



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG SUISSE
UNIVERSITÄT FREIBURG SCHWEIZ



FORMATION CONTINUE
WEITERBILDUNGSSTELLE

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

QUAND LA CONSULTATION RAVAGE LES DOCUMENTS

un concept de sensibilisation des usagers

Isabelle DUBOT
Denges

20.09.2003

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Travail accepté déposé auprès de

Silvia Kimmeier, Directrice adjointe, Bibliothèque Cantonale et Universitaire Lausanne,
responsable scientifique du module " Gestion des collections "

Andrea Giovannini, Conservateur-restaurateur, Bellinzona,
personne de référence pour le suivi pédagogique du travail.

*A ma compagne, je dédie ce travail qui
l'aura privée de ma présence et de ma
sérénité, pour mieux lui rendre ensuite !*

REMERCIEMENTS

Le présent ouvrage réalisé à la Bibliothèque Centrale au sein de l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne, a fait appel à de nombreuses personnes que je tiens à remercier, ici, pour leur disponibilité et leur générosité à donner toutes les informations utiles.

Mes remerciements vont en premier lieu, à Mme Nathalie Pichard, doyenne des ressources académiques à l'EPFL, à la Bibliothèque Centrale et à son directeur, Mr David Aymonin, qui auront permis cette étude. Ils s'adressent également à tous les collaborateurs et collègues ainsi qu'aux lecteurs qui ont répondu à de nombreuses questions, et en particulier à Mr Philippe Roth et Mme Carole Desmarais, pour leurs contributions artistiques.

Pour les informations relatives à d'autres institutions, je remercie chaleureusement :

- Mr Thierry Aubry, conservateur-restaurateur à la Bibliothèque Nationale de France, pour l'entretien téléphonique dense et généreux
- Mme Ulrike Buerger, à la Stadt und Universität Bibliothek de Bern, pour ses réponses et son intérêt
- Mr Bertrand Calenge, à la Bibliothèque Municipale de Lyon, pour ses prises de position qui forcent la réflexion et le travail
- Mme Danièle Mincio, responsable du programme de conservation PAC à la BCU Lausanne, pour m'avoir fait part dans un entretien, de son expérience et de ses connaissances
- Mme Josette Noeninger, directrice de la Bibliothèque Municipale de Lausanne, pour ses informations très précises
- Mesdames Gabriela Grossenbacher et Silvia Kurt, de la Bibliothèque Nationale de Bern, pour leurs données riches et complémentaires
- Mme Nicole Zay, responsable de la Médiathèque de Monthey, pour les renseignements et les remarques pertinentes.

A toutes et tous qui, de près ou de loin, avez contribué à cette étude, j'exprime toute ma gratitude.

Isabelle Dubot

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION ET BUT DU TRAVAIL.....	1
2	A LA BIBLIOTHEQUE CENTRALE DE L'ECOLE POLYTECHNIQUE FEDERALE DE LAUSANNE	1
2.1	Situation et historique.....	1
2.2	Les collections en question.....	1
2.3	Les usagers concernés.....	2
2.4	Les conditions de l'étude.....	2
3	QUAND LA CONSULTATION CAUSE DES DEGATS	3
3.1	Enquête auprès des bibliothécaires	3
3.2	100 documents sous la loupe.....	4
3.3	Les bibliothécaires se mesurent à la loupe	4
3.4	Entretiens avec les lecteurs	5
3.5	Esquisse d'un petit paysage bibliothéconomique	6
4	UNE EVALUATION POUR DES PRIORITES ET DES CHANGEMENTS	8
4.1	Une évaluation à la BC	8
4.2	Classement et priorités d'intervention	8
4.2.1	Classement : types et causes	9
4.2.2	Priorités d'intervention.....	9
4.3	Pour de profonds changements	10
5	PREVENTION DES RAVAGES	12
5.1	La communication : pilier de la prévention	12
5.2	Les dommages se montrent : information.....	13
5.2.1	Information visuelle : impressionner	13
5.2.2	Information verbale et écrite : expliquer.....	13
5.3	Pour une éducation de tous : formation	14
5.4	Les livres s'habillent : protection.....	15
5.5	Des outils pour parler : sensibilisation	17
6	CONCLUSION	19
7	BIBLIOGRAPHIE	21
8	ANNEXES	22

RESUME

Si vous souhaitez lire l'histoire de livres impeccables et de parfaits usagers dans les bibliothèques, ne lisez pas cet ouvrage !

Il vous parlerait de ravages causés par la consultation dans les collections, et d'usagers inconscients ou irrespectueux. Il vous contera les conséquences malheureuses d'utilisations inadaptées. Il vous dirait toute la peine des bibliothèques à éveiller l'intérêt pour arrêter les dégâts. Il pourrait tenter de vous interpeller, vous aussi, et vous influencer pour de nouvelles pratiques, car l'affaire est celle de chacun, afin que le partage de la connaissance ne s'arrête pas à un usage égoïste et personnel.

Ne lisez pas ! A moins que vous ne soyez prêt à participer à la lutte contre les dommages et les ravageurs ! A moins que vous ne souhaitiez, vous aussi, une longue vie aux livres de nos bibliothèques, pour tous et pour chacun !

1 INTRODUCTION ET BUT DU TRAVAIL

C'est en travaillant pendant plus de 5 ans pour la collection d'enseignement, à la Bibliothèque Centrale (BC) de l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL), que j'ai pu réaliser l'ampleur des dégâts causés aux documents par leur simple consultation. Réservoir de livres en plusieurs exemplaires pour les étudiants, cette collection est l'objet d'un usage intensif. Elle illustre parfaitement les conséquences de l'utilisation sur l'état des ouvrages qui sont mis à rude épreuve, pour revenir parfois en piteux état. Les dommages constatés m'ont interpellée dans leur diversité, dans le but d'en faire un inventaire, et dans leur causalité, dans le but de les comprendre, pour élaborer ensuite un concept de sensibilisation des usagers.

Dans quel cadre mener cette étude ? Quels supports documentaires et quel public prendre en considération ? Comment recenser et mesurer les diverses détériorations ? Que disent les usagers et d'autres établissements sur le sujet ? Comment évaluer et comprendre ces dégâts pour mieux les contenir ? Quels changements et quelles mesures parviendront à sensibiliser les usagers à la fragilité des documents ? Autant de questions auxquelles je vais tenter d'apporter quelques réponses ici.

2 A LA BIBLIOTHEQUE CENTRALE DE L'ECOLE POLYTECHNIQUE FEDERALE DE LAUSANNE

2.1 Situation et historique

Fondée en 1853 au sein de l'École Spéciale de la Suisse Française, la BC connaît des emplacements successifs, un fonds modeste alimenté principalement par les dons, et une fréquentation médiocre. Ce n'est qu'à partir de 1946 que des subventions et des taxes de cours financent en partie ses acquisitions. En 1955, elle commence à prendre son essor pour déménager dès 1978, ses 200 000 volumes sur le site actuel d'Ecublens, au sein du nouveau complexe de l'EPFL.

Aujourd'hui, en 2003, l'École compte 5400 étudiants et 3600 personnes du corps enseignant, technique et administratif, soit un public potentiel de 9000 personnes pour la bibliothèque dont la mission première est d'accompagner l'enseignement et la recherche. Dans cette perspective, elle s'est essentiellement focalisée sur la fourniture de l'information scientifique et technique aux membres de l'institution. A ce jour, la bibliothèque n'a pas eu besoin d'élaborer une réelle politique de développement des collections et de conservation, cherchant toujours et avant tout à répondre aux demandes des usagers dans le cadre de l'École. Avec un accroissement d'abord très limité puis progressif de ses collections, elle a su trouver l'espace nécessaire à son développement, lui permettant ainsi de conserver la plupart de ses documents.

2.2 Les collections en question

Aujourd'hui, sans être une institution à vocation patrimoniale, la BC a réuni une importante collection relative aux sciences et aux techniques de l'ingénieur. Elle recense environ 400 000 volumes dont 60 000 sont situés en libre accès et 340 000,

stockés en magasin (plus de 300 000 volumes sont des périodiques). Les thèses de l'Ecole, dont la bibliothèque assure le dépôt légal, sont exclues du prêt et de consultation (des exemplaires sont disponibles en libre accès), et la réserve précieuse (900 ouvrages antérieurs à 1900) est accessible uniquement sur place et sous surveillance. Ces 2 fonds, très particuliers et très peu utilisés, ne seront pas pris en compte ici. Les non-livres (disquettes, cassettes, CD-ROM, vidéo, etc.), très peu nombreux à la BC, accompagnent généralement un document imprimé. Ils ne seront considérés qu'à ce titre et dans une moindre mesure, puisque très minoritaires.

Conformément à sa mission et en dehors de ces cas spéciaux, la BC permet l'accès à toutes ses collections, les considérant comme instrument de travail avant tout consacré à l'étude, à l'enseignement et à la recherche. Il est dès lors, particulièrement intéressant de se pencher sur les dégâts liés à une consultation largement ouverte et encouragée des documents.

2.3 Les usagers concernés

Les étudiants sont le principal lectorat de la BC. Il se compose pour une grande part de jeunes hommes entre dix-huit et vingt-cinq ans, les femmes étant encore très minoritaires au sein d'un enseignement scientifique et technique longtemps réservé au monde masculin. Les autres usagers, collaborateurs de l'Ecole Polytechnique, sont peu nombreux. Leurs pratiques en matière d'utilisation des ouvrages sont mal connues, car noyées dans celles des élèves. Enfin, les personnes dans la bibliothèque, à servir et se servir le plus des livres, sont les bibliothécaires. L'observation tentera de savoir, dans ce travail, s'ils connaissent et s'ils appliquent ou non les règles de conservation et les conditions réglementaires aux utilisateurs. L'intérêt sera de définir pour tous, les différents comportements avec les documents, comportements liés à l'éducation mais également à la conscience et à la connaissance du matériel, de sa conservation et de son usage.

2.4 Les conditions de l'étude

Pour cette étude, j'ai l'avantage de n'être soumise à aucune contrainte d'ordre conceptuel et d'avoir ainsi toute l'autonomie nécessaire pour en définir les limites, pour conduire mes enquêtes, mes entretiens, pour planifier les étapes et finalement pour projeter des solutions. Mais les observations et contacts seront considérablement réduits par les vacances universitaires qui s'accompagnent d'un ralentissement important de l'activité de l'institution. L'absence de budget, par ailleurs, ne me permettra pas de présenter, comme je l'aurais souhaité, des produits finis et réalisés par des professionnels, mais malgré tout, de belles oeuvres de dessinateurs passionnés et bénévoles. En outre, les trois semaines disponibles à l'élaboration du concept, en feront plus un travail d'approche, de constat, de réflexion au niveau théorique et de proposition au niveau du projet, que d'une véritable réalisation. A la bibliothèque ensuite, de décider quelles actions de sensibilisation des usagers, elle souhaite réellement développer et mettre en place.

La première étape consistera à rassembler auprès des bibliothécaires de la BC, les informations concernant les dégâts liés à la consultation, à examiner un échantillon de documents puis à comparer ces résultats. Les confidences des lecteurs et les données d'autres institutions compléteront cette première analyse afin de préciser l'objet du concept de sensibilisation. La seconde étape déterminera le terrain à

travers les facteurs et les acteurs au sein d'une évaluation plus approfondie à la BC, des priorités d'intervention et du changement qu'une telle entreprise de sensibilisation implique. Dans la troisième étape, je réaliserai le concept autour de quatre éléments fondamentaux : la communication, l'information, la formation et la protection pour proposer les outils de sensibilisation.

