et des locaux en fonction des activités et publics. Le choix du mobilier devra donc être fait en fonction de ces impératifs, et devra répondre au besoin de confort aussi bien des adultes que des enfants.

Les différents espaces qu'il sera possible de mettre en place répondront aux besoins variés du public, ainsi qu'à la variété du public lui-même : un espace dédié aux enfants jouxtant un espace de travail sans séparation acoustique ne ferait que rebuter les deux publics auxquels ils sont destinés. Évidemment, la disposition des locaux influencera énormément leur utilisation, il faudra donc impérativement mener une réflexion en commun avec des représentants des usagers pour agencer concrètement l'espace au sein de la bibliothèque.

Des espaces polyvalents pour des services variés

Par ailleurs, les différents types d'animations demandées¹⁹ exigent des espaces polyvalents, que cela soit pour des conférences (31%), des rencontres littéraires (8%) ou des ateliers divers (aide à la recherche documentaire, 14% ; écriture, 6% ; lecture, 3% ; Internet, 3%). De même, les propositions d'animations de la part des institutions et sociétés²⁰ nécessitent des espaces adaptables (conférences, 35% ; ateliers divers, 18% en tout). De plus, 18% des sociétés interrogées se déclarent intéressées par l'utilisation de la bibliothèque comme lieu d'exposition, ce qui implique de pouvoir réserver un espace suffisant pour faire se côtoyer panneaux, vitrines et collections. Bien entendu, il s'agira d'établir une priorisation des animations et ateliers afin de correspondre au plus près des attentes des usagers.

En ce qui concerne les services classiques²¹, la demande en aide à la recherche documentaire (16%) et salles informatisées (5%) nécessite la mise à disposition de matériel informatique, de même que pour les services spécifiques²² : 41% pour des

¹⁹ Voir figure n°4, p. 34.

²⁰ Voir figure n°9, p. 39.

²¹ Voir figure n°5, p. 35.

²² Voir figure n°6, p. 36.

recherches documentaires spécialisées, 22% pour un service de veille et 9% pour des formations sur les outils documentaires.

La demande en services annexes étant très forte²³, il faudra impérativement les prendre en compte dans l'occupation de l'espace. Ainsi, 26% des interrogés souhaitent avoir accès à des imprimantes, scanners et photocopieuses, ce qui implique nécessairement un lieu dévolu à la reproduction. D'après les résultats du questionnaire, 13% des interrogés souhaitent disposer d'un coin café au sein de l'établissement, que cela soit des distributeurs ou un véritable service type snack ou cafétéria, mais cette demande s'est beaucoup plus fait ressentir dans les entretiens, où presque tous mes interlocuteurs ont émis le souhait d'un espace de restauration, avec fauteuils et terrasse éventuelle. De même, un espace enfants sécurisé avec des jeux, en extérieur ou en intérieur, est très demandé dans les entretiens, et moins dans les réponses au questionnaire (7%). L'implication de la Ludothèque par le prêt de jeux au travers de la bibliothèque, et donc l'espace dévolu à celle-ci, est analysé au point 5.3.1 (p.77).

N'oublions pas les demandes de dépôt d'archives par les institutions²⁴ : si des archives sont intégrées aux missions de la bibliothèque, elles devront occuper un certain espace. Malgré un fort besoin de la part des sociétés²⁵, je ne recommande pas, du moins dans un premier temps, d'accepter les dépôts d'archives de la part de celles-ci, mais je propose une aide sous forme d'ateliers pratiques et théoriques pour apprendre à gérer des archives.

La notion de troisième lieu demande donc un espace conséquent, ou du moins suffisant pour que tous les types d'usagers et d'usages puissent y trouver leur contentement, mais un grand espace ne suffit pas pour autant à le qualifier de troisième lieu : ce sont les choix faits en termes d'aménagement et de création d'espaces gommant les clivages sociaux, espaces confortables, accessibles et favorisant les interactions et la conversation qui font le troisième lieu (Oury 2017).

²³ Voir figure n°8, p. 38.

²⁴ Voir figure n°9, p. 39.

²⁵ Voir figures n°12, p. 43, n°14, p. 45, n°16, p. 47 et le point 5.1.2, p. 55.

5.2.3 Crèches : un public à cueillir au berceau

Papa, maman, le bibliothécaire et moi

Il est clairement ressorti de mon enquête que les crèches étaient des partenaires de choix pour la bibliothèque : aussi bien de par leur volonté de coopération que par la portée des actions qu'il serait possible de mettre en place grâce à leur collaboration. L'un des points les plus mis en avant par les responsables de ces institutions lors des entretiens était leur volonté de créer des liens intergénérationnels. Voici quelques pistes pour mettre en place des activités et services allant dans ce sens.

En premier lieu, une bibliothèque municipale possède évidemment un espace et des collections destinés aux enfants, elle fait donc office de bibliothèque jeunesse pour la commune, et une bibliothèque jeunesse « s'adresse forcément à toute la famille, à toutes les générations » (Simon 2012, p. 2), d'où le besoin d'activités intergénérationnelles. En organisant régulièrement des activités, des ateliers d'échanges de pratiques conviant l'enfant et ses parents et/ou grands-parents, les bibliothèques permettent une transmission intergénérationnelle concrète à l'heure où la tradition orale, qui a accompagné l'humanité depuis ses débuts, est « parfaitement marginale » pour notre société (Simon 2012, pp. 2-3).

Des horaires réservés

Au vu de la forte volonté émise par les responsables des crèches de participer activement à la création de la bibliothèque en participant à un groupe de travail, il serait plus que judicieux de les consulter pour approfondir leurs besoins et envies non seulement en termes d'animation, mais également de mobilier et d'heures d'ouverture.

En ce qui concerne ces dernières, les responsables de crèches ont tous insisté sur la nécessité de disposer de plages horaires réservées en semaine leur permettant de profiter des services et ressources de la bibliothèque, et ceci non seulement pour ne pas déranger les autres usagers (le public enfantin n'est pas réputé pour son calme et sa discrétion), mais surtout pour pouvoir les utiliser en adéquation avec leurs besoins : espace de jeux, heure du conte, ateliers divers, conseils donnés par des professionnels qui auront prévu et organisé leur visite, peut-être avec l'aide de volontaires.

La notion d'espace est importante pour les crèches, et jusqu'à présent, c'est le frein principal lors de leurs visites au Bibliobus : faire rentrer ne serait-ce que dix enfants dans un espace réduit dévolu au calme et à la tranquillité n'est pas une mince affaire,

mais les amener à se concentrer dans de telles conditions s'apparente au travail de Sisyphe.

Ces plages horaires réservées sont donc indispensables si l'on souhaite réellement répondre au besoin des crèches, mais cela n'implique pas forcément plus d'heures d'ouverture ni de personnel, à l'image de la Ludothèque qui, pour les crèches, met à disposition ses locaux en dehors de ses heures d'ouverture habituelles sous la responsabilité du personnel éducatif²⁶. Alors certes, ce dernier ne pourrait pas se charger du prêt, mais l'accès aux collections ou l'organisation des activités de lecture et des ateliers n'implique pas obligatoirement la présence de personnel spécialisé²⁷. Quand bien même, la présence d'un bibliothécaire répondrait à leur demande en conseils de lecture.

Créer ensemble les collections

Autant pour le choix du mobilier que pour celui des collections, je recommande fortement de consulter régulièrement le personnel éducatif des crèches. Pour le mobilier, un sondage ponctuel au début du projet suffit, mais pour les collections, il faut impérativement qu'elles correspondent exactement aux besoins des enfants, de leurs encadrants, mais aussi de leurs parents, il faut donc mettre en place un suivi régulier sous forme de comité, de rendez-vous régulier au cours de l'année.

Un élément intéressant qui est ressorti lors d'un entretien était celui d'utiliser les crèches comme lieux de test pour les collections. Les responsables se proposaient de faire des choix de livres, au travers du système d'acquisition de la bibliothèque ou non, de les lire ou faire lire en classe afin d'en tester le succès, pour ensuite, s'ils étaient jugés suffisamment bons, être intégrés dans les collections de la bibliothèque. Cette idée, assez atypique, permettrait de créer des liens forts entre les institutions et de les rendre utiles l'une à l'autre, ce qui est, en peu de mots, la définition d'un partenariat réussi.

Un lieu, plusieurs buts

Autre élément ressorti lors des entretiens : l'envie que la bibliothèque devienne un lieu de rencontre entre les enfants, leurs parents et le personnel éducatif. Que cela soit dans un but d'information (des conseils en matière de ressources destinées aux parents par exemple) ou simplement de création ou consolidation des rapports

²⁶ Voir point 5.3.1.

²⁷ Même si c'est conseillé. Ou du moins quelqu'un ayant bénéficié d'une formation dans le domaine de la médiation culturelle.

humains au travers d'activités ou ateliers, cette volonté participe pleinement de la notion de bibliothèque troisième lieu.

Ainsi, de nombreuses activités à destination des plus petits et de leur entourage sont possibles en bibliothèque :

- Rencontres et discussions avec les personnes âgées, autour d'un goûter, d'un thème ;
- Heure du conte, lectures diverses ;
- Kamishibai ;
- Goûter philo ;
- Ateliers de sensibilisation aux nouvelles technologies ;
- Préparation d'expositions.

Toutes ces animations, et bien d'autres, peuvent être gérées soit par les bibliothécaires, soit par des volontaires (personnel éducatif des crèches, bénévoles), soit par des professionnels (animateurs socio-éducatifs, médiateurs culturels). Lors des entretiens, la possibilité de rassembler les différentes institutions de la petite enfance autour d'animations communes a été évoquée. De manière à concentrer l'organisation et les ressources, chaque institution, à son tour, pourrait offrir une animation aux autres institutions de la commune, comme la présentation d'un album, d'un CD d'histoires, de chansons, voire même la conception d'une exposition.

Les personnes âgées retournent à la crèche

En poussant plus loin encore la collaboration entre institutions en bibliothèque, l'idée de convier en même temps les crèches et les résidents des EMS de la commune est souvent revenue. Ces deux publics extrêmes, qu'une vie entière (ou presque) sépare, ont beaucoup à se raconter, à échanger. Pour les deux types d'institution, le simple fait de se déplacer pour aller en bibliothèque, même s'il n'est pas aisé, offre l'opportunité d'un changement d'air, de contexte, et donne une valeur supplémentaire à l'activité suivie dans ses locaux.

Les résidents des EMS pourraient ainsi prendre en charge une partie des lectures, raconter leurs histoires autour d'un goûter, participer à des ateliers intergénérationnels (sur les contes, le numérique, ateliers d'écriture, jeux de société, décoration de la bibliothèque, conception d'expositions, ...). Il existe quantité d'activités à mettre en place, les idées et mises en pratique ne manquent pas.

Des partenariats avec des professionnels

Encore une fois, il serait dommage de ne pas faire appel aux associations professionnelles du domaine, comme Né pour lire qui est un projet commun de la Fondation BiblioMedia Suisse²⁸ et de l'Institut suisse Jeunesse et Médias²⁹. Né pour lire, en plus d'offrir un coffret de livres à chaque nouveau-né, organise des rencontres ludiques autour des livres pour les parents et leurs enfants, de manière à sensibiliser chacun à l'importance du dialogue intergénérationnel. Concrètement, en bibliothèque, Né pour lire propose diverses actions à mettre sur pied, du matériel de promotion, des coffrets de livres et albums à offrir, des conseils et même des formations (Né pour lire, [sans date]). De nombreuses bibliothèques municipales genevoises ont déjà rejoint le réseau Né pour lire, comme les bibliothèques de Carouge, de Versoix, de Lancy ou encore de Bernex, parmi d'autres.

De nombreux projets du même acabit existent en Suisse romande, je ne peux que conseiller aux futurs responsables de la bibliothèque de se pencher sur certains d'entre eux, comme *Bébé bouquine... moi aussi !* (projet d'éveil au livre mis en place par l'ISJM), ou encore l'association PIP (Prévention de l'Illettrisme au Préscolaire).

Nous avons vu jusque-là des animations et activités qui prendraient place au sein de la bibliothèque, mais il est tout à fait envisageable pour le personnel de la bibliothèque, si les moyens le permettent, de se déplacer et de se rendre eux-mêmes dans les institutions pour présenter des ressources ou pour animer une heure de conte. Cette tâche pourrait tout à fait revenir aux volontaires ayant suivi des formations proposées par l'une ou l'autre des associations professionnelles.

5.2.4 EMS : la bibliothèque comme point d'ancrage

Faciliter la transition

Comme les crèches, les établissements médico-sociaux sont parmi les plus demandeurs en termes d'activités à la bibliothèque. Outre le fait, déjà relevé plus haut, que le déplacement, même difficile, est recherché à des fins de changement de contexte, les responsables des animations en EMS que j'ai rencontrés ont tous fait le constat qu'une bibliothèque était un lieu idéal pour que leurs résidents maintiennent un lien social, un rapport à la vie locale.

La bibliothèque pourrait même être un élément facilitateur dans la transition d'une vie indépendante à une vie en institution : elle resterait un point fixe, un ancrage, un repère

²⁸ Voir point 5.3.2, p. 78.

²⁹ Voir point 5.3.3, p. 78.

qui ne change pas et offre les mêmes services, les mêmes ressources, quel que soit l'âge. De plus, avec la notion de troisième lieu, la bibliothèque deviendrait clairement un point de rendez-vous entre vieux amis plus chaleureux, plus agréable qu'un hospice, ou qui du moins, permettrait un changement de contexte. Dans cette optique, un petit espace de restauration s'impose, de façon à favoriser la discussion et le lien social.

Adapter les lieux et les ressources

Bien sûr, l'accueil d'un tel public en bibliothèque nécessite l'adaptation des lieux pour les personnes handicapées (rampe d'accès, ascenseur, sanitaires adaptés, ...), ainsi qu'un espace de parking permettant aux minibus de transport des EMS d'amener les résidents en toute sécurité au plus près de l'entrée.

En matière de ressources documentaires, la demande en livres à gros caractères est une nécessité qui peut être comblée par le prêt de liseuses et livres électroniques, moyens technologiques permettant l'agrandissement visuel du contenu. Les livres audio font également partie des ressources recherchées par les résidents des EMS, d'autant plus qu'ils peuvent être écoutés en groupe.

Il existe une forte demande pour les ressources audio-visuelles, comme les DVDs et CDs, avec une préférence pour des titres récents, la difficile logistique qu'impliquent les sorties pour les résidents les empêchant de se rendre au cinéma. Dans cette optique, il serait judicieux de proposer, dans l'après-midi ou début de soirée, des projections de films suivies de discussions et débats.

Impliquer les associations et les résidents dans les animations

Les conférences sont également très plébiscitées par ce public toujours en quête de culture, de savoir. Inviter des intervenants extérieurs à venir parler de leur métier, d'un voyage, d'une expérience, des professionnels à exposer leur domaine de prédilection, voire simplement des passionnés. Pour ceci, les partenariats avec les sociétés locales sont donc fortement utiles : des associations comme la Mémoire de Veyrier pourraient régulièrement venir présenter leurs dossiers historiques, ou La Mansarde inviter les artistes exposés à venir présenter leurs œuvres et démarches au sein de la bibliothèque.

Mais ces conférences pourraient aussi être données par les résidents eux-mêmes : nombre d'entre eux ont des passions et des centres d'intérêt qu'il serait dommage de ne pas partager... Ainsi, la mise en place d'un cycle de conférences données par les

résidents, soutenues par les ressources documentaires de la bibliothèque et ouvertes au public ou réservées aux résidents des autres EMS serait un excellent moyen de réintégrer les résidents dans la vie sociale de la commune, de créer du lien.

Des horaires variés pour des activités variées

Comme pour les crèches, il faut envisager des plages horaires réservées à ce public spécifique, de même que le rassemblement d'activités pour les trois institutions de la commune, qui sont des souhaits des animateurs que j'ai rencontrés dans le cadre des entretiens. De cette façon, les activités organisées en commun profiteraient à un maximum de personnes tout en demandant moins de ressources. Ces activités pourraient bien sûr être organisées par le personnel de la bibliothèque, mais aussi par les responsables des animations au sein des EMS ou les volontaires.

Comme vu au chapitre précédent (5.2.3), de nombreuses activités intergénérationnelles sont possibles : jeux de société, ateliers (multimédias, nouvelles technologies, bricolage, décoration, ...), goûters thématiques, ... L'essentiel est de faire participer les résidents à des activités rompant leur quotidien en compagnie de personnes externes à l'institution.

En faisant des EMS des partenaires de choix, la bibliothèque s'assure de travailler main dans la main avec des partenaires motivés qui auront plaisir à utiliser ses ressources et proposer des activités à destination d'un large éventail de la population. Elle remplira par ailleurs sa vocation sociale, créatrice de lien, proposant un espace d'accueil chaleureux cher au concept de bibliothèque troisième lieu.

5.2.5 Une aide élargie à la recherche documentaire

Plusieurs types de services

Différents services d'aide à la recherche documentaire sont habituellement proposés par les bibliothèques. Concrètement, ces aides à la recherche se déclinent de plusieurs manières :

- Un service de questions/réponses à distance : à l'exemple du service InterroGE mis en place par la Ville de Genève, ce type de service de renseignements en ligne permet aux usagers de poser une question et d'obtenir une réponse donnée par des spécialistes sur la base des ressources accessibles au travers du réseau des bibliothèques municipales, et ce dans un délai de trois jours ouvrés (Ville de Genève 201?).

- La mise à disposition de bibliographies sélectives : sur la base des ressources de la bibliothèque, proposer aux usagers des choix de notices bibliographiques sur un sujet, une thématique en lien avec l'actualité, le programme d'animation, ou encore l'aide scolaire (Engel 2013).
- Des portails et guides thématiques : en proposant ces portails en ligne, l'institution permet aux usagers de repérer les sources d'information essentielles sur un sujet, un domaine, ainsi que d'en suivre l'actualité. Sites Internet, documents papier ou numériques, nouvelles acquisitions, conseils, ... bref, un accès aux nombreuses ressources de la bibliothèque classées selon des thèmes choisis pour leur adéquation avec le public (Engel, 2013).
- Une aide à la recherche dans le catalogue : qu'elle soit proposée au moyen d'un formulaire, de mémos ou de guides, il s'agit de suggérer à l'utilisateur des moyens de trouver rapidement non seulement ce qu'il cherche parmi les ressources de l'institution, mais aussi de lui permettre de construire ses propres stratégies de recherche (Université de Genève 2016).
- Proposer des fiches de référence : établir des fiches numériques sur des auteurs, des œuvres et des thèmes permet de réunir sur une seule page toutes les informations issues du catalogue de la bibliothèque. Les nouvelles possibilités du Web sémantique rendent la structuration des ressources plus aisée dans un but d'exploitation (Bibliothèque Nationale de France 2017).
- Ateliers : proposer au public des ateliers d'aide et de formation à la recherche et à l'utilisation des ressources documentaires. En groupe ou seul, sur rendez-vous ou régulièrement, ces ateliers peuvent se décliner de manière à offrir un panel complet des différents outils de recherche : moteurs de recherche spécifique, bases de données spécialisées, logiciels bibliographiques, utilisation de thésaurus, revues en ligne, outils de veille, ...
- Bureau de renseignement : un lieu physique où le public peut obtenir à tout moment l'aide d'un professionnel dans ses recherches, pour établir une bibliographie, accéder à une base de données, poser une question, ...

Tous ces moyens d'aide à la recherche documentaire ne sont évidemment pas indispensables à une petite bibliothèque communale : l'investissement pour mettre en place un service de questions/réponses est énorme, et InterroGE répond déjà à la demande sur territoire genevois ; pas besoin donc à Veyrier de créer un tel service, ou

du moins pas de cette ampleur³⁰. Pareil pour l'organisation des ressources en ligne : il faudra bien sûr permettre l'accès en ligne à une partie des documents accessibles au travers de la bibliothèque et les présenter de manière ergonomique de manière à ce que l'utilisateur trouve facilement et rapidement ce qu'il cherche, mais il ne sera pas nécessaire de multiplier les abonnements à des bases de données et revues onéreuses.

En ce qui concerne la production de portails et guides thématiques, de même que pour la création de bibliographies sélectives, il pourrait être tout à fait intéressant d'impliquer les associations dans leur rédaction. En fonction de leurs centres d'intérêt, chaque association, qu'elle soit culturelle, sportive ou de loisir, et même éventuellement les institutions pourraient créer des corpus de documents autour de leur domaine d'activité, ce qui serait une excellente manière de faire le lien avec le grand public, de faire connaître leurs missions et de participer intelligemment au développement intellectuel de la vie locale.

Des ateliers personnalisés

Dans le cas d'une bibliothèque municipale, je recommande de mettre en place des ateliers d'aide à la recherche documentaire, régulièrement et à la carte, proposant aux usagers une aide personnalisée en fonction de leurs besoins, ainsi que de développer l'accès aux ressources en ligne. N'oublions pas que si l'enquête a fait ressortir que 11% des interrogés souhaitent avoir un accès à distance aux ressources de la bibliothèque et que 16% désiraient une aide à la recherche³¹, la demande en services spécifiques de ce genre est bien plus importante³² :

- Demande de formation sur les outils documentaires : 9% ;
- Aide professionnelle à la gestion d'archives : 16% ;
- Demande pour un service de veille : 22% ;
- Recherches documentaires spécialisées : 41% ;

Pour répondre à tous ces besoins, un ou plusieurs professionnels sont donc nécessaires, de même qu'il faut disposer de l'équipement informatique adéquat et de plages horaires dévolues uniquement à ces demandes, d'où l'organisation d'ateliers, d'horaires réservés ou de rendez-vous.

³⁰ Encore qu'un service de questions/réponses restreint à la thématique de la commune et de son histoire pourrait être une plus-value pour la bibliothèque. Il serait intéressant dès lors de créer un partenariat avec InterroGE plutôt que de créer un tel service à partir de rien.

