



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG SUISSE
UNIVERSITÄT FREIBURG SCHWEIZ



FORMATION CONTINUE
WEITERBILDUNGSSTELLE

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE BIBLIOTHÈQUE
2002-2003**

**Analyse de la situation au Centre d'Information et de
Documentation du CICR en vue du développement de sa
politique d'acquisition.**



Olivia Trono
Gaillard

30 septembre 2003

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Travail accepté déposé auprès de

Silvia Kimmeier, Directrice adjointe, BCU Lausanne
responsable scientifique du module " Gestion des collections "

Jacqueline Monbaron, Département des Sciences de l'Education, Université de Fribourg
responsable scientifique du module "Gestion du changement et de la qualité"

SOMMAIRE

<u>INTRODUCTION</u>	3
<u>1. OBJECTIFS DE CE TRAVAIL</u>	3
<u>2. MÉTHODOLOGIE</u>	3
<u>3. MISSION DE LA BIBLIOTHÈQUE</u>	5
<u>4. CONTRAINTES – LIMITES</u>	6
<u>HISTOIRE DES FONDS</u>	7
<u>SITUATION ACTUELLE</u>	8
<u>1. FONDS</u>	8
<u>ETAT DES FONDS</u>	8
<u>UTILISATION DES FONDS</u>	10
<u>2. USAGERS</u>	10
<u>3. ENVIRONNEMENT</u>	12
<u>ENVIRONNEMENT FONCTIONNEL</u>	12
<u>ENVIRONNEMENT RÉGULATEUR</u>	14
<u>4. ACQUISITIONS</u>	14
<u>ASPECTS FINANCIERS</u>	14
<u>ACTEURS DES ACQUISITIONS</u>	15
<u>CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS</u>	17
<u>1. BILAN</u>	17
<u>2. ENJEUX</u>	18
<u>3. OBJECTIFS SUCCESSIFS</u>	19
<u>TABLES</u>	23
<u>BIBLIOGRAPHIE</u>	23
<u>ANNEXES</u>	25
<u>1. AGE DU FONDS OUVRAGE CATALOGUÉ DANS LORIS</u>	26
<u>2. BIBLIOTHÈQUE/ DEMANDES INTERNES ET EXTERNES</u>	27
<u>3. ENTRETIENS</u>	28

<u>4. TEMPS PASSÉ AUX DIVERSES TÂCHES DE LA BIBLIOTHÈQUE (ACQUISITIONS, CATALOGAGE, PRÊTS INTER, ...)</u>	32
<u>5. INDICATEURS DE PERFORMANCE</u>	33

Introduction

Les objectifs de gestion des collections doivent s'intégrer dans les objectifs institutionnels du CICR. C'est sur cette base que les activités de la bibliothèque sont définies. Il faut aussi voir en quoi la bibliothèque peut produire des résultats contribuant aux résultats de l'institution. Les objectifs de la gestion des collections, plus spécialement, sont la « complétude¹ » des fonds, la disponibilité des documents, la représentativité du domaine, la circulation des documents, leur lecture et enfin la connaissance des réseaux pouvant fournir la littérature pertinente, où qu'elle se trouve².

1. Objectifs de ce travail

Selon les recommandations de Bertrand Calenge en matière de politique documentaire, toute politique d'acquisition doit être précédée par une analyse soigneusement réalisée des collections, des pratiques du public et de l'environnement de la bibliothèque. Ce n'est qu'après cette étape que vient à proprement parler la rédaction du document de politique d'acquisition. Ce travail se veut donc la réalisation de l'analyse préliminaire à l'établissement d'une politique d'acquisition pour la bibliothèque du Comité International de la Croix-Rouge. Ce document de politique d'acquisition sera rédigé ultérieurement, sur base de cette analyse et des recommandations qu'elle comprendra, par l'équipe de bibliothécaires en charge des acquisitions. En raison de limitations techniques et matérielles, cette étude restera plus méthodologique que concrète. Elle mettra l'accent sur des recommandations et sur les étapes à réaliser pour aboutir à la politique d'acquisition.

2. Méthodologie

Ce travail s'attèle à une description de la situation présente et surtout à une suggestion d'étapes à franchir pour aboutir au document de politique d'acquisition proprement dit. Cela passe par une analyse de la situation (ou du moins à des recommandations de méthodes), par un travail de consultation des bibliothécaires pour récolter leurs pratiques et leurs informations relatives au public et aux demandes de celui-ci³.

¹ On entend par complétude (trad. libre de l'anglais « completeness » ; trad. littérale étant état complet), le fait que les collections couvrent adéquatement tous les thèmes en rapport avec les missions de la bibliothèque. Il ne faut pas l'entendre au sens d'une grande quantité d'ouvrages, mais plutôt miser sur la qualité des fonds.

² Ce qui veut dire que la bibliothèque ne possède pas forcément tout mais sait où se procurer et comment se procurer la littérature demandée. **L'accent est donc mis sur l'accès aux documents, plus que sur la possession du maximum.**

³ L'auteur de ce travail fait partie de l'équipe du centre d'information et de documentation du CICR, mais n'a pas au quotidien de mandat en lien avec la gestion des collections. Ceci permet d'apporter un regard plus neutre sur les pratiques et l'état des collections.

Voici les diverses étapes franchies, parfois de façon concomitante :

- ✓ Définition des objectifs avec le mandataire du travail et son équipe : juin 2003
- ✓ Définition des rôles de chacun dans le projet et du mode de travail ensemble : juin 2003
- ✓ Analyse de l'environnement – IUED – partenariats : juillet 2003
- ✓ Analyse du public et de ses comportements (aspect qualitatif) – élaboration et validation par l'équipe du questionnaire d'entretien : août 2003
- ✓ Statistiques sur les collections (aspect quantitatif) – calcul âge du fonds, statistiques de prêts : septembre 2003
- ✓ Test questionnaire d'entretien : septembre 2003
- ✓ Rédaction du rapport juillet 2003 à septembre 2003

Au niveau de l'analyse qualitative, je me suis référée à Florence Muet et Jean-Michel Salaün et leur ouvrage sur la stratégie marketing⁴, qui recommandent les entretiens non ou semi-dirigés pour l'analyse des comportements du public et de son profil.

Quant à l'analyse quantitative, je me suis basée sur les outils donnés par Bertrand Calenge⁵, ainsi que sur les indicateurs de performance des collections du rapport Vage⁶ et de Ian Winkworth (1999, 71-105)⁷. Sur base de cela, j'ai cherché à définir les indicateurs pertinents pour nos besoins.

Répartition du temps de travail sur divers aspects du projet⁸ :

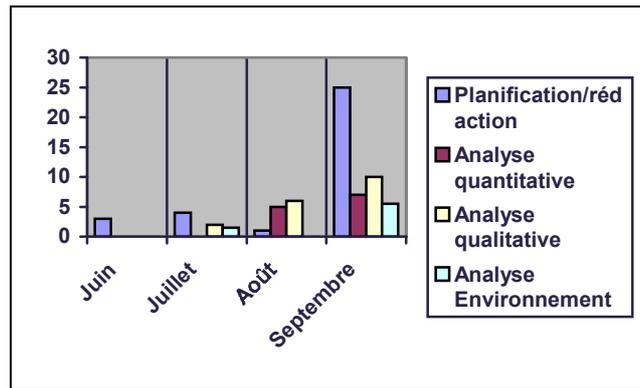
⁴ Muet, Florence ; Salaün, Jean-Michel (2001) : *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris. Editions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques

⁵ Calenge, B. (1999), *Conduire une politique documentaire*. Paris. Editions du cercle de la librairie. Collection Bibliothèques.

⁶ VAJ, Daniela (2000), *Les bibliothèques de la Haute Ecole Spécialisée de la Suisse Occidentale (HES-SO) : évaluation et recommandations en vue de l'amélioration des services offerts*. Haute Ecole de Gestion de Genève, Département Information et Documentation.

⁷ Ian Winkworth, « Performance measurement and performance indicators », in Jenkins, C., Morley, M. (1999, 2nd ed.) : *Collection Management in Academic Libraries*. Aldershot. Gower.pp.71-105.

⁸ Planification / rédaction concerne à la fois les réunions avec l'équipe ou le mandataire du travail et les phases de travail individuel de réflexion sur la stratégie à adopter et son explicitation par le texte.



3. Mission de la bibliothèque

Le *Centre d'Information et de Documentation (CID)* a été créé en janvier 2001 suite aux préconisations d'un audit interne réalisé entre 1999 et 2000. La création du CID a permis l'aménagement d'un espace bibliothèque dédié, qui est opérationnel depuis janvier 2002. Le CID a un public mixte, interne et externe.

Le mandat attribué au CID comportait les principes généraux suivants :

- ✓ piloter une politique documentaire interne globale,
- ✓ répondre aux besoins d'appui logistique documentaire (publics internes) selon une logique de service,
- ✓ capitaliser l'expérience et assurer de bonnes synergies entre les composantes du dispositif documentaire,
- ✓ développer une activité de veille et d'anticipation,
- ✓ contribuer au soutien du pôle d'excellence dans le domaine du Droit International Humanitaire en offrant des collections de haut niveau sur ce sujet (public externe),
- ✓ professionnaliser les collaborateurs,
- ✓ augmenter la visibilité du service à l'interne comme à l'externe.