3 QUAND LA CONSULTATION CAUSE DES DEGATS

Les dégâts n'ont, à ma connaissance, jamais fait l'objet d'une estimation à la BC. C'est pourquoi cette étude va d'abord s'efforcer d'en distinguer l'étendue à travers la récolte de multiples informations. Il importe de préciser qu'elle concerne avant tout, les dommages liés à la consultation, à la manipulation et au transport des livres par et pour les usagers. Les dommages inhérents exclusivement aux composants des documents (papier, encre, couverture, reliure), ainsi qu'à l'environnement (climat, lumière, pollution) ou aux conditions d'entreposage (équipement, matériel) sont exclus de cette analyse.

3.1 Enquête auprès des bibliothécaires

L'inventaire récapitulatif des dégâts rencontrés à la BC (tableau 1) a pu être compilé à partir de courts entretiens avec douze bibliothécaires qui oeuvrent dans les différents services de l'institution. Les questions posées étaient :

- Quels dégâts connaissez-vous ou avez-vous rencontrés dans votre milieu professionnel ?
- Les avez-vous remarqués ou pensez-vous qu'ils arrivent : souvent, parfois ou plutôt rarement ?

Certaines personnes, en contact étroit avec le flux des documents, ont pu donner des informations issues du constat durant leurs activités ; d'autres, plus éloignées de la consultation et du prêt, ont cependant fourni des impressions, des opinions et même des convictions.

Toutes ces données, réunies dans un tableau, se recoupent, se complètent et offrent une première image du problème. Il ressort que les périodiques sont en général peu détériorés puisque moins de 10 % (8 %) des bibliothécaires interrogés ont mentionné de rares dégâts généraux. Dans les monographies, par contre, ils sont nombreux (91%) à citer les taches dues à l'eau et aux boissons renversées qui remportent la première place au palmarès des dégâts, suivies de près par l'usure / vieillissement (83 %), et par les annotations / surlignages (83 %). Ensuite seulement, les dos écrasés pour la photocopie précèdent tout juste les déprédations volontaires (vandalisme ou tentative de vol), et les mutilations telles que déchirures et découpages. Il est à noter que tous les types de dégâts mentionnés ci-dessus ont été cités au minimum par 66 % des bibliothécaires. Les mauvais coups causés par les chutes, le transport et la boîte de retour (pour rendre les documents en dehors des ouvertures du guichet) sont signalés bien après (33 % des citations), alors que les accidents privés, les pages et couvertures cornées, les post-its, les déformations, les boîtiers de CD-ROM brisés, les vols et les pertes sont, eux, relevés dans une bien moindre mesure.

En ce qui concerne l'estimation de la fréquence de ces dommages, il est à souligner que les taches citées par le plus grand nombre de bibliothécaires (91 %) ne semblent

pourtant pas si fréquentes, puisque seulement 16 % d'entre eux considèrent qu'elles se rencontrent souvent, les plaçant en quatrième position de fréquence. Ce sont l'usure et le vieillissement qui sont estimés comme le plus fréquent dommage (50 %), suivis des annotations (33 %) et des reliures abîmées (33 %).

Toutes ces informations ne reposent cependant sur aucun nombre d'ouvrages endommagés, d'utilisateurs, de prêts, de dégâts par catégorie et sur aucune donnée temporelle, finalement sur aucun critère objectif et chiffré. Elles représentent le résultat de considérations approximatives et subjectives car, en effet, ce qui à certains collègues, semblait fréquent, était à d'autres plus rare. Aucune mesure, aujourd'hui, ne peut dire la réalité et cette enquête, à défaut d'être une véritable expertise, constitue toutefois une estimation que l'examen de 100 documents permettra de plus ou moins recouper.

3.2 100 documents sous la loupe

Pour mieux me rendre compte du degré de détérioration des collections de la BC, j'ai examiné un échantillon des collections, soit 100 documents, choisis au hasard et répartis dans la collection générale en libre accès, dans la collection d'enseignement, dans les périodiques et au magasin (tableaux 2-5). Les résultats, sur un échantillon aussi limité, n'ont pas la prétention de refléter la réalité mais ils s'appuient, dans cette approche, sur quelques chiffres et l'observation directe des volumes. Ils constituent ainsi un indicateur de la santé du fonds même si de nombreux dégâts échappent à une telle entreprise. La page manquante proprement découpée n'est décelable qu'à la lecture du livre. Les annotations discrètes ne sont pas forcément repérables. Les équipements arrachés (étiquettes, code barre), les reliures et les couvertures en mauvais état sont parfois réparés avant la remise au rayon, effaçant toute trace et empêchant ces dégradations de figurer dans cet état des lieux.

Les résultats (tableau 6) donnent le pourcentage de documents altérés par type de dégât dans les quatre principaux emplacements de la bibliothèque et pour l'ensemble des collections. Ils indiquent que 35 % des documents de la bibliothèque sont dégradés par l'usure et le vieillissement, 35 % ont les reliures abîmées, 20 % présentent des couvertures fatiguées, 20 % ont les pages cornées, pliées, déchirées, 13 % comportent des annotations repérées, alors que les déformations, taches et mutilations semblent beaucoup plus rares dans l'échantillon contrôlé.

3.3 Les bibliothécaires se mesurent à la loupe

Par rapport à l'enquête auprès des bibliothécaires (tableau 1), les 100 documents sous la loupe (tableau 6) confirment que :

- l'usure naturelle et le vieillissement mentionnés en seconde place par les professionnels du livre, sont la première altération constatée sur 35 % des documents
- les reliures et dos écrasés cités en quatrième place se retrouvent à la deuxième place dans l'inventaire des dégâts sur les 100 ouvrages examinés

alors que :

- les pages cornées, très peu évoquées par les bibliothécaires, touchent pourtant 20% des unités contrôlées

- les annotations et surlignages assez relevés (83 %) dans la première enquête, ont été repérés dans seulement 13 % des unités feuilletées
- les taches citées en première place n'ont été décelées que dans 4 % des documents évalués
- les dégradations volontaires, mutilations et mauvais coups ne figurent pas dans la vérification des 100 documents ; dommages relativement graves, ils ont pu donner lieu à l'élimination ou la restauration, éliminant toute trace.

Les deux démarches attestent que l'usure et le vieillissement ainsi que les dos écrasés et les reliures abîmées, sont parmi les plus importants dégâts. Elles divergent plus ou moins dans les autres catégories, pondérant ainsi la subjectivité de la 1^{ère} enquête et l'empirisme de la seconde. En effet, pourquoi les taches sont-elles dénoncées comme premier dégât par les collaborateurs de la bibliothèque alors qu'elles ne semblent affecter que très peu de documents (4 %) de l'échantillon vérifié? Marquent-elles mieux les mémoires par leur caractère déplaisant, ou sont-elles difficilement repérées ? En revanche, les pages cornées, qui s'avèrent nombreuses dans l'échantillon, sont peu signalées. Sont-elles plus acceptables et banales pour passer inaperçues, ou trop représentées dans le lot examiné ? Seule, une évaluation méthodique et systématique, sur un plus grand nombre d'unités, serait en mesure de préciser l'ampleur exacte des dommages, comme celle plus précise de chaque catégorie.

3.4 Entretiens avec les lecteurs

Encore en pleines vacances universitaires, la bibliothèque n'est fréquentée que par quelques étudiants préparant leur prochaine session d'examens pour la rentrée d'octobre et par de rares collaborateurs. Très préoccupés par leurs études et leur travail, ils sont peu à vouloir se prêter à un entretien.

Quinze d'entre eux pourtant, joueront le jeu dans lequel je me suis tout spécialement intéressée à leur perception de la bibliothèque en général, à leurs pratiques, à leurs connaissances des dégâts causés aux documents par la consultation et à leurs idées d'action. En présentant mon intervention dans le cadre d'un travail final de certificat, j'ai pu établir une certaine complicité avec les étudiants, grande majorité des personnes contactées (12/15). J'ai ainsi pu recevoir quelques "confidences bibliothéconomiques", leur assurant un parfait anonymat s'ils me racontaient toutes les "horreurs" commises à la BC. Après une telle entrée en matière, l'entretien était ouvert.

Les questions se sont appuyées sur les résultats des enquêtes précédentes. Elles ont plus servi de support au dialogue pour se faire une image du public de la BC que pour établir un profil scientifique. Il est à souligner, pourtant, qu'il y a fréquemment un décalage entre l'évaluation théorique des répondants et la réalité de leurs pratiques. Ainsi, dans les premières réponses sur l'appréciation globale de la bibliothèque, ils disent emprunter des livres en bon état alors qu'ils estiment l'ensemble du fonds plutôt moyen. Est-ce à dire qu'ils n'empruntent pas les ouvrages en moins bon état ? D'un autre côté, si les annotations sont à priori assez graves, dans la pratique, elles n'amoindrissent pas tellement la lisibilité et sont même parfois considérées comme utiles. Les dommages paraissent en général peu déranger et pourtant le bon état importe pour la lisibilité et le confort.

Dans le domaine des pratiques, les lecteurs interrogés semblent presque parfaits. Ils estiment tous qu'une page enlevée est un crime sans conteste. Ils marquent leur page à l'aide d'un papier, prennent des notes s'ils ne peuvent ni photocopier, ni emprunter. Ils prennent garde à la pluie, ont à cœur, pour le respect des documents empruntés, de ne pas les abîmer et de les rendre dans les délais. Ils concèdent toutefois, les oublier quand ils sont dans leurs sacs parfois malmenés.

En matière de connaissances bibliothéconomiques, les réponses oscillent entre l'ignorance et l'évidence. Ainsi selon l'entretien, la photocopieuse ne constitue pas de danger pour le livre, si ce n'est celui lié au droit d'auteur. La technique de saisie d'un volume sur une étagère est, elle, presque toujours une énigme. En revanche, les lecteurs sont fiers de reconnaître le partage de la connaissance, et le respect en général, comme valeurs fondamentales de la bibliothèque. Par contre, leurs opinions divergent sur le nombre d'utilisateurs potentiels d'un ouvrage. Ils le font dépendre, à juste titre, de sa qualité, de la matière et d'une période, alors précisée comme la vie du livre d'étude en libre accès, soit dix à vingt ans. Si cette question cherchait à percevoir la conscience que les usagers ont de l'utilisation d'un document en bibliothèque, les réponses soulignent surtout leur perspicacité. A la question des plus grands responsables des dommages infligés aux imprimés qu'ils avaient à classer par ordre d'importance parmi cinq accusés : les lecteurs, le personnel de la bibliothèque, le transport, les fournisseurs et le matériel, ils se sont reconnus, eux, lecteurs, comme les premiers en cause suivis par le transport puis le personnel largement derrière et enfin le matériel.

Quinze lecteurs ne sont sûrement pas représentatifs d'un lectorat actif de 4600 personnes à la BC. Cependant, la grande proportion d'étudiants (12/15 soit 80 %), proche de celle estimée à 70 % dans l'ensemble du public de la bibliothèque, me porte à croire que cet échantillon comme celui des livres, n'est pas une représentation complète de la réalité mais constitue, lui aussi, un indicateur significatif des caractéristiques du public de l'établissement.

Le temps ne m'a pas permis d'interroger de manière similaire le personnel, grand usager de la bibliothèque. Néanmoins, mon activité au sein de l'établissement et mes observations occasionnelles me laissent penser, que les personnes chargées des manutentions en particuliers, respectent mal les techniques de préservation telles la saisie des ouvrages sur les étagères, la place à ménager sur les rayons, et autres manipulations. De même, elles semblent peu signaler le règlement et peu contrôler l'état des documents sortant et rentrant. Méconnaissance, manque de moyens ou les deux ? La question mériterait d'être éclaircie.

3.5 Esquisse d'un petit paysage bibliothéconomique

Après l'état des lieux de la BC à travers les investigations précédentes, un sondage auprès d'autres bibliothèques devenait intéressant pour établir un panorama (tableau 7) de situations diverses. Six questions leur ont été posées :

- Quels types de lecteurs (jeunes, adultes, personnes âgées, étudiants, spécialistes, grand public) avez-vous et dans quelle proportion ?
- Quels dégâts constatez-vous dans vos collections ?
- Sont-ils fréquents ? (ampleur)

- Y a-t-il une évaluation ?
- Quelles mesures de sensibilisation avez-vous mises en place le cas échéant ?
- Quelles idées et opinions avez-vous sur la question ?