³¹ Voir figure n°5, p. 35

³² Voir figure n°6, p. 36

Missions

Un service de renseignements, pour qu'il soit pertinent, devra assumer plusieurs finalités (Menessier 2001, pp. 16-17) :

- L'orientation au sein du bâtiment et des collections ;
- L'action pédagogique et la formation ;
- La recherche et l'aide à la recherche bibliographique ;
- La recherche de documents et d'informations (catalogue et veille).

En ce qui concerne l'aide pédagogique et la formation, cela implique la rédaction et la production de supports d'aide et de guides d'utilisation des services et ressources de la bibliothèque, des formations « à la carte » en groupe ou individuelles, ainsi que des formations « obligatoires », c'est-à-dire développées en collaboration avec les établissements scolaires en fonction de leurs besoins et intégrées dans le cursus d'étude.

Collaboration avec les écoles

Il est certain que de nos jours, la recherche documentaire a pris une place importante dans la vie quotidienne, mais qui nous l'enseigne ? Hormis la bibliothèque, il n'y a guère que lors de la scolarité, et bien souvent uniquement dans le secondaire, que l'on apprend à effectuer une recherche et à se repérer au sein de collections. Or, les nouvelles générations devront composer avec un monde où les outils et les modes d'accès à l'information auront non seulement évolué, mais seront indispensables. Un partenariat avec les établissements scolaires et une collaboration active avec les enseignants est donc de mise dans le cadre d'une petite bibliothèque municipale.

Organisation de visites de la bibliothèque, d'ateliers de recherches thématiques, intégration dans le cursus des élèves de formations sur les outils documentaires, mise en place de veilles à la demande des enseignants, ... il y a mille et une façons de réunir bibliothèque et écoles autour de l'information et de l'apprentissage des bonnes pratiques de la recherche documentaire. Ces formations seraient également un excellent moyen de sensibiliser les jeunes, et ce dès le plus jeune âge, à l'esprit critique et à la stratégie du numérique, comme cela se fait déjà en France par un enseignement interdisciplinaire, l'Éducation aux médias et à l'information (Ministère de l'éducation nationale 2017).

Il est intéressant de soulever le fait que sur le Canton de Vaud existent des bibliothèques à la fois municipales et scolaires, ce qui n'est pas le cas à Genève. Il serait dès lors judicieux de s'inspirer de leur fonctionnement ainsi que des conventions

les liant aux autorités de tutelle afin de créer une bibliothèque de ce type à Veyrier. Au vu de la forte demande en matière documentaire de la part des établissements scolaires de la commune, il est absolument impératif de prendre en compte ce type de public particulier, et de consulter les normes CLP en la matière (Communauté de travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique, 2014).

Un équilibre à trouver

Malgré l'enquête menée, il est difficile d'estimer correctement l'engouement du public pour un service d'aide à la recherche ainsi que les moyens minimaux à mettre en place pour le satisfaire. La plupart des bibliothèques municipales se contentent de proposer des guides d'utilisation du catalogue et des ressources en ligne, et de mettre à disposition du public quelques heures par semaine un professionnel chargé de répondre aux demandes des usagers (Commune de Montreux et Commune de Veytaux 201?).

Mais, une fois n'est pas coutume, l'offre crée généralement la demande, aussi je préconise de mettre en place un service de renseignement physique dans un premier temps, c'est-à-dire un bureau, un espace de travail informatisé où l'utilisateur pourra venir, à certaines heures prévues, pour obtenir de l'aide dans ses recherches de la part d'un professionnel. Il faudra veiller également à offrir la possibilité de prendre rendez-vous pour des demandes spécifiques.

Un tel service de renseignements, couplé à des formations thématiques ou à la demande, devrait, au vu des résultats de mon enquête, satisfaire une bonne partie du public. De plus, certaines des associations pourraient mettre leurs connaissances et expériences au service du public, comme la Mémoire de Veyrier pour des recherches historiques, ou le Journal de Veyrier pour la recherche d'informations sur l'actualité de la commune.

Il faudra prendre garde à proposer un service adapté à la taille de la bibliothèque et aux besoins des usagers, d'où ma recommandation de commencer par offrir un service basique, pour ensuite étoffer l'offre en fonction de la demande. Mettre en place immédiatement à l'ouverture de la bibliothèque un service de renseignement et d'aide à la recherche digne d'une institution universitaire n'aurait aucun sens et serait un gaspillage de moyens. Ce service, très proche du public, rentrant même parfois dans l'intimité des gens, doit impérativement correspondre à la réalité de la demande pour qu'il soit utilisé, et surtout utile à la population.



Présence en ligne

La bibliothèque, comme la plupart des institutions publiques de nos jours, devra prendre garde à soigner son image en ligne au travers des réseaux sociaux, et surtout à proposer un site d'excellente facture, facile à utiliser à tous les âges et sur tous les supports, sur lequel figureront bien évidemment les informations factuelles quant aux modalités d'utilisation, horaires, congés et services existants, mais également l'accès au catalogue de ses collections et la possibilité de réserver des documents. Un site Internet est bien plus qu'une carte de visite et une vitrine, il est un outil formidable de création de liens à ne surtout pas négliger.

5.2.6 Service de prêt à domicile

Le prêt à domicile est un service annexe qui n'est pas disponible dans toutes les bibliothèques, mais qui, à Genève, a une longue tradition : aux Bibliothèques Municipales, il existe depuis 1976. Habituellement destiné aux personnes âgées et à mobilité réduite, ce service dessert souvent les EMS directement.

Dans le cadre de partenariats avec les institutions pour personnes âgées de la commune et au vu de la demande existante pour ce service (19% dans les réponses au questionnaire³³, plus les crèches, les EMS et quelques autres institutions qui ont déclaré être intéressées par ce service), il serait très apprécié que le prêt à domicile voie le jour à la bibliothèque de Veyrier.

Un service cycliste au service de l'environnement

La commune n'étant pas très étendue et les infrastructures cyclables plutôt développées, il pourrait être intéressant de proposer un système de livraison à domicile à vélo, voire vélo électrique : cela démontrerait une volonté politique d'utilisation des moyens de transport non polluants. De plus, les trajets pourraient être confiés à des volontaires, ou mieux, à des jeunes et étudiants de la commune, toujours à la recherche de petits boulots.

Proposer un tel service serait certainement une plus-value importante pour la bibliothèque de Veyrier, ne serait-ce que pour son image et l'originalité du service. A ma connaissance, en Suisse romande, seule la Médiathèque d'Aigle propose ce service grâce à des bénévoles et contre une rémunération de CHF 1.00 (Commune d'Aigle 2017). Si un public ne peut pas se rendre en bibliothèque, alors c'est à la bibliothèque de venir à lui ! Grâce à un service de prêt à domicile, la bibliothèque

³³ Voir figure n°7, p. 37.

s'assure que tous ont accès à ses ressources, comme le préconisent les principes directeurs de l'IFLA et UNESCO :

« Des dispositions devraient être prises pour garantir que les services soient également accessibles aux groupes minoritaires qui, pour une raison ou pour une autre, ne sont pas à même d'utiliser les services à disposition du grand public, les minorités linguistiques par exemple, les personnes avec des handicaps physiques ou sensoriels ou ceux qui vivent dans des communautés isolées et sont dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque. » (IFLA et UNESCO 2001, p. 11)

5.3 Autres partenariats envisageables

5.3.1 La Ludothèque Diabolo

Un questionnaire avait initialement été envoyé aux responsables de la Ludothèque Diabolo, mais ils ne purent y répondre dans les temps. À la demande de M. Gavillet, j'ai donc mené un entretien de dernière minute afin d'étudier les possibilités de coopération.

Et il s'est avéré que, la ludothèque devenant voisine de la bibliothèque selon le futur aménagement prévu des locaux, un étroit partenariat est tout à fait envisageable, et même souhaité à la fois par les instances politiques et les responsables de la ludothèque.

Mme Denise Sollberger qui m'a accueilli dans les locaux dédiés aux jeux m'a fait visiter les lieux : en sous-sols, la ludothèque manque cruellement de visibilité, malgré un emplacement très proche de l'établissement scolaire du Grand-Salève. Une grande partie de l'espace est occupé par les jeux d'extérieur et jeux pour enfants en bas âge, grandes forces de la ludothèque. De grandes étagères contiennent les jeux de société classés par âge conseillé, et un espace est dévolu aux costumes et déguisements, dont le prêt est très demandé autour de la fête de l'Escalade. Seize bénévoles se relaient pour des horaires minimes :

- Lundi : 16h – 18h
- Mercredi : 9h – 11h
- Premier samedi du mois : 9h30 – 11h30
- Fermeture pendant les vacances scolaires

Peu d'heures d'ouverture donc (moins de six heures hebdomadaires en moyenne), mais adaptées aux heures scolaires de son principal public. D'autant plus que, vu la proximité d'une crèche et jardin d'enfants, les locaux et jeux sont à disposition du personnel éducatif et des enfants sur inscription tous les jours de la semaine entre 12h et 14h, et après 16h. Un arrangement qui permet d'augmenter l'utilisation des lieux et

ressources intelligemment. La Ludothèque organise également des matinées « Playgroup » où elle convie les enfants entre 0 et 4 ans ainsi que leurs parents à venir jouer ensemble, écouter des histoires, chanter et partager un goûter, et ceci en anglais et en français.

La Ludothèque fonctionnant par abonnement, ce ne sont pas moins de 240 familles membres qui en profitent. Malgré tout, l'institution souffre d'un manque de visibilité et de méconnaissance de la part de la population, sans compter le problème des locaux trop exigus. C'est pourquoi les responsables voient d'un très bon œil leur déménagement dans le nouveau périmètre qui comprendra la bibliothèque et le centre de loisirs.

Pour l'instant, la Ludothèque est gérée uniquement par des bénévoles, et elle tendra à le rester. C'est pourquoi il faudra scrupuleusement organiser la collaboration avec la bibliothèque : si l'on veut que les deux institutions travaillent en complémentarité, les horaires d'ouverture devront être aménagés en commun et le personnel de la bibliothèque éventuellement formé au prêt de jeux.

L'une des solutions possibles serait l'échange de bons procédés : les bibliothécaires pourraient mettre à disposition leur infrastructure de prêt (logiciel de gestion, bases de données, ...) et former les bénévoles à leur utilisation, alors que les ludothécaires mettraient régulièrement à disposition une sélection de jeux au sein de la bibliothèque et y organiseraient des animations et rendez-vous autour des jeux.

Il existe en Suisse et en France de nombreux exemples d'institutions réunissant les activités de bibliothèques et ludothèques, comme à Crans Montana (Bibliothèque de Crans Montana [sans date]), à Évòlène (Bibliothèque du Val d'Hérens [sans date]), à Neuchâtel (Bibliothèque Pestalozzi [sans date]) ou encore à Bruguières (Mairie de Bruguières 2017).

Sur le sujet existe un travail de mémoire très complet écrit par Hélène Dres (2010). De nombreux exemples de collaborations et d'animations y sont analysés, comme l'organisation d'enquêtes, de chasses au trésor, la mise à disposition de jeux thématiques sélectionnés par les bibliothécaires, etc. Mme Dres note que le jeu semble jouer le rôle de produit d'appel pour la bibliothèque : c'est en effet un élément ponctuel idéal pour médiatiser l'institution et lui « donner une image décontractée plutôt qu'une offre réelle à part entière » (Dres 2010, p. 81).

Organisation de tournois, de soirées jeux, de dimanches à thèmes, prêts aux bibliothèques et médiathèques, ... de nombreux exemples d'application et de

coopération entre institutions sont envisageables, avec un bénéfice certain pour toutes les parties prenantes.

5.3.2 BiblioMedia

BiblioMedia est une fondation de droit public dont les missions s'articulent autour du développement des bibliothèques et de la promotion de la lecture. Considérée comme « la bibliothèque des bibliothèques », elle possède une antenne à Lausanne.

Présente sur tout le territoire helvétique, cette fondation est soutenue par la Confédération depuis près d'un siècle, et grâce à elle, près de six cents bibliothèques ont pu améliorer leurs offres et diminuer leurs coûts (BiblioMedia 201?a). Parmi les nombreuses offres proposées par BiblioMedia, retenons celles-ci :

- Le prêt de collections ;
- L'équipement des médias au moyen de la RFID³⁴ ;
- Mise en place de projets, d'expositions, d'actions culturelles, ... ;
- Aide de départ à la création de bibliothèques.

Ce dernier point est des plus intéressants : la fondation s'engage à venir en aide à toute commune souhaitant créer une bibliothèque sur son territoire. Dans la bibliographie, vous trouverez les conditions et les directives relatives à la demande d'aide, ainsi que le questionnaire à compléter pour effectuer la demande (BiblioMedia 201?b ; BiblioMedia 201?c ; BiblioMedia 201?d).

Cette aide à la création de bibliothèques se traduit par la mise à disposition et l'organisation de collections, par l'assistance de spécialistes du domaine ainsi qu'une aide à la gestion de projets.

5.3.3 Institut suisse Jeunesse et Médias (ISJM)

L'ISJM est l'organe exécutif de la Fondation Johana Spyri axé sur la promotion de la lecture, la documentation, la recherche et la formation dans le domaine de la littérature et de la lecture pour la jeunesse. Onze associations régionales de littérature pour la jeunesse lui sont affiliées, et il est soutenu par l'Office fédéral de la culture et l'Office fédéral de l'éducation et de la recherche.

Une collaboration régulière avec cet institut serait idéale au vu des besoins recensés auprès des crèches, jardins d'enfants et établissements scolaires. De par ses offres d'animations et projets de promotion de la lecture destinés aux enfants, l'ISJM est un partenaire de choix pour « créer [...] des espaces-temps de liberté suffisamment

³⁴ *Radio frequency identification* : puces électroniques permettant de recevoir et d'envoyer des informations. Utile pour l'équipement des livres en vue du prêt de ceux-ci.

sécurisants pour que chaque enfant puisse, à son rythme et à sa manière, explorer, imaginer et rêver autour des livres et de leurs histoires. » (Institut suisse Jeunesse et Médias 2017)

5.3.4 Associations professionnelles

Les associations professionnelles sont des partenaires indispensables pour assurer la pérennité de l'établissement. Elles regroupent les membres individuels, institutionnels et de soutien liés au domaine. D'une manière générale, elles ont pour objectifs de :

- Représenter la profession auprès des instances politiques (ou autres) ;
- Faire du lobbying auprès des autorités et du grand public ;
- Produire de l'information destinée aux professionnels ;
- Emettre des règles de comportement (code de déontologie, chartes) et des normes de qualité ;
- Défendre les intérêts généraux et spécifiques de la profession auprès des instances officielles.

Par ailleurs, les associations professionnelles mettent en place des groupes de travail et d'étude chargés de mener des enquêtes sur les pratiques, de faire état des problèmes de la profession, de comparer la situation avec celle d'autres pays, d'analyser les statistiques et d'émettre des recommandations, des plans d'action et de communication.

Ci-dessous, vous trouverez un bref descriptif des deux associations professionnelles suisses les plus connues du domaine : la Communauté de travail des bibliothèques suisses de Lecture Publique (CLP) et Bibliothèque Information Suisse (BIS). A noter qu'elles mènent actuellement une réflexion en vue de créer une seule nouvelle association, laquelle pourrait devenir effective en août 2018.

5.3.4.1 La CLP

La Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique est une association professionnelle particulièrement importante en Suisse, qui propose des formations et des publications relatives aux bibliothèques de lecture publique et scolaires (romandes ou suisses). Comme toutes les associations de ce type, elle soutient la profession, représente les professionnels, se charge de discuter avec les instances officielles et, à défaut de lois, réglemente la profession par des règles de comportement (code de déontologie) et des normes de qualité.

C'est elle qui, par exemple, édite et diffuse les normes pour les bibliothèques de lecture publique ainsi que les normes pour les bibliothèques scolaires, sur lesquelles une partie de ce travail est basée. L'on trouve dans ces ouvrages tout le nécessaire à

l'organisation, des locaux au personnel, en passant par les finances et les critères de qualité. De nombreux documents sont mis à disposition, comme un exemple d'organigramme, des cahiers des charges, certificats de travail, contrats, règlements, plans comptables, ... bref, il sera difficile de se passer de la CLP lors de la création et pour la gestion de la bibliothèque (Communauté de Travail des Bibliothèques suisses de Lecture Publique 2017a).

5.3.4.2 Bibliothèque Information Suisse (BIS)

BIS est l'association nationale des bibliothèques, des centres de documentation et de leurs collaborateurs. Elle est responsable du contenu de la formation des agents I+D³⁵ et propose des cours de formation continue, des journées thématiques et des congrès.

Forte de plus de 1300 membres individuels et 300 membres institutionnels, BIS est un partenaire incontournable des bibliothécaires. Que cela soit par la mise en réseau de ses membres, l'échange d'informations et d'expériences professionnelles aux niveaux national et international, son engagement pour la formation, son lobbying auprès des décideurs, ou encore par la représentation des intérêts de ses membres auprès des politiques et du grand public, il est inimaginable de ne pas faire appel à cette association (Bibliothèque Information Suisse 2017).

5.3.5 HEG filière ID

Comme le prouve déjà ce travail³⁶, un partenariat bien établi avec la filière information documentaire de la Haute Ecole de gestion de Genève est une garantie d'obtenir l'aide de professionnels (ou futurs professionnels). Que cela soit par l'intermédiaire de mandats confiés à des étudiants ou à des enseignants, les responsables de la filière considèrent que c'est une opportunité de pouvoir collaborer dans la création et l'utilisation d'une bibliothèque, qui plus est à deux pas de leurs bâtiments.

En ce qui concerne les étudiants, en Bachelor comme en Master, ils doivent effectuer durant leur parcours scolaire plusieurs projets sur mandat et stages. La bibliothèque de Veyrier pourra donc proposer des mandats à la HEG, aussi bien en vue de sa création que lors de la mise en service. En lien dans la bibliographie, vous trouverez le dossier en ligne des collaborations possibles avec les étudiants de la filière information documentaire (Haute École de Gestion. Filière Information documentaire 2017).

³⁵ Certificat fédéral de capacité d'agent en information documentaire.

³⁶ Du moins je l'espère !

5.4 Bibliographie des ressources utiles aux autorités

Ci-dessous, vous trouverez les liens classés par types vers différentes sources ou documents dont l'usage sera certainement utile pour le développement du projet de bibliothèque.

Toutes les références présentes dans ce chapitre ont été utilisées pour la rédaction de ce travail et se retrouvent dans la bibliographie générale (p. 95).

Aides à l'animation

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE, 2017b. *Médiation culturelle – La plateforme collaborative de la CLP pour les bibliothèques publiques* [en ligne]. [Consulté le 21.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://mediationculturelleclp.ch/>

MÉDIATION CULTURELLE SUISSE, [sans date]. *Médiation Culturelle Suisse* [en ligne]. [Sans date]. [Consulté le 21.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediation-culturelle.ch/>

NÉ POUR LIRE, [sans date]. *Né pour lire* [en ligne]. [Sans date]. [Consulté le 27.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.nepourlire.ch/buchstart/fr/index.asp?navanchor=2110000>

SIMON, Caroline, 2012. « Des animations intergénérationnelles au cœur de la Petite Bibliothèque Ronde ». *SlideShare* [en ligne]. 20 juillet 2012. [Consulté le 26.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.slideshare.net/PBronde/article-ifla-carolinesimon>

Aides à la réalisation

BIBLIOMEDIA, 2017b. Les aides de départ. *Bibliomedia.ch* [en ligne]. [Sans date]. [Consulté le 20.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/documents/g_n_ralits_aides_d_e_d_part.pdf

BIBLIOMEDIA, 2017c. Aide de départ : directives. *Bibliomedia.ch* [en ligne]. [Sans date]. [Consulté le 20.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/documents/Directives_aide_de_d_part.pdf

BIBLIOMEDIA, 2017d. Questionnaire concernant l'aide de départ. *Bibliomedia.ch* [en ligne]. 2017. [Consulté le 20.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/documents/questionnaire_d_aide_de_d_part.pdf

CROIX-ROUGE GENEVOISE, 2017. Croix-Rouge genevoise – Centre d'intégration culturelle. *Croix-rouge.ge* [en ligne]. 2017. [Consulté le 04.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.croix-rouge-ge.ch/index.php?page=cic-2>

Chartes

ASSOCIATION DU CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES et al., 1991. Chartes des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991. *Enssib.fr* [en ligne]. 7 novembre 1991. [Consulté le 22.06.2017].

Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>

ASSOCIATION DU CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES, 1992. La charte du bibliothécaire volontaire. *Enssib.fr* [en ligne]. 1992. [Consulté le 27.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1973-charte-du-bibliothecaire-volontaire.pdf>

BIBLIOTHÈQUE DE NYON, 201?. Charte d'accueil – Bibliothèque de Nyon. *Bibliotheque.nyon.ch* [en ligne]. 201?. [Consulté le 02.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://bibliotheque.nyon.ch/pratique/charte-daccueil/>

CONFÉDÉRATION SUISSE. Département fédéral de l'intérieur, 2010. Charte des bibliothèques suisses. *Admin.ch* [en ligne]. Mai 2010. [Consulté le 22.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.nb.admin.ch/org/organisation/03172/03205/index.html?lang=fr>

VILLE DE GENÈVE, 2014b. Espaces multimédia enfants / Bibliothèques Municipales / Ville de Genève : Sites des institutions. *Institutions.ville-geneve.ch* [en ligne]. 2014. [Consulté le 02.07.2017]. Disponible à l'adresse : http://institutions.ville-geneve.ch/fileadmin/user_upload/BM/document/pdf/document_officiel/flyer_jeunesse.pdf

Conventions

BARBAUX, Jean-Jacques, [sans date]. Modèle de convention entre une commune et une association pour la gestion d'une bibliothèque. *Mediatheque.seine-et-marne.fr* [en ligne]. [Sans date]. [Consulté le 27.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://mediatheque.seine-et-marne.fr/library/3e766317-fbaf-4928-9ed1-d11faf608e9c-pdf_statuts---documents-administratifs--convention.pdf

HAUTE ÉCOLE DE GESTION. Filière Information documentaire, 2017. Collaborations possibles avec les étudiants de la filière information documentaire. *Hesge.ch* [en ligne]. Mars 2017. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/etudier-heg/cursus-academique/documents/collaboration_avec_etudiants_2017.pdf

Directives

CANTON DE FRIBOURG. Direction de l'instruction publique, de la culture et de sport, 2013. Directives concernant les bibliothèques de lecture publique émises par la Direction de l'instruction publique, de la culture et de sport. *Fr.ch* [en ligne]. 1 mars 2013. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : https://www.fr.ch/secu/files/pdf64/Directives_bibliothèques_lecture_publicue.pdf

IFLA et UNESCO, 2001. Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO. *Unesco.org* [en ligne]. Avril 2001. [Consulté le 22.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654f.pdf>

Fiches pratiques

DAVID, Stéphanie, 2008. Désherber en bibliothèque : fiche pratique. *Enssib.fr* [en ligne]. 17 janvier 2008. Mis à jour le 12 mai 2015. [Consulté le 02.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1735-desherber-en-bibliotheque.pdf>

Logiciel d'enquête

LIMESURVEY GMBH, 2017. *LimeSurvey* [en ligne]. 2017. Mis à jour le 1 avril 2017. [Consulté le 01.07.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.limesurvey.org/>

Lois et textes juridiques

Loi cantonale du 30 avril 2013 sur les bibliothèques (Bibliotheksgesetz ; 276.1). *Portal Kanton St. Gallen* [en ligne]. 30 avril 2013. Mise à jour le 1 janvier 2014. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.sg.ch/home/gss_search_q.html?searchUserId=anonymous&q=Bibliotheksgesetz&x=0&y=0&redirectPath=%2Fhome%2Fgss_search_q&cof=FORID%3A11&cx=015811924565039203143%3A0dkyqpcealq&browserId=

Loi fédérale sur la Bibliothèque nationale suisse du 18 décembre 1992 (LBNS ; 432.21). *Admin.ch* [en ligne]. 18 décembre 1992. État le 01 janvier 2012. [Consulté le 29.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19920349/index.html>

Loi fédérale sur l'encouragement de la culture du 11 décembre 2009 (LEC). *Admin.ch* [en ligne]. 11 décembre 2009. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/federal-gazette/2009/7923.pdf>

Loi sur la culture du 16 mai 2013 (LCulture ; C 3 05.01). *Ge.ch* [en ligne]. 16 mai 2013. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_C3_05.html

Loi sur la promotion de la culture du 15 novembre 1996 (440.1). *Apps.vs.ch* [en ligne]. 15 novembre 1996. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : https://apps.vs.ch/legxml/site/laws_pdf.php?ID=299&MODE=2

Loi sur les bibliothèques 904/1998 promulguée à Helsinki le 4 décembre 1998. *SCRIBD* [en ligne]. 4 décembre 1998. [Consulté le 03-07.2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.scribd.com/document/7061620/loi-finlandaise-sur-les-bibliotheques>

Ordonnance du Département fédéral de l'intérieur relative au régime de promotion de la lecture du 5 juillet 2016 (RS 442.127). *Droitfederal.admin.ch* [en ligne]. 5 juillet 2016. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/official-compilation/2016/2823.pdf>

Règlement d'application de la loi sur la culture du 13 mai 2015 (RCulture ; 3 05.01). *Ge.ch* [en ligne]. 13 mai 2015. [Consulté le 29.06.2017]. Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_C3_05p01.html

Normes

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE, 2014. Normes pour bibliothèques scolaires. *SABCLP.ch* [en ligne]. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.sabclp.ch/images/Normes_bibliotheques_scolaires_2014.pdf

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE, 2008. Normes pour bibliothèques de lecture publique. *SABCLP.ch* [en ligne]. [Consulté le 21.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.sabclp.ch/fr/organisation.htm>

IFLA et UNESCO, 2004. Normes IFLA/UNESCO pour les bibliothèques scolaires. *Ifla.org* [en ligne]. Mars 2004. [Consulté le 22.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-fr.pdf>

IFLA et UNESCO, 2002. Normes IFLA/UNESCO pour les bibliothèques scolaires. *Ifla.org* [en ligne]. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-f.p>

6. Conclusion

En conclusion à ce travail, je souhaite revenir sur certains points cruciaux qui, je l'estime, doivent impérativement être pris en compte lors de l'étude et la réalisation de la bibliothèque sur la Commune de Veyrier. J'en profiterai également pour relever quelques faiblesses quant à mes démarches et la construction de mon travail. Pour une lecture plus aisée, je me propose de rédiger cette conclusion en suivant l'ordre des chapitres abordés tel qu'il apparaît dans la table des matières.

Un besoin issu de la population

En ce qui concerne l'état des lieux, et particulièrement l'historique du projet de création, le simple fait que, depuis plusieurs années, des projets, plus ou moins aboutis, ont été soumis à la Mairie, prouve que l'établissement d'une bibliothèque sur la commune est une volonté issue de la population veyrite. Le soutien de la population à ce genre d'entreprise est indispensable, mais en échange de ce soutien, les autorités doivent s'assurer que l'établissement réponde au mieux à leurs besoins.

Un existant insuffisant

Le Bibliobus et la Bibliothèque d'Étrembières, dont dépend la commune, sont d'excellentes initiatives pour pallier le manque d'infrastructures actuel en matière documentaire, mais ils ne suffisent pas aux besoins des habitants. Je pense que les autorités auront tout intérêt à remercier vivement les Bibliothèques Municipales genevoises et la Commune d'Étrembières d'avoir, pendant toutes ces années, proposé ces services aux Veyrites.

Une riche vie locale

En recensant les institutions et associations présentes sur le territoire communal, j'ai pu réaliser pleinement la richesse de la vie culturelle et sociale que possède Veyrier. Mais cette activité est néanmoins assez disparate, les associations ne collaborent que peu, voire ne se connaissent pas entre elles. Créer une bibliothèque, insérée dans un centre culturel et axée sur des partenariats, ne peut qu'amener ces associations à se rencontrer, collaborer et animer plus encore la vie locale. La fête d'ouverture de la bibliothèque pourrait d'ailleurs être l'occasion de lancer la première édition d'un festival des associations veyrites...

Des choix difficiles

Il a parfois été difficile de faire un choix parmi les associations à retenir pour participer à l'enquête, mais il me semble avoir été bien guidé par mon mandant, M. Raymond Gavillet et mon conseiller, M. Michel Gorin. Malgré tout, je recommande aux autorités de ne pas négliger des associations ou institutions au prétexte qu'elles ne figurent pas dans mon travail : je n'ai aucunement la prétention d'être exhaustif.

Des définitions communes

En essayant de clarifier les modalités des différents partenariats possibles, ainsi que les enjeux de la médiation culturelle, je voulais être sûr que les réflexions qu'engendrera mon travail porteront sur les mêmes définitions. De même pour le concept de « bibliothèque troisième lieu » qui est aujourd'hui pour les professionnels une notion incontournable à prendre en compte pour la création d'une bibliothèque. Le fait que les résultats de l'enquête prouvent ce désir de « troisième lieu », alors que la population interrogée n'en connaissait pas la définition, valide l'adéquation de ce concept à notre époque, à notre société, et bien sûr à ce projet particulier.

Chiffres et ressenti

En analysant les bibliothèques communales genevoises, j'ai pu réaliser que chacune d'entre elles possède ses particularités, indépendamment du nombre d'habitants et de la superficie de la commune, et qu'aucune d'entre elles ne se conforme complètement aux recommandations de la CLP. J'en tire la conclusion que chaque bibliothèque est unique, et que chacune prend place dans un environnement si particulier en matière de vie sociale et culturelle qu'au final, les chiffres ne suffisent pas à définir les besoins de ses usagers et les modalités de son fonctionnement, même s'ils sont d'une aide certaine. Après plusieurs entretiens, rencontres et discussions avec les acteurs de la vie locale et les autorités, je suis à même d'affirmer l'importance du ressenti, et donc de la nécessité d'intégrer au plus vite et sur le long terme ces acteurs dans les réflexions concernant la création et l'utilisation de la bibliothèque.

Un vide juridique à remplir

La Suisse est pauvre en textes juridiques au sujet des bibliothèques, et Genève particulièrement, certes. Mais ce n'est pas une raison pour penser que les autorités fédérales ou cantonales se fichent éperdument des bibliothèques et que rien ne peut être entrepris : au contraire ! Non seulement l'État promeut la culture sous toutes ses formes dans une certaine mesure, mais ce manque législatif oblige la population et les

autorités communales à être inventifs pour parvenir à leurs fins. Ainsi, plus il y aura de projets mis en chantier par la volonté populaire, plus il deviendra nécessaire pour l'Etat de légiférer clairement sur le sujet, et d'ici-là, nous pouvons compter sur les associations professionnelles et les prescripteurs à l'échelle internationale, comme l'IFLA et l'UNESCO.

Première enquête

C'était la première fois que je menais une enquête sur le terrain et préparais un questionnaire de cette ampleur dans le but d'identifier des besoins et acteurs, et je dois dire que j'avais légèrement sous-estimé cette tâche. L'élaboration du questionnaire en soi fut laborieuse : je devais anticiper les réponses possibles des personnes interrogées, sans pour autant les influencer par des questions un peu trop orientées. Il est certain que si c'était à refaire, je m'y prendrais plus en avance et contacterais des personnes ayant l'habitude de créer ce type de questionnaire. Mais finalement, le plus difficile aura été de contacter et d'obtenir les réponses des associations et institutions pour le questionnaire et les entretiens : faux numéros, fausses adresses, abonnés absents, barrière des secrétaires, labyrinthe de l'administration, indisponibilités, ... aucun de ces obstacles n'est insurmontable, mais ils sont tous extrêmement chronophages. A l'heure où vous lisez ces lignes, j'attends encore un téléphone promis au mois de mai !

Représentation de la population

D'une manière générale, je suis plutôt satisfait des résultats de l'enquête. Certes, je n'ai pas atteint un taux de retour de 100%, mais celui que j'ai obtenu est plus que suffisant pour en tirer des conclusions valables. Je profite de ces lignes pour néanmoins rappeler que mon enquête portait sur les associations et institutions de la commune, ce qui n'est pas exactement une représentation exacte de la population même si, de fait, les associations et institutions sont dans une certaine mesure représentatives de la vie locale. Il s'agira donc pour les autorités de ne pas se baser uniquement sur mon travail et celui de mon camarade Florian Odin, mais de continuer à sonder la population pour prendre des décisions.

Le grand SWOT

L'établissement de ces SWOT fut un exercice difficile, non seulement en raison de la disparité de la population interrogée, mais également en raison du double moyen de récolte des données ; j'espère malgré tout être arrivé à synthétiser et uniformiser les forces et faiblesses des potentiels partenaires de la bibliothèque. Il est certain que si

ces SWOT sont une base utile à la réflexion pour l'établissement d'un cahier des charges, il conviendra d'approfondir les besoins des futurs partenaires de manière plus précise, par exemple en les intégrant rapidement à des groupes de travail.

Rien ne remplace des professionnels expérimentés

Nous arrivons maintenant aux recommandations concrètes émises sur la base du questionnaire et des entretiens. Il est bien clair qu'en aucun cas je ne puis être exhaustif quant à celles-ci, c'est pourquoi je conseille vivement aux autorités de faire appel aux associations et institutions professionnelles faisant office de prescripteurs dans le domaine, et de ne pas hésiter à se référer à la documentation mise en lien dans la bibliographie.

L'argent : le sujet qui fâche

L'administration sera donc le principal partenaire de la future bibliothèque : sans son soutien, rien de ce qui pourrait être fait n'aurait de sens ni d'utilité pour la population. Une bibliothèque bien construite et adaptée est un instrument de promotion de la commune, elle reflète donc non seulement la volonté publique, mais aussi celle du politique. Vous l'aurez remarqué, il n'est, dans ce travail, jamais fait mention de budget ou d'argent, mais il est peut-être temps d'en parler. Le soutien financier est un élément très important à prendre en compte pour la création d'une telle institution, et son statut de « vitrine culturelle » de la commune y est intrinsèquement lié : il est courant que l'enthousiasme des autorités soit réfréné à la vue des coûts engendrés par la création et le fonctionnement de l'établissement, au point de décider au dernier moment de réduire à son minimum le budget nécessaire. Ce choix est une grosse erreur : en limitant au maximum l'investissement pour bénéficier d'une « vitrine » sans pour autant lui donner les moyens d'exister et de servir au mieux la population, les autorités condamnent la bibliothèque à n'être qu'anecdotique dans la vie communale et lui donnent l'assurance que les usagers, une fois le premier engouement lié à son inauguration passé, n'y trouveront plus leur compte et désertent les lieux, ce qui entraînera une baisse des subventions, qui engendrera une baisse de la fréquentation, qui provoquera une baisse des moyens accordés, ce qui amènera la perte de publics, ce qui ... bref, vous l'aurez compris, le cercle est vicieux et continu : car si la création d'un lieu culturel est garant d'une belle image politique, personne ne souhaite être la personne qui décidera de la fermeture d'une bibliothèque. Celle-ci sera donc livrée à elle-même et mourra gentiment dans l'indifférence générale.

Une vision à (très) long terme

C'est pourquoi il faut donc impérativement lui donner les moyens de son existence, pour la création bien sûr, mais surtout sur le long terme. Et puisqu'on en parle, il faut à tout prix anticiper l'évolution non seulement des pratiques en consultant régulièrement la population au sujet de ses besoins et les professionnels au sujet des progrès dans le domaine, mais également de la démographie de la commune. Bientôt, un énorme complexe immobilier prendra place aux Grands-Esserts, doté des infrastructures nécessaires en termes de commerces et d'éducation ainsi que d'un centre d'accueil des migrants. Il faut dès lors déjà prendre en compte cette future population, en plus de l'évolution démographique naturelle, et s'assurer que la bibliothèque réponde aux besoins *futurs* et non pas *actuels*, car ce qui est de mise aujourd'hui ne le sera pas demain, et créer une bibliothèque prend du temps.

Avec le temps...

Temps que peu de potentiels partenaires sont prêts à donner pour participer à des groupes de travail et de réflexion, mais que beaucoup quand même estiment indispensable pour obtenir une bibliothèque répondant à leurs besoins. Aux autorités donc de fédérer ces acteurs en les impliquant dans un projet commun, et en les intégrant au plus tôt dans la vie de la bibliothèque. Car justement, de bons partenariats bien choisis, bien développés, permettront de rationaliser les ressources, d'avoir accès à un vivier de volontaires et d'économiser de l'argent, même s'il ne faut pas lésiner sur l'investissement en matière de personnel, d'acquisitions, de locaux, et de services.

Pas de bénévoles, mais des volontaires

Nous avons la chance en Suisse de bénéficier non seulement d'une formation type CFC pour le métier d'aide-bibliothécaire, mais également d'une haute école qui forme des spécialistes en information documentaire, et ce, qui plus est, à la frontière de la Commune de Veyrier. Aucune excuse donc pour ne pas faire appel à des personnes formées, diplômées et garantes de professionnalisme, ce qui est, je le rappelle, une nécessité absolue pour gérer une bibliothèque. L'idée que toute personne amatrice de lecture puisse s'improviser bibliothécaire doit être vite oubliée, et les autorités doivent absolument veiller à engager le personnel qualifié nécessaire au bon fonctionnement de la bibliothèque. Chercher à faire des économies sur ce point s'avèrerait extrêmement négatif pour l'ensemble des usagers et pour l'existence même de la bibliothèque. Bien sûr, au vu du contexte dans lequel prendra place l'établissement, il sera indispensable de bénéficier du soutien de volontaires, mais il faudra s'assurer que

ceux-ci auront non seulement suivi une des formations dispensées par l'une ou l'autre des associations professionnelles, mais aussi que leurs domaines de compétences soient les plus variés possibles.

Carrefour de la vie locale

Et pour ceci, les responsables ne pourront que se réjouir d'avoir créé des liens forts et établi des partenariats solides avec les institutions et associations présentes sur la commune, car leurs membres ont toutes les qualités requises pour faire vivre la bibliothèque : motivés, spécialisés dans des domaines très différents (de la mise en valeur du patrimoine à la gestion d'un groupe d'enfants en passant par l'organisation d'un tournoi de bridge), et surtout prescripteurs au sein de leurs cercles de connaissances liés à leurs professions ou activités. L'idée est d'imposer la bibliothèque comme vecteur, comme carrefour de l'activité des associations et d'impliquer leurs membres dans l'organisation d'animations au travers de celle-ci. Sans compter que cette façon de faire participe pleinement de la notion de « troisième lieu » : en faisant de la bibliothèque un espace de rencontres où les liens sociaux se tissent et s'entremêlent, elle permettra d'inscrire durablement l'institution dans le quotidien et les habitudes de la population.

Des locaux locaux

Le choix des autorités pour l'emplacement³⁷ de la bibliothèque est excellent : au cœur du village, proche des commerces, accessible à pied, vélo et voiture facilement, il ne peut qu'encourager les usagers à vite y faire un saut après le travail, ou s'y arrêter sur le chemin de l'épicerie ou de l'école. Pour optimiser ce choix, il serait préférable, comme le démontre l'existant en matière de bibliothèques à Genève, en Suisse et dans le monde entier, de loger l'institution en rez-de-chaussée, de manière à offrir une visibilité adéquate. Il est bien entendu possible qu'elle prenne place dans les étages, mais cela impliquera d'accorder une attention particulière à son accès pour des personnes à mobilité réduite, et de se résoudre à ce que la bibliothèque reste enfermée dans ses murs, sans possibilités directes d'étendre son activité aux environs immédiats du bâtiment, ce qui est non seulement très agréable par beau temps, mais aussi fortement plébiscité par le public³⁸.

³⁷ À l'emplacement actuel des n°263 et 265 de la Route de Veyrier.

³⁸ Voir figure n°7, p. 37, et la plupart des entretiens.

Crèches et EMS : même combat !

Que cela soit en termes d'investissement, d'intérêt, de propositions ou de motivation, les crèches et EMS se sont montrés les futurs partenaires les plus enthousiastes à la création d'une bibliothèque. Avant même l'enquête, nous savions qu'ils seraient de potentiels partenaires intéressés par le projet, mais nous avons sous-estimé leur besoin en matière documentaire. Les entretiens ont confirmé cette tendance par leurs exigences en tant que publics particuliers, dont découlent certaines demandes très spécifiques, que cela soit au niveau de l'aménagement des locaux, des accès, des horaires réservés, ou encore d'un fort besoin d'animations. Mais la bonne nouvelle, c'est qu'eux-mêmes sont prêts à s'investir pour que la bibliothèque réponde au mieux à leurs désirs, à leurs envies, à leurs besoins. Le fait que ces deux publics, qu'une vie entière ou presque sépare, se retrouvent dans un même lieu avec des besoins similaires laisse la porte ouverte à l'organisation d'animations communes, et surtout confirme la pertinence d'une bibliothèque axée « troisième lieu ».

Esprit critique es-tu là ?

Par les temps qui courent et au vu de l'actualité, je souhaiterais insister sur un point qui me tient particulièrement à cœur : le développement de l'esprit critique, particulièrement chez les jeunes. La France, nous l'avons vu, a depuis un certain temps déjà mis en place des cours à destination des écoles primaires sensibilisant les écoliers au travers d'activités et de recherches à l'utilisation et la compréhension des médias et de la communication. La mise en place d'aides à la recherche et de divers ateliers et formations en collaboration avec les établissements scolaires est, je pense, l'une des priorités de la future bibliothèque, afin de permettre aux élèves d'exercer pleinement leur citoyenneté dans cette société de l'information. Cela répondrait d'ailleurs complètement aux principes directeurs émis par l'IFLA et l'UNESCO en matière d'éducation et de liberté d'information.

Le prêt à la force du mollet

L'idée d'un service de prêt à domicile à vélo, si elle semble anecdotique, répond à une réelle demande de la part des institutions pour personnes âgées, mais aussi des établissements scolaires, et, étonnamment, d'une bonne partie des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête³⁹. Sans qu'il soit trop compliqué ni onéreux à mettre en place, ce service pourrait faire office de « carte de visite », ou du moins d'élément juste assez original pour attirer l'attention du public, peut-être même des

³⁹ 19% des associations selon la figure n°7, p. 37.

médias, et donc faire rayonner et connaître la bibliothèque en dehors des limites du village.

Ludo-biblio

Les modalités de collaboration avec la ludothèque devront être analysées de près afin de créer une synergie propre à contenter les deux institutions. De par leurs missions communes, elles devront trouver un mode de fonctionnement permettant de satisfaire les besoins du public. C'est une chance pour une petite commune de posséder ce service assuré uniquement par des bénévoles, mais dans l'optique de la création d'un centre hébergeant plusieurs acteurs culturels se partageant un même public, il sera nécessaire à la ludothèque de revoir son mode de fonctionnement afin de l'adapter aux exigences actuelles, ce qui impliquera peut-être le recours à un personnel plus professionnel, ou du moins à des investissements en matière de structures organisationnelles. D'où l'idée d'un partenariat bien réglé qui permettrait l'économie de ressources grâce à une gestion optimale.

Encore les associations professionnelles...

