

LIGNES DIRECTRICES POUR LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES | 2020

BASES ET RECOMMANDATIONS SUR LE PERSONNEL, L'INFRASTRUCTURE, LES OFFRES ET SERVICES, LA GESTION DE LA QUALITÉ



NOTE

Usagers et usagères, lecteurs et lectrices, clientes et clients, clientèle, membres, visiteurs et visiteuses : le grand nombre de termes désignant les différents publics d'une bibliothèque prête à confusion. Si les termes « client et cliente » se réfèrent à la prestation de service, « usager/usagère » comme « lecteur/lectrice » mettent en avant la fonction non-commerciale et le rôle pédagogique et de médiation culturelle des bibliothèques. Cependant, pour simplifier, les termes « clientes » et « clients » ou « clientèle » sont systématiquement utilisés dans ces lignes directrices.

IMPRESSUM

Bibliosuisse remercie les personnes suivantes pour leur contribution à ces lignes directrices : Felix Hüppi (chargé de projet), Kornhausbibliotheken Bern ; Valérie Bressoud-Guérin, Médiathèque Valais St-Maurice ; Céline Cerny, Bibliomedia Lausanne ; Laurent Dufaux, Bibliothèques municipales Genève ; Ruth Fassbind, Bibliomedia Solothurn ; Julie Greub, Bibliobus de l'Université populaire jurassienne Delémont ; Benita Imstepf, Médiathèque Valais Brig ; Muriel In-Albon, Bibliothèque municipale Sion ; Paula Looser, Bibliothek Ebnat-Kappel ; Patrizia Nascivera, Bibliothèque de Bernex ; Gâel Sala, Bibliothèque de Blonay-St. Léger ; Therese Salzmann, Coordinatrice des bibliothèques de lecture publique du canton de Fribourg ; Urs Vögeli, La Filanda Mendrisio ; Laurent Voisard, Bibliomedia Lausanne.

Le travail a été initié et soutenu par la commission des normes du Groupe de travail suisse sur les bibliothèques publiques (SAB/CLP), qui a rejoint l'Association Bibliosuisse le 1er janvier 2019 : Michel Gorin, HEG, Dép. Information documentaire Genève ; Rita Horand, Gemeinde- und Schulbibliothek Sissach ; Lorena Ianzito, Stadtbibliothek

St. Gallen ; Patrick Johner, Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse du Canton de Genève ; Judith Manz, PHBern / Bibliotheksförderung Kanton Aargau ; Sibylle Rudin, GGG Stadtbibliothek Basel (présidente) ; Tobias Schelling, Stadtbibliothek Luzern (chargé de projet) ; Julia Wäger, Stadtbibliothek Chur.

Rédaction

Thomas Röthlin, Röthlin & Röthlin, Kommunikation, Baden-Dättwil

Lectorat en langue française

Céline Cerny, Bibliomedia Lausanne

Conception

BurgerGasser GmbH, Ennetbaden

Production et financement

Hans Ulrich Locher, Geschäftsführer Bibliosuisse

Editeur

Bibliosuisse, Aarau, www.bibliosuisse.ch

© 2020

Les contributions des institutions et communes suivantes ont rendu possible la publication en libre accès de ces lignes directrices. Bibliosuisse leur adresse ses remerciements :

- Les cantons Bern, Aargau, Zürich
- Soutien aux bibliothèques du canton de Saint-Gall
- Fondation Bibliomedia Suisse, Soleure
- Coopérative Service suisse aux bibliothèques, Berne
- Contributions des communes suivantes : Bettingen, Bremgarten (AG), Buchs (SG), Bülach, Buseno, Dottikon, Eggersriet, Ettingen, Flüelen, Genève, Geroldswil, Goldach, Grandevent, Gravesano, Hauteville, Hemberg, Hilterfingen, Hindelbank, Horw, Illanz, Kilchberg (ZH), Klosters, Lamone, Langnau im Emmental, Le Noirmont, Maggia, Maur, Meggen, Meilen, Meisterschwanden, Mies, Pfeffingen, Porrentruy, Port, Rafz, Rheinfelden, Roggwil, Rossemaison, San Vittore, Saanen, Salavaux, Schaffhausen, Sempach, Saint-Imier, Baden, Steffisburg, Thalwil, Thayngen, Untereggen, Villars-sur-Glâne, Wädenswil, Wollerau, Zeiningen, Zeneggen, Zerne

Avant-propos

Chère lectrice, cher lecteur

Les présentes normes répondent aux principales questions concernant la gestion des bibliothèques publiques. Voilà, résumé en une seule phrase, ce que nous vous proposons ici. Les normes sont un élément central de l'activité associative et sont ancrées dans une longue tradition. Les premières « Normes pour les bibliothèques de lecture publique de Suisse » ont été publiées il y a 35 ans. Il y a 25 ans, la Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques publiait, dans le même esprit, le Manifeste sur la Bibliothèque Publique en collaboration avec l'UNESCO. Je suis très heureux que Bibliosuisse puisse publier la 4^e édition des Normes pour les bibliothèques de lecture publique lors de sa deuxième année d'existence. Bibliosuisse est la voix des bibliothèques en Suisse ; elle défend les intérêts de toutes les bibliothèques. Nous tenons également compte des intérêts et préoccupations des différents types de bibliothèques et de leurs différentes fonctions, conformément à leurs mandats et besoins spécifiques ; cette publication en est un bon exemple.

Les bibliothèques des communes et des villes constituent le réseau le plus dense d'institutions au service de l'éducation, de la culture et de la science. Elles occupent une position unique, étant dans la plupart des cas, une prestation volontairement mise en place par les organes responsables et ne reposant souvent pas, comme d'autres services publics, sur une base légale contraignante. Cette situation a ses avantages et ses inconvénients, notamment en période de restrictions budgétaires. Dans ce contexte, la charge supplémentaire incombant aux bibliothèques en raison de l'interprétation juridique du droit d'auteur entre également en ligne de compte. Celle-ci concerne précisément les bibliothèques n'étant pas entièrement financées par les pouvoirs publics, mais dépendant aussi et jusqu'à nouvel ordre des abonnements annuels. Bibliosuisse s'efforce d'améliorer cette situation défavorable. Nous considérons que, par principe, l'accès aux bibliothèques devrait être gratuit.

Le rôle des bibliothèques s'adapte constamment aux évolutions de plus en plus rapides de la société. Par conséquent, les bibliothèques devraient être accessibles sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre – physiquement, et pas seulement en ligne – pour rester compétitives à l'ère de la mondialisation, d'Internet et de la numérisation. Ce sont des « bibliothèques ouvertes vingt-quatre heures sur vingt-quatre » que les organes

responsables sont appelés à créer en cas de nouvelles constructions ou de transformations des bâtiments. Cela est techniquement possible sans générer de frais de personnel supplémentaires et transforme la bibliothèque en un endroit étonnamment vivant. En contrepoint au monde virtuel et numérique, les bibliothèques sont des lieux réels de rencontres, d'échanges personnels, de dialogue démocratique et d'engagement social. Un exemple parlant est celui d'une bibliothèque de quartier à Copenhague, investie par une chorale qui en a fait son lieu de répétition. Depuis lors, les chants remplissent les locaux le dimanche matin, au grand plaisir des autres usagers et usagères de la bibliothèque.

Les présentes normes s'adressent aux responsables des communes et des bibliothèques et donnent des consignes fondamentales concernant la construction, la conception, la gestion, la qualification du personnel, la budgétisation et de nombreux autres aspects de l'organisation. Leur mise en place doit faire l'objet d'une discussion entre les personnes de l'entité responsable et la direction de la bibliothèque. Dans l'idéal, le projet est développé avec toutes les parties prenantes puis présenté aux instances compétentes. Cette publication se veut un guide rapide et une référence pour évaluer la qualité ; elle a principalement été élaborée bénévolement par des membres de notre association. Un grand merci à ces personnes pour leur engagement ainsi qu'à tous les cantons et communes ayant participé au financement de ce projet.

Nous nous réjouissons de pouvoir offrir, grâce à cette publication, une contribution substantielle au développement des bibliothèques publiques en Suisse. Chaque année, plus de 22 millions de personnes se rendent dans une bibliothèque en Suisse, et selon l'Office fédéral de la statistique, plus de la moitié de la population compte parmi les usagers réguliers et usagères régulières d'une bibliothèque. Avec ce potentiel, les bibliothèques sont devenues un élément de développement urbain et régional : elles marquent le centre d'un quartier, redonnent vie à un centre historique, elles constituent un point unique de rencontre au sein d'un territoire ou abritent le centre d'apprentissage sur le campus universitaire. L'association Bibliosuisse défend les intérêts de toutes ces bibliothèques en Suisse et remercie tous ses membres d'apporter leur contribution. D'autres bibliothèques, avec leurs collaborateurs et collaboratrices, sont les bienvenues pour porter cette voix. Vous trouverez sur le site www.bibliosuisse.ch toutes les informations pour nous connaître et pouvoir nous rejoindre.



Hans Ambühl
Président de Bibliosuisse

Table des matières

A.	Sources	6
1.	Généralités	6
1.1	Dix principes	6
1.2	Les bibliothèques et leur environnement	8
1.3	La mission et les prestations des bibliothèques publiques	8
1.4	Chiffres clés (taille des bibliothèques).....	9
2.	Entité responsable et orientation stratégique	10
2.1	Entité responsable	10
2.2	Structures organisationnelles	10
2.3	Stratégie de la bibliothèque et charte	11
2.4	Instances spécialisées, institutions partenaires et prestataires.....	12
3.	Finances	14
3.1	Coûts d'investissement.....	14
3.2	Charges d'exploitation	14
4.	Bases juridiques	16
4.1	Sécurité des informations et protection des données	16
4.2	Droit d'auteur	16
4.3	Protection des enfants et des jeunes face aux médias	16
4.4	Règlement d'utilisation	16
4.5	Tarifs.....	17
4.6	Assurance	17
5.	Communication	17
5.1	La communication – une tâche de direction.....	17
5.2	Communication interne.....	17
5.3	Communication externe.....	18
B.	Personnel	20
6.	Personnel	20
6.1	Exigences et aptitudes.....	20
6.2	Champs d'activités dans les bibliothèques	20
6.3	Qualification du personnel.....	20
6.4	Besoins en personnel.....	22
6.5	Description du poste.....	23
6.6	Contrat de travail, certificat de travail, attestation de travail.....	23
6.7	Le bénévolat	23

C.	Infrastructure.....	24
7.	Locaux.....	24
	7.1 Généralités	24
	7.2 Situation, accessibilité et bâtiment	24
	7.3 Intérieur	24
	7.4 Chiffres	25
8.	Technologies de l'information et de la communication.....	26
	8.1 Organisation générale	26
	8.2 Logiciel de bibliothèque.....	26
	8.3 Catalogue et portails	26
	8.4 Accès informatique.....	27
D.	Offres et services.....	28
9.	Utilisation	28
	9.1 Prêt.....	28
	9.2 Carte de lecteur, abonnements	28
	9.3 Heures d'ouverture	28
	9.4 Renseignements et conseils	28
10.	Collections	29
	10.1 Profil des collections.....	29
	10.2 Gestion des collections.....	29
11.	Lieu de médiation et de rencontre.....	30
	11.1 Conditions.....	30
	11.2 Prestations	30
E.	Gestion de la qualité.....	32
12.	Contrôle de la qualité et de l'atteinte des objectifs	32
	12.1 Statistiques.....	32
	12.2 Critères de qualité et valeurs cibles	32
	12.3 Analyse des risques et opportunités	33
	12.4 Feedback de la clientèle	33
	12.5 Contrôle qualité	33
	12.6 Exemples cantonaux.....	34
	Glossaire	36

A. Sources

1. Généralités

Les bibliothèques de lecture publique de Suisse font partie d'un réseau dense et diversifié. Tout comme les autres types de bibliothèques, elles contribuent de manière importante à garantir le droit fondamental à la liberté d'expression et d'information. En tant qu'institutions accessibles à toutes et tous, les bibliothèques de lecture publique ont une fonction clé pour la vie publique de la commune et du territoire dans lesquels elles sont ancrées, tant au niveau de la médiation culturelle, de la mise à disposition de médias, que de la transmission de connaissances. Les bibliothèques deviennent ainsi de plus en plus des espaces d'accueil pour des personnes qui aiment y passer du temps, soit seul.e.s, soit avec d'autres (concept du « troisième lieu »).

Ces lignes directrices offrent à la direction et au personnel des bibliothèques de lecture publique, ainsi qu'aux autorités communales, une orientation pour la conception, la gestion et le développement de la bibliothèque. Par ailleurs, elles représentent un instrument de travail important lors de la collaboration avec les autorités communales. Elles constituent une aide à l'argumentation, fournissent des chiffres et des indications pour planifier la réalisation d'une nouvelle bibliothèque ou pour rénover les locaux existants en élargissant l'offre en conséquence. Les villes – à savoir, les communes de plus de 10 000 habitantes et habitants – sont également visées dans ce document lorsqu'il est question de « communes ».

Ces « Lignes directrices pour les bibliothèques de lecture publique » (2019) remplacent celles de l'année 2008. Les bibliothèques mixtes scolaires et communales sont également concernées par les Normes pour les bibliothèques scolaires (CLP, 2014).

1.1 Dix principes

1 L'accès pour toutes et tous

Les bibliothèques sont ouvertes à tout le monde et s'engagent en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances. Elles garantissent un accès libre et inconditionnel au savoir et ce pour toutes les personnes, quelle que soit leur situation sociale, financière et culturelle. Elles s'engagent donc pour la démocratie. Grâce à leur offre de médias plurilingues, elles transmettent et consolident les compétences linguistiques et de lecture. Elles contribuent à combler le fossé entre les personnes ayant accès au savoir et celles qui en sont privées. Les programmes d'éveil au livre et les projets d'encouragement à la lecture facilitent l'accès au monde du langage et aux médias.

2 L'orientation dans le monde de l'information

Les bibliothèques transmettent des connaissances grâce à une large sélection de médias pertinents et d'actualité. Elles mettent du matériel d'information à

disposition sous forme physique et numérique, en le regroupant et en le préparant afin que leur public puisse y accéder aisément. Grâce à leur expertise dans le domaine des acquisitions et du traitement numérique d'informations, elles contribuent à fournir des informations de qualité. Les bibliothèques se positionnent en tant que plateformes destinées à l'échange de connaissances et conçoivent des offres correspondantes pour toute la population.