Vielle de 140 ans, la bibliothèque du CICR a un **rôle de diffusion** des principes de l'institution, de ses actions et le fondement de celles-ci (le droit international humanitaire - DIH) à travers ses ressources documentaires, en mettant à disposition du public ses collections publiques, en développant des outils de diffusion adaptés et des services documentaires favorisant leur recherche. Elle a aussi un **rôle de conservation** des documents qui concernent l'histoire du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ainsi que la Revue Internationale de la Croix-Rouge.

Chercheurs, historiens, professeurs de droit international, étudiants, journalistes, particuliers, militaires, etc. s'adressent à la bibliothèque du CICR pour obtenir des informations et documents (textes et photos) sur les sujets qui concernent de près les actions du CICR : droit international humanitaire, étude des conflits, histoire du mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et aide humanitaire sont les points forts des collections.

Pour le *public interne* CICR, l'objectif premier de la bibliothèque est de servir de **support au pôle d'excellence en Droit International Humanitaire** qu'est le CICR en tant que gardien du DIH. Ensuite, la bibliothèque fournit un **soutien aux activités du CICR** en général et contribue au final à la **compréhension de l'environnement**

(humanitaire, géopolitique) dans lequel le CICR évolue.

Enfin, mission dont l'intérêt pour la bibliothèque n'est pas immédiat, la bibliothèque joue le rôle de **centrale d'achat pour le CICR**. Tous les services et les délégations qui souhaitent commander des ouvrages passent par la bibliothèque. Cette tâche représente une part importante du temps de travail d'une personne à plein temps⁹. C'est une source d'inspiration importante pour les acquisitions et cela permet à la bibliothèque de « sentir » en permanence les intérêts de l'ensemble de la communauté CICR. Il n'est pas rare de commander en double un ouvrage pour en doter la bibliothèque.

Au niveau du *public externe*, la bibliothèque contribue à la mission du CICR de la **diffusion du droit international humanitaire** en mettant à disposition une collection de haut niveau en ce domaine.

4. Contraintes – limites

a. Contraintes liées à la réalisation de ce travail

- ✓ Le temps de réalisation de ce travail impose une limitation des objectifs. Il se concentre donc sur les fonds ouvrages et périodiques. Il omet volontairement les photos et vidéos qui font l'objet en parallèle d'un projet de record management par un groupe de travail pluridisciplinaire au sein du CICR.
- ✓ Notre logiciel documentaire ne permettant pas la production automatique de statistiques, les indicateurs utilisés pour les statistiques sont donc choisis d'une part en fonction de ce que l'on veut montrer (pertinence en fonction de notre situation), mais aussi en fonction de ce qu'il est possible de faire avec le logiciel documentaire que nous avons. De plus, les chiffres disponibles pour les années précédentes sont peu nombreux. On ne peut donc faire de comparaison valable pour certains indicateurs. La conséquence la plus importante de l'absence de statistiques est que l'étude de l'utilisation des collections par le public est amputée faute de chiffres disponibles sur les emprunts. On ne peut pas non plus connaître le nombre de lecteurs actifs.
- ✓ Il a été décidé de commun accord avec l'équipe de ne pas effectuer dans le cadre de cette étude les entretiens avec l'échantillon du public. Elle se contente de proposer un modèle d'entretien à réaliser par la suite. Les raisons sont les suivantes : absence de nombreux collaborateurs durant la période de juillet-août ; indisponibilité de nombreux collaborateurs en septembre en raison de l'exercice de planification annuel qui affecte tout le CICR. Le risque était donc de tirer des conclusions sur un échantillon non représentatif. La réalisation des entretiens nécessite une grande rigueur et ne peut être fait à la va-vite. Ce type d'analyse constitue un projet en soi.

b. Contraintes liées à la définition et la mise en oeuvre d'une politique d'acquisition.

⁹ A titre illustratif, seulement 1/5^è des ouvrages commandés par la bibliothèque ont alimenté le fonds en 2002, le reste allant soit aux autres départements, soit au terrain.

Certains éléments ne doivent pas être perdus de vue lors de la définition de la future politique d'acquisition.

- ✓ Budget : élément qui semble évident, mais il est nécessaire de rappeler qu'une politique s'établit en fonction d'un budget annuel. Il sera nécessaire de prévoir une ventilation du budget annuel d'acquisition par sous-objectifs d'acquisition préalablement établis en début d'année et de faire une révision à mi-année.
- ✓ Ressources humaines : l'équipe en charge des acquisitions est constituée de 4 personnes, dont 3 personnes à mi-temps et une personne à temps plein. L'organisation du processus d'acquisition devra en tenir compte.
- ✓ Le centre d'information et de documentation se trouve en période d'optimisation des services et d'établissement de procédures. Il est nécessaire pour cela de montrer à la direction ce que l'on fait pour aller dans ce sens. La rédaction d'une politique d'acquisition en fait partie.
- ✓ La bibliothèque est dépôt légal de la Revue Internationale de la Croix-Rouge.
- ✓ La bibliothèque joue un rôle de centrale d'achat pour l'ensemble du CICR (siège et terrain). Fonction occupant près de 50% d'un temps plein.
- ✓ Le logiciel de la bibliothèque n'est pas actuellement équipé d'un module de statistiques permettant une définition d'une politique d'acquisition basée sur une bonne analyse de la situation.
- ✓ La rédaction d'une politique d'acquisition doit prendre en compte le temps et les compétences disponibles à la réalisation de cette tâche (Calenge, 1999, p.93).
- ✓ En interne du CICR, on observe une rotation du personnel importante. Ceci peut être source de grandes variations dans les besoins. Il faut tenir compte de cela pour définir un dénominateur commun thématique, mais aussi pour se laisser une marge de manoeuvre dans la politique d'acquisition afin de répondre à des besoins ponctuels. Cela pourra être le cas par exemple si une personne est engagée pour une durée déterminée pour travailler sur un projet bien précis. Quelle marge de manoeuvre va-t-on laisser aux bibliothécaires pour répondre à ces besoins-là ? A ce niveau, nous prôtons une certaine liberté au vu aussi des sujets extrêmement changeants qui peuvent affecter le travail du CICR. L'éclatement d'un conflit dans un pays par exemple pourra engendrer un surcroît de commandes sur ce pays.

Histoire des fonds

La Croix-Rouge est née d'un livre : « Un souvenir de Solférino », écrit par Henry Dunant à son retour d'Italie où il a été confronté à l'horreur de l'agonie sur le champ de bataille des soldats blessés durant la bataille de Solférino. Cet élément révèle l'importance de la culture de l'écrit dans l'histoire de la Croix-Rouge. Dès sa

fondation, il y a eu un embryon de bibliothèque, bibliothèque dont l'existence n'a jamais été interrompue jusqu'à aujourd'hui. C'est dire la richesse de ses fonds anciens.

Le fonds ancien est constitué d'environ 3500 livres allant de la naissance de la Croix-Rouge jusqu'aux environs de la Première Guerre Mondiale. On y trouve des rapports de conférences Croix-Rouge, des traités de droit international, des rapports de groupes philanthropiques, des livres de chirurgie, etc. Ce fonds est classé par numerus currens et se trouve en compactus pour des raisons de conservation évidentes. Ces ouvrages ne peuvent être empruntés. Ils ne figurent que très partiellement dans le catalogue électronique de la bibliothèque, mais figurent intégralement dans le fichier manuel¹⁰.

Après la Première Guerre Mondiale, un bibliothécaire a commencé à classer les ouvrages selon la classification Dewey, en l'adaptant aux thèmes utiles au CICR. Depuis 1980, cette classification est doublée d'un accès par un thésaurus « maison ». Ce nouveau fonds est riche de 25000 unités documentaires, en grande partie référencées dans le catalogue informatisé.

Ce fonds, qui constitue la partie principale de la bibliothèque, est régulièrement augmenté de nouvelles acquisitions. Il est formé de trois parties distinctes : les monographies, les ouvrages de référence et les périodiques. Les domaines principaux sont : le Mouvement de la Croix-Rouge, le Droit International Humanitaire, les Organisations internationales, les armes et tout sujet proche.

La bibliothèque conserve également un exemplaire de toutes les publications produites par le CICR à Genève, rôle de mémoire institutionnelle pour les documents publics CICR, les documents internes étant du ressort du service des archives. Les publications produites sur le terrain ne sont pas conservées à la bibliothèque.

Situation actuelle

1. Fonds

Etat des fonds

Les ressources documentaires sont ventilées en 3 fonds distincts, mais réunis dans le même espace. Le fonds ouvrages, le fonds photos et le fonds vidéos (productions CICR).

Les collections se répartissent comme suit :

Ouvrages 25000	Périodiques 180 titres vivants
Photos 120000	K7 VHS 2000

¹⁰ Le fonds est consultable sur catalogue électronique à partir de 1980. Les ouvrages antérieurs figurent tous dans le fichier manuel et parfois dans le catalogue informatisé.

La majorité des fonds se trouve en libre accès depuis la rénovation de la bibliothèque en 2002. Se trouvent en compactus uniquement les périodiques dont on a arrêté les abonnements, les périodiques liés à la profession de bibliothécaire-documentaliste, les plus anciens numéros de certains titres vivants, le fonds historique et les publications CICR, ainsi que les supports dits brochures, qui supportent mal le rangement vertical et nécessitent un rangement dans des boîtes. Certaines cotes moins consultées sont également en compactus. A nouveau, il n'est pas possible de calculer la proportion en libre accès et celle en compactus. Certains documents en compactus ne figurent pas dans le catalogue informatisé. La seule solution serait de faire un comptage manuel!