Je crois l'avoir suffisamment répété au fil de ces pages, mais le recours aux associations professionnelles comme la CLP et BIS⁴⁰, l'Institut suisse Jeunesse et Médias, Né pour lire, et la myriade d'autres organisations existantes pour venir en aide aux bibliothèques ne doit pas être négligé. Je ne m'étendrai pas à nouveau sur le sujet, mais ces associations existent et prouvent tous les jours leur valeur, alors autant solliciter leurs expérience et professionnalisme.

Des étudiants avides d'expériences à disposition

J'espère que la lecture de ce travail donnera envie aux autorités de collaborer à nouveau, et pourquoi pas régulièrement, avec la Haute École de gestion de Genève, et particulièrement la filière Information documentaire, car je sais de source sûre, pour avoir fréquenté ses étudiants, que ces derniers ont toujours plaisir à travailler et effectuer des stages dans de nouvelles institutions. L'opportunité de la création d'une bibliothèque ainsi que la proximité géographique font de cette école, jeune et pourtant déjà réputée, un partenaire plus qu'idéal puisqu'une collaboration réjouirait autant les deux parties.

⁴⁰ Longue vie à leur possible union !

Une bibliographie pratique

Par mes recherches pour ce travail, j'ai trouvé des documents m'ayant servi à sa rédaction qui, j'en suis certain, seront d'une grande aide à la prise de décisions concernant la création de la bibliothèque de Veyrier. C'est pourquoi je les ai mis en évidence au point 5.4 (p. 82), de manière à rendre ce dossier le plus utile possible aux autorités. Je tiens à faire savoir aux dites autorités que je me rends disponible tout au long du processus de réflexion, et plus encore, pour toute question, pour toute aide que je pourrais apporter afin que cette bibliothèque soit une réussite sur tous les plans.

Une discrète petite pierre

Ce travail de Bachelor fut un travail de longue haleine, mais en écrivant ces lignes, je suis heureux de savoir que ces quelques pages serviront à quelque chose de concret, un projet qui me motive depuis près d'une année et que j'espère bien voir se réaliser prochainement. Malgré quelques embûches, j'ai réellement eu beaucoup de plaisir à m'investir dans ce travail, à me sentir utile à ma manière à la communauté qui m'a vu naître, m'a fourni un accès à l'éducation et qui, aujourd'hui, me donne du travail. C'est une petite pierre dans les fondations de l'édifice qui sera probablement invisible une fois la construction achevée, mais je saurai qu'elle s'y trouve, et c'est ce qui compte.

Dès lors, j'attends avec impatience ma carte de lecteur de la Bibliothèque de Veyrier.

Bibliographie

Par ordre alphabétique d'auteur

ASSOCIATION DU CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES et al., 1991. Chartes des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991. *Enssib.fr* [en ligne]. 7 novembre 1991. [Consulté le 22.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>

ASSOCIATION DU CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES, 1992. La charte du bibliothécaire volontaire. *Enssib.fr* [en ligne]. 1992. [Consulté le 27.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1973-charte-du-bibliothecaire-volontaire.pdf>

BAILLARGEON, Jean-Paul, 2007. *Plaidoyer pour une bibliothèque publique culturelle : dix défis à relever*. Montréal : Éditions ASTED. ISBN 978-2-923563-05-3.

BARBAUX, Jean-Jacques, [sans date]. Modèle de convention entre une commune et une association pour la gestion d'une bibliothèque. *Mediatheque.seine-et-marne.fr* [en ligne]. [Sans date]. [Consulté le 27.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://mediatheque.seine-et-marne.fr/library/3e766317-fbaf-4928-9ed1-d11faf608e9c-pdf_statuts--documents-administratifs-convention.pdf

BERTRAND, Anne-Marie, 2002. *Les Bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques*. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0837-6.

BIBLIOMEDIA, 201?a. *Fondation Bibliomedia Suisse* [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliomedia.ch/fr/>

BIBLIOMEDIA, 201?b. Les aides de départ. *Bibliomedia.ch* [en ligne]. [Sans date]. [Consulté le 20.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/documents/g_n_ralit_s_aides_d_e_d_part.pdf

BIBLIOMEDIA, 201?c. Aide de départ : directives. *Bibliomedia.ch* [en ligne]. [Sans date]. [Consulté le 20.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/documents/Directive_s_aide_de_d_part.pdf

BIBLIOMEDIA, 201?d. Questionnaire concernant l'aide de départ. *Bibliomedia.ch* [en ligne]. 201?. [Consulté le 20.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/documents/questionnaire_d_aide_de_d_part.pdf

BIBLIOTHÈQUE COMMUNALE DE CARTIGNY, 2015. Règlement de la Bibliothèque communale de Cartigny. *Cartigny.ch* [en ligne]. 18 janvier 2015. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cartigny.ch/index.php/la-vie-a-cartigny-new/vie-culturelle/116-bibliotheque>

BIBLIOTHÈQUE DE CRANS MONTANA, [sans date]. *Bibliothèque de Crans Montana* [en ligne]. 201?. [Consulté le 23.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.cransmontana.ch/>

BIBLIOTHÈQUE DE MEYRIN, 2017. *Meyrin : Bibliothèque* [en ligne]. 2017. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://meyrin.e-sezhame.fr/index>

Rapport-gratuit.com 
LE NUMERO 1 MONDIAL DES MÉMOIRES

BIBLIOTHÈQUE DE NYON, 201?. Charte d'accueil – Bibliothèque de Nyon. *Bibliotheque.nyon.ch* [en ligne]. 201?. [Consulté le 02.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://bibliotheque.nyon.ch/pratique/charte-daccueil/>

BIBLIOTHÈQUE DU VAL D'HÉRENS, [sans date]. *Bibliothèque du Val d'Hérens* [en ligne]. 201?. [Consulté le 23.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.biblioherens.ch/>

BIBLIOTHÈQUE INFORMATIONS SUISSE, 201?. *Bibliothèque Information Suisse* [en ligne]. 201?. [Consulté le 21.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bis.ch/fr.html>

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE, 2017. Accueil (data.bnf.fr). *Data.bnf.fr* [en ligne]. 2017. Mise à jour le 21 février 2017. [Consulté le 29.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://data.bnf.fr/>

BIBLIOTHÈQUE PESTALOZZI, [sans date]. *Bibliothèque Ludothèque Pestalozzi ville Neuchâtel Suisse* [en ligne]. [Consulté le 23.06.2017]. Disponible à l'adresse : www.bibliotheque-pestalozzi.ch/

CALENGE, Bertrand, 2006. *Les petites bibliothèques publiques*. Nouv. éd. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie. Collection bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0916-8.

CANTON DE FRIBOURG. Direction de l'instruction publique, de la culture et de sport, 2013. Directives concernant les bibliothèques de lecture publique émises par la Direction de l'instruction publique, de la culture et de sport. *Fr.ch* [en ligne]. 1 mars 2013. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : https://www.fr.ch/secu/files/pdf64/Directives_bibliothèques_lecture_publicue.pdf

CATSAROS, Christophe [réd. en chef], 2017. Bibliothèques #1. *Tracés*. N°09.

CATSAROS, Christophe [réd. en chef], 2017. Bibliothèques #2. *Tracés*. N°11.

CNRTL, 2012. *Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales* [en ligne]. 2012. [Consulté le 28.09.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/>

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE, 2014. Normes pour bibliothèques scolaires. *SABCLP.ch* [en ligne]. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.sabclp.ch/images/Normes_bibliothèques_scolaires_2014.pdf

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE, 2008. Normes pour bibliothèques de lecture publique. *SABCLP.ch* [en ligne]. [Consulté le 21.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.sabclp.ch/fr/organisation.htm>

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE, 201?a. *Communauté de travail des Bibliothèques de Lecture Publique* [en ligne]. [Consulté le 21.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.sabclp.ch/fr/>

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE, 201?b. *Médiation culturelle – La plateforme collaborative de la CLP pour les bibliothèques publiques* [en ligne]. [Consulté le 21.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://mediationculturelleclp.ch/>

COMMUNE D'AIGLE, 2017. Le livre à domicile. *Aigle.ch* [en ligne]. 2017. [Consulté le 27.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.aigle.ch/N3179/le-livre-a-domicile.html>

COMMUNE DE CARTIGNY, 2012. Bibliothèque. *Cartigny.ch* [en ligne]. 2012. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cartigny.ch/index.php/lavie-a-cartigny-new/vie-culturelle/116-bibliotheque>

COMMUNE DE COLOGNY, 201?. Bibliothèque de Coligny. *Cologny.ch* [en ligne]. 201?. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cologny.ch/bibliotheque-de-cologny>

COMMUNE DE GENTHOD, 201?. Genthod en ligne : Bibliothèque. *Genthod.ch* [en ligne]. 201?. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.genthod.ch/fr/loisirs/bibliotheque/>

COMMUNE DE MEYRIN, 2006. Dons d'archives. *Meyrin.ch* [en ligne]. 2006. [Consulté le 28.09.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/administration/bibliotheque_archives/pid/363

COMMUNE DE MEYRIN, 2008. Convention de donation. *Meyrin.ch* [en ligne]. 25 novembre 2008. [Consulté le 28.09.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.meyrin.ch/jahia/webdav/site/meyrin/shared/documents/archives/convention_donation_Meyrin.pdf

COMMUNE DE MONTREUX et COMMUNE DE VEYTAUX, 201?. Bibliothèque municipale de Montreux & Veytaux. *Bibliothequemontreuxveytaux.ch* [en ligne]. 201?. [Consulté le 03.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliothequemontreuxveytaux.ch/opacwebaloes/index.aspx?ldPage=214>

COMMUNE DE PREGNY-CHAMBÉSY, 2017. Pregny-Chambésy en ligne : Bibliothèque. *Pregny-chambesy.ch* [en ligne]. 2017. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.pregny-chambesy.ch/fr/viesociale/bibliotheques/>

COMMUNE DE TROINEX, 2014. Bibliothèque. *Troinex.ch* [en ligne]. 2014. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.troinex.ch/vivre-ici/bibliotheque>

CONFÉDÉRATION SUISSE. Département fédéral de l'intérieur, 2010. Charte des bibliothèques suisses. *Admin.ch* [en ligne]. Mai 2010. [Consulté le 22.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.nb.admin.ch/org/organisation/03172/03205/index.html?lang=fr>

CROIX-ROUGE GENEVOISE, 201?. Croix-Rouge genevoise – Centre d'intégration culturelle. *Croix-rouge.ge* [en ligne]. 201?. [Consulté le 04.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.croix-rouge-ge.ch/index.php?page=cic-2>

DAVID, Stéphanie, 2008. Désherber en bibliothèque : fiche pratique. *Enssib.fr* [en ligne]. 17 janvier 2008. Mis à jour le 12 mai 2015. [Consulté le 02.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1735-desherber-en-bibliotheque.pdf>

DOGLIANI, Sergio. Les Idea Stores. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2008, n° 1, p. 69-72. [Consulté le 03.07.2017]. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0069-013>

DOK DELFT, 201?. *DOK Delft* [en ligne]. 201?. [Consulté le 03.07.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.dok.info/>

DRES, Hélène, 2010. *Le jeu et la bibliothèque : Un outil pour changer d'image ou un réel changement ?* [en ligne]. Nanterre : Université Paris Ouest – Nanterre – La Défense. Travail de mémoire. [Consulté le 23.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49083-le-jeu-et-la-bibliotheque-un-outil-pour-changer-d-image-ou-un-reel-changement.pdf>

DU PLESSIS, Noëlla, 2002. Les contrats ville-lecture en France. In : QUÉBEC, Institut canadien de, GOYETTE, M., TECHNOLOGIE, Société pour la promotion de la science et de la technologie. *Politique culturelle et bibliothèque publique : lieu de diffusion des savoirs : actes du séminaire tenu à Québec le 28 février 2002 à l'auditorium Joseph-Lavergne de la Bibliothèque Gabrielle-Roy* [en ligne]. Canada : ASTED, pp. 27-40.

- ISBN 978-2-921548-63-2. Disponible à l'adresse : <https://books.google.ch/books?id=whKQ1Cws2ucC>
- ENGEL, Laurence, 2013. BnF – Bibliographies. *Bnf.fr* [en ligne]. 26 décembre 2013. [Consulté le 29.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/bibliographies.html
- ÉPINARD, François, 201?. *Savoie-biblio* [en ligne]. 201?. [Consulté le 30.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.savoie-biblio.fr/EXPLOITATION/Default/accueil-ermes.aspx>
- EVANS, Christophe (éd.), 2011. *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, 22. ISBN 978-2-910227-89-0.
- FAILLA, Luigi, 2017. La bibliothèque comme espace public. *Tracés*. 5 mai 2017. Vol. 09, pp. 6-10. ISSN : 0251-0979.
- FRANQUEVILLE, Pierre et SERVET, Mathilde. « À Thionville, une belle opportunité née d'un accident de parcours ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2010, n° 4, p. 66. [Consulté le 03.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0066-003>
- HAUTE ÉCOLE DE GESTION. Filière Information documentaire, 2017. Collaborations possibles avec les étudiants de la filière information documentaire. *Hesge.ch* [en ligne]. Mars 2017. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/etudier-heg/cursus-academique/documents/collaboration_avec_etudiants_2017.pdf
- IFLA, 2017. IFLA – A propos de l'IFLA. *Ifla.org* [en ligne]. 2017. Mis à jour le 16 mars 2017. [Consulté le 03.07.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/FR/about>
- IFLA et UNESCO, 2001. Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO. *Unesco.org* [en ligne]. Avril 2001. [Consulté le 22.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654f.pdf>
- IFLA et UNESCO, 2004. Normes IFLA/UNESCO pour les bibliothèques scolaires. *Ifla.org* [en ligne]. Mars 2004. [Consulté le 22.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-fr.pdf>
- IFLA et UNESCO, 2002. Normes IFLA/UNESCO pour les bibliothèques scolaires. *Ifla.org* [en ligne]. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/squide02-f.p>
- INSTITUT SUISSE JEUNESSE ET MEDIAS, 2017. *Institut suisse Jeunesse et Médias* [en ligne]. [Consulté le 22.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.isjm.ch/>
- JACQUINET, Marie-Christine, 2011. *Créer des services innovants : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne : enssib. ISBN 978-2-910227-90-6.
- LANDAU, Herbert B., 2008. *The small public library survival guide: thriving on less*. Chicago : American Library Association. ISBN 978-0-8389-3575-0.
- JEUGE-MAYNART, Isabelle, 201?. Définitions : partenariat – Dictionnaire de français Larousse. *Larousse.fr* [en ligne]. 201?. [Consulté le 30.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/parteneriat/58354>
- LIMESURVEY GMBH, 2017. *LimeSurvey* [en ligne]. 2017. Mis à jour le 1 avril 2017. [Consulté le 01.07.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.limesurvey.org/>

Loi cantonale du 30 avril 2013 sur les bibliothèques (Bibliotheksgesetz ; 276.1). *Portal Kanton St. Gallen* [en ligne]. 30 avril 2013. Mise à jour le 1 janvier 2014. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : http://www.sg.ch/home/gss_search_g.html?searchUserId=anonymous&q=Bibliotheksgesetz&x=0&y=0&redirectPath=%2Fhome%2Fgss_search_g&cof=FORID%3A11&cx=015811924565039203143%3A0dkyqpcealq&browserId=

Loi fédérale sur la Bibliothèque nationale suisse du 18 décembre 1992 (LBNS ; 432.21). *Admin.ch* [en ligne]. 18 décembre 1992. État le 01 janvier 2012. [Consulté le 29.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19920349/index.html>

Loi fédérale sur l'encouragement de la culture du 11 décembre 2009 (LEC). *Admin.ch* [en ligne]. 11 décembre 2009. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/federal-gazette/2009/7923.pdf>

Loi sur la culture du 16 mai 2013 (LCulture ; C 3 05.01). *Ge.ch* [en ligne]. 16 mai 2013. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_C3_05.html

Loi sur la promotion de la culture du 15 novembre 1996 (440.1). *Apps.vs.ch* [en ligne]. 15 novembre 1996. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : https://apps.vs.ch/legxml/site/laws_pdf.php?ID=299&MODE=2

Loi sur les bibliothèques 904/1998 promulguée à Helsinki le 4 décembre 1998. *SCRIBD* [en ligne]. 4 décembre 1998. [Consulté le 03-07.2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.scribd.com/document/7061620/loi-finlandaise-sur-les-bibliotheques>

MAIRIE DE BRUGUIERES, 2017. La médiathèque – ludothèque. *Mairie-bruguieres.fr* [en ligne]. 2017. [Consulté le 23.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mairie-bruguieres.fr/mediatheque.asp>

MÉDIATION CULTURELLE SUISSE, [sans date]. *Médiation Culturelle Suisse* [en ligne]. [Sans date]. [Consulté le 21.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediation-culturelle.ch/>

MELOT, Michel, 2004. *La sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'Œil Neuf éditions, 2004. Sagesse d'un métier. ISBN 978-2-91554303-2

MENNESSIER, Anne-Laurence, 2001. *Analyse et réorganisation du bureau accueil-enseignement de la BU sciences de l'Université de Franche-Comté* [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Projet Professionnel Personnel de bibliothécaire. [Consulté le 03.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/597-analyse-et-reorganisation-du-bureau-accueil-enseignement-de-la-bu-sciences-de-l-universite-de-franche-comte.pdf>

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, 2017. Éducation aux médias et à l'information – L'EMI et la stratégie du numérique – Éduscol. *Eduscol.education.fr* [en ligne]. 2017. Mis à jour le 13 avril 2017. [Consulté le 03.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://eduscol.education.fr/cid72525/l-emi-et-la-strategie-du-numerique.html>

MUET, Florence et SALAÛN, Jean-Michel, 2001. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Cercle de la librairie. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0794-2.

NÉ POUR LIRE, [sans date]. *Né pour lire* [en ligne]. [Sans date]. [Consulté le 27.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.nepourlire.ch/buchstart/fr/index.asp?navanchor=2110000>

OFFICE CANTONAL DES STATISTIQUES, 2017. Portrait statistique de la Commune de Veyrier. *Geneve.ch* [en ligne]. 6 mars 2017. [Consulté le 20.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.geneve.ch/statistique/communes/aperçu.asp?commune=45>

OPENBARE BIBLIOTHEEK AMSTERDAM, 201?. *Openbare Bibliotheek Amsterdam* [en ligne]. 201?. [Consulté le 03.07.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.oba.nl/>

Ordonnance du Département fédéral de l'intérieur relative au régime de promotion de la lecture du 5 juillet 2016 (RS 442.127). *Droitfederal.admin.ch* [en ligne]. 5 juillet 2016. [Consulté le 19.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/official-compilation/2016/2823.pdf>

OURY, Antoine, 2017. « Bibliothèques : le troisième lieu « consiste à privilégier la relation humaine – Interview d'Amandine Jacquet » ». *ActuaLitté* [en ligne]. 21.06.2017. [Consulté le 26.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/interviews/bibliotheques-le-troisieme-lieu-consiste-a-privilegier-la-relation-humaine/83397>

POISSENOT, Claude, 2009. *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*. Voiron [France] : Territorial Éditions. ISBN 978-2-35295-766-9.

Règlement d'application de la loi sur la culture du 13 mai 2015 (RCulture ; 3 05.01). *Ge.ch* [en ligne]. 13 mai 2015. [Consulté le 29.06.2017]. Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/legislation/rsgf/s/rsg_C3_05p01.html

RICHTER, Brigitte et RICHTER, Noë, 1976. Réflexions sur l'intégration et l'animation des bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 1976, n° 8, pp. 371-383. [Consulté le 12.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1976-08-0371-001>. ISSN 1292-8399.

SERVET, Mathilde, 2009. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Travail de mémoire. [Consulté le 26.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

SERVET, Mathilde, 2010. « Les bibliothèques troisième lieu ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. Juillet 2010. N° 4, pp. 57-63. [Consulté le 21.06.2017]. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

SIMON, Caroline, 2012. « Des animations intergénérationnelles au cœur de la Petite Bibliothèque Ronde ». *SlideShare* [en ligne]. 20 juillet 2012. [Consulté le 26.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.slideshare.net/PBronde/article-ifla-carolinesimon>

SWOT (méthode d'analyse), 2017. *Wikipédia* [en ligne]. [Consulté le 01.07.2017]. Disponible à l'adresse : [https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=SWOT_\(m%C3%A9thode_d%27analyse\)&oldid=137707016](https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=SWOT_(m%C3%A9thode_d%27analyse)&oldid=137707016)

TAESCH-FÖRSTE, Danielle, 2006. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie. ISBN 978-2-7654-0932-8.