3 La bibliothèque – un service public

Les bibliothèques sont ouvertes à toutes et tous, facilement accessibles. En tant que lieu public, elles offrent un espace inclusif, convivial et accueillant dans une ambiance agréable. Elles présentent leurs collections dans des locaux aménagés de manière attrayante et régulièrement adaptés à l'évolution des besoins. Elles organisent des manifestations répondant aux attentes des différents groupes cibles.

4 La technique et le savoir-faire

Les bibliothèques se tiennent informées des développements du marché des médias et des nouvelles technologies. Elles élaborent de nouvelles offres en fonction de leurs possibilités et des besoins des publics. Elles permettent de se familiariser avec les nouveautés technologiques sur place. Les clientes et clients intéressé.e.s sont assisté.e.s par le personnel ayant reçu une formation adéquate.

5 La bibliothèque en constante réflexion et en évolution permanente en tant qu'institution ouverte à toute impulsion de l'extérieur

Les bibliothèques remettent constamment en question leur offre adressée aux publics et évoluent en permanence. Elles observent et analysent les changements sociaux. Avec leur politique d'information et d'acquisition de médias et en élaborant de nouvelles offres, elles s'adaptent à ces changements. Dans un processus participatif, les collaboratrices et collaborateurs sont impliqué.e.s dans le développement ; la clientèle et la population participent également à ce dialogue.

6 Les bibliothèques travaillent de manière professionnelle

Les bibliothèques sont généralement financées par la commune et utilisent les fonds mis à disposition de manière optimale. Les bibliothèques sont dirigées selon des principes entrepreneuriaux. L'optimisation des processus et des offres est au service de la clientèle. Une manière d'agir efficiente et efficace et une façon de penser toujours à l'écoute du marché constituent les grandes lignes de la gestion d'entreprise. Les

bibliothèques se fixent des objectifs et contrôlent leur réalisation en permanence ; elles reconsidèrent leur organisation et les processus de travail périodiquement. Elles consolident leur image positive grâce à un travail de lobbying ciblé. Les bibliothèques, en tant qu'institutions modernes s'adaptant constamment aux changements sociaux, veillent à ce que leur importance au service de la commune et du territoire soit perçue par le public et les autorités.

7 Les partenariats et réseaux

Les bibliothèques font partie de la vie sociale et culturelle de leur environnement et y participent activement en collaboration avec d'autres institutions. Elles entretiennent notamment des liens avec les institutions de formation (écoles, université populaire, etc.) et les autres bibliothèques de leur région. La bibliothèque – l'élément central au sein d'un réseau performant – est indispensable pour la commune et la collectivité en tant qu'institution culturelle et de formation.

8 La bibliothèque – lieu de séjour et de rencontre

Dans de nombreuses communes, la bibliothèque est le seul lieu sans obligation de consommer, invitant à s'attarder et à échanger dans une ambiance agréable et décontractée. Les différents espaces (zones de travail ou de détente, zones séparées pour enfants ou jeunes, salle pour événements) offrent un confort grâce au mobilier soigneusement choisi et remplissent ainsi la fonction de « troisième lieu ». L'accès libre au réseau Wi-Fi fait partie de l'offre standard.

9 Les bibliothèques en tant que « boîte à outils »

Avec leurs offres, les bibliothèques aident le plus grand nombre possible de personnes à se former tout au long de la vie et à mener une existence indépendante. Pour que cela soit couronné de succès, elles offrent divers accès à la formation et au savoir. Les bibliothèques orientent leur travail de manière à permettre à leur clientèle d'agir en toute autonomie – cela grâce aux échanges avec d'autres clientes et clients (co-création). Se familiariser ensemble aux nouvelles technologies et participer aux offres (cafés-discussions en différentes langues, conférences, ateliers, tables rondes ou animations de lecture) permet de créer un sentiment d'appartenance à une communauté.

10 Le personnel des bibliothèques : prêt à affronter l'avenir

Toute bibliothèque a besoin de collaboratrices et collaborateurs qualifié.e.s en fonction de leur rôle et de leur fonction. Le personnel des bibliothèques publiques s'intéresse aux changements sociaux, au marché des

médias et aux nouvelles technologies. Il travaille conformément au code d'éthique de Bibliosuisse, se forme en permanence et est capable de contribuer activement aux changements.

IFLA

Des documents de référence importants et recommandés au niveau international, des normes, des exemples de bonnes pratiques, des newsletters ou des blogs se trouvent sur le site web de la Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques (IFLA – International Federation of Library Association) :

www.ifla.org

Informations utiles des « sections » de l'IFLA pour les bibliothèques de lecture publique : (www.ifla.org → [Activities and Groups](#)) :

Sections :

Public Libraries :

- IFLA / UNESCO Public Library Manifesto (document de référence dans de nombreuses langues)
- IFLA / UNESCO Guidelines for Development (normes dans de nombreuses langues) et autres documents concernant différents sujets

Libraries for Children and Young Adults :

- Guidelines (normes)
 - Best Practice / Sister Libraries
- #### Library Services to Multicultural Populations :
- IFLA / UNESCO Multicultural Library Manifesto (dans de nombreuses langues)
 - Guidelines (lignes directrices dans de nombreuses langues)

Special Activities:

IFLA Global Vision : Dans le monde entier, les bibliothèques s'engagent pour le développement de sociétés bien informées et participatives avec un niveau de formation élevé ; plan de mise en œuvre : 2019–2024.

Bibliosuisse

Le Code d'éthique BIS pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information est largement basé sur le Code d'éthique de l'IFLA. Il montre le principe éthique de l'accès à l'information et de sa diffusion pour une société démocratique.

En 2019, une commission a été créée pour la révision et l'actualisation du Code d'éthique de 2013.

www.bibliosuisse.ch → [Commissions](#)

→ [Ethique professionnelle](#)

1.2 Les bibliothèques et leur environnement

Types de bibliothèques

En Suisse, la population dispose d'un réseau de bibliothèques dense. Ces dernières s'adressent à des publics cibles bien définis en fonction de leur mandat. Il existe trois principaux types de bibliothèques :

- Bibliothèques de lecture publique (p. ex. bibliothèques communales, bibliothèques mixtes scolaires et communales, bibliobus)
- Bibliothèques patrimoniales (p. ex. Bibliothèque nationale, bibliothèques cantonales, bibliothèques spécialisées)
- Bibliothèques intégrées à une institution de formation :
 - bibliothèques de hautes écoles (bibliothèques universitaires, bibliothèques d'instituts, bibliothèques des hautes écoles spécialisées et pédagogiques)
 - médiathèques des écoles du secondaire II et des écoles professionnelles
 - bibliothèques d'écoles primaires et secondaires
 - autres bibliothèques

Coopérations

Pour les bibliothèques publiques, il est utile de collaborer avec d'autres bibliothèques de la région. Ainsi, des coopérations au niveau du personnel, des ressources informatiques, des collections, des manifestations ou des programmes peuvent permettre de partager les ressources financières et humaines. L'échange d'expériences entre les bibliothèques impliquées bénéficie aux collaboratrices et collaborateurs tout en promouvant la qualité du travail des bibliothèques.

Les bibliothèques ayant une fonction centrale, desservant une zone plus large que leur propre commune, et se distinguant par une offre diversifiée de médias et de manifestations, peuvent fournir des services aux bibliothèques plus petites d'une même région. Dans certains cantons, c'est le rôle des bibliothèques régionales. Le financement de ces tâches supplémentaires peut être réglé avec le canton par le biais d'un contrat de prestations révisé régulièrement (selon les pratiques cantonales).

Si aucune bibliothèque régionale n'existe dans les environs, les communes ou les organes d'associations peuvent aussi conclure des contrats de coopération avec

d'autres communes. Ces contrats peuvent, comme mentionné ci-dessus, comprendre l'intervention de personnel formé, l'utilisation et la maintenance communes de logiciels pour bibliothèques ou l'élaboration d'une série de manifestations. L'organisation de tâches centralisées pour les écoles est également envisageable (p. ex. bibliothèques scolaires gérées conjointement).

Par ailleurs, les bibliothèques publiques se trouvent dans un vaste champ d'activités avec de nombreux acteurs et actrices. Pour la bibliothèque, il est important de disposer d'une bonne connaissance de son environnement institutionnel et du contexte local, afin d'entrer en contact avec les structures s'adressant à des groupes cibles similaires (p. ex. organisations culturelles, université populaire, centres de quartier, Pro Senectute, garderies, crèches, associations, administration communale) et de chercher à collaborer avec celles-ci. Cette collaboration peut inclure des manifestations, offres de cours ou ateliers communs organisés de préférence dans les locaux de la bibliothèque. De telles coopérations permettent de mettre en œuvre des synergies et de proposer, ensemble et pour toute la population, une offre culturelle et un accès varié aux savoirs et à la formation. L'engagement au sein du réseau culturel et éducatif renforce le degré de notoriété de la bibliothèque vis-à-vis du grand public et permet d'interpeler de nouveaux groupes de clientes et clients.

1.3 La mission et les prestations des bibliothèques publiques

La commune est responsable d'assurer les services de base de la bibliothèque. Si la bibliothèque fait partie de l'administration, elle est financée par le budget ordinaire de la commune conformément au mandat donné par celle-ci. Si une association ou une fondation est responsable de la bibliothèque, cette entité convient du financement de l'offre avec la commune via un contrat de prestations. Dans ce cas, la commune prend en charge la partie principale du budget de la bibliothèque. L'exploitation d'une bibliothèque n'est jamais neutre au niveau des coûts ; la plus-value apportée réside dans l'exécution de son mandat en tant que prestataire de services pour la population. La bibliothèque se veut un lieu de formation et de connaissances, de transmission d'informations, au centre de la vie publique de son territoire.

TABLEAU 1 | Chiffres clés

Nombre d'habitant.e.s de la commune	Effectifs nécessaires (postes en pourcentage)	Surface en mètres carrés	Fonds de médias (physique et numérique)	Heures d'ouverture
1000 maximum	< 70%	120	1500–2000	10 h / 4 jours
2500 maximum	> 70%	125	3750–5000	12 h / 4 jours
5000 maximum	70–200%	225	7500–10 000	18 h / 5 jours
10 000 maximum	150–300%	400	15 000–20 000	30 h / 6 jours
plus de 10 000	> 300%	> 400	> 20 000	40 h / 6 jours

Mission...

- **Centre d'autoformation** : la bibliothèque, avec ses collections de médias, son infrastructure et ses offres, soutient et encourage la lecture et la formation tout au long de la vie.
 - **Partenaire éducatif informel** : la bibliothèque soutient le développement du langage et de la lecture des enfants et des adolescent.e.s de manière ludique. Elle est spécialisée dans la transmission de compétences informationnelles et aide les client.e.s à utiliser les appareils et offres numériques.
 - **Lieu d'événements** : la bibliothèque propose des manifestations pour tout âge, permettant aux personnes de se rencontrer, de créer, d'échanger et de s'inspirer mutuellement.
 - **Lieu de séjour et de rencontre** : la bibliothèque offre des locaux attractifs pour une fréquentation sans contraintes dans une ambiance agréable.
-

1.4 Chiffres clés (taille des bibliothèques)

La grandeur d'une bibliothèque dépend de la taille de la commune et de la région qu'elle dessert. Plus il y a de personnes qui utilisent une bibliothèque, plus sa superficie et ses collections doivent être grandes. De plus, la taille de la bibliothèque est influencée par sa mission et son orientation, conformément à sa stratégie.

Ces lignes directrices prennent la grandeur de la commune ou des communes desservie.s comme valeur indicative pour calculer la taille de la bibliothèque. Pour les villes, c'est-à-dire les communes de plus de 10 000 habitants, les chiffres peuvent être extrapolés, tout en tenant compte des réseaux de succursales et du fait que certaines surfaces ne doivent pas être gérées plusieurs fois.

Le table de la page précédente résume les tailles et les valeurs indicatives correspondantes. *TABLEAU 1.*

La bibliothèque idéale

La bibliothèque idéale est située au point central de son territoire et fait partie d'un réseau informatique régional. Son bâtiment est facilement identifiable et son entrée se trouve au rez-de-chaussée. Elle est ouverte au moins 12 heures par jour et, grâce à son mobilier attrayant, elle invite à lire et à s'attarder. Ses collections sont multi-supports et n'ont pas plus de 5 ans. Elle joue un rôle central dans la vie culturelle et dans l'offre de formation de la zone qu'elle dessert. Son personnel est orienté client et dispose de compétences professionnelles dans la gestion de toutes les sources informationnelles.

2. Entité responsable et orientation stratégique

Une organisation claire avec une réglementation claire des compétences et obligations est la condition pour que la bibliothèque puisse fonctionner de manière optimale. Il incombe à l'entité responsable, en accord avec la direction de la bibliothèque, de créer une structure organisationnelle adéquate à son bon fonctionnement.

2.1 Entité responsable

Les bibliothèques communales sont prises en charge par les pouvoirs publics ou des organismes privés comme des associations, des fondations, etc. Dans l'idéal, la commune en est l'entité responsable. Elle garantit le bon fonctionnement de la bibliothèque et son financement, décide de la structure organisationnelle, des organes de surveillance ainsi que des tâches de ces derniers.

2.2 Structures organisationnelles

Les structures organisationnelles éprouvées et les plus courantes sont les suivantes :

L'organisation est fixée dans un organigramme accessible à toutes les parties concernées. Cet organi-

gramme est tenu à jour et toutes les fonctions et compétences correspondantes y figurent.

Fonction bailleurs de fonds

Les bailleurs de fonds mettent à disposition les moyens financiers nécessaires au fonctionnement de la bibliothèque. Ils s'assurent que les fonds sont utilisés selon l'affectation définie, de manière efficiente et efficace. Les bailleurs de fonds sont représentés au sein de l'organe de contrôle et/ou règlent la collaboration dans un contrat de prestations. Celui-ci fixe les prestations et obligations réciproques pendant une période déterminée.