Le français et l'anglais sont le plus couramment représentés, mais on trouve des ouvrages dans bien d'autres langues, comme l'arabe, l'allemand, l'italien, l'espagnol, le russe, ...

Un calcul sur l'ensemble des collections n'a pas été fait faute de temps, mais il a été fait sur la branche la plus représentative du fonds qui est le Droit International Humanitaire. On y trouve 45% d'ouvrages en anglais et 37% d'ouvrages en français (cf. annexe 1) Le même calcul devra être fait pour l'ensemble des collections.

Le fonds est pour une part de 55% vieux de plus de 10 ans et à 45% vieux de moins de 10 ans (voir annexe 1). La part la plus ancienne du fonds s'explique par le fait que pour certains thèmes, il y a une volonté de conservation. Par exemple, tout ce qui concerne l'histoire du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge remonte aux origines. La part plus ancienne augmenterait certainement si le calcul était refait en prenant en compte les ouvrages catalogués manuellement (le fichier manuel concerne les ouvrages d'avant 1980).

Les grands thèmes couverts sont le "Droit international humanitaire", et les "Parties du droit", le "Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge", la "Diffusion du DIH et des principes et idéaux de la Croix-Rouge", les "Organisations internationales et ONG", "Guerre, paix, questions militaires, violence, terrorisme", "Crime et détention", "Santé, affaires sociales, assistance", "Coopération et développement", "Entités géopolitiques, société et culture", "Histoire".

Le fonds en Droit International Humanitaire se profile comme pôle d'excellence.

25000 volumes de monographies sont à disposition de 459 membres du personnel directement concernés par les collections (sinon plus de 900 pour tout le siège), ce qui représente une moyenne de 54 livres disponibles par personne.

Le taux de renouvellement du fonds pour les 2 dernières années est de 4.85% en moyenne.

Certains thèmes ont même un taux de renouvellement quasi nul. C'est le cas du fonds sur le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui n'a augmenté que de 1.1% depuis 2 ans. Pourquoi? L'hypothèse principale émise est que la production n'est d'une part pas importante et par ailleurs, le web a beaucoup changé les modes de diffusion sur le mouvement et a remplacé la production papier par une mise en ligne. Un simple exemple le prouve, le rapport annuel n'est plus imprimé qu'en quelques exemplaires pour des destinataires précis. Le grand public et les collaborateurs CICR même sont renvoyés au site officiel.

Par ailleurs, le thème "catastrophes naturelles" s'est vu accroître de 5 ouvrages (représentant quand même 4.8% de taux de renouvellement!) en 2 ans. Quel est

l'intérêt d'une telle collection? Est-ce encore pertinent de la "développer", voire de garder la totalité des ouvrages qui, pour 70% d'entre eux, ont plus de 10 ans? Un calcul des rotations de ces ouvrages s'impose pour le vérifier ainsi que systématiquement pour toutes les thématiques.

Utilisation des fonds

En l'absence d'un module de statistiques dans le logiciel Loris, il n'est pas possible d'évaluer l'utilisation du fonds de manière pointue. Il n'y a actuellement pas d'historique de prêts détaillé en fonction du public. Il est néanmoins possible de compter le nombre de sorties d'un livre, ce qui sera utile également pour envisager le désherbage. Quels sont les titres qui ne sont plus sortis depuis longtemps ?

On constate entre 2002 et 2003 une diminution de près de 30 % des achats d'ouvrages qui pourrait se révéler préjudiciable à terme pour la pertinence du fonds sur certains aspects. Or, le budget acquisition est inchangé depuis 2002. Cela ne peut donc être le motif de cette diminution. Pourquoi a-t-on acheté moins? Est-ce en raison d'une augmentation du coût des ouvrages? On ne peut malheureusement le savoir puisque le détail budgétaire pour 2002 n'est pas disponible. On ne peut que noter cette diminution et inciter à y être vigilant.

2. Usagers

6000 visiteurs /an	1333 notices de lecteurs inscrits ¹¹
2000 questions /an ¹²	4000 ventes et prêts /an (photos, ouvrages et K7)
4 postes ordinateurs clients	15 places de travail

Peu d'informations sont disponibles outre celles ci-dessus et la répartition des demandes par public en annexe 2. Le nombre de demandes d'externes est légèrement supérieur en quantité, mais pas en temps passé. Les demandes internes, bien que moins nombreuses, nécessitent plus de temps de réponse.

L'analyse quantitative et qualitative des usagers devra être effectuée aussitôt que le logiciel sera muni d'un module de statistiques.

Axe de connaissance quantitatif :

Du point de vue **quantitatif**, les questions suivantes devront être posées pour comprendre l'usage qui est fait des collections :

Y a-t-il accroissement ou diminution du public d'une année à l'autre ?

Il faudra détailler pour chaque catégorie d'utilisateur, le nombre d'emprunts, le taux d'emprunt par catégorie. Il serait intéressant de comparer le nombre de membres du personnel inscrits (par département) avec le nombre total de personnel par

¹¹ Ce chiffre est peu exploitable en raison du fait que la liste n'est jamais nettoyée. On ne peut dire par ce chiffre combien sont actifs. Les photos et les vidéos font l'objet d'un fichier client séparé.

¹² Bibliothèque et photothèque confondues. En 2003, on atteint 550 demandes pour la bibliothèque et 900 pour la photothèque jusqu'en août 2003.

département pour évaluer la proportion de public atteint sur une masse totale.

Le potentiel interne¹³ se répartit comme suit pour chaque département en 2003 :

Département Droit international, Coopération = 48¹⁴

Division Juridique = 45 personnes

Département communication = 131 personnes

Département des opérations = 177 dont

- OP/PROT = 44

- OP/DOI = 15

- OP/ASSIST = 47

- OP/DIR = 14

- OP/zones = 57

Division Archives DC/ARCH = 37

Musée de la Croix-Rouge = 21

TOTAL = 459

Nombre d'externes potentiels : non évaluable puis qu'on ne touche pas une communauté finie.

Les externes inscrits seront à calculer par catégorie, comme défini ci-dessous, aussitôt que le logiciel le permettra. On peut voir néanmoins la répartition du nombre de demandes des visiteurs pour 2003 (annexe 2). Ce qui ne veut pas dire que les personnes empruntent.

Il faudra ensuite comparer la proportion interne / externe inscrits.

Segmentation des utilisateurs :

Détailler en :

Interne

- Juriste
- Opérationnel
- Protection
- Communication
- Archives
- Autres

Externe

- Universitaires
- Organisations internationales / ONG
- Grand public
- Professionnels
- Journalistes / médias

Axe de connaissance qualitatif :

¹³ Nous n'avons pris en compte que les départements visés par notre politique. Le potentiel de lecteurs augmente considérablement si on compte les services supports comme les ressources humaines, le département financier ou de soutien logistique. Nous n'en voyons pas l'intérêt car ils ne font pas partie de notre public-cible.

¹⁴ Sans divisions juridique et archives

Pourquoi un entretien avec un échantillon du public?

La politique documentaire participe à une stratégie globale de la bibliothèque. "L'évaluation des collections passe par l'évaluation des publics et des services". (Calenge, 1999, p.31)

Au-delà du quantitatif, une démarche de connaissance du public **qualitative** devra être effectuée par le biais d'un entretien semi-dirigé avec un échantillon représentatif du public existant. Voir questionnaire en annexe et échantillon indicatif. Ces entretiens conduits rigoureusement (durée environ 45 min.) permettront de mieux cerner les besoins et les comportements des utilisateurs et de relever éventuellement des critiques utiles. La démarche n'est pas non plus dénuée d'intérêt du simple point de vue marketing. Elle montre un réel intérêt de la part de la bibliothèque pour les besoins de son public. Cela peut contribuer à accroître sa visibilité.

Voici les bases théoriques sur lesquelles ont été élaborées les questions types pour l'entretien¹⁵. (Voir annexe 3).

- Caractéristiques sociologiques : identité et culture professionnelles, modes de fonctionnement dans l'activité (filières, niveaux de formation) => IDENTITE
- Caractéristiques informationnelles : nature des connaissances (ex. disciplines et niveaux de spécialisation) et sources d'information utilisées, conditions d'usage des connaissances (fréquence des besoins, occasions spécifiques, délais de réalisation des travaux) => BESOINS
- Caractéristiques comportementales : pratiques documentaires personnelles (effectives ou non), culture et compétences documentaires, usages de la bibliothèque. => COMPORTEMENTS

Cet entretien portera sur un échantillon relativement restreint, mais on l'espère, représentatif d'une majorité du public déjà atteint et à atteindre. Les critères de sélection de l'échantillon figurent en annexe avec le questionnaire proprement dit.

Les résultats de ces entretiens seront représentés sous forme de tableau (cf. segmentation F. Muet, 2001) pour chaque segment les 3 pôles (sociologique, informationnel et comportemental). Deux comptes-rendus d'entretien sont disponibles en annexe 3 à titre d'illustration.