TOUREV, Pierre, [2006]. Définition : partenariat. *Toupie.org* [en ligne]. 2006. [Consulté le 27.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Partenariat.htm>

UNIVERSITÉ DE GENÈVE, 2016. Aide à la recherche – Bibliothèque Uni CMU – UNIGE. *Unige.ch* [en ligne]. 29 novembre 2016. [Consulté le 29.06.2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/biblio/cmu/aideformations/aidercherche/>

VEYRIER, 2017. *Wikipédia* [en ligne]. [Consulté le 8 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Veyrier&oldid=136874310>

VIDAL, Emmanuelle et MAIRIE DE BERNEX, 2017. *Commune de Bernex* [en ligne]. 2017. Mis à jour le 04 juillet 2017. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bernex.ch/>

VILLE DE CAROUGE, 201?. Bibliothèques de Carouge [en ligne]. 201?. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliotheques-carouge.ch/Default/default.aspx>

VILLE DE GENÈVE, 201?. InterroGE – Bibliothèques – Offre culturelle – Culture – Ville de Genève – Site officiel. *Ville-geneve.ch* [en ligne]. 201?. Mis à jour le 31.03.2017. [Consulté le 29.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/>

VILLE DE GENÈVE, 2014a. Bibli-o-bus / Bibliothèques Municipales / Ville de Genève : Sites des institutions. *Institutions.ville-geneve.ch* [en ligne]. 2014. Mis à jour en 2017. [Consulté le 30.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/nos-bibliotheques/adresses-et-horaires/bibli-o-bus/>

VILLE DE GENÈVE, 2014b. Espaces multimédia enfants / Bibliothèques Municipales / Ville de Genève : Sites des institutions. *Institutions.ville-geneve.ch* [en ligne]. 2014. [Consulté le 02.07.2017]. Disponible à l'adresse : http://institutions.ville-geneve.ch/fileadmin/user_upload/BM/document/pdf/document_officiel/flyer_jeunesse.pdf

VILLE DE LANCY, 2017. Bibliothèque : Commune de Lancy. *Lancy.ch* [en ligne]. 2017. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lancy.ch/culture/bibliotheque>

VILLE DE MONTREAL, [sans date]. *La médiation culturelle à la Ville de Montréal* [en ligne]. [Consulté le 21.06.2017]. Disponible à l'adresse : <http://montreal.mediationculturelle.org/>

VILLE DE VERNIER, 201?. Vernier en ligne : Bibliothèques. *Vernier.ch* [en ligne]. 201?. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.vernier.ch/fr/culturesportetloisirs/culture/bibliotheques/>

VILLE DE VERSOIX, 2017. Versoix Boléro. *Versoix.ch* [en ligne]. 2017. [Consulté le 05.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.versoix.ch/bolero/home.php?page=1477>

VILLE DE VEYRIER, 2016. *Compte rendu administratif et financier – exercice 2015*.

Annexe n°1 : Liste des associations et établissements de la commune

LISTE DES ASSOCIATIONS ET ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES ET MÉDICO-SOCIAUX DE VEYRIER OU DONT DÉPEND VEYRIER (84)

Culturelles (4)

- Mémoire de Veyrier
- La Mansarde
- Journal de Veyrier
- Bouillon de Lecture

Loisirs (19)

- Amicale de pétanque de Veyrier – Grand-Donzel
- Artiste-Peintre
- Association Genève-Loisirs
- Association Musical-Concept
- Atelier d'écriture et partage « La Soupe aux Mots »
- Bonsaï Club du Léman
- Chalier Sabine (piano) / PAS ASSO, COURS PRIVÉS
- Club 53 – Amicale des sapeurs-pompiers
- Club Gymnique Lumière
- Ecole de magie
- Ecole mixte de musique de la fanfare
- Fanfare de Veyrier
- Germain Pascal et Martine, cours de piano
- Groupe scout Bonivard
- Herpaille de Saint-Martin (association historique)
- L'Atelier Choral
- Les Tréteaux de l'Arvaz
- Ludothèque de Veyrier
- Veyrier Go-Club

Sociales (12)

- Association du Centre de Loisirs et de Rencontres de Veyrier
- Association des intérêts de Vessy (AIV)
- Association des intérêts de Pinchat (AIP)
- Association du quartier Veyrier-Rasses-Marais
- Association des parents de la Commune de Veyrier
- Association des commerçants
- Cartel des sociétés de la commune de Veyrier
- Club « Le Fil d'Argent », Club de loisirs pour les personnes âgées
- Local des Jeunes « LJ 1255 »
- Association du restaurant scolaire « La Croquantine »
- Accueil familial (AGSC)
- Tessera Veyrier

Humanitaires (5)

- Association Anmwe Pou Ayiti – Secours pour Haïti
- Association Katuyumar-Veyrier
- ONG HOPE International
- ONG HOPE Suisse
- Le Don du Livre

Sportives (16)

- Association Ecole de natation de Veyrier (AENV)
- Centre d'arts martiaux de Veyrier
- CTT-Veyrier
- Danse – Gym – Cardio
- Fédération Suisse de Gymnastique (FSG), section Veyrier
- Association Les Amis du Cochonnet
- Société de Tir de Veyrier (STV)
- Sub-Léman, club de plongée
- Tennis-Club de Veyrier – Grand-Donzel
- Verybike
- Veyrier Basket
- Veyrier Salève Basket
- Veyrier Volley-Ball Club
- Veyrier-sports, Club de Football
- Cours de gymnastique « seniors »
- Gina Dance

LISTE Établissements scolaires (19)

Petite enfance (5)

- Garderie « Les Nains du Salève »
- Garderie « Les Rainettes »
- Jardin d'enfants « La Ruche »
- Jardin d'enfants « Les Lucioles »
- Pitchoun (groupe d'éveil, garderie, jardin d'enfants)

Crèches (2)

- Crèche de la Cigogne
- Crèche du Sabotier

Ecoles publiques (3)

- Grand-Salève
- Bois-Gourmand
- Pinchat

Ecoles privées/religieuses (3)

- Ecole privée Girsà
- Institut catholique La Salésienne
- Ecole Eden

Cycles d'orientation (2)

- Cycle de la Florence
- Cycle de Pinchat

Collège et écoles de commerce (3)

- Claparède
- Emilie-Gourd
- De Staël

Hautes écoles (1)

- Haute Ecole de gestion de Genève

LISTE EMS (3)

- Maison de Vessy
- Résidence Les Châtaigniers
- EMS de Drize

LISTE FONDATIONS (2)

- Fondation Les Rasses
- Fondation immobilière de la Ville de Veyrier

LISTE PAROISSES (2)

- Paroisse catholique
- Paroisse protestante

LISTE DIVERS (2)

- Centre d'Action Sociale (CAS)
- Institut de Maintien à Domicile (IMAD)

Annexe n°2 : Liste des associations et établissements retenus pour l'enquête

LISTE DES ASSOCIATIONS ET ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES ET MÉDICAUX-SOCIAUX RETENUS POUR L'ENQUÊTE (64)

16 demandes d'entretiens (E) / 48 envois de questionnaires (Q)

Culturelles (4)

- Mémoire de Veyrier – Q
- La Mansarde – Q
- Journal de Veyrier – Q
- Bouillon de Lecture – Q

Loisirs (16)

- Amicale de pétanque de Veyrier – Grand-Donzel – Q
- Association Genève-Loisirs – Q
- Association Musical-Concept – Q
- Atelier d'écriture et partage « La Soupe aux Mots » - Q
- Bonsaï Club du Léman – Q
- Club 53 – Amicale des sapeurs-pompiers – Q
- Club Gymnique Lumière – Q
- Ecole de magie – Q
- Ecole mixte de musique de la fanfare – Q
- Fanfare de Veyrier – Q
- Groupe scout Bonivard – Q
- Herpaille de Saint-Martin – Q
- L'Atelier Choral – Q
- Les Tréteaux de l'Arvaz – Q
- Ludothèque de Veyrier – Q puis E
- Veyrier Go-Club – Q

Sociales (11)

- Association du Centre de Loisir et de Rencontres de Veyrier – Q
- Association des intérêts de Vessy (AIV) – Q
- Association des intérêts de Pinchat (AIP) – Q
- Association du quartier Veyrier-Rasses-Marais – Q
- Association des parents de la Commune de Veyrier – Q
- Association des commerçants – Q
- Cartel des sociétés de la commune de Veyrier – Q
- Club « Le Fil d'Argent », Club de loisirs pour les personnes âgées – Q
- Local des Jeunes « LJ 1255 » - Q
- Association du restaurant scolaire « La Croquantine » - Q
- Tessera Veyrier – Q

Humanitaires (3)

- Association Anmwe Pou Ayiti – Secours pour Haïti – Q
- Association Katuyumar-Veyrier – Q
- ONG HOPE Suisse – Q

Rapport-gratuit.com 
LE NUMÉRO 1 MONDIAL DU MÉMOIRES

Sports (12)

- Association Ecole de natation de Veyrier (AENV) – Q
- Centres d'arts martiaux de Veyrier – Q
- CTT-Veyrier – Q
- Fédération Suisse de Gymnastique (FSG), section Veyrier – Q
- Association Les Amis du Cochonnet – Q
- Société de Tir de Veyrier (STV) – Q
- Sub-Léman, club de plongée – Q
- Tennis-Club de Veyrier – Grand-Donzel – Q
- Veyrier Basket – Q
- Veyrier Salève Basket – Q
- Veyrier Volley-Ball Club – Q
- Veyrier-sports, Club de Football – Q

LISTE Établissements scolaires (13)

Petite enfance (7)

- Garderie « Les nains du Salève » / Jardin d'enfants « La Ruche » - E
- Garderie « Les Rainettes » - E
- Jardin d'enfants « Les Lucioles » - E
- Pitchoun (groupe d'éveil, garderie, jardin d'enfants) / Crèche du Sabotier – E
- Crèche de la Cigogne – E

Ecoles publiques (3)

- Grand-Salève – E
- Bois-Gourmand – E
- Pinchat – E

Ecoles privées/religieuses (3)

- Ecole privée Girsas – E
- Institut catholique La Salésienne – E
- Ecole Eden – E

LISTE EMS (3)

- Maison de Vessy – E
- Résidence Les Châtaigniers – E
- EMS de Drize – E

LISTE PAROISSES (2)

- Paroisse catholique – Q
- Paroisse protestante – Q

Annexe n°3 : Mail type pour la demande d'entretiens

Objet : *Demande d'entretien en vue de la création d'une bibliothèque à Veyrier*

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de mon travail de fin d'études en Information documentaire à la Haute École de gestion de Genève, je réalise une enquête en vue de la création d'une bibliothèque publique et scolaire sur le territoire communal. Mon travail s'axe particulièrement sur les partenariats possibles entre les sociétés et institutions locales et la bibliothèque elle-même.

Etant donné la nature de votre institution, il me serait utile de vous rencontrer pour mener à bien un entretien me permettant de récolter des informations quant à vos éventuels besoins documentaires et de services potentiels de la future bibliothèque. L'analyse de ces informations servira de base à la rédaction des recommandations que j'adresserai aux autorités communales, mandantes de mon travail de Bachelor, en vue de l'établissement du cahier des charges de la bibliothèque.

Je vous serais dès lors infiniment reconnaissant si vous pouviez me transmettre vos disponibilités pour un entretien de 45-60 minutes maximum dans les semaines à venir. Je suis bien entendu prêt à me déplacer dans vos locaux ou ailleurs, à votre convenance.

En vous remerciant d'avance pour votre collaboration, je me tiens à votre disposition pour toute question ou complément d'information.

Dans l'attente de vos réponses, je vous adresse, Madame, Monsieur, mes salutations les meilleures,

Matthieu CEVEY
Etudiant ID
17, Ch. Ernest-Pisteur
1255 Veyrier

Haute école de gestion de Genève
Campus de Battelle
Bâtiment B
Rue de la Tambourine, 17
1227 Carouge

Annexe n°4 : Mail type pour la diffusion du questionnaire

Objet : *Questionnaire à destination des sociétés veyrites*

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de mon travail de fin d'études en Information documentaire à la Haute École de gestion de Genève, je réalise une enquête en vue de la création d'une bibliothèque publique et scolaire sur le territoire communal. Mon travail s'axe particulièrement sur les partenariats possibles entre les sociétés locales et l'institution elle-même.

Pour ce faire, j'ai élaboré un questionnaire afin de comprendre au mieux vos besoins en matière documentaire et d'estimer une éventuelle collaboration entre votre association et la future bibliothèque. Ce questionnaire prend moins de 20 minutes à compléter et vos réponses seront à la base des recommandations que j'adresserai aux autorités communales, mandantes de mon travail de Bachelor, en vue de l'établissement du cahier des charges de la bibliothèque.

En vous remerciant d'avance pour votre collaboration, je vous prie, si vous l'acceptez, de bien vouloir répondre à ce questionnaire d'ici le **21 mai 2017**. Je me tiens bien évidemment à votre entière disposition pour toute question ou complément d'information.

Lien vers le questionnaire en ligne :

<http://app.hesge.ch/enquetes/index.php/922376/lang-fr>

Dans l'attente de vos réponses, je vous adresse, Madame, Monsieur, mes salutations les meilleures,

Matthieu CEVEY
Etudiant ID
17, Ch. Ernest-Pisteur
1255 Veyrier

Haute école de gestion de Genève
Campus de Battelle
Bâtiment B
Rue de la Tambourine, 17
1227 Carouge

Annexe n°5 : Mail type de relance pour la diffusion du questionnaire

Objet : *Rappel : Questionnaire à destination des sociétés veyrites*

Chers acteurs veyrites,

Dans le souci de répondre au mieux à vos besoins, je me permets de vous envoyer un petit rappel concernant le questionnaire sur la création d'une bibliothèque envoyé il y a quelques semaines.

J'en profite pour corriger une petite erreur de programmation qui empêche parfois de passer à la page suivante : pour contourner le problème, après une question où vous avez répondu "Non", vous pouvez sélectionner pour la question suivante la réponse "Autre" et écrire "Rien" dans le champ de réponse.

N'hésitez pas à prendre contact avec moi pour toute question, remarque ou désir d'approfondissement de vos réponses.

Lien vers le questionnaire en ligne :
<http://app.hesge.ch/enquetes/index.php/922376/lang-fr>

En vous remerciant encore une fois du temps que vous m'accordez, je vous adresse, Madame, Monsieur, mes salutations les meilleures,

Matthieu CEVEY
Etudiant ID
17, Ch. Ernest-Pisteur
1255 Veyrier

Haute école de gestion de Genève
Campus de Battelle
Bâtiment B
Rue de la Tambourine, 17
1227 Carouge

Annexe n°6 : Questionnaire à destination des sociétés veyrites

TITRE

Questionnaire à destination des sociétés veyrites en vue de la création d'une bibliothèque communale publique et scolaire

TEXTE D'INTRODUCTION

Chers acteurs de la vie associative veyrite,

Je vous remercie tout d'abord de prendre ces quelques minutes pour remplir ce questionnaire qui sera la base de mon **travail de Bachelor** en Information documentaire à la Haute Ecole de gestion de Genève (**HEG**).

Ce questionnaire comporte **27 questions maximum**, réparties en 5 catégories, et il vous faudra environ **20 minutes** pour le compléter. Afin d'avoir le temps de traiter les réponses de toutes les associations, je vous serais infiniment reconnaissant de bien vouloir compléter ce questionnaire avant le **dimanche 21 Mai** prochain au plus tard.

Sachez que quelles que soient vos réponses, elles permettront aux autorités de la **Ville de Veyrier** d'établir un cahier des charges pertinent de la future bibliothèque publique communale et scolaire, et donc de non seulement répondre au mieux aux besoins des habitants en matière documentaire, mais également d'établir le socle d'une collaboration efficace et enthousiasmante pour chacun.

Ce questionnaire est à destination de **la personne responsable** de votre association pour des raisons de simplicité, et sachant que pour des questions pratiques et temporelles il ne vous sera pas possible de récolter l'avis de tous vos membres, je vous encourage donc à le remplir en fonction de votre connaissance des besoins de ces derniers.

Le terme "association" dans les énoncés sera alors à prendre dans un sens large et je vous remercie de répondre aux questions en prenant en compte **l'intérêt général** de vos membres tel que vous le percevez.

J'attire également votre attention sur le fait que quelques questions peuvent sembler au premier abord un peu redondantes, mais il n'en est rien : il vous sera demandé une fois de répondre en tant qu'**utilisateur** des services de la bibliothèque, et une fois en tant qu'**acteur**.

En vous remerciant encore pour votre implication, je reste à votre disposition pour toutes questions ou besoins d'informations relatifs à ce questionnaire.

QUESTIONNAIRE

Partie 1 : Généralités

1. Quel est le nom de votre association ? [OBLIGATOIRE]
 - a. [TEXTE LIBRE COURT]
2. Combien de membres votre association comporte-t-elle ? [OBLIGATOIRE]
 - a. [TEXTE LIBRE COURT]
3. En quelle année votre association a-t-elle été créée ? [OBLIGATOIRE]
 - a. [TEXTE LIBRE COURT]
4. Dans quel(s) domaine(s) votre association exerce-t-elle ses activités ? [*Deux choix maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Social
 - b. Loisirs
 - c. Culture
 - d. Humanitaire
 - e. Sport
 - f. Religieux
5. En quelques phrases simples, pouvez-vous résumer les buts de votre association ? [OBLIGATOIRE]
 - a. [TEXTE LIBRE LONG]
6. A quelle fréquence le comité de votre association se réunit-il en moyenne ? [*Une réponse maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Chaque semaine
 - b. Deux fois par mois
 - c. Chaque mois
 - d. Une fois par an
 - e. Autre : [TEXTE LIBRE COURT]
7. A quelle fréquence les membres de votre association se réunissent-ils en moyenne à l'occasion des activités que vous proposez ? [*Une réponse maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Chaque semaine
 - b. Deux fois par mois
 - c. Chaque mois
 - d. Une fois par an
 - e. Autre : [TEXTE LIBRE COURT]
8. Votre association bénéficie-t-elle de locaux : [*Une réponse maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Chez des particuliers ?
 - b. Prêtés par la Commune de Veyrier ?
 - c. Lui appartenant ?
 - d. Loués ?
 - e. Autre ou aucun : [TEXTE LIBRE COURT]

Partie 2 : Intérêts généraux

1. Pensez-vous que votre association pourrait bénéficier de la création d'une bibliothèque sur le territoire communal ? [*Une réponse maximum*]
[OBLIGATOIRE]
 - a. Si oui, pourquoi ? [TEXTE LIBRE LONG]
 - b. Si non, pourquoi ? [TEXTE LIBRE LONG]

2. Votre association serait-elle intéressée par suivre des activités de médiation culturelle (animations) en bibliothèque ? [*Une réponse maximum*]
[OBLIGATOIRE]
 - a. Non [-> Sauter la prochaine question]
 - b. Oui [-> Question suivante]

3. Si oui, quel(s) type(s) d'animations intéresseraient votre association ? [*Trois choix maximum*]
 - a. Conférences, débats
 - b. Ateliers d'écriture
 - c. Ateliers de lecture
 - d. Ateliers Internet
 - e. Ateliers d'aide à la recherche documentaire
 - f. Rencontres autour de la littérature, club de lecture
 - g. Expositions
 - h. Concours, jeux
 - i. Autres : [TEXTE LIBRE COURT]

Partie 3 : Collaboration dans la création de la bibliothèque

1. Votre association serait-elle intéressée par collaborer d'une manière ou d'une autre à la création de la bibliothèque ? [*Une réponse maximum*]
[OBLIGATOIRE]
 - a. Non
 - b. Si oui, comment ? [TEXTE LIBRE LONG]

2. Votre association (l'un de ses représentants) serait-elle intéressée par intégrer un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ? [*Une réponse maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Oui [-> Question suivante]
 - b. Non [-> Sauter à la question 4]

3. Si oui, à quelle fréquence ? [*Une réponse maximum*]
 - a. Deux fois par mois ?
 - b. Une fois par mois ?

4. D'une manière générale, que pensez-vous que votre association puisse apporter à la bibliothèque ? [OBLIGATOIRE]
 - a. [TEXTE LIBRE LONG]

Partie 4 : Collaboration dans le fonctionnement de la bibliothèque

1. Dans le cadre de ses activités, votre association a-t-elle déjà ses habitudes dans une bibliothèque ? [*Une réponse maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Si oui, laquelle ? [TEXTE LIBRE COURT]
 - b. Non

2. Quels seraient les services généraux de la bibliothèque utiles pour votre association ? [*Trois choix maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Le prêt
 - b. Les salles de travail informatisées
 - c. Une aide à la recherche documentaire
 - d. L'utilisation des locaux pour des réunions
 - e. Un espace de rencontre / une salle d'actualités (journaux, revues, ...)
 - f. Des animations pour faire connaître votre association
 - g. Un accès à distance aux ressources documentaires de la bibliothèque
 - h. Autre : [TEXTE LIBRE COURT]

3. Quels seraient les services spécifiques de la bibliothèque utiles à votre association ? [*Trois choix maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Une aide professionnelle à la gestion de vos archives
 - b. Des recherches documentaires spécialisées en fonctions de besoins spécifiques
 - c. Un service de veille (recherche, analyse et sélection pertinente d'informations sur un sujet, un domaine, une problématique, ... à la demande des usagers)
 - d. Des formations sur les outils documentaires

4. Quels seraient de potentiels services annexes de la bibliothèque utiles à votre association ? [*Trois choix maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Point de restauration (café, terrasse, ...)
 - b. Espace enfants délimité, avec des jeux adaptés
 - c. Ludothèque
 - d. Accès à des photocopieuses/imprimantes/scanners
 - e. Service de prêt à domicile par livraison
 - f. Autres : [TEXTE LIBRE COURT]

5. Quelles seraient les ressources documentaires utiles à votre association ? [*Trois choix maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Littérature adulte
 - b. Littérature enfant
 - c. Documentaires (adulte/enfant)
 - d. Ouvrages de référence (encyclopédies, dictionnaires, ...)
 - e. Ressources électroniques (accès à des bases de données et revues en ligne)
 - f. Livres électroniques
 - g. DVDs
 - h. CDs
 - i. Streaming
 - j. Autres : [TEXTE LIBRE COURT]

6. Votre association serait-elle intéressée par l'utilisation des locaux de la bibliothèque pour des réunions, des rencontres ou des assemblées ? [*Une réponse maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Oui
 - b. Non

7. Votre association serait-elle intéressée par organiser des activités de médiation culturelle (animations) dans la bibliothèque ? [*Une réponse maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Oui [-> Question suivante]
 - b. Non [-> Sauter la prochaine question]

8. Si oui, quel genre d'animations ? [*Trois choix maximum*]
 - a. Conférences, débats
 - b. Ateliers d'écriture
 - c. Ateliers de lecture
 - d. Ateliers Internet
 - e. Ateliers d'aide à la recherche documentaire
 - f. Rencontres autour de la littérature, club de lecture
 - g. Expositions
 - h. Concours
 - i. Autres : [TEXTE LIBRE COURT]

Partie 5 : Utilisation de la bibliothèque

1. D'après vous, quelle serait la disposition idéale des locaux de la bibliothèque de Veyrier : [*Une réponse maximum*] [OBLIGATOIRE]
 - a. En rez-de-chaussée
 - b. Dans les étages
 - c. En sous-sol

2. D'après vous, quels seraient les jours d'ouverture idéaux ? [*Cochez autant de cases qu'il vous plaira*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Lundi
 - b. Mardi
 - c. Mercredi
 - d. Jeudi
 - e. Vendredi
 - f. Samedi
 - g. Dimanche

3. A quel(s) moment(s) de la journée pensez-vous que les membres de votre association seraient le plus susceptibles de fréquenter la bibliothèque ? [*Cochez autant de cases qu'il vous plaira*] [OBLIGATOIRE]
 - a. Avant 9h
 - b. Entre 9h et 12h
 - c. Entre 12h et 14h
 - d. Entre 14h et 18h
 - e. Après 18h

4. Dans l'optique d'une ouverture le dimanche, quelle serait selon vous la tranche horaire la plus adaptée ? [*Une réponse maximum*] [OBLIGATOIRE]
- a. 9h – 13h
 - b. 11h – 15h
 - c. 12h – 16h

TEXTE DE FIN

Merci d'avoir répondu à ce questionnaire.