Vous trouverez des exemples de contrats de prestations sur le site web de Bibliosuisse : www.bibliosuisse.ch

Fonction organe de surveillance

L'organe de surveillance est chargé de la planification stratégique (p. ex. la stratégie TIC) en collaboration avec la direction de la bibliothèque. Il garantit le bon fonctionnement de la bibliothèque et assure le finan-

TABLEAU 2 | Structures organisationnelles

Entité responsable	Bailleurs de fonds	Organe de surveillance	Direction de la bibliothèque
La commune gère la bibliothèque	<ul style="list-style-type: none"> • commune • contributions de communes avoisinantes • autres contributions (p. ex. cantonales) 	Responsables politiques ou commission de bibliothèque comprenant <ul style="list-style-type: none"> • représentation des pouvoirs publics • représentation de la clientèle • direction de la bibliothèque 	La direction de la bibliothèque est en concertation régulière avec : <ul style="list-style-type: none"> • présidence de la commission • responsable des finances
La commune gère la bibliothèque de lecture publique et scolaire (mixte)*	<ul style="list-style-type: none"> • commune • contributions de communes avoisinantes • autres contributions (p. ex. cantonales) 	Responsables politiques (p. ex. conseil communal, responsables de service) ou commission de bibliothèque comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • représentation des pouvoirs publics • représentation de l'autorité scolaire • représentation de la clientèle • direction de la bibliothèque 	La direction de la bibliothèque est en concertation régulière avec : <ul style="list-style-type: none"> • présidence de la commission • responsable des finances • représentation de la direction de l'école ou du corps enseignant
Une association gère la bibliothèque sur mandat de la commune et des écoles	<ul style="list-style-type: none"> • commune • contributions de communes avoisinantes plus petites • autres organismes • membres de l'association • éventuellement mécènes 	Comité composé de : <ul style="list-style-type: none"> • représentation des pouvoirs publics • membres élu.e.s (représentation de la clientèle) • direction de la bibliothèque 	La direction de la bibliothèque est en concertation régulière avec : <ul style="list-style-type: none"> • présidence du comité • responsable des finances

* Voir également Normes pour les bibliothèques scolaires (CLP, 2014).

cement par les bailleurs de fonds. Ses principales tâches sont l'élaboration et le contrôle de la mise en œuvre de la stratégie de la bibliothèque, laquelle indique l'orientation et l'évolution prévue de la bibliothèque. Les contenus de cette stratégie sont fixés dans des lignes directrices. Par ailleurs, l'organe de surveillance adopte le règlement d'utilisation (voir [chapitre 4.4](#)).

Fonction de la direction de bibliothèque

La direction de la bibliothèque joue un rôle clé. D'une part, elle est impliquée dans la planification stratégique et d'autre part, elle est chargée de la mise en œuvre opérationnelle. Elle a pour mission de mettre concrètement en œuvre la stratégie de la bibliothèque et veille à ce que le fonctionnement soit organisé de manière optimale.

La direction de la bibliothèque est responsable de la planification et de la gestion opérationnelles comprenant les tâches et compétences suivantes :

- Elle élabore la structure organisationnelle et définit les compétences nécessaires (organigramme, délégation, communication).
- Elle élabore le concept d'exploitation ou le manuel de fonctionnement (niveau opérationnel).
- Elle formule les descriptions de postes.
- Elle crée les conditions-cadres optimales pour que l'équipe puisse travailler de manière fructueuse.
- Elle dirige l'équipe et contrôle que les objectifs fixés soient atteints.
- Elle élabore et contrôle le budget.
- Elle a recours aux possibilités et ressources existantes pour une offre orientée vers les groupes cibles.
- Elle encourage les synergies et le réseautage.
- Elle intègre les offres de principales instances spécialisées dans le développement de la bibliothèque (voir [chapitre 2.4](#)).

2.3 Stratégie de la bibliothèque et charte

La stratégie de la bibliothèque est la ligne directrice centrale pour l'orientation et le développement de la bibliothèque. La stratégie vise à répondre à toutes les questions importantes. L'organe de surveillance de la bibliothèque est responsable de l'élaboration de la stratégie. Les valeurs centrales d'une bibliothèque sont fixées dans la charte.

Stratégie

La stratégie de la bibliothèque porte sur plusieurs années, généralement entre trois et cinq ans, et comprend les informations suivantes :

- mandat, priorités stratégiques
- inventaire de l'offre de la bibliothèque (potentiel

et lacunes), attentes de la clientèle, analyse de l'environnement, structure de la population

- possibilités de développement, vision
- définition des objectifs, des groupes cibles, des priorités de l'offre et du travail
- directives des bailleurs de fonds
- planification et organisation
- coopérations et partenariats
- contrôle des résultats, évaluation.

Il est bon que l'équipe et éventuellement un.e spécialiste extérieur.e soient impliqués dans l'élaboration de la stratégie. En cas de nouvelle orientation, l'organe de surveillance est responsable de l'élaboration d'un nouveau concept pour la bibliothèque, en collaboration avec sa direction. Dans ce cas, il est recommandé d'impliquer préalablement l'équipe, les représentants des pouvoirs publics, de l'école, des associations et des autres organisations dans le cadre d'une consultation (discussion au sujet de la fonction, des tâches et des offres de la bibliothèque pour la population). Les avis de la clientèle doivent également être pris en compte.

La charte

La charte renforce la bibliothèque au niveau interne et externe. L'identité d'entreprise (Corporate Identity) fixée dans celle-ci soutient les processus tels que la motivation des collaboratrices et collaborateurs, les relations publiques et la relation avec l'entité responsable. La charte mentionne la mission, la diversité de l'offre et des activités ainsi que l'engagement au service de la population. La charte doit permettre, au niveau interne comme externe, de percevoir la bibliothèque comme une entité homogène au caractère spécifique. Elle forge l'image de la bibliothèque.

La charte comprend quatre domaines qui répondent aux questions « *qui ?* », « *comment ?* », « *quoi ?* » et « *pourquoi ?* » :

1. Qui ? → Public

Exemples : toutes les tranches d'âge (groupes cibles définis), indépendamment de l'origine, de la langue et de la mobilité (accès pour personnes à mobilité réduite).

2. Comment ? → Principes et positions

Exemples : bibliothèque en tant qu'institution de transmission ; recours à du personnel qualifié et motivé (formation et formation continue) ; efficacité, durabilité ; réseautage avec d'autres bibliothèques et institutions ou associations (possibilité de créer des synergies).

3. Quoi ? → Offre et prestations

Exemples : offre variée de médias pour l'acquisition de connaissances et pour les loisirs, encouragement à la lecture, programme de manifestations et autres prestations ; lieu de rencontre pour toute personne

quelle que soit sa situation sociale, financière et culturelle, situé à un endroit central et facile d'accès (proximité des transports publics).

4. Pourquoi ? → Raisons

Exemples : éveiller la curiosité avec des offres intéressantes et inciter à apprendre tout au long de la vie ; contribution des bibliothèques à la promotion de la commune.

2.4 Instances spécialisées, institutions partenaires et prestataires

Le personnel des bibliothèques et les différents organes impliqués dans le travail de la bibliothèque sont soutenus par diverses instances spécialisées.

Bibliosuisse

Depuis le 1er janvier 2019, Bibliosuisse est l'association nationale des bibliothèques publiques et scientifiques ainsi que des centres de documentation et d'archives. Bibliosuisse se charge de la formation et de la formation continue ainsi que de la défense des intérêts des bibliothécaires, organise des manifestations et édite des publications. www.bibliosuisse.ch

Services spécialisés, délégués aux bibliothèques, bibliothèques cantonales et commissions des bibliothèques cantonales

De nombreux cantons disposent de services spécialisés faisant office de services de conseil, de coordination et d'interlocuteur pour les bibliothèques communales et scolaires. Dans certains cantons, ce sont les bibliothèques cantonales qui sont chargées de cette fonction. Vous trouverez les services spécialisés et les personnes de contact des cantons sur les sites web des administrations cantonales. Un aperçu est également disponible sur le site web de Bibliosuisse.

www.ch.ch/fr/annuaire

Bibliomedia

Sur mandat de la Confédération, la fondation de droit public offre des services variés aux bibliothèques : prêt renouvelable de fonds de médias dans les trois grandes langues nationales ainsi que neuf langues étrangères, matériel d'animation, ressources en ligne et prêt de livres numériques, services et conseil. Bibliomedia est aussi à l'origine de projets régionaux et nationaux pour le développement des bibliothèques et la promotion de la lecture. www.bibliomedia.ch

Société coopérative Service suisse aux bibliothèques, SSB.service aux bibliothèques SA

La société coopérative SSB, en tant qu'organisation d'entraide, promeut le domaine bibliothécaire suisse dans son ensemble. Le SSB.service aux bibliothèques SA, en tant que société filiale, est un prestataire de services commercial pour les bibliothèques. Il développe et four-

nit des produits et services pour les bibliothèques dans les domaines suivants : médias (p. ex. choix, présentations, ordre permanent de commandes, équipement adapté aux bibliothèques, données de catalogue, Onleihe), mobilier, accessoires et services. www.sbd.ch

Institut suisse Jeunesse et Médias (ISJM)

L'ISJM est un centre de compétences dont l'action s'étend sur toute la Suisse. Promotion de la lecture, documentation, recherche et formation dans le domaine de la littérature et de la lecture pour la jeunesse sont ses pôles prioritaires. www.isjm.ch

Interbiblio – Bibliothèques interculturelles de Suisse

L'association faîtière des bibliothèques interculturelles de Suisse représente les intérêts des bibliothèques interculturelles dans le monde politique et la société en général. Elle est un centre de compétences dans le domaine du travail bibliothécaire interculturel.

www.interbiblio.ch

IFLA Public Libraries Section

La section Bibliothèques publiques de la Fédération internationale IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) se veut un forum international pour le développement et la promotion des bibliothèques publiques. www.ifla.org/public-libraries

Les bibliothèques débordent de vie.

On s'y rencontre, on lit, on discute,
on écoute, on rit, on joue, on chante,
on fait du slam ...

3. Finances

Les bibliothèques sont des organisations à but non lucratif. Elles sont généralement financées par les pouvoirs publics. La bibliothèque est tenue de rendre compte de l'utilisation des fonds mis à sa disposition.

3.1 Coûts d'investissement

Les coûts d'investissement comprennent les frais de construction de la bibliothèque, le mobilier, l'équipement, dont l'équipement informatique, ainsi que l'acquisition d'un stock de base de médias. Ces coûts ne sont généralement pas inclus dans les charges d'exploitation, mais requièrent des fonds spéciaux. Il en va de même pour les rénovations complètes.

Les valeurs indicatives suivantes pour les coûts d'investissement sont basées sur des valeurs empiriques arrondies. **TABLEAU 3**

TABLEAU 3 | Coûts d'investissement

Catégorie	Exemples	Coûts
Aménagement	Rayonnages, tables, éclairage, fauteuils, places de travail	500–700 Fr./m ²
TIC	PC, logiciel, licences	2000 Fr. par place de travail
Documents	Livres, CD-audio, DVD, cartes,...	30 Fr. par document*
Equipement	Cote, film adhésif, métadonnées	7–10 Fr. par document

* L'investissement de base au niveau des ressources électroniques n'est en ce moment pas quantifiable, en raison des grandes différences au niveau des plateformes et des solutions de réseau variables.

Des coûts sont également générés par des équipements ou fonctions supplémentaires, p. ex. :

- collections supplémentaires (littérature étrangère, collections spéciales)
- appareils portables (tablettes, ordinateurs portables, etc.)
- installations RFID (portiques, prêt en libre-service)
- tâches du domaine de la bibliothèque scolaire
- tâches régionales (prêt entre bibliothèques, formations, rencontres régionales, mandat de collection).

3.2 Charges d'exploitation

Chaque année, la bibliothèque établit un budget. Elle contrôle les dépenses et les recettes courantes au moyen de la comptabilité. Le plan comptable pour l'exploitation se base sur les règles de comptabilité de l'entité responsable (commune, association). Il fournit aux bibliothèques des informations importantes quant à la gestion de l'activité et aux statistiques.

La commune est responsable du financement de base de la bibliothèque. Les offres et les services de la bibliothèque font partie du service public. Il est donc

conseillé de ne pas prélever de cotisations individuelles auprès des client.e.s (taxes sur le prêt, abonnements annuels, etc.). Les enfants et les jeunes doivent pouvoir utiliser la bibliothèque gratuitement.

Dans de nombreux cantons, des fonds peuvent être demandés pour des projets (par le biais des services spécialisés, associations de soutien ou fonds de loterie).

Charges et produits

Le **TABLEAU 4** présente des informations approximatives. Les divergences peuvent être expliquées par les points suivants :

- orientation stratégique de la bibliothèque
- réseau de bibliothèques avec succursales
- fonction régionale
- fonction scolaire
- tâches spéciales (collections spéciales, fonctions d'archivage, etc.).

Valeur indicative pour le calcul des charges d'exploitation annuelles : 35 francs par habitant.e de la commune ou de la région desservie.

La rémunération et le classement du personnel des bibliothèques se basent sur les dispositions du droit communal et cantonal du personnel et dépendent de la fonction, des compétences, de l'expérience et de la formation. Les valeurs indicatives données dans le **TABLEAU 5** s'appliquent aux différentes fonctions.

Les autres spécialistes (médiatrices et médiateurs culturel.le.s, assistantes et assistants sociaux, etc.) sont rémunérés conformément aux directives de leurs associations professionnelles. Le personnel est engagé pour une durée de travail annuel et rémunéré mensuellement. Les larges fourchettes salariales sont dues aux différences régionales quant au coût de la vie et au niveau des salaires. Pour une évaluation comparative du niveau des salaires dans la bibliothèque, il est conseillé de consulter les données de bibliothèques comparables au moyen de la [statistique suisse des bibliothèques](#).

TABLEAU 4 | Récapitulation des coûts (budget)

Charges	
Coûts salariaux (55–65%)	<ul style="list-style-type: none"> • salaires • charges sociales • assurances (p. ex. assurance accidents)
Autres frais de personnel (5–10%)	<ul style="list-style-type: none"> • formation et formation continue • honoraires (pour des animations, manifestations) • autres frais
Coûts documents (10–15%)	<ul style="list-style-type: none"> • livres, revues • autres médias • médias électroniques, licences • données de catalogage (importation de données) • collections empruntées • équipement
Coûts locaux (15–20%)	<ul style="list-style-type: none"> • loyer, y compris chauffage et autres frais • entretien • électricité • nettoyage
Frais de matériel et de TIC (10–20%)	<p>Relations publiques, manifestations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • communication, relations de presse et publicité • coûts dans le cadre de manifestations (apéritif, location de matériel, technique, etc.) <p>Frais informatiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • matériel et logiciel (ordinateur, photocopieur, système de gestion de bibliothèque, RFID, etc.) • assistance, maintenance <p>Cotisations et autres frais de matériel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • cotisations aux fédérations et associations • redevances (Pro Litteris, etc.) • assurances (p. ex. dommages causés par les forces naturelles, responsabilité civile) • matériel de bureau • entretien, mobilier
Produits	
Fonds publics	<ul style="list-style-type: none"> • contributions des communes responsables • contributions des communes avoisinantes • contributions d'autres institutions
Recettes propres	<ul style="list-style-type: none"> • taxes diverses • divers (p. ex. foire aux livres, photocopies)
Recettes uniques	<ul style="list-style-type: none"> • dons, sponsoring, crowdfunding • fonds affectés à certains projets (venant de la commune, du canton, de fonds de loterie, de fondations, etc.)