Ces six interrogations étaient suffisamment larges et ouvertes pour accueillir un bel éventail de réponses. Sur huit bibliothèques, une seule fait état d'une évaluation. Elles dévoilent peut-être par là, l'importance très secondaire accordée à une démarche qui exige un gros travail et un suivi conséquent pour un gain difficilement mesurable. C'est aussi l'expression de réponses très approximatives qu'il conviendra de toujours relativiser puisque basées sur des estimations non chiffrées. Les établissements ont été contactés, pour tenter de représenter les différentes catégories de bibliothèques et centres de documentation, allant des bibliothèques nationales aux bibliothèques municipales, en passant par les bibliothèques universitaires et la médiathèque. Un plus grand nombre d'institutions auraient pu refléter les particularismes en lien avec leur vocation respective, et dire si les bibliothèques de jeunes, d'étude ou municipales, subissent de plus nombreux dégâts que celles cantonales et nationale, à vocation plus patrimoniale. Mais c'est là, l'objet d'une véritable étude à part entière qui ne pouvait être traitée ici.

Les réponses réunies constituent un tableau des détériorations assez semblables de celles à la BC. Le recoupement des dégâts entre les sept institutions et la BC, permet déjà d'assurer que ce sont l'usure et le vieillissement qui ravagent le plus les collections confirmant ainsi les résultats obtenus dans les enquêtes précédentes (tableaux 1 et 6). Les taches et les reliures écrasées, citées en troisième et cinquième places, se rapprochent des résultats de l'inventaire selon les bibliothécaires de la BC (tableau 1). Au contraire, les déchirures semblent assez courantes dans ce sondage alors qu'elles sont peu importantes à la BC. Par ailleurs, il est curieux de constater, ici encore, combien les pages cornées volontairement ou non, sont peu signalées.

Si dessiner ce paysage bibliothéconomique était séduisant, il l'était davantage encore pour la diversité révélée dans les mesures de sensibilisation pratiquées. Les moyens principalement mis en œuvre sont de l'ordre de la prévention avec le règlement d'utilisation à diffuser, des sensibilisations au cœur des visites de bibliothèques, des affiches, des signets, des photocopies sous contrôle et des salles de lecture surveillées. La facturation (coût de rachat + coût de traitement du document), plus coercitive, est appliquée lors de dégâts avérés. Le crayon seul autorisé, la boîte de retour adaptée, le rappel du règlement dans le livre, le contrôle des documents sortant et ses dégâts signalés par le lecteur, la vérification au retour, la formation au personnel, la place sur les rayons, la protection dans des boîtes, la reliure, les équipements de consultation (mousse, feutre, pupitre), le prêt exclu, sont des mesures qui paraissent plus rarement appliquées.

Les opinions et les idées, unanimes, sont pour un développement de la sensibilisation et son renouvellement permanent. Elles préconisent également, des mesures contrôlant la photocopie, l'information aux usagers des conséquences des dégâts sur le patrimoine collectif, des collections impeccables, et les réparations financières quand elle s'imposent, mais elles soulignent qu'un livre vaut mieux consulté et endommagé que jamais utilisé et que les usagers sont dans l'ensemble

très respectueux de l'objet prêté, ce qui, à mon sens, constituent deux valeurs fondamentales à ne pas perdre de vue.

4 UNE EVALUATION POUR DES PRIORITES ET DES CHANGEMENTS

Après la vue d'ensemble des dommages causés aux documents par leur utilisation, ce chapitre montrera le travail attendu dans une véritable évaluation et les priorités d'intervention qui peuvent en découler. Il mettra en évidence les contraintes et nécessités d'un changement profond pour entreprendre alors une campagne de sensibilisation des usagers.

4.1 Une évaluation à la BC

Même orientée principalement vers le soutien à l'enseignement plutôt que vers l'histoire et la mémoire des sciences, la BC gagnerait, ainsi qu'en traite Philippe Vallas (cf. Oddos, 1995, p. 57-73) à connaître l'ampleur des dégâts dans ses collections (illustrations 1-2) de même que leurs causes, afin d'allonger la durée de vie des ouvrages très utilisés ou très fragiles. Ses documents doivent répondre aux lecteurs pendant dix à vingt ans, selon l'usage courant des collections en libre accès. Connaissant le prix élevé des réparations (50 à 100 francs / ouvrage) ou même celui du remplacement (prix du livre + coût de traitement), toute mesure visant à réduire ces coûts devient salutaire, à condition bien sûr qu'elle n'entraîne pas elle-même une dépense plus grande.

Une évaluation interne serait la plus appropriée, conduite par le personnel même, elle éviterait une intervention externe spécialisée toujours très chère. Elle offrirait un langage professionnel commun et une connaissance du milieu, qui entraîneraient tous deux gain de temps. Elle demanderait toutefois un investissement de chacun et en particulier du responsable de la démarche. De type formatrice, une telle évaluation viserait l'amélioration générale de l'état des collections avec la contribution des usagers, mais également du personnel et peut-être des fournisseurs, et avec la considération du matériel.

Sur la base d'un plan définissant l'information de base nécessaire, les critères souhaités, les méthodes de récolte de données et les moyens indispensables (budget, temps, produits), toute l'équipe participerait au déroulement des opérations sans perdre de vue l'utilité, la faisabilité, la déontologie et la précision, les quatre standards de base de l'évaluation, évitant ainsi les écarts superflus. Les résultats obtenus par la comparaison entre les informations recueillies et les attentes seraient alors interprétés en termes clairs pour être communiqués impérativement à toutes les parties concernées. Ils permettraient d'élaborer finalement un programme d'action pour des livres en meilleure santé plus longtemps.

4.2 Classement et priorités d'intervention

Classement et priorités d'intervention reposent sur l'interprétation des données du chapitre 3. Les résultats sont significatifs et cohérents, mais l'évaluation précédente seule pourra les préciser et les confirmer.

4.2.1 Classement : types et causes

Le classement cherche à regrouper les dégâts, d'une part selon des critères techniques et d'autre part selon leurs motifs car, en effet, les dommages sont aussi divers que nombreux (cf. Giovannini, 1999) et se déclinent sous toutes sortes d'aspect : graves ou légers, chimiques ou mécaniques, intentionnels ou accidentels, évitables ou inévitables.

Il importe ici, de distinguer ceux sur lesquels il est impossible d'agir, de ceux qu'une sensibilisation pourrait diminuer. Le vieillissement naturel dû à l'épreuve inexorable du temps, ou celui inévitable, consécutif à l'usage intensif même correct, sont en effet deux facteurs que la sensibilisation aux usagers ne peut changer.

Les autres dommages sont en partie au moins, corrigibles par une intervention sur des habitudes fâcheuses, sur une perception incorrecte ou sur un usage dangereux des utilisateurs, afin de diminuer si ce n'est éliminer les préjudices causés aux documents. Il s'agit des dégradations dues :

- à l'utilisation d'un matériel impropre : vieux compactus (bois, étagères inadaptées, arrêts brutaux), serres livres inadéquats, étiquettes et équipement difficiles à changer, réparations « maison » dangereuses, photocopieurs (classiques sans angle), boîte de retour indirect (inappropriée)
- à l'usage inadapté : coins pliés, signets dangereux (objets), mains sales, doigts humectés, annotations (marqueur, note), découpages, mutilations, utilisations comme sous-main, fumée, restes alimentaires (miettes, gouttelettes, boissons renversées), pertes et vols
- aux mauvaises manipulations : chutes, empilements, livres trop serrés au rayon, saisies par la coiffe, dos écrasés sur le photocopieur, dégradations intentionnelles (vandalisme), taches, pluie.

Cette seule répartition des dommages suggère les multiples responsabilités en jeu. Quatre explications semblent pouvoir éclairer les causes : les impératifs économiques, les besoins des utilisateurs, l'ignorance des pratiques nuisibles et de celles plus adaptées, et pour terminer les incivilités.

L'économie n'est pas la même selon qu'elle s'inscrit sur le court terme seulement ou sur les moyen et long termes. C'est dans cette perspective qu'une bibliothèque doit prendre ses décisions et dispositions relatives au matériel, aux documents, mais aussi au fonctionnement. Les besoins des usagers, quant à eux, doivent être reconnus et satisfaits dans toute la mesure du possible, afin d'éviter la recherche de solutions inadaptées et néfastes. Et la prise en charge de la méconnaissance par l'explication réduira ses conséquences fâcheuses. Finalement les incivilités, manifestation d'irrespect et volonté même de nuire, seront largement diminuées par la mise en place de mesures de contrôle et surveillance.

4.2.2 Priorités d'intervention

Les priorités d'intervention tentent d'établir un ordre de traitement des dommages en montrant les multiples aspects à considérer. Sur la base des données embryonnaires des enquêtes réalisées, elles seront seulement approchées. Au-delà de la tentative de classement technique et d'explication générale des dégradations causées aux documents, les quatre approches du chapitre précédent, par les bibliothécaires, les

livres, d'autres établissements et les usagers, permettent un autre regroupement dans la perspective, cette fois, de l'action préventive.

Dans l'enquête des 100 documents sous la loupe, il ressort que 60 % des volumes de la collection d'enseignement très utilisée, affichent usure, vieillissement et reliures abîmées alors qu'ils sont tout juste âgés de sept ans. Par contre les périodiques dont le prêt est plus limité, très vite reliés solidement, avec en outre, de plus en plus la possibilité de les consulter électroniquement, limitant ainsi considérablement la manipulation de la version papier, semblent très peu dégradés. La collection d'enseignement s'adresse avant tout aux étudiants du premier cycle, alors que les périodiques sont plutôt les supports d'information des spécialistes. Par ailleurs, les trois enquêtes sur les dégâts (tableau 1, 6 et 7) disent que les plus importants dommages sont dus à l'usure et au vieillissement, puis aux reliures abîmées (dos écrasés), aux annotations, aux taches, suivies des mutilations (découpages et déchirures) et finalement des pages cornées.

Ces interprétations reposent essentiellement sur les estimations qu'une évaluation sérieuse devra préciser. Elles expriment toutefois l'ampleur et la gravité de la situation, ainsi que les priorités d'intervention nécessaires. Si la sensibilisation doit concerner les livres d'études avant les périodiques, et s'adresser aux étudiants avant les collaborateurs, elle devra avant tout, se pencher sur les problèmes d'usure et vieillissement pour terminer par les pages cornées, moins importantes. Les priorités s'inscrivent donc au sein de multiples aspects à prendre en considération : les supports, les usagers, les dégâts, mais également les moyens, les décisions et les volontés, c'est-à-dire une politique de conservation.

4.3 Pour de profonds changements

Le chemin pour diminuer les dégâts aux collections passe inmanquablement par le changement au sein d'acteurs et de facteurs étroitement entremêlés. Il est reconnu, cependant, que de manière générale, 2/3 des tentatives de changement vont à l'échec, faute de préparation, de moyens et de suivi. C'est pourquoi il conviendra, avant toute mise en œuvre, de s'assurer d'une part, le soutien de la direction, et d'autre part les moyens nécessaires. En outre, la conduite d'un tel processus doit être soigneusement menée, initiée par une recherche de qualité, chère à tous les acteurs. L'amélioration de la santé des collections représente un objectif que bibliothèques, bibliothécaires, lecteurs, et fournisseurs ne peuvent que souhaiter. Il importera de reconnaître l'œuvre réalisée par le passé, ainsi que tous les acteurs impliqués dans la démarche. Elle s'appuiera sur les décisions de la direction concernant une évaluation sérieuse et une politique des collections. Le processus de changement dépendra ensuite d'un bilan des forces qu'il conviendra de pondérer. Des stratégies d'influence, informationnelle, éducatrice, d'implication, de négociation ou encore de facilitation pourront être utilisées, afin de garantir la réussite de l'opération.