Non seulement vos réponses permettront de créer une bibliothèque répondant au mieux aux attentes des veyrites, mais elles pourront être à la base d'une collaboration efficace et enthousiasmante pour chacun.

N'hésitez pas à me contacter à l'adresse ci-dessous si vous avez des questions, des remarques ou si vous souhaitez approfondir cette enquête par un entretien.

matthieu.cevey@etu.hesge.ch

En vous remerciant encore une fois pour votre temps, je vous adresse mes salutations les plus chaleureuses et reste à votre disposition,

Matthieu Cevey

Annexe n°7 : Grille d'entretien type EMS

Dans le cadre de mon travail de Bachelor, je mène une analyse macro-environnementale en vue de la création d'une bibliothèque à Veyrier, sur mandat de la Mairie.

L'entretien durera au maximum 45 minutes en fonction de vos réponses, et si j'ai choisi de vous interroger, c'est parce que j'estime que votre association pourrait avoir un intérêt à collaborer à la création d'une bibliothèque sur le territoire communal, de manière à ce que celle-ci corresponde au mieux à vos besoins en matière documentaire.

L'entretien se déroulera sur la base de quelques questions simples, ce qui nous permettra d'entamer une réflexion sur vos envies, attentes et besoins, autant en termes de services que d'utilisation de la future bibliothèque. Je souhaite avant tout faire de votre association, si vous êtes intéressés bien sûr, une actrice dans le processus de création de la bibliothèque.

NOM EMS/Personne de contact	
Nombre de résidents	
Nombre d'employés	
Tranche d'âge	
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	
Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?	
Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ? Quelles en seraient les particularités du fait de ce public spécifique ?	
- Services adaptés	

<p>- Activités de médiations culturelles (participation/organisation)</p>	
<p>- Ressources adaptées</p>	
<p>Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, accès, ...)</p>	
<p>Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?</p>	
<p>Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?</p>	

Annexe n°8 : Grille d'entretien type établissements scolaires

Dans le cadre de mon travail de Bachelor, je mène une analyse macro-environnementale en vue de la création d'une bibliothèque à Veyrier, sur mandat de la Mairie.

L'entretien durera au maximum 45 minutes en fonction de vos réponses, et si j'ai choisi de vous interroger, c'est parce que j'estime que votre association pourrait avoir un intérêt à collaborer à la création d'une bibliothèque sur le territoire communal, de manière à ce que celle-ci corresponde au mieux à vos besoins en matière documentaire.

L'entretien se déroulera sur la base de quelques questions simples, ce qui nous permettra d'entamer une réflexion sur vos envies, attentes et besoins, autant en termes de services que d'utilisation de la future bibliothèque. Je souhaite avant tout faire de votre association, si vous êtes intéressés bien sûr, une actrice dans le processus de création de la bibliothèque.

NOM ECOLE/Personne de contact	
Nombre d'élèves	
Nombre d'enseignants	
Tranche d'âge	
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	
Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?	
Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ?	
- Services	

<ul style="list-style-type: none"> - Activités de médiations culturelles (participation/organisation) 	
<ul style="list-style-type: none"> - Ressources 	
<p>Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, ...)</p>	
<p>Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?</p>	
<p>Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?</p>	

Annexe n°9 : Entretiens

Grille d'entretien – EMS - Drize

01.06.2017

NOM EMS/Personne de contact	Mme Pascale Locatelli, responsable du service d'animation
Nombre de résidents	60
Nombre d'employés	60
Tranche d'âge	Âge AVS, plus vieux résident : 100 ans
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	<p>Des livres sont répartis dans les couloirs des étages et dans la salle d'animation. Ces collections sont entièrement constituées de dons de résidents ou de dons et legs externes. C'est le service d'animation qui est responsable du tri. L'emprunt est libre et les livres ne sont pas équipés.</p> <p>Des lectures sont proposées toutes les deux semaines par des bénévoles dans une salle fermée, et des conteurs viennent quelques fois par année. Des ateliers de formation aux nouvelles technologies sont parfois proposés par les civilistes de passage. Les résidents sont parfois invités à la Bibliothèque de Carouge pour participer à des présentations ou activités.</p> <p>Le service animation emprunte chaque semaine un DVD par correspondance pour une soirée cinéma, souvent en rapport avec le roman en cours de lecture par les bénévoles.</p>
Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?	<p>Une bibliothèque serait idéale pour proposer des ressources difficiles d'accès, comme des livres audio et à gros caractères. Cela permettrait aussi de varier les sorties des résidents, de les faire sortir de l'institution.</p>
Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ? Quelles en seraient les particularités du fait de ce public spécifique ?	<p>Comme un lieu de rencontre, de discussion entre les résidents, les différentes associations, les autres institutions. Une manière de (ré)intégrer les personnes âgées dans la vie du village. Venir assister à des lectures, des contes, des projections de documentaires, de films. Envie d'utiliser les ressources locales, même si Drize est un peu excentré.</p> <p>Les résidents pourraient exposer leurs créations, ou participer à des ateliers, des formations, voire même en donner.</p>
- Services adaptés	<ul style="list-style-type: none"> - Prêts à domicile - Lectures à domicile
- Activités de médiations culturelles (participation/organisation)	<ul style="list-style-type: none"> - Projection de documentaires - Expositions - Créer des liens intergénérationnels - Discussions sur un thème - Concours de lecture - Formations diverses - Soirées jeux

<p>- Ressources adaptées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Livres audio - Livres à gros caractères - CDs - DVDs - Liseuses - Jeux de société
<p>Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, accès, ...)</p>	<p>Beaucoup d'espace : de manière à diversifier les activités proposées pour qu'il y en ait pour tous les goûts et qu'ils ne se gênent pas entre eux, et pour permettre aux résidents à mobilité réduite de se déplacer aisément. Segmentation de l'espace. Un endroit accueillant, convivial, se sentir « comme à la maison » : canapé, petits salons, tables. Evidemment facile d'accès, de plain-pied idéalement (bien qu'être dans les étages offre d'autres perspectives de vue). Un espace restauration serait bienvenu et pratique pour les résidents. Eventuellement une petite boutique en lien avec la culture. L'idéal serait de pouvoir contenter (faire plaisir) à tous, de donner la liberté aux résidents de faire ce qu'ils désirent en groupant les activités en un même lieu.</p>
<p>Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?</p>	<p>A l'EMS, les activités ne commencent jamais avant 10h30, donc une ouverture le matin n'est pas nécessaire. L'après-midi dès 13h30 serait idéal, jusqu'à 17h30. Pas de besoins le week-end, car le service d'animation ne travaille pas.</p>
<p>Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?</p>	<p>Il est très difficile de mobiliser le personnel de l'EMS qui ne fait pas partie du service d'animation, mais nous sommes disposés à être consultés ponctuellement. En fonction de l'évolution du projet, n'hésitez pas à nous faire des propositions, nous en discuterons.</p>

De par leur situation géographique, les résidents de l'EMS de Drize participent plus facilement à des activités proposées par les communes de Carouge, Bardonnex et Troinex, mais semblent très enthousiastes à développer leurs activités sur Veyrier. De par son discours, il est clair que Mme Locatelli envisage la future bibliothèque comme un lieu de vie, de rencontres, d'échanges.

L'idée de grouper plusieurs activités différentes dans un même lieu faciliterait grandement l'organisation de sorties et activités.

Grille d'entretien – EMS Les Châtaigniers

22.05.2017

<p>NOM EMS/Personne de contact</p>	<p>Claudie Albertini, responsable des animation</p>
<p>Nombre de résidents</p>	<p>116 résidents, agrandissements prévus pour 2018</p>
<p>Nombre d'employés</p>	<p>150 employés</p>
<p>Tranche d'âge</p>	<p>Dès âge AVS ; moyenne des résidents : 86 ans</p>

<p>Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)</p>	<p>Une bibliothèque interne a été mise en place il y a plus de 20 ans. C'est une aide-soignante qui s'en charge depuis, de l'acquisition au prêt, en passant par l'équipement, à raison de 3h par semaine. Cette personne, très au fait des goûts des résidents, passe régulièrement dans les chambres avec un chariot sur lequel se trouvent les nouveautés et les titres susceptibles d'intéresser les résidents ou demandés par ceux-ci lors de la tournée précédente. Une fois par trimestre, la personne responsable envoie une liste du fonds de la bibliothèque à tout le personnel avec les nouvelles acquisitions en bleu. Le fonds de la bibliothèque comprend un peu moins de 2000 ouvrages dans tous les genres (médical, livres de poche, fiction, policier, SF, fantasy, biographie, philosophie, spiritualité, psychologie, développement personnel, ...). La durée de prêt est de 3 semaines et il est ouvert au personnel de l'établissement. Chaque mois, la fille d'un résident vient bénévolement parler d'un ouvrage et s'ensuit un goûter et des discussions sur la thématique de ce dernier avec les résidents. Certains résidents entrent dans l'institution en apportant leur propre bibliothèque</p>
<p>Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?</p>	<p>Oui, très certainement. Il y a beaucoup de lecteurs dans l'établissement et nous encourageons la lecture, mais nous manquons de moyens, particulièrement en matière de fonds de livres audio et à gros caractères. Les résidents forment une population un peu particulière, car elle a beaucoup lu et a des difficultés à lire aujourd'hui. Certains résidents font partie d'une association de prêt par correspondance, mais les prix d'abonnement sont chers.</p>
<p>Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ? Quelles en seraient les particularités du fait de ce public spécifique ?</p>	<p>Une bibliothèque au cœur du village serait idéale pour faire des sorties et (ré)intégrer les résidents dans la vie du village. Nous encourageons l'accessibilité à la lecture et la stimulation intellectuelle des résidents.</p>
<p>- Services adaptés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prêt - Eventuellement prêt à domicile - Formations et conférences sur des sujets médicaux, éthiques, gestion vie privée, outils numériques (prévoir le futur !) - Prêt de liseuses (solution gros caractères)
<p>- Activités de médiations culturelles (participation/organisation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontres intergénérationnelles, partage d'expériences ; - S'ouvrir à l'extérieur - Conférences/exposés donnés par les résidents
<p>- Ressources adaptées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Collections adaptées (gros caractères, livres audio, sujets)

Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, accès, ...)	<ul style="list-style-type: none"> - Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite indispensable (peu importe l'étage du moment que l'accès est adapté) - Spacieux - Clair et lumineux, surtout pas confiné - Espace café, restauration
Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> - Idéalement l'après-midi de 14h à 18h - Eventuellement le matin, de 10h à 12h - Nécessaire que la semaine, durant les heures de travail du personnel (pas besoin le week-end)
Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?	Nous n'avons pas le temps d'intégrer un groupe de travail régulier, mais nous serions tout à fait disposés à être tenus au courant de l'évolution du projet et à être interrogés ponctuellement sur nos besoins.

Grille d'entretien EMS – Maison de Vessy

08.06.2017

NOM EMS/Personne de contact	Mme Courlet, animatrice socio-culturelle
Nombre de résidents	220
Nombre d'employés	250 (pas équivalent temps plein)
Tranche d'âge	Âge AVS + quelques dérogations
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	Pas de bibliothèque, mais plusieurs lieux avec livres. Pas de personnel. Livres gros caractères (commande par organisme). Poste ordi fixes accessibles aux résidents et personnel, + accès dans la chambre pour certains.
Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?	Oui, pour certains résidents seuls, ou avec accompagnant. Il serait intéressant de voir la continuité de l'utilisation de la bibliothèque une fois que l'utilisateur entre en EMS (pas de rupture dans la vie en institution !)
Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ? Quelles en seraient les particularités du fait de ce public spécifique ?	<ul style="list-style-type: none"> - Moments de rencontre, goûter avec intervenant sur un sujet (Salève, région, village ...) - Travailler sur des thèmes, des projets où les résidents seraient sollicités pour leur expérience, intergénérationnel. - Jeux, scolarité, évolution des pratiques, ... - Rencontres avec les crèches.

<ul style="list-style-type: none"> - Services adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> - Service de réservation en ligne et livraison à domicile. - Formations sur des outils et objets numériques - Projections de films dans des conditions de confort plus adaptées que les EMS, et des films récents (complexité d'aller au ciné avec les résidents) - Prêt de liseuses (ergothérapeute) - Prêt d'expositions organisées par la bibliothèque (prêt aux institutions) ou l'inverse (une exposition créée dans l'EMS déménage au bout d'un temps dans la bibliothèque)
<ul style="list-style-type: none"> - Activités de médiations culturelles (participation/organisation) 	<ul style="list-style-type: none"> - Animations, lectures, contes (sur place et à domicile) - Expositions à thème (livre culinaire, recette, photos, ...) - Conférences - Ateliers d'apprentissage numérique et autres - Travailler sur des projets en lien avec l'EMS (ex : recueil de recettes de cuisine de et avec les résidents, photos, illustrations, ...) -> aide logistique à la création (atelier d'édition)
<ul style="list-style-type: none"> - Ressources adaptées 	<ul style="list-style-type: none"> - Livres gros caractères - Films, DVDs - CDs, DVDs musicaux - Pourquoi pas livres audio - Livres professionnels pour employés - Journaux étrangers (it, es, an, ...) - Livres dans d'autres langues (an, all, it, es, hongrois, ...)
<p>Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, accès, ...)</p>	<p>Très moderne, espace fonctionnel, accessible mobilité réduite, chaises, fauteuil, espace d'expo, espaces lumineux (lumière du jour en priorité), endroits cosy, retour sur l'intimité avec soi, cafétéria, endroit pour boire un verre, ouvert sur l'extérieur, jardin, patio, rez-de-chaussée ou dernier étage avec terrasse, parking (minibus, accès à tous)</p> <p>Réfléchir à l'utilité de la salle plutôt qu'à un public uniquement, donc liés à l'activité plus que population.</p>
<p>Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?</p>	<p>Lu-ve : suffisamment de personnel Sa : permettre aux résidents autonomes d'aller seuls (développement du quartier des Esserts), et aux familles visitant leurs proches à l'EMS Pas avant 10h, jusqu'à 17h30, + éventuellement des événements le soir (dès 18h30-19h) Dimanche : pas d'utilisation avec les résidents</p>
<p>Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?</p>	<p>A voir, il faut en discuter.</p>

Animaux acceptés dans l'EMS, et certains animaux appartenant à l'EMS sont devenus des mascottes, fédérant les résidents. L'idée serait d'avoir un équivalent dans la bibliothèque (effet aquarium : quelque chose de vivant est un point d'attraction, un liant, un petit plus, un détail qui amène de la vie, qui prend de l'importance, qui parle à tout le monde (aux enfants, à la part enfantine des adultes), rendre le lieu chaleureux. S'il y a un patio avec une fontaine (bruit de l'eau apaisant), y mettre des poissons. Bâtiment Hospice qui va accueillir nouvelle population : développer la multiculturalité et l'échange. Interculturalité : thème important pour la suite (construction Grands-Esserts) et donc à la bibliothèque de s'y adapter

Grille d'entretien – Scolaires – Bois-Gourmand

09.06.2017

NOM ECOLE/Personne de contact	Mme Aline Hänni, enseignante et responsable bibliothèque
Nombre d'élèves	200-300
Nombre d'enseignants	11
Tranche d'âge	4-12 ans (école obligatoire)
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	Oui, bibliothèque, 300 ouvrages. Enseignants empruntent, code couleur par thème. Chaque classe a sa propre petite bibliothèque. Surtout doc, et albums, tout de la récupération. Malette (caisse) de livres par thèmes, suivi par un questionnaire. B du SEM (loin, pas facile d'accès) Salle d'informatique mise en place par les enseignants et interdite par le DIP
Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?	Oui, une bibliothèque c'est toujours bien. Se déplacer à pied pour y aller, chouette balade. Relier les gens.
Comment imaginerez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ?	(Manque de temps de la part des enseignants, difficultés de déplacer tous les élèves, tout pour gagner du temps)
- Services	<ul style="list-style-type: none"> - Prêt - Salle polyvalente - Salle informatique - Prêt à domicile - Catalogue et réservations en ligne
- Activités de médiations culturelles (participation/o rganisation)	<ul style="list-style-type: none"> - Contes, veillées en hiver, raconter des histoires, par thèmes (halloween, Pâques, Noël, ...) - Expositions sur thèmes - Travailler en collaboration sur des thèmes, par projet - Echanges intergénérationnels (temps d'antan), rencontres, discussions - Matinée poésie - Club de lecture - Conférence - Atelier - Formations (nouveaux médias, techno, réseaux sociaux)
- Ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Documentaires histoire, géo, livres sur la commune - Cartes de la commune - Plusieurs exemplaires du même livre (trentaine) - Malette sur thèmes (alimentation, eau, dvp durable) - Sciences (maquettes, 3D)
Matériellement, comment imaginez- vous la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> - Beaux rayonnages - Panneaux d'exposition (attirer l'œil) - Grand mais pas trop, laisser place à l'intime

(Locaux, disposition, mobilier, ...)	<ul style="list-style-type: none"> - Canapés pour coin enfants - Fauteuil pour coin adulte - Salle polyvalente - Ouverture sur parc, espace sécurisé pour enfant - Coin café - Locaux lumineux
Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> - Horaires scolaires - Après 16h pour y aller avec les parents, continuité de la journée - Pour parents - Di : pas forcément
Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?	Eventuellement.

Parenthèse, réunion pour jeunes mamans, endroit de rencontre, avec salle pour les enfants

Il faut que les responsabilités soient claires (recherches internet).

Grille d'entretien – Ecole du Grand Salève

15.05.2017

NOM ECOLE/Personne de contact	Brigitte Kuilboer & Yasmine Munz Lebet, enseignantes et responsables de la bibliothèque
Nombre d'élèves	318 répartis en 15 classes
Nombre d'enseignants	24
Tranche d'âge	4 – 12 ans
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	<p>Depuis septembre 2013, une salle de 80 m2 est dévolue à une bibliothèque créée et gérée bénévolement par des enseignants de l'école. Cinq d'entre eux ont bénéficié d'une formation sur PNB par le SEM. Le mobilier a été offert par la mairie à l'ouverture, mairie qui offre également un budget de 2000 CHF par année pour les acquisitions. L'Etat de Genève contribue par ailleurs aux frais à raison de 65 CHF par classe et par an (donc 975 CHF). Le local contient actuellement entre 2000 et 2500 documents (albums, littérature 4-12 ans, BDs, documentaires) classés par genres grâce à des pastilles de couleurs. Pour constituer le fonds documentaire de départ, un appel aux dons a été fait aux élèves, suivi d'une sélection. En matière de mobilier, la bibliothèque comprend 3 tables, une trentaine de chaises, des poufs modulables et un ordinateur.</p> <p>La particularité du lieu est qu'il n'est pas ouvert aux élèves seuls ni en dehors des heures de classe. Chaque enseignant bénéficie d'une tranche horaire de 45 minutes par semaine pour s'y rendre avec sa classe. Le prêt est exclu pour le moment, mais des</p>

	<p>formations auprès des enseignants sont prévues afin que chacun puisse gérer les emprunts de sa classe dans un futur proche. Le but de cette bibliothèque, en plus de répondre aux besoins documentaires des élèves et enseignants, est de sensibiliser les enfants au classement, de leur apprendre les règles de discipline liées à ce lieu, et de faire le lien avec les cours de français, de sciences et d'environnement. Aucune restriction n'est faite quant à la consultation de documents afin de favoriser l'envie et la découverte des enfants. Chaque enfant, à la fin des 45 minutes réservées à sa classe, est chargé de vérifier le rangement d'un casier.</p>
<p>Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?</p>	<p>De l'avis des responsables, une bibliothèque communale serait très utile aux élèves en dehors des heures scolaires et le week-end. De plus, les collections de la bibliothèque communale seraient idéales pour compléter celles de l'école. Une bibliothèque communale, en proposant une démarche différente et d'autres possibilités permettrait aux enfants d'inciter leurs parents à s'y rendre en dehors de l'école. De plus, la situation de la future bibliothèque au centre du village permettrait aux enfants d'intégrer encore plus la vie de quartier, la commune de Veyrier étant très étendue et comportant une grande part de familles d'expatriés.</p>
<p>Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ?</p>	<p>Les responsables de la bibliothèque de l'école du Grand Salève sont prêts à participer à une réflexion quant aux acquisitions documentaires de la future bibliothèque communale, de manière à ce que les collections de chaque institution se complètent. Ils indiquent également qu'ils n'auraient a priori pas besoin de plages horaires réservées à leurs classes.</p>
<p>- Services</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prêt - Conseils
<p>- Activités de médiations culturelles (participation/organisation)</p>	<p>En ce qui concerne les services potentiellement proposés, les responsables ont indiqué que la lecture de contes ou autres, les conférences et les invitations d'écrivains et d'illustrateurs seraient leurs priorités, de même que la visite d'expositions thématiques. Par ailleurs, ils seraient prêts à organiser des expositions eux-mêmes et à proposer aux autres écoles des lectures de contes. D'une manière générale, les responsables sont d'avis que tout ce qui pourrait permettre à l'enfant de s'ouvrir sur le monde extérieur, d'exercer leur curiosité serait bénéfique.</p>
<p>- Ressources</p>	<p>Leur demande est assez spécifique : en plus d'une complémentarité en matière de fonds, les responsables proposent de créer un rayon des langues étrangères parlées sur la commune, comme l'anglais et le portugais.</p>
<p>Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, ...)</p>	<p>Espaces ouverts et vitrés en rez-de-chaussée, clairs, pas trop cloisonnés mais distincts, un maximum de lumière naturelle, environnement de « cocooning », éléments modulables en fonction des activités, panneaux d'exposition à disposition, des présentoirs aérés, des couleurs, accueil chaleureux. Si possible et si en rez-de-chaussée, terrasse avec fauteuils, transats, petits « salons » d'échanges, de discussions. Espace extérieur réservé aux enfants avec des jeux afin de laisser le temps aux parents de se rendre dans les locaux. Espace café voire même petite cafeteria. Eventuellement un lieu de « troc » de</p>

	livres. L'idée est d'obtenir un espace de mélange des lieux de vie.
Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?	Ouverture le mercredi et samedi évidemment, et après les heures scolaires. L'ouverture le dimanche serait idéale pour faire vivre le village, favoriser les rencontres. Une proposition originale : ouverture en fonction des conditions météorologiques. Note : les responsables pensent qu'actuellement, les horaires des bibliothèques genevoises ne sont pas adaptés, il faut impérativement les repenser d'une manière différente.
Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?	Les responsables ne sont pas intéressés par intégrer un groupe régulier de travail et réflexion sur la création de la bibliothèque, mais se disent à disposition pour toute consultation ponctuelle.