3. Environnement

Environnement fonctionnel

Territoires

La bibliothèque évolue par l'entremise du CICR dans le monde de l'aide humanitaire dans les pays en conflit armé, mais aussi dans le monde des organisations internationales et de la diplomatie avec les Etats, et le monde académique juridique.

¹⁵ D'après le cours de Florence Muet dans le cadre de la formation continue, 2003.

Des valeurs fortes habitent l'organisation et son action qui est dirigée par 7 principes : humanité, impartialité, neutralité, indépendance, unité, universalité et volontariat. Ces milieux dans lesquels baigne le CICR sont caractérisés par une communauté de valeurs (l'assistance aux victimes, le respect du droit et des victimes, l'éthique dans l'action, ...) Ce sont ces valeurs qui motivent son action. La bibliothèque se place donc dans un environnement extrêmement international, changeant et imprévisible.

Acteurs

1. Quelle hiérarchie, quels « bailleurs de fonds » ?

La bibliothèque du CID se trouve en lien hiérarchique avec la direction du département de la communication, qui en supervise les grands axes politiques et budgétaires, et rend compte de ceux-ci à la direction générale. Les budgets sont in fine approuvés par la direction générale de façon annuelle.

2. Quels partenaires ?

Ce sujet fait l'objet au moment où ce travail est réalisé d'une analyse de la situation des partenariats déjà existants en vue de les consolider et en vue d'en développer de nouveaux. Cela signifie que je ne peux malheureusement prendre en compte de manière bien arrêtée la situation présente. Je tenterai néanmoins d'en tracer les contours et de donner les orientations souhaitées.

Le Centre d'Information et de Documentation du CICR est en train d'établir une dynamique à la fois en interne et en externe de partenariat. En interne, il sollicite les spécialistes "maison" proches des milieux susceptibles de fréquenter la bibliothèque afin de définir avec leur aide les centres de connaissances complémentaires au nôtre. Une cartographie de ces pôles va être établie. Je ne vais donc pas la dresser moi-même dans le présent travail, mais attire l'attention sur le fait que ces éléments devront être pris en compte dans l'élaboration de la politique d'acquisition. Ces pôles sont essentiellement présents dans les milieux académiques liés au DIH, à l'éducation, à la psychologie, au niveau européen.

Plus concrètement, 2 interlocuteurs ont été identifiés comme essentiels au niveau genevois. Il s'agit du Centre Universitaire sur le DIH (CUDIH) et le Programme Plurifacultaire en Action Humanitaire (PPAH). Des collaborateurs du CICR sont en lien étroit avec ces 2 acteurs et des synergies peuvent être créées facilement. La promotion du fonds spécialisé de la bibliothèque doit typiquement se faire dans ce cadre-là (mais pas uniquement). Le CUDIH ne dispose pas d'une bibliothèque. Le CID pourrait donc se positionner comme bibliothèque de référence pour les élèves de ce programme. De plus, les travaux des étudiants de ces 2 centres pourraient constituer des sources intéressantes pour les collections juridiques.

Le CID a par ailleurs déjà établi depuis longtemps dans certains cas des relations avec une série d'universités et d'instituts romands. Certains centres de documentation ont un lien privilégié avec notre centre de documentation. C'est le cas pour l'Institut Universitaire d'Etudes du Développement (IUED) et Médecins Sans Frontières. Avec ces deux centres, des tentatives de mise en commun des ressources ou de partage de certaines acquisitions sont en cours. On ne peut qu'encourager la direction qui est prise et la conforter lors de la rédaction de la

politique d'acquisition.

La bibliothèque de l'IUED est, elle aussi, en train de formaliser sa politique d'acquisition. Au vu de la relative proximité géographique des deux centres, il serait dommage de ne pas en profiter pour créer un pont de complémentarité dans le développement des collections.

MSF qui va déménager début 2004 et se rapprocher de l'IUED et du CICR pourra aussi, même si c'est dans une moindre mesure, intégrer le cercle de collaboration.

3. Quels concurrents ?

Concurrents ou partenaires? La frontière est difficile à tracer. La liste de partenaires établie par le CID est aussi une liste de concurrents au sens où ces centres, instituts ou universités ont des collections en droit international humanitaire. Mais s'il faut identifier de gros concurrents, c'est la bibliothèque de droit de l'université de Genève qui a développé des collections en Droit International Humanitaire, ainsi que HEI, qui se trouve à deux pas du CICR et dont les étudiants ne viennent quasiment jamais car ils semblent être bien documentés sur place. Je n'ai malheureusement pas eu le temps d'aller interroger les bibliothécaires de HEI ou de l'UNIGE comme je l'ai fait pour l'IUED, mais il ne faudra pas oublier de les prendre en compte lors de l'élaboration de la politique d'acquisition.

Environnement régulateur

Quelles conjonctures ?

Le monde et ses conflits ! Nous sommes tributaires en partie de l'éclatement de nouveaux conflits. Les thèmes à développer doivent garder une certaine constance dans la durée afin de ne pas éclater les collections en mini-collections à la durée de vie brève, mais le plan de développement des collections doit aussi pouvoir s'adapter aux changements majeurs des tendances mondiales dans les domaines qui touchent les actions du CICR. Aujourd'hui, le terrorisme se manifeste comme une nouvelle forme de conflit, asymétrique. L'impact sur le respect du droit est inévitable. C'est un exemple type de thématique pas réellement neuve, mais à l'importance croissante qu'il faut maintenant intégrer dans les collections au même titre que l'étaient les ouvrages sur les conflits « classiques » avant cela.

4. Acquisitions

Aspects financiers

Idéalement, il aurait été mieux de se référer aux chiffres du budget 2002, mais la répartition des dépenses en matière d'acquisitions n'a pas été faite en 2002. Ces chiffres étant indisponibles, on utilisera les chiffres de 2003 en faisant une projection (validée par la responsable du CID) des dépenses pour l'année entière. Ceci est un élément de plus pour la politique d'acquisition à venir. Le budget est un élément indispensable dans la planification du développement des collections.

Tab. 1 – budget d'acquisition

Budget 2003	Entrées	Sorties
<i>Sources électroniques</i>	150000	80000
<i>Livres</i>	64000	10000
<i>Périodiques</i>		54000
Total	214000	144000

On constate que le budget acquisition ne sera pas utilisé dans son entièreté au niveau des sources électroniques en 2003. Par contre, les entrées et sorties pour les livres et périodiques seront équilibrées.

Quels peuvent être les raisons de la non-utilisation totale du budget sources électroniques? Le budget pour l'année 2003 avait dû être revu à la hausse fin 2002 pour pouvoir faire face à l'annonce de l'augmentation de la tarification de bases de données en ligne. Cependant tout n'a pas été dépensé, soit en raison d'une sous-exploitation des bases de données, soit tout simplement que notre utilisation est déjà optimale et permet donc de ventiler la part restante sur d'autres pôles d'achat. On suggérera de faire l'exercice sur l'état des dépenses à mi-année afin de redistribuer éventuellement des sommes restantes sur d'autres types d'acquisitions.

Acteurs des acquisitions

Effectifs

4 personnes consacrent **une partie** de leur temps aux acquisitions : 3 personnes à 50% s'occupent des acquisitions (faible partie de leur temps – moyenne de 20H/mois pour les 3 personnes ensemble) et 1 personne à 100% s'occupe de la gestion des commandes (près de 80H/mois) (Voir annexe 4). Outre les nouvelles acquisitions qui sont cataloguées au fur et à mesure, un travail de catalogage rétrospectif s'effectue en permanence. Comme déjà mentionné, avant 1980, les ouvrages sont catalogués sous fichier manuel. Petit à petit, il faut intégrer ce fichier dans le fichier électronique d'aujourd'hui.

Sources de sélection.

Les sources de sélection d'ouvrages sont à la fois les catalogues d'éditeurs, les abonnements à des bibliographies spécialisées, les catalogues d'autres bibliothèques et leurs listes de nouvelles acquisitions et enfin les propositions d'achats du personnel CICR. Les dons sont triés livre par livre.

La centrale d'achat joue un rôle important d'inspiration pour les commandes également. La bibliothèque sait très bien ce qui se demande pour le terrain et y tire de nombreuses idées d'achats.

Chaque personne dépouille les catalogues d'éditeurs reçus. Une personne est en charge de la centralisation des demandes d'achats et avalise après discussion avec les autres collègues.

Critères d'acquisition déjà appliqués

- ✓ Des critères implicites d'acquisition sont déjà appliqués lors de la sélection. Principalement, le choix s'effectue en fonction de la **langue** et du **prix** de l'ouvrage. Selon le domaine couvert, le panel de langues est différent. En Droit International Humanitaire par exemple, comme il y a une volonté d'exhaustivité, le choix des langues est vaste. Tout ce qui paraît en français, anglais, allemand est acheté. L'espagnol aussi sauf les articles de périodiques. Enfin, lorsqu'il s'agit de textes de DIH pur, toutes les langues sont à acheter. (ex. les traductions des Conventions de Genève et des Protocoles additionnels sont toutes représentées)
- ✓ Toutes les productions CICR, produites au siège, et celles du terrain en espagnol et arabe.
- ✓ Tout document portant sur le CICR (dans les langues officielles de l'ONU)

En annexe 4 se trouve un tableau de répartition des heures de travail en fonction des diverses activités de la bibliothèque. Des chiffres sont seulement disponibles à partir d'avril 2003, date de la mise sur pied d'un système d'évaluation du temps consacré aux diverses tâches. Avant cette date, aucune mesure de ce type n'était effectuée.