TABLEAU 5 | Rémunération brute

Fonction	Rémunération brute* par an (100 %) y compris vacances, jours fériés et 13 ^e salaire mensuel
Directrice ou directeur d'une bibliothèque communale avec un maximum de 5 collaborateurs ou collaboratrices	65 000–95 000 Fr.
Collaborateur ou collaboratrice avec formation niveau bachelor ou universitaire (sans fonction de direction)	70 000–90 000 Fr.
Collaborateur ou collaboratrice CFC (en information documentaire)	65 000–90 000 Fr.
Employé.e de bibliothèque	60 000–80 000 Fr.
Stagiaire	1000–1500 Fr. par mois
Apprentie et apprenti	600–1400 Fr. par mois
Auxiliaires payé.e.s à l'heure	25–35 Fr. de l'heure (indemnités vacances et jours fériés en sus)

* Contributions de l'employeur aux assurances sociales non comprises.

4. Bases juridiques

Dans son travail quotidien, le personnel de la bibliothèque est confronté à différentes questions juridiques.

4.1 Sécurité des informations et protection des données

Afin de garantir la sécurité de ses systèmes informatiques et de ses données, la bibliothèque collabore avec les services et prestataires correspondants. Elle informe les clientes et clients quant à l'utilisation des données personnelles et garantit leur sécurité et leur confidentialité. La sécurité des informations a principalement deux objectifs :

- Garantir l'intégrité des systèmes et des données de la bibliothèque par :
 - la sauvegarde des données
 - la protection contre les attaques informatiques et la piraterie.
- Protéger les données des utilisatrices et utilisateurs et garantir la transparence concernant l'utilisation de ces données par :
 - La protection contre le vol de données, notamment grâce au cryptage des transactions.
 - Une utilisation conforme à la loi cantonale de protection des données.
 - L'information des clientes et clients quand des données à caractère personnel sont transmises à des tiers, p. ex. lors du recours à des offres numériques et de médias électroniques externes.

Les bibliothèques sont tenues de n'utiliser les données personnelles collectées auprès de leurs utilisatrices et utilisateurs que dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre du processus de prêt. L'autorisation de la clientèle doit être obtenue pour toute autre utilisation telle que newsletter, etc.

Sur demande, une déclaration de protection des données doit être présentée aux clientes et clients ; celle-ci doit mentionner quelles données sont conservées et à quelles fins. De plus, la clientèle doit avoir accès aux données conservées si elle en fait la demande.

4.2 Droit d'auteur

Pour les bibliothèques, le droit d'auteur est important à plusieurs points de vue :

- Emprunts de médias : pour l'emprunt de documents, la bibliothèque doit verser une redevance à Pro Litteris (taxe de prêt unique ou abonnement annuel). www.prolitteris.ch
- Photocopies : les livres et revues ne doivent pas être photocopiés dans leur intégralité dans les bibliothèques. Les extraits ou copies de certains chapitres sont autorisés. Pour ces copies, les bibliothèques doivent verser une redevance à Pro Litteris. www.prolitteris.ch

- Projection de films dans les bibliothèques : une autorisation du distributeur de films doit être obtenue. Filmdistribution suisse met une fonction de recherche à disposition, permettant de savoir à quel distributeur s'adresser pour chaque film. La société de gestion collective Suissimage met à disposition une notice explicative, avec les principales informations concernant les projections de films. www.filmdistribution.ch, www.suissimage.ch
- Spectacles musicaux dans les bibliothèques : des redevances à la Suisa sont dues en cas de concerts dans la bibliothèque. www.suisa.ch
- Images et photos pour le site web, les supports de communication, etc. : les images électroniques utilisées à des fins propres (p. ex. informations relatives à un événement) peuvent être acquises auprès des prestataires correspondants. Par ailleurs, les moteurs de recherche offrent la possibilité de trouver des images libres de droit. Si des photos sont prises lors de manifestations et que des personnes sont reconnaissables sur celles-ci, une déclaration de consentement doit être obtenue auprès de ces personnes avant la publication sur le site web, dans la newsletter, etc.
- Obtention de droits d'usage : le droit d'usage pour une page de couverture ou une histoire peut être obtenu auprès des maisons d'édition en vue de l'utilisation pour une manifestation ou une annonce de manifestation.

Le droit d'auteur est en mutation. Vous trouverez les informations d'actualité sur le site web de Bibliosuisse et de l'Institut fédéral de la Propriété Intellectuelle IPI ainsi que sur les pages des sociétés de gestion collective, notamment auprès de Pro Litteris :

www.bibliosuisse.ch, www.ige.ch, www.prolitteris.ch

4.3 Protection des enfants et des jeunes face aux médias

Les médias aux contenus suivants sont entièrement interdits : discrimination raciale, pornographie, contenus subversifs, violation de la protection de la personnalité. Les contenus érotiques sont interdits pour les jeunes de moins de 16 ans.

Les limitations d'âge pour les films (filmrating.ch) et les jeux électroniques (PEGI) ne sont pas obligatoires pour les bibliothèques. Il est toutefois conseillé de s'en tenir aux propositions des maisons d'édition en vue d'avoir une ligne claire, facile à communiquer.

4.4 Règlement d'utilisation

Le règlement d'utilisation de la bibliothèque informe sur l'offre de la bibliothèque, les conditions d'utilisation et les obligations de la clientèle (manière de traiter les médias, règles de conduite, etc.). Il est élaboré conjointement par la direction et le personnel de la bibliothèque, avant

d'être présenté à l'organe de surveillance en vue de son approbation officielle.

Le règlement d'utilisation clarifie les points suivants :

- définition des clientes et clients (affiliation)
- inscription, mutations
- utilisation (système de prêt, nombre maximum de médias, durée de prêt, prolongation, réservation, prêt interbibliothèques)
- taxes, coûts
- responsabilité
- sanctions, voie judiciaire
- disposition finale, validité.

4.5 Tarifs

Tous les frais et taxes qu'une bibliothèque peut prélever doivent être clairement communiqués aux utilisatrices et utilisateurs. Le tarif doit mentionner les frais d'inscription, la cotisation annuelle, les frais de rappel, les coûts de remplacement, les coûts en cas de dommages et toutes les autres taxes pouvant être prélevées.

4.6 Assurance

Les bibliothèques doivent en particulier être assurées contre des dommages divers. Il est conseillé d'intégrer ceux-ci aux polices d'assurance de l'organe responsable. Pour le calcul du montant, une valeur indicative de 50 francs par document est prévue ainsi qu'une somme appropriée pour l'équipement, y compris le matériel informatique. De plus, la bibliothèque doit avoir une assurance RC. Lors de l'accueil d'une exposition, une assurance particulière doit être conclue.

5. Communication

La communication se base sur la stratégie de la bibliothèque et sur les lignes directrices élaborées à partir de celle-ci. Ces deux documents contiennent les valeurs et les normes ainsi que les objectifs servant de référence à la bibliothèque. Les principes de la communication doivent être réglés dans un concept de communication séparé et, dans la mesure du possible, être élaborés avec le ou la spécialiste en communication de la commune.

5.1 La communication – une tâche de direction

La communication fait partie des tâches importantes de la direction de la bibliothèque. La direction est responsable du contenu des messages transmis reflétant la culture d'entreprise et ses objectifs (identité de l'entreprise). Elle garantit le bon fonctionnement de la bibliothèque grâce à un échange d'informations adéquat avec les collaboratrices et les collaborateurs (communication interne). Par ailleurs, elle veille à ce que l'entité responsable, les pouvoirs publics, la clientèle et la population soient informés du fonctionnement, des offres et des services offerts par la bibliothèque conformément à leurs intérêts respectifs (communication externe). Le but est de donner une image positive de l'institution à l'extérieur et d'ancrer dans l'opinion publique la valeur des offres de la bibliothèque au sein de la commune. La communication comprend donc toutes ces activités via les différents canaux visant à informer, à donner à la bibliothèque une identité cohérente et reconnaissable, ainsi qu'à créer et à entretenir une bonne image.

5.2 Communication interne

La direction de la bibliothèque est responsable de la bonne circulation des informations et des échanges professionnels constants entre collaboratrices et collaborateurs. Ces échanges constituent la base communicative de la bibliothèque. La communication interne prévaut généralement sur la communication externe. Impliquer les collaboratrices et les collaborateurs suffisamment tôt crée la confiance nécessaire concernant les contenus et les objectifs du travail de la bibliothèque : on partage alors un savoir commun. Cela permet de donner de la bibliothèque une image unie et cohérente.

Les moyens de communication interne établis sont par exemple :

- les réunions d'équipe (au moins six fois par an)
- les outils numériques (Wiki, intranet, Padlet, SharePoint, etc.)
- les tableaux d'affichage
- les entretiens d'évaluation (une fois par an)

Les décisions importantes doivent être documentées par écrit (p. ex. procès-verbaux de réunions d'équipe).

Tous les règlements internes et processus de travail sont documentés sous forme de manuel subdivisé en domaines (p. ex. acquisition, prêt, site web, statistiques, organisation de manifestations). Ces documents se trouvent à la disposition de tous les membres du personnel, de préférence sous forme électronique. Ils garantissent que les questions récurrentes soient traitées de manière compétente et facilitent la familiarisation des nouveaux collaborateurs et collaboratrices avec leur travail.

5.3 Communication externe

La communication externe relève également de la compétence de la direction de la bibliothèque. Dans un cadre informel, elle peut être soutenue par les représentant.e.s de l'entité responsable (commission de bibliothèque, responsables politiques ou comité de l'association) ou par les collaboratrices et collaborateurs.

Entité responsable et pouvoirs publics

La communication avec les représentantes et représentants de l'entité responsable et des pouvoirs publics prévaut généralement sur les relations publiques. Elle utilise des voies formelles et informelles.

L'échange formel d'informations a lieu dans le cadre de réunions des organes compétents (p. ex. commission de bibliothèque, comité de l'association), au sein desquels des membres de l'entité responsable/des pouvoirs publics sont représentés, tout comme la direction de la bibliothèque. Le rapport annuel, considéré comme rapport d'activités, est une bonne base d'information sur l'utilisation concrète de la bibliothèque, les offres et manifestations, et il attire l'attention sur des projets futurs ou d'éventuelles mesures d'amélioration.

À côté de cela, des modèles informels de communication jouent un rôle important : le travail de lobbying et le réseautage.

Dans le cas du lobbying et du réseautage, une communication offensive et continue est capitale. Les idées et projets doivent encore et toujours être présentés. Ce processus requiert de la persévérance, de la ténacité et de l'enthousiasme.

- **Entité responsable** : conformément aux tâches et aux offres figurant dans la stratégie de la bibliothèque, elle doit être informée au sujet de la réalisation des objectifs au moyen d'exemples intéressants. Des chiffres et des comparaisons éveillent l'intérêt et constituent une bonne base de discussion. Pour convaincre l'entité responsable qu'il est nécessaire de proposer une nouvelle offre et d'obtenir les moyens financiers qui y sont liés, les avantages et les coûts doivent être présentés de manière compréhensible.
- **Pouvoirs publics** : la direction de la bibliothèque est visible dans la commune et participe aux événements locaux (p. ex. assemblée communale, apéritif communal, réception de Nouvel An, etc.). Les collaboratrices et collaborateurs soutiennent la direction dans ce sens.

Relations publiques

Informier le grand public et communiquer avec celui-ci (dans le cas de bibliothèques communales, principalement avec la population de la zone desservie) est généralement la dernière étape de la communication. Elle relève de la compétence de la direction de la bibliothèque.

La bibliothèque élabore une identité visuelle homogène (design corporatif) qu'elle utilise dans toute sa communication (imprimés, étiquetage, site web, signatures d'e-mails, cartes de visite, badges nominatifs, etc.). Il est conseillé de faire appel à un spécialiste pour l'élaboration du concept graphique. Ce concept est basé sur l'identité de l'entreprise (Corporate Identity, CI) fixée dans les lignes directrices. Pour augmenter sa visibilité, les canaux présentés dans le *TABLEAU 6* sont à privilégier.

TABLEAU 6 | Relations publiques

Canal	Fréquence, actualisation	Contenu, but
Site web	En permanence	Contenus complets, structurés et actualisés (en guise d'alternative : site web du catalogue en ligne), si possible accessible à toutes et tous.
Newsletter	Chaque mois	Possibilité de s'inscrire et de se désinscrire sur le site web (alternatives : blogs, wikis, etc.). Manifestations, nouveautés et contenus similaires.
Médias sociaux	Actualisation fréquente	Un concept et des objectifs clairs sont nécessaires, ainsi que des ressources humaines suffisantes. Les groupes cibles doivent être bien définis. Médias sociaux comme Facebook, Twitter et Instagram sont surtout indiqués pour annoncer les nouveautés dans la bibliothèque.
Imprimés	Si nécessaire	Brochures de présentation, flyers et affiches annonçant des manifestations, rapport annuel.
Communiqués de presse	Exceptionnel	En cas de nouveautés exceptionnelles (p. ex. transformations, ouverture le dimanche, nouvelle direction), la bibliothèque informe les médias locaux (journal régional, radio, télévision, agence de presse, etc.).
Agendas des manifestations	Régulièrement	Annoncer les événements dans les agendas des manifestations en ligne dans la zone desservie (journal régional, site web de la commune, organisation de marketing local/office du tourisme, etc.). Recours à des plateformes transversales diffusant les informations dans plusieurs calendriers.
Cadeaux publicitaires	Lors de manifestations	Tels que signets, sacs, t-shirts, parapluies, ballons, crayons et autocollants avec le logo de la bibliothèque.
Présence en dehors de la bibliothèque	Lors de manifestations	P. ex. pavillon des livres, charrettes à livres, stand lors d'une exposition commerciale, événements dans un parc, fête de quartier, livres à la plage, à la piscine.

Les bibliothèques sont durables.

Elles favorisent l'économie de partage, le bien commun et l'archivage pérenne.