Grille d'entretien – Scolaires - Pinchat

26.06.2017

NOM ECOLE/Personne de contact	Mme Trueba, enseignante
Nombre d'élèves	320
Nombre d'enseignants	15 classes / 24 enseignants
Tranche d'âge	4 – 12 ans
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	Rien d'organisé dans l'école. Chaque classe a son coin livres alimenté par ses propres moyens, ou grâce au SEM (25/30 livres à l'année, mais problème d'accès et d'horaires). Budget DIP acquisition. 2 économats avec lectures suivies, documentaires. Bibliobus pour les petites classes.
Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?	Oui ! Pratique, recherches, accès facile (Veyrier trop excentré pour BM).
Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> - Collaboration avec les enseignants pour les acquisitions, collections ; - Environnement axé sur le livre, ateliers du livre ; - Accéder pendant les heures scolaires (horaires réservés) ; - Visites, présentations annuelles pour nouvelles classes ;

- Services	Photocopieuses, scanners ; Prêt à domicile ; Prêt longue durée ; Site Internet ; Catalogue + prêt en ligne, réservations ;
- Activités de médiations culturelles (participation/organisation)	<ul style="list-style-type: none"> - Heure du conte ; - Présentations des nouveautés (varier les tendances) ; - Expositions thématiques (organisation + participation) ; - Sensibilisation aux nouvelles technologies, réseaux sociaux (élèves, parents, enseignants) ;
- Ressources	Livres électroniques, documentaires, romans, BD, photos, plans, vues aériennes (idée de centre de documentation).
Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, ...)	En rez-de-chaussée, qui donne envie d'y entrer, accueillant ; Plusieurs zones, espaces de travail informatisés, espaces détente, canapé, coin café/snack, toilettes. Espaces réservés (enfants).
Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?	Lundi-vendredi + samedi (éventuellement le dimanche) ; Dès 9h jusqu'à 16h pour école, 18-19h pour les familles ; Organisation de nocturnes ;
Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?	Oui, il faudrait intégrer plusieurs représentants (enseignants) de chaque école pour un groupe de travail, de réflexion sur le concept et les acquisitions.

Besoin en espaces de travail informatisés pour travailler ensemble ;
 Idée des nocturnes, prolonger après les activités ;
 Il faudrait des navettes pour faire le lien si possible ;
 La bibliothèque est une excellente idée, pour les écoles et la commune en général.

Grille d'entretien – Scolaires – Ecole Eden

29.05.2017

NOM ECOLE/Personne de contact	Mme Charvier
Nombre d'élèves	55
Nombre d'enseignants	10 enseignants + 3 administration
Tranche d'âge	De 3 à 12 ans
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	L'école possède une bibliothèque commune de quelques centaines d'ouvrages issus de dons des parents des élèves lors de sa création. Pour ce fonds, aucune réflexion n'a été menée, si ce n'est la lecture pour les loisirs. Il comprend donc autant des romans que des documentaires ou des BDs. Lorsqu'un enseignant a des besoins spécifiques en matière documentaire, il achète lui-même les ouvrages dont il a besoin et les met à

	<p>disposition dans sa classe. Chaque classe a ainsi sa propre bibliothèque évoluant en fonction des thèmes abordés par l'enseignant.</p> <p>Par la suite, des séries de livres gradués (de niveaux de plus en plus élevés) pour l'apprentissage de l'anglais ont été ajoutés à la collection, l'école Eden étant bilingue. Le même principe devrait bientôt s'appliquer aux ouvrages en français, peut-être en allemand. Les enfants sont obligés d'emprunter ces ouvrages comme devoirs de lecture à la maison, mais ils n'ont aucune obligation quant à la périodicité d'emprunt. Ce sont les élèves, grâce à un code couleur, qui sont responsables du classement des ouvrages rendus.</p> <p>L'usage de cette bibliothèque n'est soumis à aucune règle, si ce n'est l'obligation de rapporter les livres empruntés sans délais fixes. En ce qui concerne les bibliothèques de classe, elles sont sous la responsabilité de l'enseignant.</p>
Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?	Oui, certainement : pour emmener les élèves découvrir les collections et emprunter des ouvrages supplémentaires sur les thèmes abordés en cours, mais aussi pour les enseignants en matière d'ouvrages de référence et de pédagogie.
Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ?	<p>Nous travaillons déjà avec des artistes pour créer des expositions, il est tout à fait envisageable de sortir nos expositions de nos murs ! Si la bibliothèque de Veyrier possède un tel espace, nous serons prêts à le remplir !</p> <p>Pourquoi pas également proposer la prose écrite des enfants ? Création et animation d'un cercle de philosophie (méditation, ...)</p> <p>Nous sommes prêts à participer aux activités de la bibliothèque en amenant nos compétences, en montrant les pratiques de l'école au grand public,</p>
- Services	<ul style="list-style-type: none"> - Prêt ; - Prêt inter-bibliothèque éventuellement ; - Accès BDD/doc pour enseignants
- Activités de médiations culturelles (participation/organisation)	<ul style="list-style-type: none"> - Cercle de philosophie (ouverture pensée, méditation, ...) - Contes & lectures (par autre personne que les enseignants) - Liens intergénérationnels (personnes âgées font la lecture, discutent, ...) - Formations (informatique, réseaux sociaux, sensibilisation, ...)
- Ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Collections pour les 3-12 ans ; - En anglais et français, un peu d'allemand, espagnol, russe, arabe, portugais ; - BDD pédagogiques ;
Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, ...)	<p>Au centre du village, avec des matériaux naturels (impact de la matière sur l'enfant), lieux apaisants constitués d'espaces différents (parole, vie, jeux, relaxation, dialogue, échange, ...), convivialité, ronde, ouverte sur l'extérieur, sur plusieurs étages. Pourquoi pas un espace de restauration et un espace de jeu en extérieur pour les enfants.</p> <p>L'idéal serait d'en faire un lieu de rencontre où les parents pourraient se retrouver pour prendre un café, discuter, lire, pendant que les enfants auraient la liberté de jouer, lire, se cultiver, participer à un atelier.</p>

Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?	Essentiellement pendant les heures scolaires, et un peu au-delà pour les enseignants (jusqu'à 18h), mercredi y compris. Pas nécessaire le week-end pour l'école, mais pour les habitants, oui. Pas de nécessité d'ouverture le dimanche.
Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?	Ponctuellement, oui, mais pas régulièrement. Ouverts à une consultation.

D'une manière générale, Mme Charvier met fortement l'accent sur la notion d'espace de vie (bibliothèque troisième lieu) que pourrait apporter ce projet. L'idée de faire de ce lieu culturel le point de rendez-vous des parents avec leurs enfants en dehors des heures scolaires semblent l'enchanter. Toutes ses propositions vont d'ailleurs dans ce sens : espace d'échange, de dialogue, de discussion, de rencontre. Elle soulève également l'isolement des jeunes mères qui pourraient trouver dans la bibliothèque le lieu idéal pour s'occuper elles-mêmes ainsi que leurs enfants, ainsi que de s'intégrer dans la vie du village.

La participation à cette vie communale est aussi un point sur lequel Mme Charvier insiste beaucoup et qui rejoint les idéaux de l'école Eden en matière d'ouverture au monde. D'après elle, ce serait un lieu idéal pour apprendre à vivre en société. Dans cet esprit, l'école Eden ouvre ses portes aux autres enfants du village tous les mercredis pour des ateliers d'anglais.

L'idée d'échanges intergénérationnels semble beaucoup tenir à cœur aux responsables de l'école, afin d'englober tout le monde par la création d'un espace dédié aux rencontres, de manière à remettre au centre de nos vies la communication et l'échange social.

Il est intéressant de souligner que ma venue a suscité des réflexions quant au développement des collections et des besoins de l'école.

Grille d'entretien – Scolaires – Girsia

09.06.2017

NOM ECOLE/Personne de contact	Mr. Cohen-Zagoury, Directeur d'établissement
Nombre d'élèves	100
Nombre d'enseignants	22
Tranche d'âge	Primaire-cycle : 6 – 15 ans
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	Oui, 800-1000 livres. Budget. Responsables, demandes enseignantes. Coin multimédia. Objet de réponse à la lecture. Encouragement à la lecture.

Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?	Besoin de livres, mais pas tellement de relations avec la bibliothèque. Étendre le fonds documentaire.
Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ?	Participer, partenaire des actions Même logiciel de gestion
- Services	<ul style="list-style-type: none"> - Eventuellement le prêt - Papier - Formation nouvelles technologies, nouveaux médias
- Activités de médiations culturelles (participation/organisation)	<ul style="list-style-type: none"> - Concours de lecture - Représentations théâtrales - Connaître l'histoire de Veyrier - Exposition - Rencontres historiens
- Ressources	- Documents complémentaires, collections
Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, ...)	- Coin multimédia
Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> - Lu-ma-jeu : 8h10-17h - Me : 8h10-12h45 - Ve : 15h15 - Di : bonne chose car activité chouette pour un dimanche (pas que foot ni joggeur !) surtout l'hiver
Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> - Questions ponctuelles - Eventuellement une réunion de temps en temps

Penser à la culture, apporter un matériel culturel à ses habitants.

Grille d'entretien – Crèches Ruche / Nains du Salève

04.05.2017

NOM ECOLE/Personne de contact	Nains du Salève : Magali Carrard-Gomes ; La Ruche : Véronique Ramseier
Nombre d'élèves	28 en tout, 30 de prévus en 2018
Nombre	6 pour les Nains, 3 pour la Ruche

d'enseignants	
Tranche d'âge	Nains : 1 – 2½ ans ; Ruche : 2½ - 4 ans
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	Nains : ~40 livres dans une boîte, vite abimés + livres de lecture à part. Ruche : Coin lecture avec ~10 livres qui changent régulièrement en raison de leur usure (souvent de vieux albums pour enfants)
Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?	<ul style="list-style-type: none"> - Proximité - Importance de la lecture à cet âge - Gain de temps - Importance de la découverte par l'enfant - Visites plus fréquentes - Important pour la vie de quartier - Faire prendre l'habitude aux enfants de se rendre en bibliothèque - Renouveler régulièrement les collections plutôt qu'acheter - Classement thématique
Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> - Prêt - Prendre le temps de choisir et discuter des livres - Visites régulières - Possibilité d'y aller en nombre - Ecouter des histoires lues par une personne externe - Importance du déplacement
- Services	<ul style="list-style-type: none"> - Exposition & documentation thématique - Ateliers « brico » sur la base d'un album conseillé par le bibliothécaire
- Activités de médiations culturelles (participation/organisation)	<ul style="list-style-type: none"> - Expositions pour faire venir les parents - Montrer ce que l'on fait, une autre vision de la petite enfance - Lieu de rassemblement - Ouverture des institutions - Organisation de lectures à tour de rôle entre les institutions de la petite enfance, séance ouverte à tous
- Ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Collections pour les 1 – 4 ans - Livres accompagnés de CD - CD musique pour enfants - Des ressources qui pourraient être conseillées aux parents au travers de la crèche
Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, ...)	<ul style="list-style-type: none"> - Endroit « cosy » avec coussins, calme, places assises - Couleurs apaisantes - Draps tendus pour délimiter les zones - Coins pour tous les âges (0-2 ans ; 2-6ans, +) - Espace fermé et sécurisé pour les 0-1 an - RdC idéal pour enfants, mais aussi parents (poussettes, porter enfants, ...), personnes à mobilité réduite, personnes âgées, ... Permettrait plus de visibilité, possibilité d'utiliser les vitres pour décorer/exposer

<p>Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?</p>	<p>Peu importe, ce qui compte c'est la possibilité de venir avec les enfants en dehors des heures d'ouverture au public (excepté mercredi car fermés ce jour-là), par exemple une matinée ou un après-midi réservé. Sinon après 9h ou après 15h pour cause de sieste. L'idéal serait de trouver un arrangement pour réserver un horaire environ une fois par mois pour pouvoir discuter et travailler avec la personne responsable. Sinon, une ouverture entre 12h et 14h et après 17h30 serait pratique pour les animateurs.</p> <p>L'ouverture le week-end est jugée pratique pour les gens qui travaillent, et le dimanche aussi, s'il y a de la demande du moins.</p>
<p>Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?</p>	<p>Oui ! Enfin on nous consulte !</p> <p>Prêts à s'investir, mais intéressés surtout par le choix et développement des collections.</p>

Une bibliothèque à Veyrier, ça manque ! En plus, ce serait proche de tout ! Cela permettrait de varier plus souvent les histoires, de réaliser des économies et d'avoir de meilleurs choix de lectures conseillées par un professionnel.

Le Bibliobus est trop petit et contraignant : choix restreint, emprunt limité à 4 ouvrages. Pour l'instant nous allons à la Bibliothèque Municipale de Genève (succursale des Minoteries) à la Rue de Carouge une fois tous les deux mois, mais elle n'est pas vraiment adaptée aux tout petits. Véritable expédition, nous emportons un goûter et sommes dépendants du temps. La bibliothécaire nous réserve un accueil en dehors des heures d'ouverture (avant 10h ou entre 14h et 15h, avant les sorties de classes), elle choisit des ouvrages et les lit aux enfants, propose des packs de plusieurs livres avec une thématique commune. Les enfants peuvent ensuite choisir un livre pour deux mois, qu'ils doivent montrer lors de réunions de groupe, et expliquer leur choix. Lors du retour des livres, ce sont les enfants qui sont incités les reclasser, grâce à un système d'autocollants de couleur et de lettres.

Régulièrement nous mettons à disposition sur une table 5 ou 6 livres sur un sujet en fin de matinée ou après-midi si mauvais temps, les enfants lisent à table.

Ce que nous aimerions c'est collaborer ! Créer des liens avec les responsables, bénéficier des conseils d'un professionnel en matière de lecture, éventuellement un accompagnement lors d'événements tel que le Salon du Livre. Nous souhaiterions collaborer avec les libraires carrément, ou du moins avec le maximum d'acteurs du livre pour être renseignés sur les thèmes, les âges et les nouveautés. Nous pourrions faire office de testeurs de livres, avec un retour, un avis sur le livre à la bibliothèque. Idée de tester le livre en institution de la petite enfance avant de le sélectionner pour les rayons de la bibliothèque.

Nous pourrions inciter les enfants à retourner à la bibliothèque avec leurs parents, mettre l'accent sur la découverte de l'objet livre par l'enfant.

Nous ne pensons pas qu'il est indispensable de proposer des sensibilisations aux nouvelles technologies aux enfants, et surtout pas avant 3 ans. Ce qui serait intéressant, c'est de proposer des cours de sensibilisation aux parents, avec des conseils et de l'aide sur les permissions et horaires adéquats pour leur enfant.

Grille d'entretien – Crèche du Sabotier / Pitchoun

11.05.2017

NOM ECOLE/Personne de contact	Crèche du Sabotier, 20 ch. Sous-Balmes, Dir : Mr. Soulard
Nombre d'élèves	~40
Nombre d'enseignants	8 personnel éducatif, 1 stagiaire, 1 employée de maison
Tranche d'âge	2 groupes : 0 – 2 ans / 2 – 4 ans
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	Chaque groupe possède un coin livres : ~40-50 titres pour les 2-4 ans, ~30 pour les 0-2 ans. Tous les 15 jours, Bibliobus Grd-Salève : y vont avec les enfants mais espace trop exigü, donc ne restent pas longtemps, mais cela fait sens de laisser les enfants choisir « leurs » livres, et le déplacement dans un autre lieu apporte quelque chose.
Une bibliothèque communale et scolaire serait-elle utile à votre institution ?	OUI, équivalent à la ludothèque (tous les 15 jours) Changement de lieu ; Choix des livres par les enfants ;
Comment imagineriez-vous la collaboration entre votre institution et la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation sur place - Emprunts au nom de la crèche + en leurs noms - Lectures thématiques (sur place ET à la crèche) - Ouverte à tous (familles) - Spécialiste pour expliquer des sujets difficiles (ex coll Catherine Dolto) -> dédramatiser - Sensibilisation aux nouvelles technologies (dès 3 ans)
- Services	<ul style="list-style-type: none"> - Prêt - Animation - Sensibilisation aux nouvelles technologies (dès 3 ans)
- Activités de médiations culturelles (participation/organisation)	<ul style="list-style-type: none"> - Créer un programme de lecture/choix des collections en commun, concertation - Créer animations pour transmettre, partager, communiquer - Chaque animateur a un thème à l'année : travail d'expo, ateliers brico avec/sans parents, réunion parents-enfants pour goûter, jouer (ex thèmes : langage des signes, forêt, ...)
- Ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Collections pour les 0 – 4 ans - Thématiques
Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, ...)	<ul style="list-style-type: none"> - Rez-de-Chaussée -> accès handicapés - Cour extérieure (sortir les livres !) - Coloré, décoration développée - Amphithéâtre (bois anti-acariens) pratique pour lectures - Coins aménagés en fonction des âges

Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?	2 jours minimum pour avoir le choix ou changer d'avis au dernier moment, et permettre à tous les enfants d'y aller (taux de présence variable) ; pas avant 10h, privilégier la tranche 10h-12h, après-midi compliqué à cause de la sieste, donc après 16h30-17h ; les parents pourraient éventuellement récupérer leurs enfants à la bibliothèque.
Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?	Oui ! Ou du moins être consultés pour la création des collections, des locaux. ~2h tous les 2 mois

Comme les dispositifs technologiques (tablettes, ordinateurs, ...) font désormais partie de leur environnement et ne peuvent plus leur échapper, pourquoi pas des cours de sensibilisation, des formations, mais pas avant 3 ans !

Comme peu d'espace (pas de grenier ni sous-sol), pas de place pour stocker le mobilier, et donc très peu de place pour un vrai coin livres.

Explication de thématiques difficiles (mort, ...) par des spécialistes dans un contexte autre que la crèche, avec appui sur des collections (Catherine Dolto)

Mr. Soulard, crèche Plainpalais -> Bibliothèque des Minoteries juste en-dessous de la crèche (en pantoufles !)

Grille d'entretien – Ludothèque

22.06.2017

NOM SOCIETE/Personne de contact	Mme Denise Sollberger
Nombre de membres	16 bénévoles / 240 familles inscrites
Domaine d'activités	Prêt de jeux
Lieu de réunion	Sous-sol Grand-Salève (locaux trop petits, pas adaptés, sans aucune visibilité)
Bénéficiez-vous déjà d'un accès à des ressources documentaires ? (Etat des lieux)	Quelques livres concernant les jeux ;
En quoi une bibliothèque pourrait-elle être utile à votre société ?	Etablir partenariat, échange de services entre ludothèque et bibliothèque ; Attirer plus de monde, réunir les publics ; Améliorer la visibilité ;
Comment imagineriez-vous la collaboration entre vos membres et la bibliothèque ?	Echange de services ;
- Services	- A développer en collaboration ;

- Activités de médiations culturelles (participation/organisation)	- Organisation de jeux par les bénévoles au sein de la bibliothèque ;
- Ressources à disposition	Jeux extérieurs ; jeux bas âge ; jeux de société ; costumes, déguisements.
Matériellement, comment imaginez-vous la bibliothèque ? (Locaux, disposition, mobilier, ...)	Ont déjà plus au moins répondu lorsqu'ils ont été consultés pour les futurs locaux de la ludothèque ; Besoin de plus d'espace, besoin d'espaces séparés ; Possibilité de faire des jeux à l'extérieur (endroit aménagé)
Quels horaires (jours et heures) imagineriez-vous pour la bibliothèque ?	Il faudrait adapter les horaires des deux institutions. Pour l'instant, la ludothèque propose : Lundi après-midi et mercredi matin + un samedi par mois ; Prêt des lieux aux parascolaires et crèches de 12h à 14h + après 16h (sur inscription, planning) ; Plus d'ouverture souhaitée, mais besoin bénévoles !
Seriez-vous intéressé à prendre part à un groupe de travail pour mener à bien des réflexions sur la création de la bibliothèque ?	Oui, pourquoi pas.