L'étape préalable consistera à définir clairement :

- les résultats de l'évaluation
- la situation souhaitée : dommages exclus et tolérés dans les collections, satisfaction des acteurs, prévention, moyens

- les perspectives d'avenir : moyens (numérisation, ouvrages reliés, équipement, formation), développement d'une politique de conservation différenciée, aménagement futur (matériel)
- les raisons du changement : réduction des dégâts et des coûts de restauration, allongement de la durée de vie du livre, sauvegarde d'un patrimoine spécifique de sciences et techniques, collection en bon état pour le plaisir de tous
- le bilan des forces entre les facteurs négatifs et positifs (environnement, mission, matériel, moyens, etc.), entre les acteurs opposés et favorables (gestionnaires, bibliothécaires, lecteurs, fournisseurs, relieurs, etc.) pour des raisons de besoin, de pratiques ou autres.

Dans une phase de décristallisation, l'accent sera mis sur la détérioration du fonds avec les risques de perte toujours plus grave si rien n'est entrepris, sur un usage nuisible, et sur une intervention nécessaire pour freiner les dommages. Toute l'ambition du projet consistera à diminuer les dégâts pour des collections en meilleur état et plus durables, disponibles plus longtemps pour de plus nombreux bénéficiaires et transmissibles aux générations futures si la politique de conservation le prévoit. D'autres mesures complémentaires pourront être envisagées telles que l'acquisition d'ouvrages reliés plutôt que brochés, la reliure des documents fragiles, une politique de conservation pour un traitement différencié, la sensibilisation sans cesse renouvelée des usagers. Dans cette phase, il sera utile de préciser :

- les acteurs : direction, bibliothécaires, lecteurs, fournisseurs, relieurs, etc.
- les objectifs : prévenir et diminuer les dégâts dus à la consultation
- les procédures : établir une politique même minimale de conservation, réaliser une campagne de sensibilisation, mettre en place des mesures de préservation.

Afin de solidariser tous les acteurs dans une telle entreprise, l'information et la communication seront fondamentales comme la participation et l'engagement offerts à chacun dans la mesure de ses fonctions et de ses activités. L'idée d'œuvrer pour des documents en bon état, plus durables et plus agréables, au sein d'objectifs clairs sera source de motivation importante.

Dans une phase de transition, les objectifs seront encore précisés : prévenir, diminuer, éviter, réparer les dégâts causés aux documents en lien avec la consultation. Les divers outils de sensibilisation seront développés et réalisés par les acteurs eux-mêmes. Les tâches seront planifiées et les acteurs bien informés. L'expérimentation des outils mis au point pourra demander encore une adaptation car le propre du changement réussi sera de garder une marge de manœuvre. Après une nouvelle information des acteurs, la réalisation pourra avoir lieu et l'engagement comme les compétences de tous devront être reconnues. Une évaluation permanente devra ensuite mesurer la diminution des dégâts aux documents, et la satisfaction des besoins de tous les acteurs, afin d'ajuster encore les procédures. Enfin, un nouvel état des lieux pourra rendre compte des améliorations permettant une valorisation de l'état des collections, la célébration des résultats par une conférence, des visites et la promotion de la bibliothèque. La recherche de faire mieux et de solutions innovantes continuera, après encore, pour combattre les dégâts résistants.

Dans un tel processus, une prise de conscience profonde de l'objet en jeu mais aussi de la position et des pratiques à modifier sera nécessaire et indispensable. Ce n'est

qu'au prix de toutes ces démarches, avec la conviction et la participation de tous, qu'une véritable campagne de sensibilisation pourra être mise sur pied, campagne qui s'appuiera sur la communication, afin de mettre en œuvre l'information, la formation et la prévention.

5 PREVENTION DES RAVAGES

C'est ici, dans ce chapitre que l'avenir du livre se joue. Si la décision de changer un matériel impropre appartient à la direction de la bibliothèque, il revient par contre, aux lecteurs de corriger leurs mauvaises habitudes, et au personnel de veiller à ses propres pratiques. C'est d'une nouvelle façon de travailler qu'il est question comme le propose le programme québécois (cf. ²Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec, 1992), tant au niveau de la gestion faïtière qu'au niveau de la pratique ou de l'usage. Dans l'élaboration du concept de cette étude, la communication offre, à travers l'information, la formation et la préservation, les outils pour sensibiliser l'univers de la bibliothèque aux dégâts aux documents.

5.1 La communication : pilier de la prévention

La communication est au centre des relations publiques d'une bibliothèque, pour informer, ainsi que pour faire reconnaître son utilité et sa légitimité, pour construire son identité et pour établir la confiance auprès des utilisateurs, des mandants et des professionnels.

Elle permet en outre, l'ajustement des prestations aux attentes. La BC cherche avant tout la satisfaction des besoins des usagers dans un environnement académique, au sein d'une mission de soutien à l'enseignement. Elle accomplit sa tâche en collaboration étroite avec son homologue beaucoup plus importante à Zurich, sa voisine sur le même campus, la BCU, et de nombreuses autres institutions au sein de vastes réseaux. Grâce à la communication, la bibliothèque définit avec ces établissements des partenariats.

Indispensables aux relations externes, les outils de communication le sont autant aux relations internes, pour un bon fonctionnement de l'entreprise. La communication est à la bibliothèque, l'interface reliant tous les usagers et permettant leurs échanges. Elle garantit à l'information, la forme appropriée et la diffusion adaptée pour un maximum d'efficacité. Elle doit pour cela, prendre en considération les divers publics de la bibliothèque (étudiants (70 %), collaborateurs de l'EPFL (30 %) et bibliothécaires), les contenus du message (dire les dégâts causés aux documents par la consultation et la volonté de les diminuer), les formes du document (note, affiche, rappel, signet, plaquette, règlement, slogan, photographie, image, vidéo, caricature, etc.), les nombreux modes de diffusion (exposition, conférence, visite, envoi postal, électronique, distribution en mains propres)

C'est en considérant ces multiples paramètres seulement que le message peut être correctement émis, distribué, reçu, et surtout compris. Ce sont là, les objectifs essentiels de la sensibilisation, et la communication, soutien à l'information et à la formation, constitue un vrai et solide pilier de la prévention en offrant également des outils à l'innovation.

5.2 Les dommages se montrent : information

Si l'information constitue le matériau de base à la sensibilisation, la première des sensibilisations et la plus marquante aussi, passe par la visualisation. Ensuite seulement, l'information plus élaborée et modulable à volonté, pourra compléter l'image.

5.2.1 Information visuelle : impressionner

En s'exhibant, les dommages réussiront mieux à se faire reconnaître et à véhiculer le tout premier message, à savoir que malheureusement, ils existent et sévissent. L'objectif est de modifier la perception des destinataires, en marquant les esprits par l'image. Avec un effet sur la conscience, plus fort que celui de la parole et du texte, l'information visuelle, à travers toutes sortes de moyens, dévoilera mieux que les mots, toutes les déprédations dont sont victimes les documents au sein de la bibliothèque. Elle pourra utiliser le dessin (ill. 3), l'image, la photographie (ill. 1 et 2), la vidéo, l'exposition, l'affiche, le poster (ill. 4), la caricature, pour provoquer une prise de conscience de ces dégradations, indispensable avant d'entreprendre une démarche de sensibilisation plus constructive.

5.2.2 Information verbale et écrite : expliquer

Après l'expression visuelle, l'information pourra adopter les formes traditionnelles, verbales et écrites, pour préciser ce que l'image a suggéré et l'expliquer.

Au niveau général, pour initier et intéresser les personnes, elle présentera le fonds documentaire comme patrimoine collectif, insistera sur la notion de bien commun dont chacun doit prendre soin, afin de recevoir et de laisser aux autres des documents non dégradés et en bon état. Elle fera savoir que le bien commun n'est pas propriété privée et que son partage implique un usage respectueux. Elle précisera que de fréquents dégâts peuvent être évités : l'usure diminuée par le soin dans l'utilisation, la pluie prévenue par un simple sac en plastique, la chute évitée par l'utilisation de sac (pour les lecteurs), de chariot (pour les bibliothécaires), les ouvrages moins salis si les centaines de mains qui les feuilletent sont propres.

Les conséquences des détériorations sont à l'usager, un levier de compréhension et d'acceptation des règles d'utilisation. C'est pourquoi, il importera de souligner leur caractère pénalisant pour le lecteur en premier lieu, pour la bibliothèque ensuite et pour la société toute entière finalement. Une information claire dénoncera leurs effets:

- immédiats : les collections dégradées sont inconfortables, les dégâts n'incitent pas à la consultation, la réparation ou le remplacement entraîne la privation momentanée
- à moyen terme : une diminution des acquisitions due à un budget grevé par les coûts de restauration, des collections de plus en plus détériorées, la mise en place de mesures coercitives et restrictives
- à long terme : la disparition d'un ouvrage détruit, éliminé et non remplacé, le partage du savoir compromis, la mise en place de mesures répressives.

Au niveau plus spécifique, l'information précisera le règlement d'usage, les risques et dégâts plus spécifiques et les conséquences individuelles. Elle signalera au lecteur :

- le règlement : qui demande de faire constater les dégâts de l'ouvrage à l'emprunt et de le rendre dans le même état
- les délais de prêt : 4 semaines, renouvelables 2 fois si le document n'est pas demandé
- le caractère spécialement délicat d'un ouvrage dont il conviendra de prendre particulièrement soin
- les principaux risques à écarter et surtout la façon de les prévenir :
 - o les reliures abîmées pour la photocopie, seront ménagées par une pression moins importante sur le dos (grave dégât pour un gain minimal)
 - o les taches seront évitées par l'éloignement des boissons et aliments
 - o les annotations, à faire sur des feuilles à part, ou post-it (à retirer après usage), mais pas dans les livres (elles parasitent le plus souvent la lecture et corrigent une erreur dans de rares cas)
- les conséquences individuelles :
 - o la relation de confiance perdue
 - o les réparations financières des dégâts (coût du livre + coût de son traitement) : répressives, elles sont aussi préventives car l'usager qui les connaît, les redoute ; elles font connaître par ailleurs, la valeur de l'objet emprunté
 - o l'exclusion temporaire ou définitive
 - o la poursuite pénale.

Elle expliquera au personnel :

- l'importance de la manipulation correcte des volumes au rayon qui prévient les coiffes déchirées et montre l'exemple
- l'utilité du chariot au transport de plusieurs documents qui prévient les chutes et les mauvaises manutentions
- le but des contrôles des ouvrages sortant et rentrant, qui rend les lecteurs attentifs et permet l'entretien régulier de la collection.