Les paramètres qui nous intéressent ici sont le catalogage, les acquisitions et l'administration du logiciel qui sont totalisés sous "**gestion des fonds**". A cela, il faut également ajouter l'aspect **centrale d'achat**. Ces 2 groupes d'activités constituent plus de 50 % du temps consacré à la bibliothèque.

Fournisseurs

Les principaux fournisseurs sont les suivants :

- Librairie ELM Books (à Genève) pour les livres anglophones
- Librairie Lavoisier (à Paris)
- Librairie du Boulevard (à Genève) plus rarement
- Hans Huber (à Bâle) pour les livres médicaux
- OMS
- ONU
- MSF

Parfois les commandes sont effectuées directement auprès des éditeurs.

Pour les périodiques, il s'agit de :

- Dynapresse
- Karger Libri

A l'heure actuelle, une réflexion est en cours quant à la possibilité de diversifier les sources électroniques et de se doter de nouvelles bases de données, entre autres

bibliographiques. Ceci va tout à fait dans le sens d'un des objectifs de la gestion des collections, qui dit que la bibliothèque connaît les accès à l'information, plus qu'il ne la possède.

Conclusions et recommandations

1. Bilan

Les difficultés rencontrées dans l'élaboration de cette analyse sont de plusieurs ordres. Indisponibilité d'indicateurs permettant de donner une vue des pratiques passées, aucune formalisation des budgets d'acquisition jusqu'à 2003, absence d'un outil de statistiques permettant de comprendre le fonds et les habitudes des lecteurs, pas de pratique d'acquisitions systématiquement établie permettant à la fois l'efficacité du travail et un renouvellement du fonds planifié en fonction d'objectifs précis, absence d'objectifs clairs quant aux collections et de moyens de mesure de la réalisation de ces objectifs, sont les divers éléments relevés.

Ceci explique pourquoi le chapitre consacré à l'analyse des fonds ne donne pas beaucoup d'indications concrètes et précises sur la situation actuelle.

Ce qui semble par contre plus clair, c'est l'environnement dans lequel le CICR évolue et les missions à remplir pour la bibliothèque pour refléter cet environnement. L'aspect réseau n'est pas inexistant, juste trop peu institué.

Les critères d'acquisition sont à l'heure actuelle encore à optimiser, à affiner. Ils ne sont pas définis en fonction d'objectifs à atteindre. On pourrait imaginer de "spécialiser" les bibliothécaires sur certains domaines de sorte qu'une personne aura toujours une vue cohérente d'une thématique. Cependant, selon B. Calenge, jusque 4 acquéreurs, il est encore possible de travailler de façon collégiale avec un protocole de sélection unique. (Calenge, 1999, p.183) Les 2 hypothèses méritent d'être étudiées en fonction de nos contraintes organisationnelles propres.

Le manque de vue détaillée sur l'état des collections aujourd'hui explique pourquoi la bibliothèque se développe de façon peu planifiée et structurée.

L'absence d'une politique de désherbage explique l'âge moyen du fonds de plus de 10 ans. L'âge de 10 ans et plus n'est pas en soi problématique si les bibliothécaires avec l'aide des spécialistes des domaines concernés définissent un âge moyen garant de la qualité du fonds. Un fonds de DIH vieux de plus de 10 ans n'est pas un défaut si l'on regarde l'objectif d'être le reflet de l'évolution du DIH au cours du temps et que l'on vise l'exhaustivité de ce domaine. Par contre, un fonds de géopolitique doit certainement être plus jeune pour rester pertinent. La bibliothèque n'a pas vocation à exceller sur l'histoire des pays, domaine pouvant être couvert par une bibliothèque universitaire. La collection en géopolitique doit plutôt servir à documenter les situations les plus actuelles et se cantonner à quelques ouvrages de référence permettant de retracer l'histoire d'un pays. Ceci ne constitue que des exemples. Ce sont les bibliothécaires et les spécialistes qui pourront définir la qualité de chaque thème.

Quels **objectifs** se donne-t-on par rapport à ce fonds ? Complétude ? Circulation ?

Fourniture de document ? (cf. Ian Winkworth, 1999, p.74)

Que constitue la **performance** de notre bibliothèque ? Est-ce l'efficacité de nos services ? La maîtrise des coûts ? L'excellence en DIH ? Quels critères permettront de dire que nos collections sont de qualité ? Attention à la tentation de prendre les éléments les plus faciles à mesurer : l'économie ou l'efficacité.

Le rôle des indicateurs de performance n'est que de fournir un système d'arguments, comparables d'une année à l'autre. Dans ce travail, on ne pourra malheureusement pas utiliser ces indicateurs pour comparer des situations d'une année à l'autre car des indicateurs de performance n'ont jamais été établis jusqu'à ce jour.

Exemples d'indicateurs classiques habituellement retrouvés en bibliothèque : côté inputs: budget, nombre de livres, personnel, équilibre des dépenses ; côté outputs directs: prêts, prêts inter-bibliothèques.

Ian Winkworth suggère une série de données de base qui semblent pertinentes pour mesurer la performance des collections. En annexe 5, on trouvera un tableau d'indicateurs. On ne peut que recommander la lecture de cet auteur pour la bonne utilisation de ceux-ci. (1999, pp.85-99)

Le principal objectif est d'être en cohérence avec les objectifs de l'institution au moindre coût, pas de réaliser un modèle idéal de bibliothèque.

« Il n'y a pas d'idéal de gestion de collections, pour lequel on appliquerait un set standard d'indicateurs de performance »¹⁶.

Au vu, du nombre de facteurs à régler avant de pouvoir avoir une bonne vue d'ensemble sur l'existant et le temps que nécessite un tel projet préalable à la politique, il paraît ambitieux de vouloir avoir un document de politique d'acquisition finalisé pour le premier trimestre 2004. Nous tablerions plutôt sur juin 2004.

2. Enjeux

Les objectifs de la politique d'acquisition sont les suivants :

- ✓ servir de support à la valorisation et la visibilité des fonds grâce à l'officialisation de la politique sur le plan institutionnel (communication à l'interne comme à l'externe),
- ✓ servir de document de référence (guidelines, cadre, procédures) pour l'équipe en charge des fonds documentaires (documents existant obsolètes ou insuffisants),
- ✓ soutenir les objectifs institutionnels en matière de veille environnementale par des acquisitions en phase avec l'orientation actuelle des besoins (type de documents, thématiques, etc...)
- ✓ aider à la définition des contenus des partenariats que le service souhaite développer avec d'autres centres de documentation ou bibliothèques (complémentarité des fonds, accès facilité aux compétences mutuelles, échanges d'information, partage de sources, etc...).

¹⁶ Ian Winkworth (1999), p.101. (traduction libre)

En outre, l'élaboration de la politique documentaire permettra de faire un état des lieux des collections existantes ainsi que de leur utilisation. Ce bilan servira de base à l'élaboration de méthodologies et à l'établissement de procédures liées à la mise en pratique de ladite politique.

L'enjeu de la mise en place d'une politique d'acquisition se joue à plusieurs niveaux. Un document qui montre noir sur blanc les orientations de la bibliothèque est un **outil de communication** à l'égard à la fois de la hiérarchie qui alloue les crédits annuels et à la fois à l'égard du public pour l'informer de ce qu'il peut trouver en consultant cette bibliothèque. L'année 2003 est une année qui a vu une importante restructuration du Centre d'Information et de Documentation. La conjoncture actuelle est à la consolidation de cette restructuration, à l'établissement de procédures, à l'optimisation des services et des méthodes de travail. Il est donc impératif de montrer ce que l'on fait à la hiérarchie. Ce processus de transparence passe par l'écriture d'une politique d'acquisition pour la fin du premier trimestre 2004 validée par la direction et par sa mise en œuvre immédiate. Début 2005, il faudra évaluer cette mise en œuvre par une méthode rigoureuse. Des indicateurs doivent être définis.

Cet outil doit contribuer à favoriser la **confiance** en l'utilité de la bibliothèque, surtout comme outil de référence en droit international humanitaire, à améliorer la **qualité** des fonds pour donner une meilleure réponse aux utilisateurs, à accroître la **visibilité** des collections à l'extérieur. Tous ces éléments contribueront alors à une augmentation de l'utilisation de la bibliothèque.

Un plan de communication et de marketing est en cours d'élaboration actuellement. S'il n'est pas soutenu par un document de politique d'acquisition clair, il y a un risque de voir chuter l'utilisation de la bibliothèque et de voir l'existence de la bibliothèque remise en question par l'institution. Le risque contraire serait qu'en cas de succès important de la campagne de marketing l'effectif ne puisse faire face à l'accroissement de visiteurs. Mais si un tel scénario devait se réaliser, il serait plus simple de demander des moyens supplémentaires que dans le cas d'échec. Et se priver de montrer ce qu'on fait est contraire à la logique de diffusion du Droit International Humanitaire qui sous-tend nos missions.