B. Personnel

6. Personnel

Comme dans toute entreprise, le personnel est une ressource centrale dans la bibliothèque. Des effectifs suffisants, une bonne direction ainsi que des collaboratrices et collaborateurs compétent.e.s et motivé.e.s constituent la base du fonctionnement professionnel de la bibliothèque et de son développement continu. Au sein du personnel, outre les bibliothécaires formé.e.s, on peut trouver des personnes de différentes professions liées à la médiation culturelle, la communication ou la pédagogie.

6.1 Exigences et aptitudes

Le personnel de la bibliothèque est impliqué dans la commune ; il est informé de la structure de la population, des écoles, des garderies, de la vie associative, etc. En outre, les exigences suivantes présentées dans le **TABLEAU 7** sont requises.

Pour les divers champs d'activités, en plus de la formation de bibliothécaire, des connaissances pédagogiques, des compétences dans le domaine du marketing, en multimédia, en informatique ainsi qu'une expérience dans des institutions culturelles ou en librairie sont utiles.

6.2 Champs d'activités dans les bibliothèques

Dans les bibliothèques, les champs d'activités sont multiples et requièrent des compétences diverses. En ce qui concerne le recrutement du personnel, il convient de noter que les domaines ci-dessous peuvent être couverts par des membres de l'équipe ou par des spécialistes externes ; ils peuvent également être externalisés : Voir le **TABLEAU 8**.

Les tâches sont réparties afin de correspondre aux compétences de chaque collaboratrice et collaborateur et de la direction. Ainsi, les atouts et ressources des effectifs peuvent être mis à profit de manière optimale pour réaliser les différentes missions. Il peut y avoir des

recouvrements au sein d'un champ d'activités. Les tâches attribuées, les compétences et les responsabilités sont fixées dans une description de poste.

La répartition des ressources humaines entre les différents champs d'activités dépend de l'orientation stratégique de la bibliothèque, des heures d'ouverture et du degré d'automatisation de la bibliothèque. Des valeurs indicatives sont données dans le **TABLEAU 9**.

6.3 Qualification du personnel

Les multiples tâches d'une bibliothèque de lecture publique présupposent que le personnel dispose d'une formation solide afin de pouvoir réaliser de manière efficace les objectifs formulés. Par ailleurs, la numérisation de tous les domaines de la société et la disponibilité croissante d'offres informatives et de loisirs numériques ont une grande influence sur le travail dans les bibliothèques. Le personnel est mis au défi de se familiariser en permanence avec les nouveaux développements et tendances, au-delà des thèmes « classiques » des bibliothèques.

Quelle que soit la taille de la bibliothèque, il est recommandé d'engager du personnel qualifié. Pour que les tâches bibliothéconomiques soient assurées, il faut engager au moins une personne avec une qualification de bibliothécaire reconnue. Dans certains cas, il est possible d'engager des spécialistes des domaines suivants :

- gestion culturelle
- médiation culturelle, animation socioculturelle
- pédagogie, travail social
- journalisme, relations publiques
- informatique
- ressources humaines
- comptabilité

TABLEAU 7 | Exigences et aptitudes

Profil requis	
Personnalité	<ul style="list-style-type: none">• ouverte, communicative• esprit d'initiative• sachant s'adapter à différents publics• orientée vers les services
Technologies de l'information et de la communication	<ul style="list-style-type: none">• aisance avec les logiciels (p. ex. produits Office, CMS : Content Management System)• aisance avec les applications web• familiarité avec les médias numériques et physiques ainsi que les développements technologiques• de bonnes connaissances dans le domaine de la recherche
Exigences supplémentaires pour la direction de la bibliothèque	<ul style="list-style-type: none">• expérience dans le domaine du management (gestion du personnel, aptitudes conceptuelles)• connaissances administratives (p. ex. comptabilité)• raisonnement stratégique• aptitude à négocier

TABLEAU 8 | Champs d'activités dans les bibliothèques

Domaine	Tâches
Personnel	<ul style="list-style-type: none"> recrutement et gestion du personnel supervision, conseil, contrôle relevant du droit du personnel encouragement de la formation continue des collaboratrices et collaborateurs (également congrès et colloques)
Direction	<ul style="list-style-type: none"> planification et direction promotion et conception des développements instruction des collaboratrices et collaborateurs contrôle de la qualité
Finances	<ul style="list-style-type: none"> établissement du budget comptabilité contrôle des dépenses et des recettes comptes annuels
Administration	<ul style="list-style-type: none"> tâches administratives élaboration de statistiques rapport à l'attention de l'entité responsable rapport annuel
TIC	<ul style="list-style-type: none"> maintenance des appareils gestion de la banque de données contact avec les fournisseurs de systèmes administration du système de gestion de bibliothèque gestion du site web/CMS (Content Management System)
Logistique	<ul style="list-style-type: none"> entretien des locaux de la bibliothèque entretien des installations techniques renouvellement et maintenance du mobilier et des appareils
Relations publiques, lobbyisme	<ul style="list-style-type: none"> marketing et image (Corporate Identity) entretien des canaux d'information contacts avec les médias, travail avec la presse communication avec l'entité responsable représentation de la bibliothèque à l'extérieur participation à des manifestations d'autres institutions réseautage avec des services régionaux, cantonaux et nationaux
Médiation	<ul style="list-style-type: none"> présentation des collections visites guidées, visites guidées de classes organisation et réalisation d'événements organisation de cours travail de proximité avec le public (hors les murs) mise en place de partenariats et de projets
Gestion des collections	<ul style="list-style-type: none"> acquisition de médias équipement, catalogage entretien inventaire désherbage
Service au public	<ul style="list-style-type: none"> prêt conseil, formations recherches

TABLEAU 9 | Personnel

Activités	Facteurs déterminants	Ressources humaines
Service au public <ul style="list-style-type: none"> • prêt • information • contrôle, rangement • réservations 	Dépendant de l'occupation au guichet : selon les circonstances, la présence d'une seule personne peut être envisagée pendant les heures creuses.	25–50%
Gestion des collections <ul style="list-style-type: none"> • acquisition • préparation • catalogage • élimination 	Sont conseillés : <ul style="list-style-type: none"> • office (commande permanente) pour l'acquisition de médias • externalisation de l'équipement • utilisation de données de tiers pour le catalogage 	10–15%
Médiation <ul style="list-style-type: none"> • conseils et projets • accueil de groupes • manifestations, événements • formations • travail de projet 	Dépend de l'orientation stratégique de la bibliothèque. Il est possible de faire appel à des médiatrices et médiateurs externes.	30–50%
Relations publiques, lobbying <ul style="list-style-type: none"> • site web, médias sociaux, supports de communication • relations de presse • communication avec l'entité responsable • réseautage 		5–10%
Administration, formation continue <ul style="list-style-type: none"> • TIC • statistiques, rapport annuel • rapport à l'attention de l'entité responsable • formation continue 		10–15%

Formation continue

Une formation continue individuelle est indispensable ; celle-ci doit avoir lieu régulièrement et être encouragée par la direction de la bibliothèque. Des cours correspondant aux besoins sont proposés par l'association des bibliothèques Bibliosuisse, les services spécialisés cantonaux et d'autres institutions de formation proches de notre profession.

www.bibliosuisse.ch → Formation continue

www.bibliosuisse.ch

www.bibliomedia.ch

6.4 Besoins en personnel

Le nombre de postes nécessaires dans les bibliothèques dépend de différents critères :

- Mandat spécifique de la bibliothèque.
- Surface de la bibliothèque, conception architecturale : davantage de personnel est requis si la bibliothèque est répartie sur plusieurs étages.
- Gestion des collections : un office (commande permanente) pour l'acquisition de médias, l'externalisation de l'équipement et l'utilisation de données de tiers pour le catalogage sont conseillés, afin de dégager des ressources pour d'autres activités.

- Heures d'ouverture, nombre de manifestations : si l'on souhaite que la bibliothèque se positionne en tant qu'actrice sociale organisant des événements (indépendamment de l'orientation stratégique), cela va de pair avec des heures d'ouverture plus généreuses et un besoin en personnel plus élevé.
- Fonction supplémentaire en tant que bibliothèque scolaire : <https://bibliosuisse.ch/fr/Dokumente/Shop/Downloads/Normes-bibliotheques-scolaires-2014> (CLP, 2014)
- Fonction de centre régional : en raison d'une offre plus importante, des ressources humaines plus importantes sont nécessaires également.

Les valeurs indicatives suivantes sont proposées quant à la relation entre besoin en personnel et taille de la commune : voir *TABLEAU 10*. Pour les bibliothèques desservant une zone dès 2500 habitant.e.s, un taux d'occupation ne doit pas être inférieur à 50% pour la direction de la bibliothèque et à 30% pour les collaboratrices et collaborateurs.

TABLEAU 10 | Besoins en personnel

Nombre d'habitant.e.s de la commune	Pourcentage de poste
1000 maximum	< 70%
2500 maximum	> 70%
5000 maximum	70–200%
10 000 maximum	150–300%
plus de 10 000	> 300%

6.5 Description du poste

Lors de l'embauche de nouveaux collaborateurs ou collaboratrices, une description du poste sert de base ; celle-ci aide à décrire le profil attendu de la manière la plus complète possible. Les tâches à effectuer sont détaillées et les attentes exigentes de l'employeur vis-à-vis du ou de la futur.e titulaire du poste sont mentionnées. La description indique également les responsabilités liées au poste et la relation entre ce dernier et d'autres postes (intégration organisationnelle, règlement de délégation et de suppléance).

Par ailleurs, la description du poste sert de base pour le cahier des charges et le contrôle de la réalisation des objectifs, que cela soit par la ou le titulaire du poste ou par la direction.

6.6 Contrat de travail, certificat de travail, attestation de travail

Le contrat de travail règle le rapport de travail entre l'employeur et la salariée ou le salarié. Sans autre accord conclu, les dispositions de l'article 319 et suivants du Code des obligations sont applicables.

Le certificat de travail mentionne le type et la durée du rapport de travail, la fonction, la manière dont les tâches ont été accomplies et le comportement de la salariée ou du salarié. Le certificat de travail ne doit pas entraver l'avenir professionnel de la salariée ou du salarié ; il doit être formulé de manière bienveillante, tout en reflétant la réalité.

Si la salariée ou le salarié le souhaite, une attestation de travail peut être fournie au lieu d'un certificat de travail. Il s'agit d'un document officiel informant sur le rapport de travail, mais ne contenant aucune évaluation.

6.7 Le bénévolat

Pour beaucoup de personnes, la bibliothèque est un lieu attrayant dont on tire soi-même profit et pour lequel on est également disposé à consacrer du temps. Ces dernières sont prêtes à apporter leur savoir-faire spécifique de façon bénévole et à contribuer ainsi au développement de l'offre de la bibliothèque. Cela permet également à la bibliothèque de gagner de nouveaux clients et clientes et de renforcer leur fidélité.

Le travail bénévole peut compléter le travail régulier au sein de la bibliothèque. Ainsi, on ne doit pas faire appel à des bénévoles pour le travail spécialisé d'un.e

bibliothécaire, mais pour s'occuper des offres particulières et supplémentaires. Raconter des histoires, surveiller des devoirs ou lire ensemble sont des exemples de tâches déjà confiées à des bénévoles dans différentes bibliothèques. Leur contribution peut cependant soutenir la bibliothèque dans de nombreux autres domaines.

La collaboration avec des bénévoles est différente de la collaboration avec le personnel salarié. Les bénévoles participent en raison de leur motivation propre ; celle-ci doit être encouragée et entretenue par le personnel salarié de la bibliothèque.

Des ressources suffisantes sont nécessaires pour que les bénévoles soient bien encadré.e.s. Avant de collaborer avec des bénévoles, il convient de clarifier – après avoir obtenu l'accord des collaboratrices régulières et collaborateurs réguliers – si des ressources internes sont disponibles pour le travail en question. Il est conseillé de conclure une convention de prestation avec les bénévoles afin de régler les conditions de la collaboration, la couverture d'assurance et, éventuellement, une indemnité de frais.

Les bibliothécaires ?
Un trésor méconnu !

La bibliothèque est gérée par des personnes aux vastes compétences. Ceci ne doit pas être un secret !

C. Infrastructure

7. Locaux

La bibliothèque est un lieu inspirant et accueillant pour tous les clients et toutes les clientes. La bibliothèque invite à la détente, présente les offres dont elle dispose de manière optimale et encourage les rencontres et les échanges.

7.1 Généralités

Les locaux de la bibliothèque sont conçus pour des tâches spécifiques : ils sont adaptés à l'environnement et aux réalités locales.

Qu'il s'agisse d'une nouvelle construction ou du développement de locaux existants, le projet doit être planifié en conséquence et inclure une analyse des besoins. À cet effet, la bibliothèque dresse un plan de développement qui anticipe les besoins pendant plusieurs années ou prend en considération ces évolutions futures dans sa stratégie. Le projet est alors réalisé en collaboration avec les organes de surveillance, les architectes et les personnes chargées de la planification. Les collaboratrices et collaborateurs de la bibliothèque doivent être représenté.e.s dans la commission de construction et dans les groupes de projet. Les bibliothèques publiques sont tenues de respecter la Loi sur l'égalité pour les personnes handicapées en cas de nouvelle construction comme de transformation des locaux.

7.2 Situation, accessibilité et bâtiment

Situation et accessibilité

La bibliothèque se trouve à un endroit attrayant, très fréquenté, bien accessible. Si possible, elle est située au rez-de-chaussée. La bibliothèque peut aussi, par exemple, être intégrée à un centre communautaire, commercial ou de loisirs, permettant ainsi de créer d'intéressantes synergies. Une bibliothèque très fréquentée contribue également à rendre un quartier ou un site attrayant.

La bibliothèque doit figurer sur les panneaux d'information de la commune ainsi que sur les plans de la ville et les cartes (p. ex. plan de la commune, [map.search.ch](#), etc.). Des poteaux indicateurs et des panneaux signalent le chemin vers la bibliothèque.

La bibliothèque est facilement accessible :

- à pied
- à vélo, par le biais de pistes cyclables
- avec les transports publics
- en voiture (des places de parc à proximité).

La distance à parcourir depuis les stations de transports publics jusqu'à la bibliothèque doit être de 10 minutes tout au plus.

Bâtiment

Le bâtiment abritant la bibliothèque invite les client.e.s à entrer. La bibliothèque est facilement reconnaissable à son architecture et à sa signalétique bien lisible et en grandes lettres.