5.3 Pour une éducation de tous : formation

Après l'éveil de l'image, l'information de la parole et du texte, une approche plus concrète et pratique est nécessaire. La théorie seule est encore insuffisante pour modifier des habitudes et des usages inadaptés souvent adoptés depuis longtemps. C'est l'expérimentation de cette théorie qui parviendra le mieux à l'ancrer dans un changement motivé de pratiques. Dès lors, l'information sera vérifiée, démontrée et exercée au cours d'initiations à caractère pédagogique qui seront adaptées aux destinataires :

- lecteurs :
 - o la présentation d'un document annoté et des difficultés de lecture pour insister sur l'utilisation de papier à part pour les notes et dissuader les annotations sauvages dans le document
 - o la présentation d'ouvrages mutilés devenus inutilisables pour encourager des notes ou photocopies afin de les épargner
 - o la consultation de documents dégradés physiquement, par des coins déchirés, des dos écrasés, des couvertures abîmées, pour montrer l'inconfort et la difficulté qu'un simple usage respectueux aurait pu éviter

- le retour au guichet obligatoire afin d'éviter les livres maltraités dans la caisse de retour (utilisée pendant les heures de fermeture du guichet)
- l'initiation individuelle et ponctuelle afin de sensibiliser aux multiples dommages
- bibliothécaires :
 - la procédure à l'initiation d'un nouveau lecteur pour intégrer cette fonction aux activités régulières du personnel
 - la méthode de travail démonstrative et exemplaire du personnel en libre accès, au rayon, afin de convaincre toujours plus les lecteurs : saisie correcte des ouvrages, traitement soigneux, prévision de place suffisante sur les étagères
 - le mode de contrôle des ouvrages sortant et rentrant, pour que la tâche devienne systématique par un constat noté dans le livre, ou dans la notice d'exemplaire, ou encore dans la transaction de prêt
 - le retour au guichet obligatoire pour éviter les dégâts de la caisse de retour et contrôler tous les ouvrages rentrant (les boîtes et armoires pour le retour en absence de personnel, causent toutes, selon Mme D. Mincio, responsable du programme de conservation à la BCU Lausanne, des dommages importants ; seuls des systèmes extrêmement sophistiqués et coûteux, justifiés par d'énormes volumes ménagent les documents)
- tous publics concernés (lecteurs, bibliothécaires, relieurs, éditeurs) :
 - les expositions didactiques autour du livre et des métiers du livre : sa fabrication, le métier de relieur, le métier d'éditeur, les livres d'hier et d'aujourd'hui
 - la visite d'initiation à la bibliothèque avec démonstration de pratiques à éviter suivies de celles à appliquer
 - la façon de prendre soin d'un livre pour ne pas l'abîmer : le protéger dans le transport, le manipuler avec ménagement, l'ouvrir sans forcer la reliure, éviter de maltraiter le sac qui le contient
 - la démonstration spécifique et ponctuelle à la photocopieuse, pour montrer les dégâts d'une pression abusive sur la reliure de l'ouvrage, et la méthode plus douce pour une copie tout autant valable (la démonstration peu aller dans le cas de documents fragiles jusqu'à la prise en charge)
 - l'exemple d'une manipulation à proscrire, telle la saisie au rayon par la coiffe : une vraie démonstration seulement, saura illustrer une méthode simple qui semble compliquée parce que méconnue, et passer le bras par dessus le livre, pour le pousser par derrière, deviendra aisé une fois montré
 - l'exemple de l'empilement dangereux qui s'écroule pour démontrer les dégâts multiples causés par la chute, celui des livres ouverts les uns sur les autres, qui figure les reliures mises à rude épreuve ; des piles modestes et des livres ouverts les uns à côté des autres seront les techniques recommandées
 - la recette pour éviter chaque dégât par un mode d'emploi simple.

5.4 Les livres s'habillent : protection

Si la protection et l'équipement n'ont pas pour premier objectif de sensibiliser l'utilisateur mais plutôt celui de préserver, ils n'en sont pas moins significatifs dans la volonté qu'ils affichent de conserver le livre en bon état et plus longtemps. Ils sont aussi la contribution de l'institution à l'effort demandé aux lecteurs qui doivent prendre soin

des documents, tandis que la bibliothèque s'efforcera d'offrir des ouvrages en bon état, pratiques à manipuler et robustes pour un juste partage des responsabilités.

Face à l'éventail de dégâts causés aux documents par la consultation et à ses multiples facteurs et acteurs, il serait utopique de croire à une protection complète possible. Pourtant les livres peuvent être habillés et protégés pour un usage, une collection, des objectifs que doivent alors définir les instances décisionnelles dans une politique de conservation. De nombreux équipements existent, qui préservent de risques différents de diverses manières et pour une période variable :

- l'antivol contre le vol : largement répandu avec une efficacité reconnue dans les collections très utilisées
- le sac plastique contre la pluie devrait être distribué d'office, en cas de nécessité
- la fiche de contrôle des ouvrages prêtés, exige un travail supplémentaire de la part du personnel, mais elle rend attentif l'utilisateur et permet un entretien régulier ; elle semble profitable pour un investissement minimal
- le rappel du règlement contre les abus : rappel du bien commun, il prévient dans une certaine mesure la négligence et les mauvaises intentions par l'indication des sanctions encourues (amende, facturation, exclusion)
- la couverture plastifiée contre les dégâts d'eau, les taches et l'usure : elle protège incontestablement à court terme (mais nuit à long terme avec ses composants instables : plastique, colle, adhésifs), elle occasionne aussi un gros travail
- la reliure solide contre l'usure, le vieillissement, la déformation, les dos et reliures fragiles : très utilisée, elle est d'un coût élevé mais elle protège et répare très efficacement (une étude intéressante pourrait chercher à déterminer de combien de temps, la reliure prolonge la vie d'un livre)
- l'achat de livres plutôt reliés que brochés quand il y a le choix : de plus en plus pratiqué dans les collections très utilisées
- l'achat des livres pré-équipés (Biblioteca/Payot, Blackwell) : en reliure solide, avec l'antivol et l'étiquette même ; l'offre, encore en phase test, pourrait être enfin la solution tant attendue d'une édition spécialement conçue pour bibliothèque
- la numérisation contre la photocopie destructrice des dos et reliures : d'abord envisagée pour sauvegarder à long terme le contenu, la lecture future des données électroniques n'est toujours pas garantie, mais son utilisation aujourd'hui, comme outil de copie permettrait de ménager l'ouvrage imprimé
- la sensibilisation des éditeurs et relieurs : dans un travail de collaboration avec les bibliothécaires pour des ouvrages plus résistants.

Certaines de ces mesures requièrent peu de moyens pour des améliorations reconnues. Elles valent la peine, à la BC, d'être envisagées telles : le sac plastique, la fiche de contrôle et le rappel du règlement. D'autres, plus onéreuses, sont déjà, en partie pratiquées. La BC privilégie l'achat de documents reliés plutôt que brochés. Elle relie solidement tous les périodiques ainsi que les ouvrages très abîmés à réparer.

En exemple, la Bibliothèque Nationale de France (BNF) ne prête pas, surveille et contrôle toutes ses salles de consultation, mais fait relier tout de même solidement tous ses documents en libre accès. Ces ouvrages ne relèvent ni de collections précieuses, ni d'une conservation à long terme. Cette reliure semble avant tout destinée à offrir des collections impeccables et suffisamment résistantes à la

consultation intensive. En considérant le volume d'ouvrages traités et les coûts d'une telle opération, exposés dans les actes d'un colloque (cf. Bibliothèque Nationale de France, 1994), la BNF a malgré tout, évalué positivement les bénéfices dans une étroite collaboration avec les relieurs. Son fonds documentaire en libre accès, est ainsi parfaitement entretenu et armé pour résister aux 10 à 20 années à venir.

Avec la sensibilisation, l'équipement prolongera, c'est sûr, la durée de vie des documents et l'adaptation du mobilier pourra également y participer. Certains facteurs et auteurs pourtant, continueront à poser des problèmes résiduels et insolubles, obligeant à accepter que le livre, soumis à l'utilisation, devient rapidement périssable et qu'il est aujourd'hui, pour beaucoup, objet de consommation, remplaçable ou jetable au sein d'une production industrielle de masse.

5.5 Des outils pour parler : sensibilisation

Le concept s'appuie ici, sur les principes de la communication pour élaborer les outils de sensibilisation selon les 3 volets : information, formation et protection. Il se réfère aux résultats des enquêtes réalisées. Dans une véritable réalisation, il utilisera les données de l'évaluation et la participation de tous les acteurs à la création de ces outils.

Le public cible est entièrement composé d'adultes dont une grande majorité de jeunes qui ont entrepris de hautes études dans un environnement universitaire, ce qui suppose un bon niveau intellectuel et culturel mais aussi un esprit de jeunesse en formation que la communication devra prendre en compte.

Le message principal consistera à dire tous les dégâts causés aux documents par la consultation et la volonté de les diminuer. Pour cela, il cherchera à éveiller les consciences, à responsabiliser les personnes, à corriger les erreurs de pratique et finalement à inculquer au moins le respect, si ce n'est l'amour du livre. Il couvrira particulièrement les dégâts les plus importants et les plus fréquents, révélés dans les enquêtes : l'usure, le vieillissement, les reliures et dos abîmés, les taches, les annotations, les pages et couvertures cornées. Surtout orienté vers la jeunesse, il prendra toutes les formes possibles et adaptées aux objectifs, pour une diffusion interne.

L'information visuelle dénoncera les dommages à travers :

- l'exposition : les livres avant leur réparations
- l'image :
 - o livre en armure
 - o livre blessé, poignardé par le crayon
 - o personnage qui écrit dans le livre tandis qu'un autre lui écrit sur la chemise
 - o personnage qui renverse sa boisson et dit : « Ca peut arriver ! »
 - o personne qui jette son sac et les livres en sortent en criant
 - o personne qui photocopie en écrasant la colonne vertébrale du livre qui hurle
 - o personne qui tire un livre du rayon par la coiffe en la déchirant
 - o personne qui mouille ses doigts pour tourner les pages
 - o Un étudiant qui s'incline devant le livre : toute la connaissance du monde !
- la photographie (ill. 1-2)

- la vidéo : clip à projeter en boucle sur un mur de l'espace public de la bibliothèque
- l'affiche, le poster : livre malade, blessé, attaque de lecteurs, le respect (ill. 4)
- le signet illustré : dessin, logo de rappel (ill. 3)
- la caricature

Pour préciser la volonté et la nécessité de diminuer ces dommages, la parole et le texte s'ajouteront à l'image sous diverses formes :

- l'introduction : énoncera les risques de dégâts
- le rappel : oral et écrit des délais, des sanctions (amende, facturation)
- le signet informatif : "SVP, ne tirez pas le livre par la coiffe !"
- la plaquette d'instructions : comment photocopier sans écraser le livre
- la plaquette d'informations (cf. Patrimoine écrit, patrimoine vivant, ca 1999)
- le règlement : conditions d'utilisation à respecter
- le délai de prêt, agrémenté d'une information ponctuelle, variable, qui interpelle : "Rendez-moi entier! "
- la conférence d'initiation à la bibliothèque : elle forme à l'information mais aussi à l'utilisation
- les slogans
 - o Qui salit, paye !
 - o Ceci n'est pas un livre ... mais un objet dont vous devez prendre soin !
 - o Ceci n'est pas un livre ... mais un objet qui ne vous appartient pas !
 - o Rendez ce livre dans l'état où vous l'avez pris !
 - o Ne cassez pas la colonne vertébrale du livre sur la photocopieuse !
 - o Pour que mes lignes vivent aussi pour d'autres !
 - o SVP, ne me blessez pas !
 - o SVP, ne m'annotez pas !
 - o Respectez-moi et je vous apprendrai bien plus ...
 - o Je ne jette pas mon livre comme je ne jette pas mon mobile ... ils ont encore à m'apprendre !
 - o Le livre est l'écrin du savoir, prenez en soin
 - o le message e-mail ou affiche : ponctuel à fort impact, exemple :
"Suite aux mauvais traitements, les bibliothécaires ont la tristesse de vous annoncer la disparition complète de : titre / auteur. Mort en pleine force de l'âge, il fera cruellement défaut à ses adeptes qui pourront exprimer toute leur peine au bureau de l'information de la Bibliothèque. Toutes les manifestations de sympathie seront prises en considération et la Bibliothèque tentera de procéder à son remplacement en cas de forte demande."

La formation se réservera toute l'information relative à la pratique et aux techniques qu'elle traitera de nombreuses façons :

- la démonstration : en réel, en vidéo, en images, de la technique de saisie sur l'étagère, de photocopie
- la visite : quelques livres abîmés seront montrés
- les exemples : faire / ne pas faire, ex. : manger au-dessus du livre
- les manipulations et précautions à retenir : ne pas forcer l'ouverture, prendre soin
- le mode d'emploi : comment photocopier sans abîmer
- la plaquette d'instructions : BD, images
- les signets dessinés : ne pas écrire dans le livre

- les formations aux lecteurs, régulières et selon une procédure : pour montrer la technique de saisie, de photocopie, etc.
- les formations aux bibliothécaires, renouvelées et données par des spécialistes : pour expliquer les bases de préservation et comment montrer aux lecteurs
- les illustrations humoristiques : ne pas marcher sur le livre
- Constitution d'un groupe de lecteur "USABIB" : pour un dialogue constructif entre lecteurs et bibliothécaires, pour transmettre les besoins des uns aux autres et mieux y répondre, pour élaborer des solutions ensemble.