3. Objectifs successifs

Objectifs en interne :

- ✓ **Acquérir le module de statistiques** adapté au logiciel documentaire de la bibliothèque. **Fin 2003.**
- ✓ Réaliser les **entretiens semi-dirigés** selon le modèle proposé ci-après en annexe. Traduire les résultats sous forme de tableau pour chaque segment les 3 pôles (sociologique, informationnel et comportemental). **Fin 2003.**
- ✓ Définir les **indicateurs de performance** de la bibliothèque et les formuler de façon à ce qu'ils soient mesurables.

ex. on souhaite voir augmenter le nombre de prêts de 10% pour 2004. ou encore, on souhaite avoir un fonds géopolitique avec au moins 50% de livres de moins de 5 ans d'ici fin 2004.

Pour cela, on se référera à la *norme ISO 11620* sur les indicateurs de performance en bibliothèques¹⁷. Ces indicateurs vont aider à formuler la politique d'acquisition en fonction de ces objectifs de performance et serviront ultérieurement à contrôler la bonne mise en oeuvre de cette politique.

Echéance : fin 2003.

- ✓ Effectuer les **statistiques sur les collections** qui n'ont pu être réalisées dans cette étude, ainsi que les mesures selon les indicateurs choisis. **Premier trimestre 2004.**
- ✓ Grâce au module de statistiques, réaliser une analyse du public fréquentant la bibliothèque (aspect quantitatif). **Premier trimestre 2004.**
- ✓ Diviser les collections en grands champs thématiques et définir pour chaque champ le niveau à atteindre en fonction des objectifs à atteindre. S'inspirer d'un système conspectus par exemple. Des critères de qualité – quantifiables – doivent être définis pour chaque domaine. Par exemple, quel âge moyen constitue la norme de qualité? Quelle disponibilité? Quel délai de livraison? Décrire des **objectifs spécifiques** par thème, basé sur une échelle de type conspectus¹⁸. A adapter éventuellement à nos besoins. **Fin premier semestre 2004**
- ✓ Rédiger le document de politique d'acquisition : **juillet 2004**
- ✓ Evaluer le processus de mise en oeuvre de la politique d'acquisition : **début 2005**

Objectifs en externe:

- ✓ Réflexion en partenariat avec l'IUED sur les développements respectifs des collections et coordination des orientations de sorte qu'une complémentarité des fonds se développe. Définition des échanges de services possibles suite à cette complémentarité des fonds. La plate-forme HUMADOC récemment créée, regroupant MSF, IUED et CICR, est un début de formalisation de la coopération et doit être le lieu où les politiques d'acquisition respectives sont discutées. **Echéance : premier trimestre 2004.**
- ✓ Visite de HEI et de l'UNIGE pour connaître leur plan de développement des collections et évaluer les points de convergence et les particularismes des fonds respectifs. Tout comme avec l'IUED, en tenir compte dans l'établissement de nos ambitions. Certaines pourront peut-être être simplement atteintes rien qu'en mettant en place une collaboration. **Echéance : premier trimestre 2004.**

¹⁷ Lectures conseillées à ce sujet : CARBONE, Pierre (1998), Evaluer la performance des bibliothèques. Une nouvelle norme. In BBF 43(6), pp. 40-45.

BRIAND, Bénédicte, BUFFETEAU, Annie, et al. (2002), Indicateurs de performance des services documentaires. L'expérience d'un groupe de professionnels de l'information. In Documentaliste – Sciences de l'Information, vol. 39 (1-2), pp.26-33.

¹⁸ Conspectus se divise en 6 niveaux : 0 = pas d'acquisitions sur le sujet ; 1 = niveau minimal, documents basiques ; 2 = information de base, choix sélectifs avec divers supports, insuffisant pour un enseignement ; 3 = niveau enseignement (1^{er} et 2^e cycles) ; 4 = niveau de recherche (3^e cycle et au-delà), nombreux documents en langue étrangère et 65% de titres de périodiques disponibles, conservation possible pour recherches historiques ; 5 = niveau exhaustif, tous supports, toutes langues, caractère rétrospectif. (Calenge, 1999, p.62)

- ✓ **Communication** : une fois la politique rédigée, il faudra prévoir d'en communiquer le détail d'une part à la direction, et ensuite au public interne et externe. Ces deux cibles de communication nécessiteront des outils de communication différents. La direction doit être informée personnellement par un entretien étayé par le document de politique d'acquisition même. Le public interne CICR doit être informé d'une part par voie de messagerie électronique de département et via la base de données d'informations générales destinée à tous les collaborateurs. Enfin, le public externe sera informé par le biais de la page web de la bibliothèque des grandes orientations de la politique, mais aussi au travers du dépliant de présentation de la bibliothèque. **Echéance : juin 2004.**

Moyens

Un *coordinateur de projet* doit être préalablement désigné. Il aura la charge de garder une vue d'ensemble sur les étapes en cours de réalisation et celles restant à réaliser et de veiller au respect du calendrier. Un *groupe de travail* impliquant à la fois les bibliothécaires en charge des acquisitions (4 personnes), mais aussi quelques experts des domaines d'excellence de la bibliothèque, sera constitué. Il ne faut pas constituer un trop grand groupe pour ne pas alourdir le processus.

Ensuite, les diverses étapes précédemment énumérées seront distribuées aux divers membres du groupe en charge de la politique d'acquisition en fonction des compétences disponibles et du temps de travail allouable au projet. Par exemple, un sous-groupe serait en charge de l'aspect quantitatif des collections, un autre de l'analyse du public, ... Par contre, l'aspect thématique doit être discuté collectivement.

Des *réunions de coordination* régulières doivent être organisées par le coordinateur afin de traiter les difficultés collectivement. La politique d'acquisition doit être le fait du travail d'une équipe afin que les personnes en charge de l'acquisition s'approprient bien la politique générale. Cela en garantit le succès.

Bertrand Calenge recommande la production d'une série de documents préalablement au document de politique d'acquisition (Calenge, 1999, p.146 et suivantes). Cette étude prépare :

- le **diagnostic** basé sur l'analyse du public, de l'environnement et des fonds,
- ensuite les **scénarios de développement des collections** seront imaginés pour
- dresser le **schéma général d'orientation** (grands équilibres à venir),
- puis la **charte des collections** (document public d'orientation),
- les **plans de développement des collections** (objectifs pluriannuels des thèmes et des données),
- les **protocoles de sélection** (recueil des procédures internes) et enfin,
- le **programme annuel d'acquisition** (répartition budgétaire détaillée)

On ne peut tout préconiser dans un document si succinct et le travail de terrain, quand il commencera vraiment, soulèvera probablement des questions omises dans

cette étude. Nous espérons néanmoins avoir attiré l'attention sur les points les plus importants pour les prochaines étapes.

Ce genre de projet nécessite du temps, des moyens et une disponibilité à la remise en question des méthodes de travail et des acquis des collections afin de porter un regard neuf sur la bibliothèque. Ce regard permettra d'avoir le recul nécessaire à son développement pour atteindre une cohérence des collections.

Merci à mes collègues pour leur grande disponibilité et leurs bonnes idées. Elles ont en ce sens déjà fait le premier pas vers la politique d'acquisition. Je leur souhaite plein succès dans cette démarche.

Tables

Tableau 1. Budget acquisition 2003

Bibliographie

Ouvrages :

Calenge, Bertrand (1994) : *Les politiques d'acquisition*. Paris. Editions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques.

(1999) : *Conduire une politique documentaire*. Paris. Editions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques.

Jenkins, Clare ; Morley, Mary (1999²) : *Collection Management in Academic Libraries*. Aldershot. Gower.

Muet, Florence ; Salaün, Jean-Michel (2001) : *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris. Editions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques.

Articles et rapports :

BRIAND, Bénédicte, BUFFETEAU, Annie, et al. (2002), Indicateurs de performance des services documentaires. L'expérience d'un groupe de professionnels de l'information. In *Documentaliste – Sciences de l'Information*, vol. 39 (1-2), pp.26-33.

CARBONE, Pierre (1998), Evaluer la performance des bibliothèques. Une nouvelle norme. In *BBF* 43(6), pp. 40-45.

Comité d'arbitrage BCU-Lausanne (1994) : *Politique d'acquisition : analyse de la situation*. Lausanne. BCU

HEAD, Alison J. ; BROWN, Kathleen (1995) : Reframing techniques and managing change within the library setting, in *Journal of Library Administration*, Vol. 22(1), pp. 1-12.

VAJ, Daniela (2000) : *Les bibliothèques de la Haute Ecole Spécialisée de la Suisse Occidentale (HES-SO) : évaluation et recommandations en vue de l'amélioration des services offerts*. Genève. HEG Genève, département Information et documentation.

Sites internet :

Bibliothèque nationale de France. Politique d'acquisition.
http://www.bnf.fr/pages/infopro/sib/pol_doc.htm (dernière visite 21/11/03)

Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne. Politique d'acquisition.
<http://www.unil.ch/BCU/informations/textes/polac.htm> (dernière visite 21/11/03)

Bibliothèque d'Art et Archéologie de Genève. Politique d'acquisition.
<http://mah.ville-ge.ch/musee/baa/baa499.html> (dernière visite 21/11/03)

PolDoc. Groupe de recherche bibliothéconomique appliquée aux outils des politiques documentaires. <http://www.enssib.fr/autres-sites/poldoc/> (dernière visite 21/11/03).
On pourra consulter le document suivant à titre d'exemple d'outil d'évaluation qualitatif et quantitatif de l'existant :

http://www.enssib.fr/autres-sites/poldoc/ressource/bm/Miramas/Miramas_BM1.pdf
(dernière visite 21/11/03)

Consulter aussi la rubrique "liens" pour connaître d'autres sites sur la gestion des collections.