TABLEAU 11 | Bâtiment

Espace	Description
Accès	De préférence, la bibliothèque se trouve au rez-de-chaussée, ce qui lui permet d'être facilement accessible aux personnes à mobilité réduite, aux personnes avec une poussette, etc.
Entrée	<ul style="list-style-type: none">• Bien reconnaissable• Sûre• Bien éclairée• Les heures d'ouverture sont visibles de l'extérieur• Accessible aux personnes à mobilité réduite• Entrée propre (au cas où d'autres commerces se trouvent également dans le même bâtiment)
Environnement	<ul style="list-style-type: none">• Environnement accueillant• Supports à vélos• Places de parking• Possibilité de rendre les livres en dehors des heures d'ouverture

7.3 Intérieur

L'intérieur de la bibliothèque est aménagé de manière attrayante. Chaque espace est bien indiqué et se caractérise par son aménagement agréable et clair. L'impression générale celle d'un endroit spacieux et accueillant. Les locaux de la bibliothèque sont aménagés de manière fonctionnelle et répondent aux exigences suivantes :

- mobilier ergonomique autant pour les client.e.s que pour le personnel
- barrières physiques à peine perceptibles entre l'espace réservé au personnel et l'espace public ; rayonnages bas, autoportants
- nombreuses prises de courant ainsi que des connexions au réseau et à Internet
- accès à un réseau Wi-Fi sécurisé
- suffisamment de place pour des manifestations
- ventilation et climatisation, chauffage
- bon éclairage.

Les besoins spécifiques de certains groupes de la population (personnes à la mobilité réduite, enfants, générations plus âgées, etc.) et les exigences fonctionnelles des services proposés sont centraux pour la planification des espaces.

7.4 Chiffres

Calcul des surfaces

Cette formule doit être adaptée selon le cas, p. ex. pour un réseau (avec succursales), une bibliothèque répartie sur plusieurs étages, une stratégie spécifique, etc. Dans les communes plus importantes, la situation doit être évaluée au cas par cas ; il convient de tenir compte du fait qu'une bibliothèque doit obligatoirement disposer d'espaces clairement délimités.

TABLEAU 12 | Surface totale

Nombre d'habitant.e.s dans la zone desservie	m ² par 1000 habitants	Surface (m ²)
1000	–	120
2500	50	125
5000	45	225
10 000	40	400
dès 10 000	40	> 400

La surface minimale d'une bibliothèque est de 120 m².

Répartition des espaces

Même si la répartition des espaces dépend des attentes spécifiques de la clientèle, les pourcentages approximatifs suivants peuvent servir d'orientation :

TABLEAU 13 | Variables

Espace	Pourcentage (%)
Espace réservé au public	45
Collections	30
Bureau et administration	10–15
Entrepôt, cave	5–10

Variables

La répartition des espaces dépend des variables présentées dans le *TABLEAU 14*.

TABLEAU 14 | Surface approximative

Fonction	Surface approximative
Surface réservée aux collections	11–15 m ² /1000 médias physiques, y compris surfaces de passage (selon la hauteur des rayonnages)
Surface réservée aux postes de travail	2,3 m ² par poste de travail
Surface pour travail en groupe	0,9 m ² par place assise
Nombre de places assises pour le public	Au moins 10 places assises ; une place supplémentaire par 1000 habitant.e.s
Surface pour manifestations	Au moins 30 m ² (pour les bibliothèques plus grandes : 10 m ² /1000 habitant.e.s)
Bureaux, espaces de circulation, entrée	11 m ² /1000 habitant.e.s

8. Technologies de l'information et de la communication

L'informatisation et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la bibliothèque sont aujourd'hui un fait. Du point de vue organisationnel, elles sont inséparablement liées aux activités de service, mais elles sont avant tout des supports privilégiés de contenus documentaires et culturels inhérents aux bibliothèques. Dans ce cadre, l'informatique n'est qu'un moyen d'exécuter le mandat de la bibliothèque et non une finalité en soi.

Chaque projet TIC ou chaque développement TIC doit au moins atteindre l'un des objectifs suivants :

- Faciliter l'accès aux informations ou aux offres de la bibliothèque.
- Simplifier les tâches répétitives grâce à l'automatisation, afin de favoriser les tâches ayant une plus-value (accueil, gestion des collections, médiation culturelle et numérique).
- Élargir et développer la fonction de conseil et d'orientation de la bibliothèque quant à l'information et à la culture numériques.

8.1 Organisation générale

La bibliothèque élabore une stratégie TIC spécifique en fonction de son organisation, de ses tâches et de ses projets culturels.

La bibliothèque est rarement autonome en ce qui concerne les TIC. Indépendamment de ses conditions administratives, la bibliothèque aura intérêt à collaborer avec la commune, qui peut la conseiller et l'assister.

Les projets TIC étant le plus souvent très coûteux, ils font généralement l'objet d'un appel d'offres public. Lorsque cela n'est pas le cas, la bibliothèque doit veiller aux points suivants :

- élaboration des exigences pour chaque projet TIC (cahier des charges)
- demande d'offres de plusieurs prestataires
- élaboration de contrats détaillés pour l'acquisition de services, de matériel ou du logiciel ainsi que pour la maintenance et l'hébergement. Souvent, la bibliothèque n'est pas autonome à ce propos : elle obtient l'infrastructure nécessaire par le biais de la commune.

8.2 Logiciel de bibliothèque

La bibliothèque est équipée d'un logiciel spécialisé pour la gestion de bibliothèque (SIGB) correspondant aux standards habituels en matière de structure et d'échange de données.

Le logiciel de bibliothèque reste l'élément central de l'équipement informatique et représente l'un des instruments de travail principaux. Les coûts et l'étendue varient sensiblement et dépendent du volume des collections et du nombre de prêts, mais principalement des fonctionnalités souhaitées. Si la bibliothèque fait

partie d'un réseau, il se peut qu'elle n'ait aucune influence quant au choix de logiciel de bibliothèque, mais elle profitera de ce réseau pour ses services.

Les points suivants doivent être observés concernant les modules de base :

- Pour la banque de données bibliographiques :
 - utilisation du format de données bibliographiques MARC (MARC21, UNIMARC...)
 - gestion des données d'autorité
 - possibilité d'importer les données bibliographiques et les données d'autorité en faisant partie d'un réseau de bibliothèques ou par le biais d'une interface
 - intégration de médias électroniques.
- Pour le prêt et la gestion des utilisateurs et utilisatrices :
 - possibilité de communiquer avec d'autres systèmes en vue de l'automatisation ou via des services web
 - flexibilité quant aux réglages des conditions de prêt
 - possibilité de prêt en libre-service
 - possibilité de rejoindre un réseau.
- Pour les statistiques et les publications :
 - disponibilité des statistiques fondamentales (statistique suisse des bibliothèques)
 - permet la définition de rapports et d'indicateurs spécifiques aux bibliothèques
 - permet l'extraction et l'exportation de données bibliographiques
 - publication et diffusion de communiqués via différents canaux pour le grand public (courrier, e-mail, SMS).

RFID

La technologie RFID (radio frequency identification) permet l'identification sans contact des médias et des cartes d'utilisateur et d'utilisatrice ainsi que la gestion efficace des prêts. Avec la RFID, les médias sont également protégés contre le vol.

Outre les médias, les cartes d'utilisateurs et utilisatrices peuvent également être pourvues de puces RFID. Ainsi, la clientèle pourra accéder à la bibliothèque en dehors des heures d'ouverture habituelles grâce au lecteur RFID des portes d'entrée (Open Library).

En raison des coûts relativement élevés, l'utilisation pour l'automatisation des prêts est surtout conseillée pour les moyennes et grandes bibliothèques.

8.3 Catalogue et portails

La présence de la bibliothèque sur Internet est généralement composée d'un catalogue en ligne, d'un site web institutionnel et de comptes actifs sur divers réseaux sociaux. Les clientes et clients ont accès à un

compte d'utilisateur avec des fonctions de base (consultation des livres empruntés en temps réel, prolongations, commandes) par le biais du catalogue en ligne. Le site web de la bibliothèque ou de la commune fournit les informations pratiques générales : contact (adresse postale, e-mail, téléphone), heures d'ouverture, conditions d'utilisation, manifestations, etc.

Le développement des technologies web permet aujourd'hui de regrouper différentes fonctions dans des catalogues en ligne de nouvelle génération ; ceux-ci ressemblent à des portails grâce à la combinaison de différents modules de services. Ces sites web permettent d'élargir l'interactivité et les offres. Les fonctionnalités principales suivantes doivent être développées à moyen terme :

- Enrichissement du catalogue par des données externes (résumés, graphiques, commentaires, etc.).
- Recherche et affichage de nombreux résultats grâce à l'utilisation de technologies web et RDA (Resource Description and Access / Ressources : Description et Accès) ou FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records).
- Accès au catalogue via des applications ou le Responsive Web Design (ordinateur, tablette, smartphone, etc.).
- Recherche complète :
 - intégration du catalogue dans un réseau régional
 - un métamoteur permettant d'accéder à plusieurs banques de données en une seule recherche, p. ex. accès aux ressources numériques offertes par la bibliothèque.
- Authentification unique ; la connexion au compte utilisateur permet d'accéder à toutes les ressources numériques offertes par la bibliothèque.
- Content Management System (CMS) : un logiciel permettant de publier des informations de manière dynamique ; selon le contenu, avec un lien vers le catalogue et/ou les ressources numériques, comme p. ex. documentations, bibliographies, « nos recommandations », calendrier de manifestations, etc.
- Interactivité avec les clientes et clients et lien vers les réseaux sociaux.

8.4 Accès informatique

La bibliothèque doit permettre à toutes les personnes un accès égalitaire aux appareils numériques et outils informatiques de la vie courante.

Réseau Wi-Fi

L'accès à un réseau Wi-Fi gratuit et sûr est indispensable dans la bibliothèque. Si la commune met des points

d'accès publics à disposition, la bibliothèque doit garantir l'équipement à cet effet. Si cela ne devait pas être le cas, elle offre son propre réseau.


L'accès au réseau Wi-Fi permet l'utilisation de contenus libres disponibles sur Internet tout comme les offres numériques sous licence de la bibliothèque.

Postes de travail publics

Les postes de travail publics sont équipés de toutes les fonctionnalités (Internet, produits Office, catalogue en ligne, etc.). Au cas où le nombre de postes de travail est important, l'utilisation d'un logiciel permettant de gérer les postes de travail informatisés publics est conseillée.

Tablettes/ordinateurs portables

La mise à disposition de tablettes et d'ordinateurs portables poursuit généralement d'autres objectifs que la mise à disposition de postes de travail informatisés et dépend de la politique relative aux collections et à la médiation. Les appareils mobiles sont généralement utilisés pour promouvoir une certaine ressource numérique (p. ex. la mise à disposition de la presse en version numérique : kiosque numérique), pour les visites de classes (ou autres actions de médiation) ou en tant que médias interactifs, p. ex. pour la présentation de documents, pour des expositions ou du divertissement.



Les bibliothèques
forment un
réseau.

La bibliothèque gère
des logiciels, des
catalogues, ainsi que
diverses ressources,
en collaboration avec
d'autres bibliothèques.

D. Offres et services

9. Utilisation

Le secteur public de la bibliothèque est organisé de telle sorte que les prestations offertes puissent être fournies de manière optimale. Le règlement donne des informations sur les conditions d'utilisation (voir [chapitre 4.4 dans Règlement d'utilisation](#)).

9.1 Prêt

Les bibliothèques publiques sont conçues comme des bibliothèques en libre accès. En principe, toutes les collections devraient être disponibles au prêt. Les fonds en consultation sur place ou provenant des magasins devraient être l'exception dans des cas particuliers et pertinents.

Au cas où les documents sont équipés avec des étiquettes RFID, l'auto-emprunt devrait être la norme. Cela permet aux employé.e.s de se concentrer sur le conseil et l'information.

9.2 Carte de lecteur, abonnements

Pour pouvoir emprunter des médias, les client.e.s doivent être enregistré.e.s et équipé.e.s d'une carte de bibliothèque, d'un abonnement ou d'un document similaire. Cette carte est généralement personnelle.

La carte de bibliothèque devrait être gratuite pour les enfants et les adolescent.e.s ; si nécessaire, des frais d'inscription peuvent être prélevés.

9.3 Heures d'ouverture

Pour que la bibliothèque puisse être fréquentée, il faut qu'elle soit régulièrement ouverte pendant des heures où la majorité de la population peut s'y rendre.

Les heures d'ouverture le samedi sont très répandues et la population en fait généralement un usage important. Différentes bibliothèques publiques sont ouvertes également le dimanche. L'ouverture le dimanche est recommandée au moins au cours du semestre d'hiver. Un élargissement des heures d'ouverture par le biais de mesures techniques (Open Library) et l'ouverture des locaux de la bibliothèque sans personnel sont proposés à différents endroits. Ces heures d'ouverture prolongées sont fortement recommandées et, en cas de réaménagements, de bonnes conditions pour leur mise en place devraient être établies.

Les heures d'ouverture minimales pour les bibliothèques communales sont :

TABLEAU 15 | Heures d'ouverture

Nombre d'habitant.e.s dans la zone desservie	Heures et jours d'ouverture
1000	10 h / 4 jours
2500	12 h / 4 jours
5000	18 h / 5 jours
10 000	30 h / 6 jours
A partir de 10 000	40 h / 6 jours

9.4 Renseignements et conseils

La transmission d'informations et l'offre de conseils sont des éléments essentiels du secteur public. Les client.e.s devraient pouvoir adresser leurs questions à tout moment à une personne compétente capable de leur fournir des informations pertinentes. Cette personne informe la clientèle sur les nouvelles publications ou les nouvelles acquisitions de la bibliothèque, sait où trouver les documents souhaités et propose une aide pour la recherche dans le catalogue. Elle est également à l'écoute des attentes et des besoins des client.e.s, recommande des événements, fournit des informations sur toutes les offres de la bibliothèque et accepte les suggestions.

Ce service optimal est la garantie d'un bon contact initial, permet l'orientation vers d'autres services et inclut un véritable travail de médiation de la part de la bibliothèque.

Être proche des client.e.s, cela signifie aussi l'adoption de nouvelles pratiques de la part de la bibliothèque ; par exemple le « floorwalking » : un conseil personnalisé de bibliothécaires qui ne sont pas derrière des guichets mais présent.e.s dans l'espace de la bibliothèque.

10. Collections

Les collections sont composées de médias analogiques et numériques (médias imprimés, autres médias et médias électroniques en français et en d'autres langues) et peuvent être complétées par d'autres offres (p. ex. articles de ludothèque, robotique, Maker Tools, kits multimédia). Elles sont entretenues, élargies et développées en permanence afin de répondre autant que possible aux attentes, aux besoins et aux intérêts de la clientèle. (Voir la publication de la CLP : « J'organise mes collections », Aarau 2014) La composition des collections est réalisée conformément aux directives de la stratégie de la bibliothèque.