La BC pourra souligner, en matière de protection, tous les efforts réalisés et en cours pour entretenir ses collections et offrir des ouvrages en bon état : les réparations, la reliure, les achats reliés plutôt que brochés, le rangement, la campagne de sensibilisation, la recherche d'ouvrages solidement équipés (Biblioteca/Payot, Blackwell), la formation, le contrôle des ouvrages pour un entretien régulier, le rappel aux usagers.

Tous ces outils de communication exposent au grand jour les dégâts causés aux documents, les expliquent, montrent l'usage correct et le travail de l'institution. Le concept de sensibilisation est achevé mais son complet aboutissement passe encore par le changement de la perception et des pratiques des usagers, pour une sensibilisation effective et réussie.

6 CONCLUSION

Face à l'ampleur des dégâts dans les bibliothèques en général, à la mise en danger d'un patrimoine par des usages inadaptés, face au volume démentiel que prennent très vite les collections, quelles mesures adopter ?

D'une manière générale, dans le cadre d'une mission de soutien à l'enseignement et d'une utilisation intensive des documents, la bibliothèque ne peut pas envisager de tout protéger et tout sauvegarder. La tâche et les coûts dépasseraient largement ses moyens. En outre, le support a évolué du parchemin médiéval au livre de poche, en passant par le papier acide puis alcalin, par les reliures cousues et celles collées. Le travail tout entier des bibliothèques, plus lent à changer, doit lui aussi, s'adapter à la production et à la qualité pour des traitements différenciés des collections. Dès lors, il faut modifier les pratiques selon lesquelles la bibliothèque se doit de tout garder et, comme Agnès Marcetteau-Paul l'écrit (cf. Oddos, 1995, p. 45-55), profiter des réseaux pour répartir la charge de conservation. Il est urgent et indispensable de définir, en fonction de sa mission, une politique de conservation claire et concertée avec les partenaires géographiquement proches, avec les établissements à vocation semblable et avec les institutions de conservation, comme il était déjà conseillé il y a 15 ans dans "Les livres meurent" (cf. Giovannini, 1988). Cette coopération permettra d'assurer une complémentarité des fonds disponibles, une répartition des spécificités, une sauvegarde d'un patrimoine mais aussi le partage de savoir-faire et d'expérience (exemple du programme de conservation PAC à la BCU Lausanne) C'est sur cette politique, que s'articuleront les décisions de trier, de préserver et restaurer, de consommer et d'éliminer, pour une gestion dynamique des fonds plutôt qu'une accumulation passive d'un volume toujours plus grand et impossible à maîtriser.

D'une manière plus spécifique, une telle politique de conservation n'existe pas à la BC et l'examen du fonds en révèle l'absence et le manque. Les collections disparates et hétéroclites mériteraient une évaluation très sérieuse pour en montrer les dommages mais aussi les spécificités (matière et âge). Ces critères sont avec la mission et les moyens, les éléments déterminants pour sa politique de conservation. Avec un budget d'acquisition de 490 000 francs l'année passée pour les monographies, un fonds de 400 000 ouvrages (périodiques compris), 27 000 prêts en 2002, ce sont seulement 2 000 francs en moyenne par année qui sont dévolus à la réparation des documents, soit 0.4 % du budget. La somme semble dérisoire et les dégâts pour un tel coût, très secondaires. Je pense pourtant que les dépenses ne représentent pas l'ampleur réelle des dégradations. Non décelées ou non décelables encore, elles ne font pas toutes l'objet de restauration. La BC a, par ailleurs, bénéficié jusque dans le début des années 1990, de son propre atelier de reliure, qui entretenait régulièrement ses collections. Le travail réalisé est encore aujourd'hui remarquable, mais il n'échappe pas à l'usure du temps et de l'utilisation. En outre, de nombreux dégâts mineurs ne sont plus, aujourd'hui, réparés, et vont s'aggraver. L'usure des documents de mauvaise qualité de ces dernières années (papier acide, reliure brochée, édition de poche), conjuguée à celle, due à l'usage intensif, font que ces détériorations s'accumulent sournoisement. Elles affectent un volume qui s'accroît, chaque jour plus vite, ainsi qu'en parle Hans Möller (cf. Colloque sur la Conservation des collections, 1990, p. 37-46). Afin de limiter la perte de collections précieuses, il devient urgent de prendre des dispositions que seule, une politique peut décider, ainsi qu'en traite l'étude québécoise sur la conservation des collections (cf. ¹Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec, 1992). Une telle démarche est, à mon sens et à celui de Jean-Paul Oddos (cf. Oddos, 1995, p. 75-89), la réponse à de nombreuses questions puisqu'elle précise les critères d'un fonds, permet de l'assainir par le tri, de libérer de l'espace par l'élimination, d'adapter la protection et la restauration dans des traitements différenciés et finalement de mener des campagnes de sensibilisation des usagers sans cesse renouvelées et ajustées parce que les lecteurs, les documents, les collections et les missions changent pour des politiques de conservation vivantes.

Au niveau de ce travail, et considérant les nombreux aspects du sujet traité : l'information, la sensibilisation, les usagers, la mission, les responsabilités, les dégâts, la consultation, les collections et la communication, j'ai dû concentrer mon effort sur quelques uns et survoler les autres pour réussir à réaliser ce concept de sensibilisation. Dès lors, j'ai principalement étudié l'objet, le but et les moyens, respectivement les dégâts, la sensibilisation et la communication, dans le cadre de la gestion des collections à la BC. Il ne m'a pas été permis de présenter une solution idéale au problème des dégâts, mais des outils pour œuvrer à l'amélioration. Si l'interaction des multiples aspects du sujet m'a d'abord compliqué la tâche, elle m'en a révélé tout l'intérêt ensuite, et m'a offert une meilleure connaissance de mon institution. L'ouvrage terminé semble bien léger en regard du travail et de l'investissement, mais il me laisse tout même le sentiment d'une mission accomplie et d'une porte ouverte sur une nouvelle gestion possible avec le concours de tous.

7 BIBLIOGRAPHIE

- **Bibliothèque Nationale de France.** Colloque International, 1993, Nancy ; Oddos Jean-Paul (1994) : Reliures et bibliothèques : actes du Colloque International "Reliure : la renaissance", Nancy 7, 8 et 9 oct. 1993. Paris. Editions Technorama
- **Colloque sur sur la Conservation des Collections, 1989, Montréal ;** Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec. Groupe de Travail sur la Conservation des Collections (1990) : Prévenir ou guérir ? : actes du Colloque sur la Conservation des Collections, 16-17 nov. 1989. Montréal. Bibliothèque Nationale du Québec
- **¹Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec.** Groupe de Travail sur la Conservation des Collections (1992) : La conservation des collections : guide d'élaboration d'un programme de sensibilisation. Montréal. Bibliothèque Nationale du Québec
- **²Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec.** Groupe de Travail sur la Conservation des Collections (1992) : La politique de conservation des collections : guide d'élaboration. Montréal. Bibliothèque Nationale du Québec
- **Giovannini, Andrea** (1995) : De tutela librorum : la conservation des livres et des documents d'archives. Genève. Les Editions I.E.S
- **Giovannini, Andrea ; Perret, Louis-Daniel** (1988) : Les livres meurent... Fribourg. Réseau Romand des Bibliothèques
- **Oddos, Jean-Paul** (1995) : La conservation : principes et réalités. Paris. Editions du Cercle de la Librairie. Coll. "Collection Bibliothèques"
- **Patrimoine écrit, patrimoine vivant** : règles élémentaires pour la conservation et la valorisation des documents patrimoniaux (ca 1999). Paris. Fédération Française de Coopération entre Bibliothèques

8 ANNEXES

Illustration 1 : LES LIVRES SE DECOIFFENT ET SE DECHIRENT !.....	I
Illustration 2 : LES LIVRES QUI PARLENT TROP ET PAS ASSEZ !.....	II
Illustration 3 : IL ETAIT UNE FOIS UN LIVRE.....	III
Illustration 4 : L'ART DU « SAVOIR LIRE ».....	IV
Tableau 1 : INVENTAIRE DES DEGATS AUX DOCUMENTS.....	V
Tableau 2 : ECHANTILLON DE PERIODIQUES.....	VI
Tableau 3 : ECHANTILLON DU MAGASIN.....	VII
Tableau 4 : ECHANTILLON DU LIBRE ACCES.....	VIII
Tableau 5 : ECHANTILLON DE LA COLLECTION D'ENSEIGNEMENT.....	IX
Tableau 6 : 100 DOCUMENTS SOUS LA LOUPE.....	X
Tableau 7 : SONDAGE AUPRES DE QUELQUES BIBLIOTHEQUES.....	XI
Tableau 8 : 15 ENTRETIENS AVEC LES LECTEURS.....	XIV



Illustration 1
LES LIVRES SE DECOIFFENT ET SE DECHIRENT !
photographies de dégâts bien réels / Isabelle Dubout