Annexes

1. Age du fonds ouvrage catalogué dans Loris

Thèmes	AGE DU FONDS (relevé Loris uniquement)				210	88	1451
	Classification	Plus de 10 ans	Entre 5 et 10 ans	Entre 2 et 5 ans			
Total 110...		772	381	210	88	1451	
Chiffres au 01/09/03		54.20%	26.25%	14.47%	6%		
Thèmes	Classification	Plus de 10 ans	Entre 5 et 10 ans	Entre 2 et 5 ans	Moins de 2 ans	Total	
Chiffres au 08/09/03		<=1992	entre 19930101 et 2003	entre 19980101 et 2003	>=20020101		
Droit international humanitaire							
Généralités	130.000	12870	4200	2081	525	187676	
Chiffres au 08/09/03		64.17%	22.45%	10.69%	2.67%		
Participation aux traités	010.010	181	63	28	8	221	
010.020			63			273	
Biographies							
Application	140.000	7943	2828	13143	537	125551	
Chiffres au 08/09/03		63.20%	22.40%	10.40%	4%		
Méthodes et moyens de combats	010.050	318	221	144	40	723	
Mouvements de la Croix-Rouge							
Généralités	150.000	8444	4346	29115	859	164764	
Chiffres au 08/09/03		51.21%	26.21%	17.68%	4.87%		
Mise en œuvre	010.070	61	46	21	8	136	
010.080			207		52	825	
Régularité des Etats	170.000	11829	881	491	80	26331	
Chiffres au 08/09/03		44.86%	33.46%	18.63%	3.04%		
Total 1010		2601	1009	878	254	4742	
Totaux globaux		8613%	37837%	232215%	7524.35%	15468100%	
Chiffres au 08/09/03		55.70%	24.45%	15%	4.85%		
Parties du droit							
Généralités	020.000	22	0	1	0	32	
Thèmes	Classification	Total	En français	Ratio FR	En anglais	Ratio EN	
Droit international	020.010	375	143	38%	66	770	
Droit de l'homme	020.020	427	240	56%	32	828	
Droit international humanitaire							
Généralités	010.000	676	267	39.50%	253	275	
Codification	010.010	542	183	33.70%	205	1905	
Participation aux traités	010.020	273	241	88.30%	28	1905	
Chiffres au 08/09/03		48.3%	28.8%	29.7%	30.9%		
Combattants et forces armées	010.030	221	64	29%	123	1905	
010.040			64		123	1905	
Mouvements de la Croix-Rouge et du							
Méthodes et moyens de combats	010.050	723	217	30%	410	1905	
Croissant Rouge							
Généralités	010.060	764	278	36.38%	334	578	
Protection des biens	010.070	136	44	32.35%	68	422	
010.080		825	294	35.63%	404	557	
Mise en œuvre	010.090	31	11	35.50%	3	169	
010.030		140	13		2	1373	
Régularité des Etats	030.030	31	11	35.50%	3	169	
Principes fondamentaux et doctrine	030.040	140	13		2	1373	
Total	030.040	4742	1763	37.20%	2131	1373	
Chiffres au 08/09/03							
Informations, relations publiques, publications	030.050	410	62		15	491	
Total toutes thématiques confondues		15468	6770	43.80%	6371	4120%	
Personnel, gestion, finances, fonds spéciaux	030.060	33	25		7	165	
Chiffres au 08/09/03		100%				52	
PKR, institutions, hommages	030.070	33	16		3	52	
Total 1030		2690	865	210	42	3807	
Chiffres au 08/09/03		70.65%	22.72%	5.51%	1.10%		
Diffusion du DH et des principes et Héaux de la Croix-Rouge							
Généralités	040.000	108	42	26	6	182	
Chiffres au 08/09/03		59.34%	23.07%	14.28%	3.29%		
Organisations internationales et ONG							
Généralités	050.000	167	181	57	33	438	
Chiffres au 01/09/03		38.12%	41.32%	13.01%	7.5%		
Guerre, paix, questions militaires, violence, terrorisme							
Généralités	060.000	363	286	281	103	1033	
Chiffres au 08/09/03		35.14%	27.68%	27.20%	9.97%		
Crimé et détention							
Généralités	070.000	171	79	32	22	304	
Chiffres au 08/09/03		56.25%	25.98%	10.52%	7.23%		
Santé, affaires sociales, assistance							
Généralités	080.000	130	69	97	40	336	
Chiffres au 08/09/03		38.69%	20.53%	28.86%	11.90%		
Catastrophes naturelles							
Généralités	090.000	86	21	6	5	118	
Chiffres au 08/09/03		72.88%	17.79%	5.08%	4.23%		
Coopération et développement							
Généralités	100.000	48	34	14	4	100	
Chiffres au 08/09/03		48%	34%	14%	4%		
Entités géopolitiques, sociétés et culture							
Généralités	110.000	84	47	12	4	147	
Afrique	110.010	171	98	47	21	337	
Amérique latine et Caraïbes	110.020	74	16	9	3	102	
Asie et Pacifique	110.030	119	36	39	21	215	
Europe et Amérique du Nord	110.040	137	89	50	11	287	
Moyen-Orient et Afrique du Nord	110.050	102	47	13	19	181	
Mouvements de population	110.060	85	48	40	9	182	

2. Bibliothèque/ demandes internes et externes

2003	<u>P. Externe*</u>		<u>P. Interne</u>		<u>Mouvement Croix-Rouge</u>	
	<u>Nbr demandes</u> ¹⁹	<u>Tps passé</u>	<u>Nbr demandes</u>	<u>Tps passé</u>	<u>Nbr demandes</u>	<u>Tps passé</u>
Janv-Avril	<u>153</u>	<u>50:00:00</u>	140	84:30:00	15	8:40:00
Mai	<u>33</u>	<u>13:50:00</u>	27	13:55:00	6	2:55:00
Juin	<u>37</u>	<u>20:15:00</u>	21	10:05:00	5	3:15:00
Juillet	<u>43</u>	<u>20:35:00</u>	45	20:40:00	4	2:00:00
Aout	<u>6</u>	<u>3:25:00</u>	14	10:35:00	1	2:00:00
	<u>272</u>	<u>108:05:00</u>	<u>247</u>	<u>139:45:00</u>	<u>31</u>	<u>18:50:00</u>

* Répartition du public externe (nombre de demandes et temps passé):

<u>Grand public</u>		<u>Médias</u>		<u>Professionnels</u>		<u>Organisations Internationales/ONG</u>		<u>Universitaires</u>	
question	tps	question	tps	question	tps	question	tps	question	tps
87	28:40:00	7	6:00:00	33	13:50:00	3	2:15:00	142	57:20:00

Répartition du public interne :

Répartition non disponible.

¹⁹ Demandes uniquement pour la bibliothèque. Les demandes à la photothèque ne sont pas incluses.

3. Entretiens

Connaissance du public. Entretien semi-dirigé.

Les personnes ont été choisies selon les critères suivants :

- ✓ fonction de juriste au sein du département juridique du CICR, cible principale des collections (cf. objectifs de la bibliothèque : soutien au pôle d'excellence en DIH qu'est le CICR) et grand utilisateur du fonds juridique de la bibliothèque.
- ✓ juriste externe au CICR
- ✓ Universitaire (droit international)
- ✓ personnel CICR travaillant aux archives, public régulier et consommateur de collections historiques.
- ✓ personnel CICR au sein du département des opérations, autre cible de nos collections (cf. objectif de soutien aux autres activités que juridiques), difficile à cerner dans ses pratiques.
- ✓ personnel CICR au sein du département de la Protection, public absent et constituant sa propre petite bibliothèque de département.
- ✓ personnel CICR au sein du département de la Communication, public absent (sauf comme utilisateur de la photothèque et de la vidéothèque) et à conquérir par le développement d'une partie des collections en fonction de ses besoins?

Personnes suggérées :

DOCTRINE

François Bugnion
Toni Pfanner

JURIDIQUE

Thomas Graditzki; Caroline Alvermann

MOUVEMENT

Simone Guignard; Francesca Pizzutelli
(stagiaire de formation juridique)

ARCHIVES

Daniel Palmieri; Jozef Palkovic

OPÉRATIONS

Mary Werntz / Isabelle Barras; Reto Meister; Edith Baeriswyl; Susanna Swann; Yves Giovannoni

DIPLOMATIE HUMANITAIRE

Bruno Zimmerman

COMMUNICATION

EDUCATION : René Kosirnik /
Antoine Bouvier / Daniel Munoz / Kathy
Sams (au choix)

FORCES ARMEES : Fernando
Vega

PROTECTION

Monique Crettol; (Daniel D'Esposito);
(Paul Bonard); Romain Bircher (post
9/11)

PRESIDENCE

Jean-Luc Blondel

FEDERATION

Ian Piper

SANTE SECOURS

Hernan Reyes

EXTERNES

Robert Kolb (CUDIH)

robert.kolb@oefre.unibe.ch 031/3014463

Hans Peter Gasser
Marc Henzelin
Marco Sassoli

Yves Sandoz

Entretien-type

Identité

Comment vous définissez-vous dans votre fonction ? Quel est votre profil ?