10.1 Profil des collections

Le profil des collections est dressé sur la base d'une analyse de la zone desservie ainsi que des objectifs et des groupes cibles de la bibliothèque. Si des prescriptions de l'entité responsable (commune politique, école) quant aux collections figurent dans la convention de prestations ou dans les orientations prévues, il faut en tenir compte. Le profil des collections fait l'objet d'un examen régulier (tous les 3 à 5 ans).

10.2 Gestion des collections

Les conditions-cadres suivantes sont déterminantes pour le développement et l'entretien des collections :

- sources d'approvisionnement (fournisseurs)
- conditions favorables (remises, exemplaires de consultation, etc.)
- moyens financiers (crédit d'acquisition)
- critères d'élimination
- externalisation (office ou commande permanente ; utilisation d'un réseau médias numériques, par exemple e-bibliomedia)

Chaque année, un inventaire des collections est dressé afin de pouvoir garder une vue d'ensemble :

- utilisation des collections : nombre de prêts, taux de rotation, taux d'élimination

- nombre de nouveaux titres et d'exemplaires
- pondération littérature / ouvrages spécialisés
- nombre d'ouvrages par domaine
- spécificité des fonds
- types de médias / collections numériques
- langues

Acquisition

La bibliothèque commande les médias dans les librairies locales ou auprès d'autres fournisseurs (en ligne), elle peut aussi se rendre directement dans les librairies locales. Ces dernières présentent régulièrement des nouveautés. Il est également possible de procéder à une acquisition pour des classes d'école ou certains groupes.

Il est conseillé d'externaliser le processus de commande pour une partie des collections à un prestataire externe (office).

Catalogage et équipement

Tous les médias sont catalogués conformément au standard formel et répertoriés au niveau du contenu (mots clés, thématiques). L'importation de données via un réseau de bibliothèques, d'autres catalogues ou un ordre permanent de commandes doivent être favorisés pour le plus grand nombre de collections possible : cela réduit le temps de travail et les coûts (voir [chap. 6.2 Champs d'activités dans la bibliothèque](#)). L'équipement est effectué selon les standards des bibliothèques. Si possible, il est confié à un prestataire externe.

Présentation des collections

Les médias catalogués sont placés de manière à être librement accessibles. Les alternatives à une classification systématique sont des présentations thématiques, destinées par exemple à des publics spécifiques, ou des présentations en lien avec des pictogrammes. Voir [TABLEAU 16](#).

TABLEAU 16 | Collections

Valeur indicative conseillée pour le niveau / le volume des collections
1,5 à 2 médias physiques et numériques par habitante ou habitant de la commune ou de la zone desservie.
Valeur indicative conseillée pour le renouvellement annuel des collections
10–20% pour les médias physiques et numériques
Taux de rotation
Le nombre des prêts divisé par l'importance des collections donne le taux de rotation. Celui-ci devrait être de 3,5 en moyenne.

11. Lieu de médiation et de rencontre

En tant qu'institution librement accessible et inclusive, la bibliothèque publique est un centre de vie sociale et culturelle dans la commune. Elle se positionne en tant que lieu de rencontre, de culture et de formation en mettant à disposition un espace accueillant et des services, en organisant des manifestations et en réalisant des projets en partenariat avec d'autres structures sociales ou culturelles de sa région.

11.1 Conditions

Le positionnement dans le domaine de la médiation culturelle et comme lieu de rencontre est une décision stratégique que la direction de la bibliothèque prend avec les responsables de la commune. La mise en œuvre d'une politique de médiation culturelle requiert les conditions suivantes :

- **Infrastructure** : la bibliothèque dispose de locaux attrayants. Elle crée des espaces ouverts offrant un cadre de vie agréable et permettant d'organiser des manifestations. Le mobilier et l'équipement technique de la bibliothèque peuvent être mis à disposition de son public pour une utilisation autonome, par exemple dans le cadre de partenariats (voir [chapitre 7](#)).
- **Heures d'ouverture** : les heures d'ouverture de la bibliothèque sont généreuses et répondent aux besoins des groupes cibles (voir [chapitre 9.3](#)).
- **Ressources humaines** : la médiation culturelle est un métier. Il est fortement conseillé d'engager du personnel formé dans ce domaine (CAS ou DAS en médiation culturelle) à un taux d'activité minimal de 40 %. De plus, des ressources humaines supplémentaires doivent être disponibles pour l'organisation de manifestations et de projets (voir [chapitre 6.3](#)).
- **Participation** : la bibliothèque est au service de sa population. Elle doit aussi profiter et faire profiter des connaissances et compétences de ses habitantes et habitants en instaurant un dialogue permanent. Ce positionnement de la bibliothèque se reflète dans un programme varié et participatif.
- **Coopération** : la collaboration avec des partenaires des environs immédiats crée des synergies et offre en outre à la bibliothèque la possibilité de profiter de savoir-faire supplémentaires bienvenus.

11.2 Prestations

La bibliothèque établit ses priorités en fonction du contexte local. Elle détermine les groupes cibles, les intérêts et les besoins ainsi que les lacunes de l'offre en se basant sur une analyse de la structure de la population, des offres des bibliothèques environnantes et d'autres institutions éducatives, sociales et culturelles. La bibliothèque définit les services qu'elle doit et peut fournir en

fonction de ses ressources et des objectifs qu'elle poursuit. La mise à disposition de locaux et d'autres services ainsi que l'organisation d'événements et de projets requièrent un savoir-faire et des ressources importantes. Selon l'offre, des compétences techniques sont également requises pour maîtriser l'infrastructure et les appareils. Pour ces aspects spécifiques, la bibliothèque peut aussi coopérer avec des institutions partenaires. La plupart du temps, il est également nécessaire de faire appel à des fonds de tiers pour le financement. L'apport de bénévoles au sens d'une approche participative permet de profiter d'un précieux savoir-faire et d'étendre son public (voir [chapitre 6 Personnel](#)). Voir [TABLEAU 17](#).

TABLEAU 17 | Offres

Prestation	Offres
<p>Lieu de vie La bibliothèque peut se transformer en un lieu de vie pour différents publics et ainsi devenir un endroit important du territoire grâce à des locaux attrayants et spacieux.</p>	<p>Offres possibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • zone avec café / thé • places de travail et espace pour le travail en groupe • zones de jeu, de créativité et de vie • infrastructure pour réunions et manifestations (besoins propres et location ou prêt à des groupes externes)
<p>Manifestations Par le biais d'un ample programme de manifestations adapté à toute la population, la bibliothèque devient un lieu de rencontre et un espace de culture et de démocratisation au sein du territoire. Les manifestations peuvent avoir des fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de formation (apprentissage de la lecture et des langues, utilisation de médias et d'applications numériques) • sociales et inclusives (point de rencontre de la commune, lieu de discussions et d'échanges) • créatives (lieu d'innovation et de création artistique) • de divertissements et loisirs 	<p>Médiation et types d'activités</p> <ul style="list-style-type: none"> • visites guidées, formations • conférences, lectures, débats • expositions • animation plurilingues et de lecture extrascolaire (Né pour lire, animations jeunesse plurilingues, heures du conte, etc.) • ateliers et cours (cours de langue, atelier d'écriture ou de bande dessinée, d'artisanat, de programmation, etc.) • ateliers à caractère expérimental (p. ex. tester de nouvelles technologies ou des logiciels, créer un FabLab, etc.) • forums et échanges : clubs de lecture, groupes de discussion interculturels, « cercles d'habitué.e.s », café pour seniors, partage de connaissances, grainothèque. • événements : après-midis de jeu ou bricolages, LAN Party, Game Night, dîners polars, brunch, bourses d'échanges, nuit à la bibliothèque, jeux vidéo collectifs, etc. <p>Collaboration avec des institutions sociales ou de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • animation de lecture pour et avec les crèches, garderies, écoles* • ateliers et offres de médiation pour des adultes (Université populaire, Lire et écrire, aide aux migrant.e.s) • ateliers et offres de médiation pour groupes cibles d'institutions sociales (service social, service en charge de l'intégration, structure sociomédicale) <p>Manifestations hors les murs de la bibliothèque</p> <p>Offres de la bibliothèque et animation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la piscine, à la plage • dans un parc, sur les places publiques, dans les quartiers éloignés du réseau des bibliothèques • dans les centres pour requérant.e.s d'asile ou des EMS • dans des institutions pour personnes handicapées
<p>Autres services possibles Si toutes les conditions sont réunies, par exemple larges heures d'ouverture, haute fréquentation et ressources humaines adaptées, la bibliothèque pourrait proposer encore d'autres offres à la population</p>	<ul style="list-style-type: none"> • service d'information pour la commune (administration, école, orientation professionnelle, formation, etc.) • service de puériculture • bureau de vote • informations culturelles et touristiques • vente de cartes journalières des CFF • vente de billets de manifestations

* Les possibilités de coopération et les offres de médiation avec et pour les écoles sont traitées en détail au chapitre 7 des Normes pour les bibliothèques scolaires (CLP, 2014). Téléchargement sur www.bibliosuisse.ch → Shop → Téléchargement

E. Gestion de la qualité

12. Contrôle de la qualité et de l'atteinte des objectifs

Pour pouvoir répondre aux objectifs de leur mandat, les bibliothèques examinent et évaluent leur performance régulièrement et les documentent à l'intention de leurs autorités de tutelle. La finalité de ces évaluations est d'adapter les services aux besoins et intérêts de la clientèle ainsi qu'au mandat politique et de les optimiser en utilisant les ressources de manière responsable.

12.1 Statistiques

Les statistiques sont la base de toute évaluation de l'offre et du fonctionnement d'une bibliothèque. Les données récoltées renseignent sur l'état de son utilisation de manière objective et permettent de mettre en place des mesures d'amélioration et des demandes de soutien auprès des autorités de tutelle. La comparaison avec les chiffres des années précédentes donne une indication sur l'utilisation de la bibliothèque et les objectifs visés. Dans une même idée, on pourra également comparer les chiffres avec des bibliothèques similaires (benchmarking).

Statistique suisse de l'OFS

La statistique suisse des bibliothèques fait partie de la base de données de l'Office fédéral de la statistique. Nous recommandons que toutes les bibliothèques mettent leurs données à disposition à cette fin. Cela permettrait de donner une vue d'ensemble du paysage bibliothécaire suisse et de confronter ses propres données à celles collectées par l'OFS, en particulier concernant les bibliothèques dont le contexte, la stratégie et la taille sont similaires.

www.bfs.admin.ch → Trouver des statistiques → 16 – Culture, médias, société de l'information, sport → [Enquêtes](#)

Données statistiques

Les données statistiques de base regroupent : le nombre d'habitant.e.s / élèves de la commune, de la région ou d'une institution ; de lecteurs actifs et lectrices actives ; de visiteurs et visiteuses, de collaborateurs et collaboratrices (nombre et équivalent plein temps) ; la surface d'exploitation ; le nombre de places de travail et/ou de détente pour le public ; le nombre de jours d'ouverture et d'heures d'ouverture ; l'offre totale de documents ; l'accroissement annuel des collections ; le nombre de prêts, de visites guidées, de formations, de manifestations. Cette liste n'est pas exhaustive.

12.2 Critères de qualité et valeurs cibles

Les critères de qualité se définissent par la valeur attribuée à la prestation et le niveau que souhaite atteindre la bibliothèque. Ces critères peuvent toucher différents domaines, comme la logistique (emplacement, aménagement, etc.), les collections (l'état, le renouvellement, le taux de rotation, etc.), les services au public (prêt, utilisation, horaires d'ouverture, manifestations, etc.), la gestion administrative (finances, personnel, etc.).

Les valeurs définies doivent toujours être adaptées aux recommandations établies selon la taille de la bibliothèque (définie par le bassin de population à desservir). Quelques exemples (non-exhaustif) :

Finances

- Les normes recommandent de calculer le budget d'exploitation d'une bibliothèque à partir de de 35 francs par habitant.e de la commune ou zone desservie (voir 3.2) : le budget de la bibliothèque correspond-il à cette recommandation ?
- Les dépenses et recettes correspondent-elles au budget établi ?

Personnel :

- Les normes recommandent un pourcentage d'activité (voir 6.4) : ma bibliothèque atteint-elle le pourcentage recommandé ?
- Des entretiens annuels sont-ils mis sur pied afin d'évaluer le niveau de satisfaction du personnel ?
- Les salaires du personnel sont-ils adaptés ?

Sécurité

- Les données de la bibliothèque (notices bibliographiques, documents informatisés) sont-elles régulièrement sauvegardées, disposent-elles de sécurité informatique ? (voir 4.1)

Logistique :

- La surface et le mobilier de la bibliothèque correspondent-ils au minimum recommandé ? (voir 7.3 et 7.4)
- Les horaires d'ouverture sont-ils suffisants ? (voir 9.3)

Collections

- La bibliothèque dispose-t-elle du minimum recommandé en termes de documents ? (voir 10)
- Le renouvellement des collections est-il adéquat ?
- L'utilisation des collections par les usagers et usagères est-elle satisfaisante ? (taux de rotation : nombre de prêts par document)

Services au public

- Quelle est la fréquentation de la bibliothèque ? (nombre d'entrées)
- Combien de prêts effectifs par rapport aux années précédentes ?
- Combien d'animations ont été organisées durant l'année ? Combien de participant.e.s au total sur l'année ? Combien de visites de classes ?

12.3 Analyse des risques et opportunités

L'analyse des risques permet à la fois de prévoir et d'anticiper ce qui pourrait arriver. Cette analyse peut être également vue comme une opportunité menant à un changement positif (mesures préventives). Chaque bibliothèque fait partie d'un environnement socioculturel, économique et politique qui lui est propre ; les risques et opportunités ne sont pas toujours comparables.