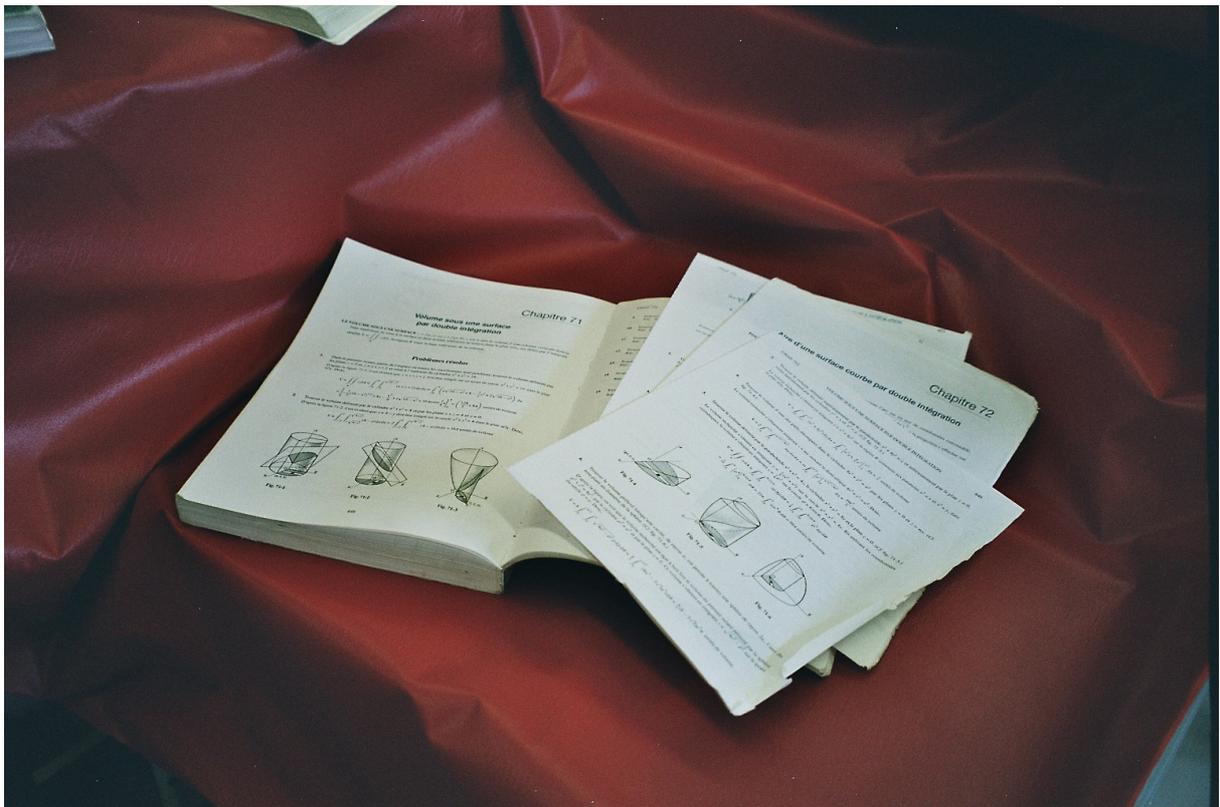
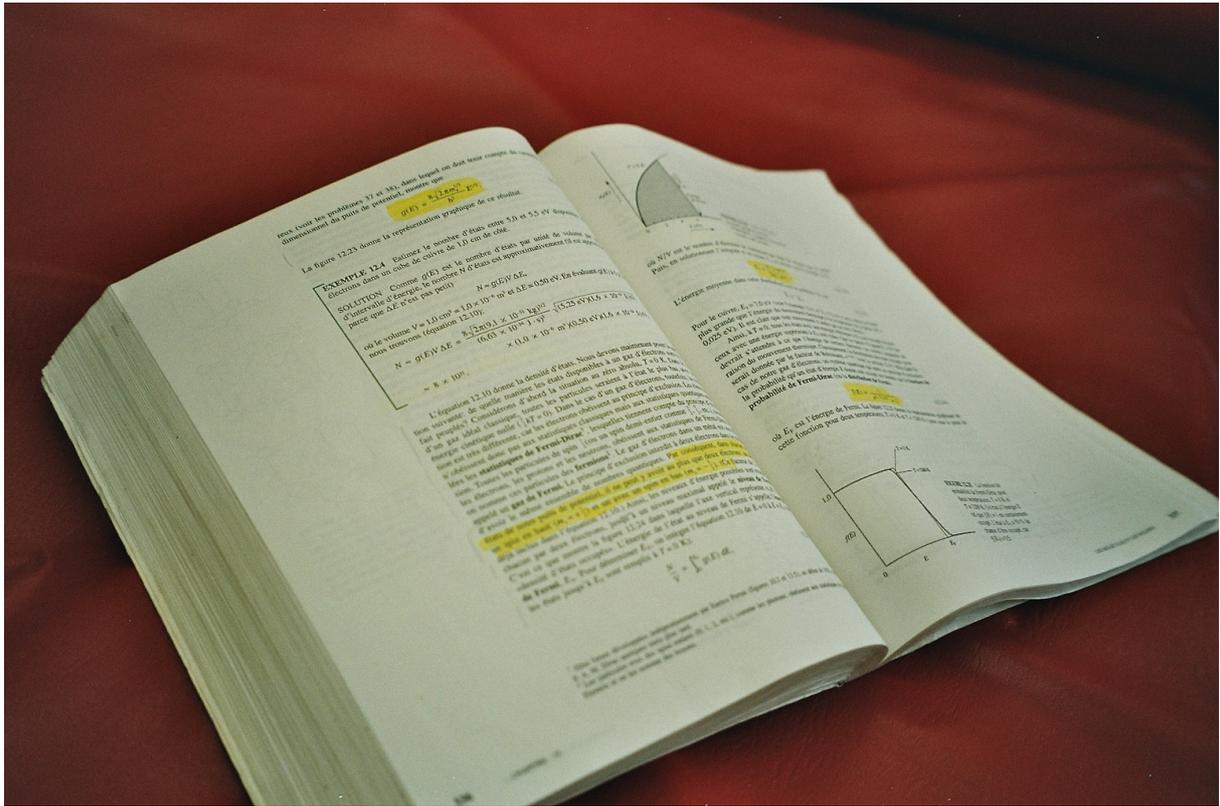


Illustration 2
LES LIVRES QUI PARLENT TROP ET PAS ASSEZ !
 photographies de dégâts bien réels / Isabelle Dubot

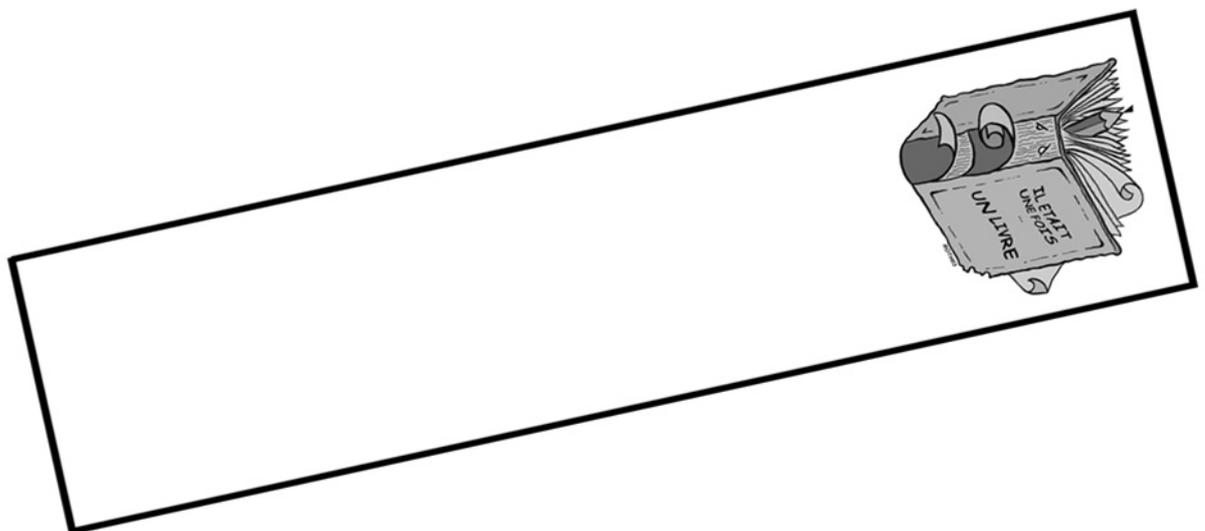
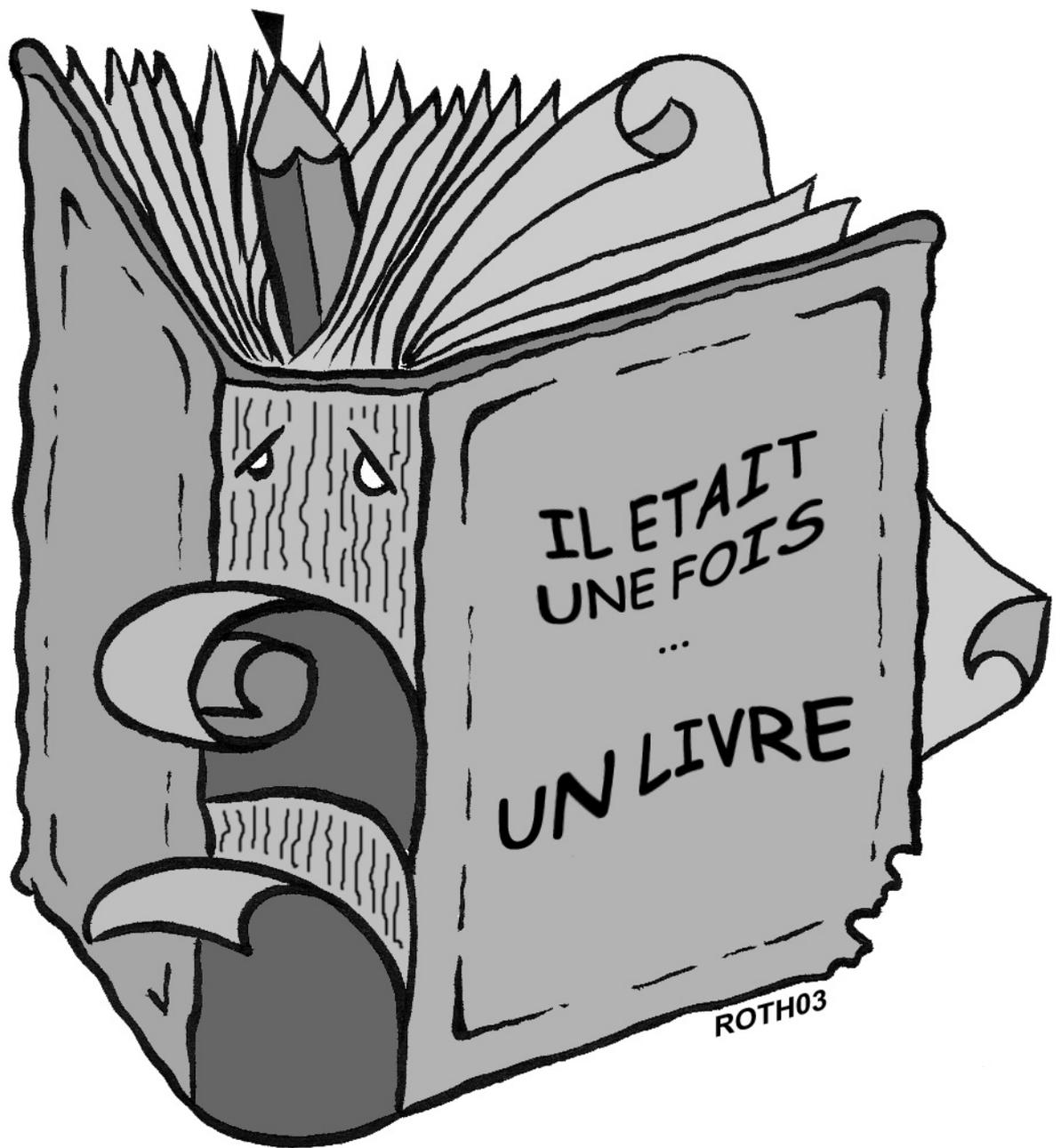


Illustration 3
IL ETAIT UNE FOIS UN LIVRE / Philippe Roth



*Ecrits
trop
fragiles
de ce
Monde
Flottant,
aux
doigts
bien
habiles
vont se
recommandant*

Illustration 4
L'ART DU « SAVOIR LIRE » : encre de Carole Desmarais,
poème de François Schmitt

Tableau 1
INVENTAIRE DES DEGATS AUX DOCUMENTS
 et estimation de la fréquence par 12 bibliothécaires de la Bibliothèque Centrale

DEGATS		% de bibliothécaires estimant la fréquence des dégâts			
		SOUVENT	PARFOIS	RAREMENT	Toutes fréquences confondues
PERIODIQUES	Dégâts généraux			8.3	8.3
	Fascicule perdu			16.6	16.6
	Pages manquantes			8.3	8.3
MONOGRAPHIES					
Taches (boissons renversées, pluie)		16.6	66.6	8.3	91.6
Usure / vieillissement		50	33.3		83.3
Annotations, surlignages		33.3	50		83.3
Reliures abîmées, dos écrasés (photocopieuse)		33.3	41.6		75
Dégradations volontaires (vol, vandalisme)		16.6	25	25	66.6
Mutilations, découpages		8.3	33.3	25	66.6
Mauvais coups (chute, boîte de retour, transport)		16.6	16.6		33.3
Accidents privés (inondation, incendie)				16.6	16.6
Pages/couvertures cornées, pliées, déchirées		16.6			16.6
Post-it				8.3	8.3
Déformations			8.3		8.3
CD-ROM rayés (boîtes cassées)			8.3		8.3
Vols				8.3	8.3
Pertes				8.3	8.3
Pertes du matériel d'accompagnement				8.3	8.3

Tableau 2

ECHANTILLON DE PERIODIQUES
types de dégâts constatés

COTES	LACC FASCICULES											MAGASIN				LACC RELIES					TOTAL					
	B 106	B 234	B 351	B 726	B 953	B 1794	B 1708	B 1698	B 736	B 1900	B 1919	B1950	B 552	B 553	B 566	B 525	B 1854	B 1880	B 1919	B 2077		B 2117	B 2127	B 914	B 553	B552
Usure / vieillissement																										
Reliures abîmées																										
Mauvais coups																										
Pages cornées, pliées	X				X																					2
Annotations																										
Déformations		X	X																							2
Taches	X																									1
Mutilations, découpages																										
Dégradations intentionnelles																										
Equipement arraché (vol)																										
Post-it																										
Pluie																										
Déchirures																										
Vols																										
Perte																										