Il faudrait que les locaux de la bibliothèque et de la ludothèque soient séparés (âges, utilisation) ;
Prêt de jeux par la bibliothèque (aménagement d'un coin pour jeux éducatifs et autres)
-> échanges, tournois ;
Pas même public pour l'instant, mais à développer !
S'ouvrir sur la commune, visibilité !

Annexe n°10 : SWOT

Associations culturelles

La Mémoire de Veyrier	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Membres passionnés - Liens directs avec la population - Volonté d'organiser des conférences, et expositions - Fonds documentaire existant - Volonté de participer à un groupe de travail - Besoins très spécifiques en matière de collections et services 	<ul style="list-style-type: none"> - Peu de membres - Que des bénévoles - Besoin en espace(s) de réunion, de rangement
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Intérêt public (et politique ?) croissant pour la mise en valeur du patrimoine - Développement et démocratisation des nouvelles technologies pour la mise en valeur de fonds 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution du soutien financier

La Mansarde	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Institution culturelle bien ancrée dans la commune - Volonté d'organiser des manifestations, expositions, rencontres et concerts - Se réjouissent de collaborer avec un nouvel acteur culturel - Présidente prête à intégrer un groupe de réflexion pour la création (à titre personnel) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de collaboration dans la création mais dans l'utilisation uniquement - Besoin d'horaires tardifs (>18h)
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Liens avec le public déjà bien établis - Principaux acteurs de la vie culturelle veyrite - Institution dont le comité est élu par les autorités municipales + budget communal, donc proche des preneurs de décisions 	

Journal de Veyrier	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Principal organe de diffusion d'informations (officielles également) de la commune - Intéressé par conférences, ateliers recherche documentaire, rencontres littéraires - Propose de verser leurs archives, ainsi que dons de livres et documentation - Prêt à participer régulièrement à un groupe de réflexion - Expériences des outils de documentation et du public - Prêt à organiser des conférences - Intérêt pour services spécifiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Besoin en locaux (installation de la rédaction au sein de la bibliothèque ?) - Besoin en espace pour archives - Besoin prêt interbibliothèques
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Connu de la population veyrite ; - En lien avec les autorités ; - Collaboration évoluant sur le long terme ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Dépend de la volonté des autorités pour fonctionner ; - Concurrence des autres journaux ;

Bouillon de Lecture	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Club bien implanté et connu sur la commune - Fonds documentaires existants ; - Volonté de collaborer - Intéressés par conférences, ateliers de lecture, rencontres littéraires - Intérêt pour services spécifiques : aide à la gestion d'archives - Prêt à intégrer un groupe de réflexion - Proposent une aide à la gestion (expérience) - Proposent une aide à l'animation 	<ul style="list-style-type: none"> - Club axé sur la population adulte - Besoin en locaux
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Partenariat évident 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérennité et évolution du club avec la création de la bibliothèque

Associations de loisirs

Ecole de magie	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Réputation de l'école- Intéressés par conférences et ateliers recherche documentaire ;- Tous publics- Domaine atypique	<ul style="list-style-type: none">- Ne veulent pas divulguer (donc mettre à disposition) leur documentation- Pas intéressés à participer à la création- Très peu d'intérêt pour l'utilisation de la bibliothèque
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Fidélisation d'un public jeune	

Fanfare de Veyrier	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Très vieille institution, donc bien implantée- Intéressés par la recherche de données historiques sur la musique- Souhaitent utiliser la bibliothèque comme « vitrine » pour le monde de la musique- Prêts à participer à un groupe de travail pour la création	<ul style="list-style-type: none">- Pas intéressés par les animations classiques en bibliothèque
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Public très varié	

Herpaille de Saint-Martin	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Domaine historique, patrimonial - Intérêt pour les services de prêt, prêt à domicile et d'accès aux ressources à distance - Intérêt pour recherches documentaires et service de veille 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne souhaitent pas collaborer à la création - Ne souhaitent pas proposer d'animations - Peu connus sur la commune ; - Souhaits de fréquentation tardive (>18h) - Besoin en locaux
OPPORTUNITES	MENACES
	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisent déjà les services de la BGE

Les Tréteaux de l'Arvaz	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Association très connue sur la commune - Intérêt pour ateliers d'écriture et d'aide à la recherche documentaire - Intérêt pour les services du prêt et aide à la recherche documentaire - Intérêt pour services spécifiques (aide à la gestion d'archives, recherches doc spécialisées) - Intéressés par intégrer un groupe de travail - Proposent animations ponctuelles (pour l'ouverture, ...) et éventuellement des rencontres autour du théâtre 	<ul style="list-style-type: none"> - Besoin en ressources documentaires très spécifiques (seulement rayon théâtre) - Association active seulement à certaines périodes de l'année - Besoin en locaux - Besoin en photocopieuses
OPPORTUNITES	MENACES
	<ul style="list-style-type: none"> - A déjà ses habitudes à la Cité

Ludothèque Diabolo	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Réflexion déjà entamée - Forte volonté de collaboration - Organisation d'animations : après-midis/soirées jeux - Échange de ressources - Jeux extérieurs - Jeux bas âge - Jeux de société - Déguisements - Intérêt par intégrer un groupe de réflexion 	<ul style="list-style-type: none"> - Que bénévoles - Public en-dessous de 8 ans - Peu d'intérêt pour les services de la bibliothèque
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Réunir les publics - Offrir une visibilité réciproque 	

Associations à vocation sociale

Association du Centre de Loisirs et de Rencontres de Veyrier (ALR)	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Beaucoup de membres, surtout des enfants - Très motivés - Toute nouvelle association (plein de possibilités !) - Actifs dans le social et la culture ; - S'adresse à tous publics - Intéressés par expositions et concours/jeux (ludothèque) - Intérêt pour recherches spécialisées - Prêts à intégrer un groupe de travail - Collaborations pour des événements ponctuels (ex : semaines à thèmes) - Déjà expérience de collaboration avec bibliothèque des Eaux-Vives et UAC - Intérêt pour organiser conférences, ateliers d'écriture et expositions 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des locaux à définir - Pas le temps de participer à la création - Besoin en horaires : 9h-12h, >18h - Besoin en locaux - Besoin en photocopieuses
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Des locaux sont déjà prévus dans le même périmètre que la future bibliothèque 	<ul style="list-style-type: none"> - Coexistence des deux institutions - Nécessité de définir clairement la collaboration - A déjà ses habitudes dans une bibliothèque municipale

Association des intérêts de Pinchat (AIP)	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Vieille et grande institution (>200 membres) - Intérêt pour patrimoine du quartier qu'elle représente - Intéressés par intégrer groupe de travail - Lecteurs et écrivains parmi les membres - Prêts à organiser des animations pour se faire connaître ainsi que des conférences - Intérêt pour service spécifiques : aide à la gestion d'archives 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas intéressés par animations proposées - Pas d'intérêt pour les ressources documentaires - Besoin en locaux
OPPORTUNITES	MENACES

Association du quartier Veyrier-Rasses-Marais	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Beaucoup de membres (104) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas intéressé par la création et l'utilisation d'une bibliothèque - Besoin en locaux
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Représente un quartier 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne se montrent pas du tout intéressés pour le moment, mais peut-être dans le futur...

Association des parents de la Commune de Veyrier	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Beaucoup de membres (148) - Défend l'intérêt d'enfants (public potentiel) - Acteur faisant le lien entre enseignants et parents, deux valeurs de référence quant à la promotion de l'utilisation de la bibliothèque auprès du jeune public - Intérêt pour conférences - Prêt à intégrer groupe de travail - Animations pour faire connaître l'association - Intérêt pour un service de veille - Intérêt pour services annexes (café) - Prêts à organiser des conférences 	<ul style="list-style-type: none"> - Peu de temps à accorder au projet - Pas public cible, mais influenceurs - Besoin en locaux - Besoin en photocopieuses
OPPORTUNITES	MENACES

Club « Le Fil d'Argent »	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Beaucoup de membres (>100) - Intérêt pour conférences, concours, jeux - Propose un don de livres - Intérêt pour services de prêt, salle d'actualité, rencontres - Intérêt pour services spécifiques en matière de recherche documentaire - Intérêt pour services annexes : café, prêt à domicile - Prêt à organiser conférences, concours, jeux, rencontres intergénérationnelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Ont déjà une petite bibliothèque - Utilisation de la bibliothèque seulement les mardis et samedis
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une collaboration sur le long terme - Rencontre des publics 	

Local des Jeunes « LJ 1255 » (FASE – TSHM)	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Public jeune : 12-25 ans - Promeuvent l'accès à la culture chez les jeunes - Intérêt pour conférences, ateliers d'écriture, concours, jeux - Offre une « aide logistique » à la création - Prêts à intégrer un groupe de travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Prêts à aider mais ont peu de temps à investir dans le projet
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Collaboration à long terme 	

Tessera	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Nouvelle association pleine de possibilités - But d'insertion d'une population migrante à laquelle une bibliothèque pourrait beaucoup apporter - Développer des collections adaptées - Intérêt pour conférences - Prêt à intégrer un groupe de travail - Intérêt pour salles informatisées, espace rencontres/actualités, faire connaître l'association - Intérêt pour services spécifiques de veille - Intérêt pour services annexes (café) - Intérêt pour ouvrages de référence, BDD - Besoin en ouvrages d'apprentissage de la langue française - Prêts à organiser des conférences et des cours de langues 	<ul style="list-style-type: none"> - Peu de temps à accorder - Pas encore au clair sur les formes de collaboration - Pas très au clair sur les actions concrètes à mener dans le cadre de leurs missions - Besoin en locaux - Besoin en photocopieuses
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Permet d'anticiper l'évolution de la situation des migrants 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution de la politique en matière d'accueil de migrants

Associations humanitaires

ONG HOPE Suisse	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Beaucoup de membres (>100)- Prêts à intégrer un groupe de travail- Intérêt pour aide à la recherche documentaire- Intérêt pour services spécifiques : recherche documentaire spécialisée, veille- Intéressés par conférences- Membre ayant un savoir-faire en matière de création de bibliothèque (prof. Universitaire)	<ul style="list-style-type: none">- Pas actifs sur la commune par leurs missions- Possèdent déjà une bibliothèque
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Partenariat humanitaire	<ul style="list-style-type: none">- Utilisent la bibliothèque de l'ONU

Associations sportives

Centre d'arts martiaux de Veyrier	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Intérêt pour conférences sur les arts martiaux et disciplines de bien-être corporel (participer & organiser)- Intérêt pour collections documentaires et DVDs- Intérêt pour organiser des expositions	<ul style="list-style-type: none">- Peu d'intérêt pour une bibliothèque en raison de leurs activités- Besoin en horaires tardifs (>18h)- Besoin en locaux- Besoin en photocopieuses
OPPORTUNITES	MENACES

Société de Tir de Veyrier (STV)	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Vieille association bien implantée dans la vie communale - Aspect patrimonial - Besoin en documentation sportive (tir) et historique - Intérêt pour les services de prêt et accès à distance aux ressources - Intérêt pour services spécifiques : aide à la gestion d'archives - Intérêt pour ressources documentaires, ouvrages de référence et BDD 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de temps à accorder - Pas d'intérêt pour animations - Besoin en horaires tardifs (>18h) - Besoin en espaces d'archivage - Besoin de photocopieuses - Besoin en locaux
OPPORTUNITES	MENACES

Veyrier Salève Basket	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Beaucoup de membres (>170) - Beaucoup de jeunes - Intérêt pour ressources documentaires sur le basket - Intérêt pour services d'aide à la recherche documentaire et accès à distance aux ressources - Intérêt pour services spécifiques : recherche doc spécialisée - Intérêt pour services annexes : prêt à domicile 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'intérêt dans l'implication à la création - Pas d'intérêt dans l'organisation d'animations - Besoin d'ouverture essentiellement le week-end (samedi) - Besoin en horaires tardifs (>18h) - Besoin en photocopieuses - Besoin en locaux
OPPORTUNITES	MENACES

FC Veyrier Sports	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Enormément de membres (>550) - Vieille association bien intégrée dans la vie communale (1908) - A pour but secondaire l'éducation physique et morale de la jeunesse 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'intérêt pour les animations - Pas d'intérêt pour utilisation
OPPORTUNITES	MENACES

Associations paroissiales

Paroisse catholique de Veyrier	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Touche un très large public de tous types - Intérêt pour conférences - Prêts à intégrer un groupe de travail - Prêt à organiser des conférences, ateliers de recherche doc et expositions - Intérêt pour service de prêt, aide à la recherche documentaire, animations pour se faire connaître et accès à distance aux ressources - Intérêt pour services spécifiques : recherches documentation spécialisée, veille, formations outils documentaires - Intérêt pour services annexes : espace enfant et prêt à domicile - Intérêt pour collections documentaires, ouvrages de référence et livres électroniques 	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessite de définir des limites d'action avec les autorités - Prises de position religieuses
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Partenariat sur du long terme 	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre garde à ne pas favoriser une communauté religieuse plutôt qu'une autre - Evolution des pratiques religieuses

Institutions de la petite enfance

La Ruche / Les Nains du Salève	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Motivation, forte volonté de partenariat - Sensibilisation d'un public (très) jeune - Intérêt pour service de prêt, expositions, ateliers en tous genres - Intérêt pour collection enfants : livres-CD, CD de chanson, et ressources documentaires à conseiller aux parents - Rencontres intergénérationnelles ; - Prêts à intégrer un groupe de travail - Souhaitent bénéficier de l'expérience et de conseils de la part de professionnels - Plein d'idées d'animations/collaborations - Intérêt pour animations (lectures, contes, programme de lecture, thématiques, transmettre, partager, ateliers sensibilisation nouvelles technologies, ...) - Idée de « tester » les livres avant de les mettre en rayon - Envie de déplacement (changer de contexte) 	<ul style="list-style-type: none"> - Possèdent déjà quelques ouvrages - Détérioration des ouvrages prêtés - Besoin d'horaires réservés en semaine
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Collaboration sur le long terme - Fidélisation d'un public dès son plus jeune âge 	<ul style="list-style-type: none"> - Déjà utilisation du Bibliobus (mais collections et espace pas adaptés) - Déjà utilisation de la Bibliothèque de Carouge, mais difficulté du déplacement

Pitchoun / Sabotier	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Envie de déplacement (changer de contexte) - Laisser le choix des ouvrages aux enfants - Intérêt pour animations (lectures, contes, programme de lecture, thématiques, transmettre, partager, ateliers sensibilisation nouvelles technologies, ...) - Besoin en collections spécialisées - Lieu de réunion parents-enfants-personnel éducatif, rencontres thématiques - Prêt à s'investir dans le choix des collections, groupe de travail - Intérêt pour conférences sur sujets difficiles à destination des parents et enfants 	<ul style="list-style-type: none"> - Ont déjà une petite bibliothèque - Détérioration ouvrages - Besoin d'horaires réservés en semaine
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Collaboration sur le long terme - Fidélisation d'un public dès son plus jeune âge 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisent les services du Bibliobus (mais pas adaptés)

Institutions scolaires publiques

Grand-Salève	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Public jeune et nombreux- Volonté d'intégration dans la vie communale- Prêts à s'investir dans la réflexion quant aux acquisitions documentaires- Intérêt pour service de prêt + conseils de professionnels- Intérêt pour animations : lectures, contes, conférences, invitation d'écrivains et illustrateurs, expositions thématiques- Souhaitent ouvrir leur institution sur le monde extérieur- Volonté d'utiliser la bibliothèque en commun avec autres associations (crèches & EMS) pour du lien intergénérationnel- Ressources documentaires adaptées + langues étrangères- Voient la bibliothèque comme un véritable espace de vie- Plein d'idées	<ul style="list-style-type: none">- Ont déjà mis en place une bibliothèque au sein de l'école- Besoin en dehors des heures scolaires (>18h + week-ends)- Pas intéressé à participer à un groupe de travail
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Collaboration sur du long terme- Fidélisation d'un public dès son plus jeune âge	

Bois-Gourmand	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Intérêt pour service de prêt, salle informatique, prêt à domicile, catalogue et réservation en ligne - Intérêt pour animations (lectures, contes, thématiques, expo, échanges intergénérationnels, discussions littéraires, conférences, ateliers, formations) - Intérêt pour ressources documentaires en histoire, géo, histoire communale, cartes, mallettes à thèmes, science) - Lieu de rencontre, réunion pour jeunes parents 	<ul style="list-style-type: none"> - Ont déjà mis en place une bibliothèque au sein de l'école - Besoin d'ouvrages en dizaines d'exemplaires - Accès internet surveillé
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - La bibliothèque pourrait apporter une aide en complément de l'Etat (salle informatique) 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisent les ressources du SEM Documentation (mais difficultés d'accès et d'horaires)

Pinchat	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Public jeune et nombreux - Très intéressés - Envie de faire découvrir le monde de la bibliothèque aux élèves - Volonté d'intégrer groupe de travail - Souhaitent être consultés pour les acquisitions - Intérêt pour services classiques - Intérêt pour services spécifiques (accès et réservations en ligne, ateliers, sensibilisation) - Intérêt pour services annexes (prêt à domicile, coin café, espace enfant) - Intérêt pour animations (organisation & participation : décoration de la bibliothèque, contes, présentations des nouveautés, aide au choix, expositions thématiques, ...) - Intérêt pour des espaces de travail informatisés et collaboratifs - Intérêt pour ressources documentaires variées (livres électroniques, romans, BDs, photos, documentaires, plans, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Besoin en horaires réservés et élargis (dès 9h au plus tard, >18h, voire >19h) - Besoin en photocopieuses - Besoin en prêt longue durée
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Ne possèdent aucune infrastructure documentaire - Travail collaboratif dans la complémentarité 	<ul style="list-style-type: none"> - École distante de la bibliothèque - Utilisent les ressources du SEM Documentation (mais difficultés d'accès et d'horaires) - Utilisation du Bibliobus (mais pas adapté et surtout bas âge)

Institutions scolaires privées

Ecole privée Girsra	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Intérêt à participer à des actions communes- Intéressé par développer en commun un logiciel de gestion (SIGB)- Intérêt pour prêt et formations aux nouvelles technologies/médias- Intérêt pour concours de lecture, théâtre, histoire locale, exposition, rencontre avec des historiens- Intérêt pour des collections complémentaires entre les institutions- Intérêt pour l'ouverture le dimanche	<ul style="list-style-type: none">- Ont déjà une bibliothèque conséquente- Peu ouverts sur la vie communale
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Etablissement réputé	<ul style="list-style-type: none">- Mauvaise image des établissements privés

Ecole Eden	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Elèves déjà sensibilisés à l'utilisation d'une bibliothèque - Besoin en ouvrages de référence pour enseignants, et collections adaptées pour enfants - Intérêt pour service de prêt, accès BDD, et prêt interbibliothèques - Volonté de participer aux activités proposées - Intérêt pour animations (cercle philo, contes, lectures, liens intergénérationnels, formations informatique/RS/sensibilisation) ; - Besoin en collections en langues étrangères - Intérêt pour services annexes : café, espace enfants - Besoin d'espace de vie, lieu de RDV en dehors des heures scolaires - Volonté de participer à la vie communale 	<ul style="list-style-type: none"> - Ont déjà une bibliothèque au sein de l'école - Etablissement bilingue (fr/an) - Besoin en horaires tardifs (>18h)
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Établissement réputé 	<ul style="list-style-type: none"> - Mauvaise image des établissements privés

Etablissements médicaux-sociaux (EMS)

Maison de Vessy	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Fort public potentiel- Volonté de collaboration pour la transition de mode de vie des résidents- Espace de rencontre, de discussion- Liens intergénérationnels- Intérêt pour services de réservation en ligne, prêt à domicile, prêt de liseuses- Intérêt pour activités de formations sur outils numériques, projections de films récents, expositions, lectures, contes, conférences, ateliers divers, aide logistique à la création- Intérêt pour services annexes (café)- Idées d'interculturalité	<ul style="list-style-type: none">- Besoin en collections spécialisées (gros caractères)- Accès adapté, parking- Besoin en ressources spécialisées : livres GC, DVDs, CDs, livres audio, journaux étrangers
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Mise en place d'un partenariat de longue durée	<ul style="list-style-type: none">- Développement du quartier des Esserts (prendre en compte les nouvelles populations)

Résidence Les Châtaigniers	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Fort public potentiel - Fort intérêt pour réintégrer les résidents dans la vie locale - Intérêt pour services de prêt, prêt à domicile, prêt de liseuses - Intérêt pour activités : formations et conférences (sujets médicaux, éthiques, gestion vie privée, numérique, ...) - Intérêt à proposer des conférences de la part des résidents - Intérêt pour services annexes (café, discussion) 	<ul style="list-style-type: none"> - Ont déjà une bibliothèque et un système de prêt - Ont déjà des lecteurs bénévoles - Besoin en ressources spécialisées (livres audio, GC, ...) - Accessibilité personnes à mobilité réduite - Pas d'intérêt à intégrer un groupe de travail, mais à disposition pour consultations ponctuelles
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un partenariat de longue durée 	

EMS de Drize	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Intérêt pour lieu de vie, espace de rencontre - Intérêt pour service de prêt à domicile et prêt de liseuses - Intérêt pour services spécialisés : lectures à domicile, projections de documentaires, prêt de jeux - Intérêt pour animations : projections documentaires, expositions, liens intergénérationnels, discussions, concours de lecture, formations, soirées jeux 	<ul style="list-style-type: none"> - Ont déjà une collection documentaire - Lecteurs bénévoles - Besoin en ressources documentaires spécialisées (livres audio, GC, ...) - Accès personnes à mobilité réduite - Pas envie d'intégrer un groupe de travail, mais prêts à répondre à des questions ponctuelles
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un partenariat de longue durée 	<ul style="list-style-type: none"> - Institution pas sur le territoire communal - Distance - Utilisation sporadique de la Bibliothèque de Carouge