TABLEAU 18 | Analyse des risques et opportunités

Domaine du risque	Risque	Mesure
Finances	Réduction des ressources financières	Echelonner les dépenses selon les priorités
Personnel	Changement de direction	Régler la phase de transition (transmission des connaissances)
Locaux	Rénovation	Faire valoir les intérêts de la bibliothèque en participant au groupe de réflexion
Services au public	Diminution du nombre de prêts	S'interroger sur la qualité de ses collections, la promotion, l'accessibilité (horaires d'ouverture)

12.4 Feedback de la clientèle

Les retours de la clientèle sont des indicateurs de la qualité de la bibliothèque. Cela a lieu spontanément, par e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien personnel. Les feedbacks de clientes et clients ou de non-clientes et non-clients peuvent en outre être obtenus consciemment, de manière ciblée, par exemple au moyen de :

- boîte à souhaits
- formulaire d'évaluation
- sondage clientèle (modèle : voir site web de Bibliosuisse) ; tous les 2–4 ans
- ateliers

Il convient d'évaluer les points suivants avant de prendre des mesures basées sur les retours :

- S'agit-il d'une demande isolée ou d'un souhait répandu ?
- La demande est-elle compatible avec la stratégie et l'orientation de la bibliothèque ?
- Quels sont le coût et le bénéfice de telles adaptations ?
- Les adaptations éventuelles entraînent-elles d'autres restrictions ?

Dans tous les cas, une réaction de la bibliothèque aux prises de position reçues (propositions, critiques, souhaits) fait partie d'une bonne gestion des feedbacks. Il est bon que ces réactions soient rapides, même si elles se limitent à une simple prise de connaissance. Si des clarifications ou des mesures sont nécessaires, les clientes et clients doivent être tenu.e.s au courant.

Il existe différentes méthodes pour concevoir et modifier les services consciemment. L'idéal est une variante pratique répondant directement aux besoins de la clientèle. La manière dont la clientèle perçoit un service est considérée comme importante dans le cadre du design de service (Design Service). Afin d'identifier cette perception et de remédier aux incompréhensions, une méthode éprouvée propose quatre étapes :

1. Identifier et cerner les besoins dans des interviews (non standardisées), par des observations.
2. Représenter schématiquement le processus, notamment les interactions entre toutes les personnes concernées.
3. Exercer et corriger les actions par le biais de jeux de rôles afin d'éliminer toute incompréhension ou erreur possible.
4. Intégrer les solutions trouvées dans le travail quotidien.

12.5 Contrôle qualité

Afin de mesurer et contrôler la qualité de sa bibliothèque, plusieurs options sont possibles : soit opter pour une certification qualité avec un label reconnu (normes ISO), soit opter pour l'autocontrôle.

Label qualité

Pour obtenir un label qualité reconnu (ISO 9000, ISO 14000, ...), il est nécessaire de faire appel à une entité accompagnant la démarche de certification. Le système qualité mis sur pied conditionne l'organisation et les processus de travail. Il est évalué annuellement par une entreprise externe à la bibliothèque. Cette démarche a l'avantage d'apporter un regard extérieur critique, elle est connue des milieux économiques et politiques et offre une visibilité et une reconnaissance vis-à-vis du public et de ses pairs. Cela nécessite des moyens financiers (mise en place, audits) qui peuvent être conséquents selon les budgets des bibliothèques.

Mesures qualitatives mises en place par la bibliothèque elle-même

La direction définit les critères et leur valeur cible permettant de mesurer le fonctionnement de la bibliothèque (voir 12.2). Elle tient compte des risques et des opportunités, des forces et faiblesses de sa bibliothèque. Elle établit un rapport présentant les points à améliorer selon une planification déterminée en vue de les présenter aux autorités de tutelle et d'obtenir les ressources nécessaires à l'optimisation du fonctionnement de la bibliothèque.

12.6 Exemples cantonaux

Les cantons de Zurich et du Valais mettent des outils à la disposition de leurs bibliothèques pour une évaluation de qualité plus approfondie. La « Dynamische Bibliotheksbeurteilung » (évaluation dynamique de la bibliothèque) du canton de Zurich est librement accessible et peut également être utilisée par les bibliothèques en dehors du canton.

www.bibliotheken.zh.ch → Informationsplattform
→ Bibliothekswesen → [Dynamische Bibliotheksbeurteilung](#)

Le canton du Valais a élaboré un système très détaillé permettant aux bibliothèques d'évaluer leurs prestations. Celui-ci n'est pas librement accessible, mais peut être consulté sur demande par les services cantonaux responsables.

www.bibliovalais.ch → Bibliovalais Excellence

La bibliothèque : le fitness de vos méninges.

Entraînez votre cerveau à la bibliothèque !

Glossaire

Une terminologie homogène facilite la communication dans le domaine bibliothéconomique.

(→ = Renvoi à d'autres termes utilisés dans le glossaire)

Accueil de classe Présentation de la bibliothèque à des classes afin de promouvoir la compétence documentaire et la → compétence informationnelle

Acquisition Achat des → documents. Voir aussi → développement des collections

Aide à la navigation Aide à la consultation et à la recherche d'informations

Antivol Système permettant de sécuriser les documents contre le vol (par exemple bande magnétique ou puce → RFID). Le système antivol déclenche une alarme au passage d'un portique de sécurité

Base de données Ensemble de données électroniques, organisé logiquement pour être exploité au moyen d'un logiciel

Benchmarking Étalonnage. Démarche d'évaluation de biens, de services ou de pratiques d'une organisation par comparaison avec les modèles qui sont reconnus comme des normes de référence

Bibliobus Bibliothèque publique dont les services sont offerts au moyen d'un véhicule spécialement aménagé en bibliothèque

Bibliomedia Suisse Fondation pour le soutien des bibliothèques en Suisse et la promotion de la lecture. Bibliomedia prête des fonds de médias aux bibliothèques, aux écoles, aux institutions et accompagne le développement de la médiation culturelle dans les lieux de lecture publique

Bibliothèque cantonale Bibliothèque financée par le canton dont la tâche principale est de collectionner, traiter, mettre à disposition tous les documents relatifs au canton. Dans certains cantons, la bibliothèque cantonale prend en charge la coordination du développement bibliothéconomique du canton

Bibliothèque de quartier Bibliothèque de lecture publique destinée aux habitant.e.s d'un quartier, le plus souvent intégrée dans un réseau de bibliothèques municipales. Voir aussi → filiale

Bibliothèque électronique Collection de documents électroniques, par exemple → e-book, faisant partie des fonds d'une bibliothèque réelle ou gérée par une bibliothèque réelle. Le prêt se fait par internet

Bibliothèque nationale Bibliothèque ayant pour mission de collectionner, cataloguer et archiver toute la documentation d'un pays. Elle publie en principe une bibliographie nationale

Bibliothèque régionale Bibliothèque qui offre des prestations et des services d'approvisionnement pour une région déterminée et qui remplit pour cette dernière les fonctions de bibliothèque de lecture publique

Bibliothèque scolaire Bibliothèque à disposition des apprenant.e.s et des enseignant.e.s d'une école; les collections sont constituées en fonction des besoins de l'établissement scolaire. Elle sert de centre d'information pour l'école (bibliothèque de l'école primaire, niveau secondaire I et II, école professionnelle, bibliothèque scientifique)

Bibliothèque spécialisée Bibliothèque qui collectionne les → documents d'un domaine scientifique déterminé et qui est principalement utilisée par des spécialistes

Bibliothèque virtuelle Collection de liens vers des documents électroniques sur internet. Contrairement à une bibliothèque physique, qui possède différents types de support d'information (livres et autres médias), la bibliothèque virtuelle renvoie à des informations électroniques dont l'emplacement physique est indéterminé

Catalogage Description des → documents selon des règles définies

Catalogue Répertoire recensant les → documents d'une bibliothèque selon différents critères (auteur, titre, collection, mot matière, domaine, etc.)

Catalogue de bibliothèque Outil permettant de repérer un → document dans le fonds d'une bibliothèque. Ce terme peut remplacer l'expression OPAC auprès de la clientèle

Catalogue en réseau Données bibliographiques de différentes bibliothèques, réunies de manière à être exploitables par chaque membre. Voir aussi → Réseau de bibliothèques

Centre de documentation pédagogique Institution qui rassemble et répertorie de la documentation à l'usage des enseignant.e.s et des étudiant.e.s

Charte Document définissant les objectifs stratégiques d'une organisation dont découlent les actions concrètes. Ce document sert de référence pour les personnes responsables et le public

Classification Principe de rangement utilisé pour le classement et la présentation des collections

Classification (analyse par genres et formes) Critères permettant d'attribuer aux documents des catégories définies dans «J'organise ma bibliothèque». Exemple de critères: «genre littéraire» (œuvre de fiction, œuvre documentaire), âge des groupes cibles. Voir aussi → classification

Classification décimale (classement systématique) Système de → classification systématique des connaissances selon un ordre déterminé, employant une notation décimale et utilisé pour les œuvres documentaires

Classification thématique Présentation des collections par thématiques, ces dernières correspondant aux attentes, à la vie quotidienne et aux expériences de la clientèle

Clientèle active Personnes qui ont effectué au moins un emprunt durant une période déterminée (selon la statistique suisse des bibliothèques: pendant un an)

Collection de référence Offre de → documents destinés à la consultation sur place et exclus du prêt

Collection itinérante Collection de documents appartenant à différentes bibliothèques et mis en circulation entre ces dernières

Compétence documentaire Capacité d'exploiter de manière efficace les contenus des ressources documentaires pour répondre à ses propres besoins ou atteindre ses buts

Commission de la bibliothèque Organe de contrôle de la bibliothèque nommé par l'autorité légale. Voir aussi → Commission cantonale des bibliothèques

Commission cantonale des bibliothèques Organe nommé par le canton qui, selon la réglementation cantonale, exerce des fonctions de surveillance, de conseil, de relations publiques, de promotion et de soutien en faveur des bibliothèques

Compétences informationnelles ou maîtrise de l'information Ensemble des compétences nécessaires à la recherche, à l'exploitation et à l'évaluation de l'information

Compteur de fréquentation Appareil de mesure électronique permettant de comptabiliser le nombre de client.e.s fréquentant la bibliothèque durant un laps de temps défini

Contrat de prestations Contrat établi entre l'autorité légale (commune, fondation, association) et la bibliothèque établissant les prestations de celle-ci, leur niveau de qualité et leurs prix pour une période donnée

Développement des collections Choix de → documents (voir aussi → acquisition)

Disponibilité Pourcentage moyen des → documents d'un groupe présents au rayon à un moment donné. La disponibilité représente la différence entre 100% et le → taux d'absence

Document Terme générique désignant les → documents imprimés, autres médias et médias électroniques qui constituent le fonds d'une bibliothèque

Documents audiovisuels Documents sur supports visuels et/ou auditifs, par exemple CD, livre audio, DVD

Documents imprimés Par exemple livres, périodiques, journaux

Données externes Données bibliographiques provenant d'autres bibliothèques ou de → bases de données

Données quantitatives Indicateurs utilisés dans la gestion des bibliothèques servant à mesurer leurs performances

Droit d'auteur Monopole limité dans le temps permettant à l'auteur d'autoriser ou d'interdire une utilisation déterminée de son œuvre (voir → Société de gestion)

E-book, fichier audio, fichier vidéo Versions en ligne de documents à télécharger sur son propre ordinateur ou sur un appareil de lecture à partir d'Internet. Voir aussi → Bibliothèque électronique

Equipement Préparation matérielle d'un → document en vue de son utilisation (cotes, puce RFID, etc.)

Etiquette de sécurité Voir → antivol et → RFID

Filiale Bibliothèque de lecture publique rattachée à un → réseau de bibliothèques. Voir aussi → bibliothèque de quartier

I+D Information et documentation

ISJM Institut Suisse Jeunesse et Médias. Institut dont la mission principale est la → promotion de la lecture, la recherche et la documentation dans le domaine de la littérature enfantine et jeunesse

SIGB Système intégré de gestion de bibliothèque. Logiciel permettant la gestion du prêt et du catalogue

Médias Ensemble des documents, quels que soient les supports, qui peuvent être mis à disposition en bibliothèque (livres, journaux, périodiques, CD, DVD, livres audios, livres numériques, consoles de jeux, cartes géographiques, partitions, jeux)

Médiathèque Autre dénomination d'une bibliothèque lorsqu'elle offre, en plus de → documents imprimés, un fonds important d'autres → médias

OPAC (Online Public Access Catalogue)

Voir → catalogue de bibliothèque

Ordre permanent Ordre permanent (ou commande permanente) donné à une librairie pour qu'elle fournisse régulièrement les documents récemment parus correspondant à des groupes définis (par exemple collection, série), parfois dûment équipés. Cette méthode contribue au suivi optimal des collections

Prêt en libre service Enregistrement du prêt ou du retour de prêt par la clientèle (voir → RFID)

Prêt entre bibliothèques Prêt de → documents appartenant aux → fonds d'autres bibliothèques

Promotion de la lecture Mesures visant à améliorer l'aptitude et les compétences en lecture. Mesures visant à promouvoir l'activité de lire au plus grand nombre

Règlement de bibliothèque Règlement établi par l'autorité légale, qui définit la mission de la bibliothèque, ses prestations, son organisation, son public cible et son financement

Règlement des taxes et tarifs Liste de tous les tarifs; fait partie du règlement d'utilisation

Réseau de bibliothèques 1. Ensemble des bibliothèques d'une région, d'un canton ou d'un pays, unies par des liens formels et dont les ressources documentaires et les services sont mis à disposition des bibliothèques

membres et de la clientèle. 2. Réseau informatisé de bibliothèques et → catalogues en réseau

RFID Radio frequency identification: reconnaissance par fréquence radio. Technologie permettant de lire et d'enregistrer des données sans contact physique ou visuel. Le système se compose d'un support (une puce et une antenne radio = RFID Transponder) et d'un lecteur (composé d'une antenne et d'un décodeur). La transmission des données se fait au moyen de champs magnétiques et électriques

Salle de lecture / zone de silence Espace dans la bibliothèque dans lequel les client.e.s peuvent lire ou travailler dans le silence

Société de gestion Regroupement d'auteurs et de titulaires de droits d'auteur ou de droits voisins dont l'activité principale est la gestion collective des droits et l'exercice des droits à rémunération (par ex. ProLitteris, Suisa, Suissimage, SSA, Swiss-perform)

SSB Service suisse aux bibliothèques; entreprise commerciale offrant des prestations aux bibliothèques

Taux d'absence Pourcentage des → documents d'une même collection empruntés à un moment précis. Correspond à la différence entre la → disponibilité réelle et la disponibilité totale

Taux de rotation Nombre de → documents prêtés annuellement divisé par le nombre de → documents que la bibliothèque met à disposition

Troisième lieu Le terme provient du sociologue américain Ray Oldenburg qui décrit la bibliothèque comme un lieu hors du domicile et du lieu de travail, pouvant être utilisé comme lieu de socialisation, où il est possible de rester sans obligation de consommation

Un souhait, un désir ?

La bibliothèque est à l'écoute de ses publics. Leurs attentes occupent une place prépondérante.