Besoins

Nature des connaissances : Votre niveau d'études? Dans quelle(s) discipline(s)? Spécialisations?

Conditions d'usage des connaissances : Dans quelles circonstances avez-vous besoin d'information? A quelle fréquence? Est-ce fonction des délais de réalisation de vos travaux?

Comportements

Comment vous procurez-vous l'information que vous cherchez ?

Connaissez-vous des méthodes / outils particuliers ?

Lesquels utilisez-vous le plus facilement ? Pourquoi ?

Lesquels n'utilisez-vous jamais ? Pourquoi ?

Quels usages faites-vous de la bibliothèque ?

Comment cela s'est-il passé lors de votre dernière visite au CID ?

A quelle fréquence utilisez-vous les services de la bibliothèque?

Pour quoi n'y venez-vous pas ? / Pour quoi y venez-vous si peu ? / Pour quoi y venez-vous si régulièrement ?

Qu'est-ce que vous y trouvez qui vous motive à venir?

Votre avis

Selon vous, quels sont les points forts et les points faibles des collections ?

Y a-t-il une originalité que vous ne trouvez pas ailleurs ?

Y a-t-il selon vous des lacunes importantes dans les collections par rapport au mandat de l'institution?

En quelle langue consultez-vous les documents?

Quels thèmes?

Quels supports?

L'âge des documents que vous consultez est-il généralement approprié?

Remarque :

Il pourrait être intéressant de faire des coups de sonde auprès du public au moment où les gens viennent au comptoir d'accueil pour emprunter des livres. Un petit feuillet de format A5 par exemple avec quelques questions fermées avec des réponses à cocher pourrait leur être donné et rempli pendant que la tâche de prêt s'effectue. Le questionnaire serait déposé immédiatement dans une boîte sur le comptoir en échange des livres empruntés.

Ce questionnaire permettrait d'évaluer rapidement la satisfaction de l'utilisateur et de broser rapidement son profil sociologique.

Exemple de questions :

Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez?

Si non, que vous a-t-il manqué?

Sur quel sujet portent les livres que vous empruntez?

Combien de livres empruntez-vous?

Qui êtes-vous ? Etudiant – professeur – personnel CICR – délégué – autres :

Quelles études avez-vous faites? Droit – Autres :

Tranche d'âge : 15-25 ; 25-35 ; 35-55 ; 55 et +.

Etiez-vous déjà venu?

Suggestions :

Le modèle d'entretien a été testé sur 2 personnes, dont voici les compte-rendus illustratifs.

Direction Communication (Y.D.)

Identité :

Culture consensuelle dans l'organisation -> Métier d'influence, de balance des tendances internes et externes et de mise en lien avec les contraintes.

Besoins :

Nature des connaissances : Politologue (relations internationales) et journaliste. Analyse des jeux de pouvoirs.

Usage des connaissances : au quotidien en interne et pour la communication publique. Pas de délais de mise en oeuvre des connaissances. Utilisation immédiate. Eveil permanent.

Comportements :

Quels canaux d'information?

Interaction avec les gens (relations internes et externes) selon un système fixe (business lunch, réunions hebdomadaires) ou selon un système informel, flexible. Se

repose sur les gens qui lisent "pour lui". Grande confiance dans ce que lui disent les gens qui l'entourent.

Médias : 1. Radio, 2. Internet, 3. Presse écrite (plus spécifique, utilisation comme contrôle, opinions), 4. TV, 5. Périodiques, 6. Livres (pour le plaisir, pas de lectures professionnelles)

Communication/Education (D.M.)

Identité :

Psycho-sociologue avec une dimension de recherche appliquée.

Besoins :

Nature des connaissances : Psychologie, interface psychologie-sociologie, recherche quantitative. Influence des comportements des acteurs des conflits armés.

Utilisation de l'information : Dans le cadre de la définition d'une recherche, l'écriture de rapports scientifiques, l'analyse des données. Dans le cadre de propositions de politiques CICR (ex. prévention des violations du DIH).

Fréquence d'utilisation : Liée à la production des travaux, presque toujours liée à des délais.

Comportements :

Comment est recherchée l'info? Quels outils sont utilisés?

En fonction du type d'information :

Information interne : utilisation des BD internes

Information externe (surtout sources académiques), utilisation de : catalogue collectif RERO, BD disponibles en bibliothèque universitaire comme Psyclit, Sociofile (UNIGE), UNIL, WEB, très peu le CID en raison d'une part des carences en matières de littérature sur les conflits et de sciences politiques en lien avec les conflits, d'autre part, en raison de la thématique de recherche spécifiquement psycho-sociale absente du fonds du CID.

Utilisation des ressources électroniques : couramment.

Pas d'utilisation de journaux et périodiques généraux car ne couvrent pas le thème de recherche qui l'intéresse.

Consultation de sources en français, anglais, parfois espagnol (mais peu de littérature sur thème de recherche)

Point fort de la bib : DIH

Points faibles : sciences politiques, conflits, prévention des conflits et des violations du DIH.

4. Temps passé aux diverses tâches de la bibliothèque (acquisitions, catalogage, prêts inter, ...)

AVRIL		Bibliothèque	
			Tps
	Catalogage	116:00:00	
	Administration logiciel	8:00:00	
	Acquisition	26:10:00	
	Sommaire des revues	12:00:00	
	liste acquisition		
			Tps
	Gestion des fonds	150:10:00	
	Accueil	112:00:00	
	Questions ponctuelles	52:15:00	
	Recherche sous contrat		
	Produits	12:00:00	
	Centrale d'achat	100:00:00	
	Veille dih	7:00:00	
		433:25:00	
MAI		Bibliothèque	
			Tps
	Catalogage	70:00:00	
	Administration logiciel	13:00:00	
	Acquisition	15:30:00	
	Sommaire des revues	7:00:00	
	liste acquisition	2:00:00	
			Tps
	Gestion des fonds	98:30:00	
	Accueil	80:00:00	
	Questions ponctuelles	25:25:00	
	Recherche sous contrat	3:00:00	
	Produits	9:00:00	
	Centrale d'achat	89:10:00	
	Veille dih	3:00:00	
		308:05:00	
JUIN		Bibliothèque	
			Tps
	Catalogage	87:00:00	
	Administration logiciel	10:00:00	
	Acquisition	22:30:00	
	Sommaire des revues	11:00:00	
	liste acquisition	3:30:00	
			Tps
	Gestion des fonds	119:30:00	
	Accueil	112:30:00	
	Questions ponctuelles	40:10:00	
	Recherche sous contrat		
	Produits	14:30:00	
	Centrale d'achat	64:00:00	
	Veille dih	12:30:00	
		363:10:00	
JUILLET		Bibliothèque	
			Tps
	Catalogage	137:30:00	
	Administration logiciel	17:30:00	
	Acquisition	18:45:00	
	Sommaire des revues	10:00:00	
	liste acquisition		
			Tps
	Gestion des fonds	173:45:00	
	Accueil	133:30:00	
	Questions ponctuelles	33:20:00	
PKR	Recherche sous contrat	7:30:00	
	Produits	10:00:00	
	Centrale d'achat	59:30:00	
	Veille dih	50:00:00	
		467:35:00	

5. Indicateurs de performance

Données de base liées à la gestion des collections

Élément	Explication
D1. Clientèle	N° de personnes ciblées (personnel externe)
D2. Objectifs institutionnels	Tels que mentionnés dans les missions
D3. Objectifs des collections	Cibles de disponibilité des livres; objectifs des collections; collection bias targets ?
D4. Inputs	Dépenses en matériel, reliure, personnel, shelving, voire en bâtiment et maintenance
D5. Outputs	Prêts, consultations, demandes, etc.
D6. Heures personnel	Heures par semaine ou année passées en gestion des collections.

Aspects de performance des collections

Indicateur	Définition	le + important
P1. Pertinence	D3/D2 incluant l'évaluation de la satisfaction du client	
P2. Delivery	D5 / D3, disponibilité des livres	
P3. Effectiveness	D5 / D1 incluant l'évaluation de la satisfaction du client	
P4. Cheapness	D4 / D1 coût de gestion des collections en rapport avec le nombre d'utilisateurs	
P5. Cost efficiency	D5 / D4	
P6. Staff efficiency	D5 / D6	

source : Ian Winckworth (1999), pp.85 - 99

Selon ISO 11620, indicateurs utiles pour évaluer collections

SERVICES AU PUBLIC

Fourniture de documents	Disponibilité des titres Disponibilité des titres demandés Proportion des titres demandés figurant dans les collections Mise à disposition des titres demandés Consultation sur place par personne de la population à desservir Taux d'utilisation des documents
-------------------------	---

Prêt de documents	rotation des collections Prêts par personne de la population à desservir Documents en prêt par pers. de la pop. à desservir coût par prêt prêts par agent
-------------------	---

SERVICES INTERNES

Acquisition de documents	Débit d'acquisition médian des documents
traitement des documents	Débit de traitement médian des documents
Catalogage	Coût par titre catalogué

source: Pierre Carbone, Evaluer la performance des bibliothèques: une nouvelle norme, in BBF 1998 T.43(6), p.40-45

Mais au fond, une politique d'acquisition, pourquoi faire??? C'est ce que se demande Jean-François Bonnin :

<http://www.enssib.fr/autres-sites/poldoc/ressource/varia/bonnin1.pdf>