Tableau 3

ECHANTILLON DU MAGASIN
types de dégâts constatés

COTES																								Total				
	CA 63	CA 64	CA 206	CA 207	CA 277	DD 225	DD 226	DD 227	DD 228	DD 231	DE 696	GD 11	GD 12	GD 13	ID 560	ID 560	ID 566	MC 24	MC 26	MD 27	MC 28	AR	AR		AR	DE 694		
Usure / vieillissement	X	X			X	X						X	X															6
Reliure abîmée (coiffe)		x								X					X					X	X			X				6
Mutilation, découpage								X																			1	
Mauvais coups																												
Pages cornées, déchirées	X				x																						2	
Annotations															x												1	
Déformation																									X		1	
Taches																												
Mutilations	x																										1	
Dégradations intentionnelles																												
Équipement arraché (vol)																												
Post-it																												
Vols																												

Tableau 5

ECHANTILLON DE LA COLLECTION D'ENSEIGNEMENT
types de dégâts constatés

COTES																								Total			
	AR 5333	AR 5357	CC 896	CC 967	CC 2305	CC 2306	CG 3880	CG 3881	DC 788	DC 788	E 359	E 359	IB 452	IB 451	IE 160	IE 182	L 315: 8	L 315: 9	M 2184	M 2184	RK 700	RK 738	XG 2		XG 54	E 363	
Usure/vieillessement	X		X		X		X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X		X						15
Reliure abîmée, dos écrasés	X		x	x					x	x	x	x	X	X	x				x								11
Couverture abîmée, mauvais coups			x		x				x					x		x	x		x				x				8
Pages cornées, déchirées			x		x	x	x			x	x			x		x		x	x		x						11
Annotations											x	x	x			x		x							x		6
Déformations																											
Taches			x																x								2
Mutilations, découpages																											
Dégradations intentionnelles																											
Equipements arrachés (vol)																											

Tableau 6

100 DOCUMENTS SOUS LA LOUPE
fréquence des dégâts constatés dans les documents par emplacement

TYPES DE DEGATS	Emplacements				
	PERIODIQUES (% sur 25 unités)	MAGASIN (% sur 25 unités)	LIBRE-ACCES (% sur 25 unités)	COLLECTION D'ENSEIGNEMENT (% sur 25 unités)	ENSEMBLE DU FONDS (% sur 100 unités)
Usure / vieillissement		24	56	60	35
Reliure abîmée (coiffe), dos écrasés		24	72	44	35
Couverture abîmée (mauvais coups)			48	32	20
Pages cornées, pliées, déchirées	8	8	20	44	20
Annotations		4	24	24	13
Déformations	8	4	4		4
Taches	4		4	8	4
Mutilations, découpages		4			1

Tableau 7
SONDAGE AUPRES DE QUELQUES BIBLIOTHEQUES / 1
dégâts constatés, prévention réalisée, mesures souhaitées

REPOSES		BIBLIOTHEQUES	BN FRANCE	BM LAUSANNE	MEDIATH. MONTHEY	BM LYON	BCU LAUSANNE	STUB BERN	BN BERN	BC / EPF LAUSANNE	Sur 8 institutions
PUBLI C	Etudiants	x					x (Dorigny)	x		x	4
	Spécialistes	x					x	x		x	4
	Public larges (tous)	x	x	x	x	x	x (Riponne)	x	x		7
	Age dominant		11-30						25-60		
DEGATS	Usure /vieillessement	x	x	x		x 40 %	x	x	x	x	8
	Annotations	x	x	x (rarement)			x	x	x	x	7
	Taches		x			x	x	x	x	x	6
	Reiures écrasées	x				x			x	x	5
	Chutes	x					x			x	3
	Mutilations, découpages		x	x	x	x	x	x	x	x	7
	Dégâts d'animaux de compagnie				x		x				2
	Fumée				x						1
	Disparitions (perte, vol)						x (34 %)			x	2
	Equipement arraché							x		x	2
	Non livres abîmés (boîtiers cassés)				x	x				x	3
	Post-it, scotch							x		x	3
	Signet-objet							x			1
	Pages cornées								x	x	2
Accidents privés (eau)							x	x	x	3	
Ampleur des dégâts			15 réparés / semaine	100 réparés / mois			5 % des retours abîmés		Minime		
Evaluation			Non				Etude HEG		Non	Non	

SONDAGE AUPRES DE QUELQUES BIBLIOTHEQUES / 2 (SUITE)

REPONSES		BIBLIOTHEQUES	BN FRANCE	BM LAUSANNE	MEDIATH. MONTHY	BM LYON	BCU LAUSANNE	STUB BERN	BN BERN	BC / EPF LAUSANNE	SUR 8 INSTITUTIONS
Sensibilisation Prévention appliquées	Règlement d'utilisation		x	x signalé		x affiché, rappelé			x	x	5
	Rappel dans le livre			x							1
	Contrôle des dégâts au document sortant			x sinaglés par le lecteur							1
	Vérification du document rentrant			x							1
	Affiches	x				x	x				3
	Signets				x		x				2
	Sensibilisation intégrée aux visites				x		x	x	x très valorisée		4
	Formation du personnel	x									1
	Photocopie sous contrôle	x						Par le personnel (scanner) ou interdite			2
	Boîte de retour						Supprimée	Adaptée (1 casier / doc.)		<i>Cause des dégâts</i>	2
	Exposition						x				1
	Salle de lecture surveillée		Surveillée					Surveillée			2
	Equipement de consultation							Pupitre mousse, feutre			1
	Reliure		Tout le LACC								1
	Protection avec boîtes							x		x (livres précieux)	1
	Facturation						x			x	2
Crayon seul autorisé	x						X livres précieux			2	
Livres pas trop serrés						x				1	
Prêt exclu	x									1	

SONDAGE AUPRES DE QUELQUES BIBLIOTHEQUES / 3 (SUITE)

REPOSES		BIBLIOTHEQUES	BN FRANCE	BM LAUSANNE	MEDIATH. MONTHEY	BM LYON	BCU LAUSANNE	STUB BERN	BN BERN	BC / EPF LAUSANNE	SUR INSTITUTIONS	8
OPINIONS IDEES SOUHAITS	PREVENTION	Développer la sensibilisation	x		x		x (formation du personnel)	x			4	
		Prévention indispensable (restauration coûte cher)	x								1	
		Proposer des collections impeccables				x	X (désherbage)				2	
		Contrôle au retour + remise en état					x					
		Achat en reliure solide + papier non acide					x (si possible)				x (si possible)	2
		Signets, cartes, papiers						x				1
		Photocopie adaptée	x (à angle)			Interdite aux livres précieux	<i>Photocopieur à angle abandonné</i>					3
		Utilisation de lutrin	x									1
		Informations des conséquences sur le patrimoine collectif				x	x					2
		Renouveler les campagnes de sensibilisation					x	x	x			
	Message indirect (l'interdit ne paye pas)					x						
	répression	Règlement strict, mesures immédiates				x						1
		Avertissement				x						1
Réparations financières					x	x					2	
Exclusion temporaire					x						1	
Mieux vaut un livre endommagé et consulté qu'inutilisé			x								1	
La plupart des dégâts sont non volontaires				x							1	
Les usagers sont respectueux				x		x					2	

Tableau 8
15 ENTRETIENS ANONYMES AVEC LES LECTEURS
Questionnaire

Sur les 15 personnes interrogées, 12 étaient des étudiants, et 3, des collaborateurs de l'EPFL. Plusieurs réponses (ou aucune) ont été acceptées, le questionnaire cherchant avant tout le dialogue pour une perception globale du lectorat plutôt que la définition de profils précis.

Avis personnel :

- *Les annotations et surlignages (stabilo) sont-elles graves ?
MOYENNEMENT : 7 TRES GRAVES : 4 BENINES : 3 UTILES : 3
- Ces annotations et surlignages gênent-elles votre lisibilité ?
OUI : 6 UN PEU : 5 NON : 4
- Que pensez-vous d'un ouvrage privé d'une page ?
TRES ENNUYEUX : 14 PEU ENNUYEUX : 1
- En général, les dommages causés aux documents vous dérangent-ils ?
UN PEU : 10 BEAUCOUP : 5 PAS DU TOUT : 0
- Un livre en bon état vous importe-t-il ?
OUI : 9 PAS IMPORTANT : 6 NON : 0
- *Pourquoi est-il important ?
CONFORT : 6 LISIBILITE : 3 LE CONTENU PRIME : 4

Pratiques personnelles :

- *A défaut de signet, comment marquez-vous la page ?
PAPIER : 10 POST-IT : 3 PAGE CORNEE : 2 OBJET : 2
- Que faites-vous lorsque vous avez besoin d'une page que vous ne pouvez pas photocopier ?
NOTE : 15 SUBTILISE : 0
- *Quel est votre moyen à vous, de vous approprier la connaissance du livre ?
NOTES : 12 LECTURE : 4 PHOTOCOPIE : 4 ACHAT : 2 ANNOTATIONS : 0
- Pensez-vous toujours aux livres de la bibliothèques dans votre sac quand vous le négligez ?
NE MALTRAITE PAS : 6 NON : 6 OUI : 3
- Pensez-vous que la pluie est un danger pour le document ?
TRES GRAVE : 10 GRAVE : 5
- *Que signifie pour vous, le respect des documents empruntés ?
NE PAS ABIMER : 9 RESPECTER LES DELAIS : 5 MENAGER : 4 RENDRE EN ETAT : 3 NE PAS CACHER : 1

15 ENTRETIENS ANONYMES AVEC LES LECTEURS / SUITE

Appréciations générales :

- Les livres que vous empruntez à la BC sont-ils en bon état ?
OUI : 15 NON : 0
- Dans l'ensemble, comment trouvez-vous l'état des documents ?
MOYEN: 10 TRES BON : 5 MAUVAIS : 0

Connaissances :

- *Quel plus grand danger, représente le photocopieur pour le livre ?
AUCUN : 8 DROIT D'AUTEUR : 5 DOS ECRASE : 3
- Connaissez-vous la technique pour prendre un ouvrage serré sur une étagère ?
NON : 12 OUI : 3
- *Savez-vous combien d'autres lecteurs utiliseront peut-être ce livre ?
2 : 2 10 : 3 50 : 5 PLUS : 1
- *Etes-vous conscient des valeurs fondamentales de la bibliothèque : le partage de la connaissance et le respect ?
OUI : 12 NON : 2
- *Quels sont, selon vous, par ordre d'importance, les responsables des dommages causés aux documents ?
LES LECTEURS : no1 : 13, no 2 : 1 LES TRANSPORTS : no 1 : 1, no 2 : 9 no 3 : 1, no 4 : 1
LES BIBLIOTHECAIRES : no 2 : 2, no 3 : 2 LE MATERIEL : no 3 : 2, no 4 : 2 LES FOURNISSEURS : no 5 : 1

Actions :

- *A votre avis, faut-il ?
PREVENIR : 15 REPRIMER : 5 NE RIEN FAIRE : 1
- *Quelles mesures répressives conseilleriez-vous ?
AMENDE : 6 AVERTISSEMENT : 5 AUCUNE : 4 PETITE TAXE : 2 REMPLACEMENT DU LIVRE : 2
- *Quelles mesures de prévention proposeriez-vous ?
INFORMER : 11 AFFICHE : 4 CONTRÔLE : 2 SIGNETS : 2 INUTILE : 1 COUVRIR LES LIVRES : 1

X

* Certaines personnes ont donné plusieurs réponses ou n'ont pas répondu.