



Date : 20/10/2008

Bibliothèques d'hôpital et nouvelles technologies en France

Claudie Guérin

Coordinatrice des médiathèques et centres de documentation de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris, France

claudie.guerin@dfc.aphp.fr

Meeting:

Simultaneous Interpretation:

80. Libraries Serving Disadvantaged Persons

English, Arabic, Chinese, French, German, Russian and Spanish

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL

10-14 August 2008, Québec, Canada

<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

Mon intervention présentera la situation des bibliothèques pour les patients et les personnels dans les hôpitaux français et les expériences qui sont menées en matière de nouvelles technologies. Tout d'abord, afin de bien comprendre les enjeux de la lecture à l'hôpital, je vous donnerai quelques informations sur l'hospitalisation en France. Ensuite, j'exposerai la situation de l'offre de lecture dans les établissements de santé en 2007 et les recommandations ministérielles qui ont été publiées en 2008. Je terminerai par quelques réflexions sur la place des nouvelles technologies dans l'offre actuelle et les évolutions nécessaires de cette offre.

1. L'hôpital en France

En France, les établissements de santé publics et privés sont organisés autour de 26 agences régionales d'hospitalisation (ARH) qui répartissent également les enveloppes financières nécessaires au bon fonctionnement des hôpitaux. La France compte 3000 établissements de santé de tailles très différentes : les Centres Hospitaliers Universitaires, les Centres Hospitaliers Régionaux, les hôpitaux locaux, les hôpitaux psychiatriques... La communauté hospitalière, patients et personnels, constitue un public potentiel important pour les bibliothèques publiques. En effet, un habitant sur cinq est hospitalisé chaque année et un million de professionnels travaillent dans les hôpitaux, souvent à des horaires peu compatibles avec les amplitudes d'ouverture des bibliothèques municipales.

2. L'offre de lecture dans les établissements de santé

La lecture est la pratique culturelle la plus ancienne et la plus représentée dans les hôpitaux français : la première mention de cette activité date de 1664. La première enquête sur la situation de la lecture à l'hôpital a été menée en 1992. Elle a été suivie de la signature en 1999 d'une convention « Culture à l'hôpital » qui a donné pour la première fois des orientations nationales en matière de développement culturel. Cette convention a été signée par le ministre de la culture et le ministre de la santé. Elle est déclinée sur tout le territoire français par des conventions régionales entre les services de l'Etat chargés de la culture (DRAC) et ceux de la santé (ARH). Elle a pour

objectif de favoriser le développement d'une offre culturelle de qualité à l'hôpital, en incitant au développement de partenariats. On peut d'ores et déjà affirmer que cette convention a permis l'émergence de nombreux projets de qualité en favorisant les coopérations des différents acteurs locaux de la culture à l'hôpital. La convention favorise la présence de responsable culturel à l'hôpital. Elle incite au développement de jumelages entre les équipements culturels et les hôpitaux (conservatoire, théâtre, bibliothèque...). Elle accorde une place toute particulière aux bibliothèques hospitalières par des recommandations précises en matière de surface, nombre de documents, personnel... Malgré tout cela, à l'hôpital, le secteur du livre est encore aujourd'hui en retrait par rapport aux autres secteurs culturels comme les arts vivants, théâtre, cinéma...

C'est pourquoi en 2006 une enquête a été menée par le ministère de la santé (Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins/DHOS) en partenariat avec le ministère de la culture (Direction du livre et de la lecture/DLL) afin d'obtenir un état précis de la situation de l'offre de lecture et les évolutions depuis l'enquête menée en 1992.

L'étude confirme que la lecture est une pratique sociale importante à l'hôpital. Neuf hôpitaux enquêtés sur dix disposent de ressources documentaires. La lecture est à la fois une pratique individuelle et une animation collective au travers des manifestations organisées. Sept hôpitaux sur dix proposent des animations liées à la lecture/écriture. Mais cette présence effective cache des situations extrêmement différentes. En fonction des établissements, l'offre peut prendre la forme d'une unique armoire de livres ou d'une véritable médiathèque (dans 1/3 des hôpitaux).

2.1 Nature de l'offre

En matière de volumes des collections, il y a une disparité extrême, la moyenne se situant autour de 2700 ouvrages par bibliothèque.

L'étude confirme le caractère essentiellement livresque de l'offre avec des collections constituées à 95 % de livres. Les documents audiovisuels représentent 7% des collections. Ce type de documents se trouve essentiellement en CHU et CHR où il constitue 15% des documents mis à disposition. Les ressources électroniques sont encore présentes de manière marginale même si cette situation est amenée à évoluer.

Le taux d'accroissement des collections est de 5%, taux encore inférieur aux recommandations du ministère de la culture et de l'IFLA.

Une autre caractéristique forte de ces collections est la prédominance de la fiction : 2/3 de l'offre est centrée sur le loisir et l'évasion. Les documentaires généraux représentent 21% de l'offre. Les documentaires sur la santé, le corps, le handicap sont marginaux (2%) alors que l'étude montre des attentes des patients dans ce domaine.

2.2 Mode d'accès à l'offre

En matière d'amplitude d'ouverture, les bibliothèques sont en moyenne ouvertes au public 16h par semaine.

Le mode d'accès aux documents se fait dans 47% des hôpitaux dans l'espace de la bibliothèque où le patient se déplace pour lire sur place ou emprunter. 1/3 des hôpitaux organisent un passage hebdomadaire du chariot de livres dans les chambres. 28% portent les documents à la demande.

2.3 Moyens en matière de gestion de l'offre

En matière de ressources humaines, l'étude confirme la prédominance du bénévolat. 73% des gestionnaires de l'offre sont des bénévoles regroupées en associations. 24% sont des salariés non professionnels des bibliothèques, 2% sont des salariés bibliothécaires, 1% sont des bibliothécaires détachés des bibliothèques municipales ou des bibliothèques départementales de prêt.

Suite aux résultats de cet état des lieux national, la DHOS en collaboration avec la DLL ont décidé de proposer un ensemble de recommandations dans l'objectif d'aider les hôpitaux à analyser leur offre et à trouver des solutions pour l'améliorer.

3. « Faire vivre la lecture à l'hôpital » : recommandations ministérielles

Un document « Faire vivre la lecture à l'hôpital : recommandations et bonnes pratiques » a été réalisé et adressé aux directions de tous les hôpitaux et de toutes les bibliothèques municipales et départementales de prêt. Il est également téléchargeable en ligne sur les sites web des deux ministères.

Les recommandations qui y figurent s'appuient sur l'analyse des attentes des publics enquêtés.

En matière de supports, les patients souhaitent plus de documents audiovisuels, des accès aux ressources électroniques et des documents adaptés aux handicaps des personnes âgées.

En matière de contenu, ils souhaitent, en plus des documents de fiction, des ouvrages sur les conséquences de la maladie ou sur la façon de vivre ensuite. Il ne s'agit pas d'ouvrages médicaux mais de vulgarisation sur la santé. Ils expriment aussi l'importance d'échanger sur ces sujets avec des professionnels.

Pour améliorer l'offre en cohérence avec les souhaits des patients, l'attention des directions d'hôpitaux est attirée sur plusieurs points :

- inciter à développer les compétences professionnelles des acteurs de l'offre
- organiser des espaces de lecture spécifiques et dédiés
- assurer une amplitude horaire suffisante et régulière
- investir d'autres espaces de l'hôpital comme les salles d'attente, les consultations...
- diversifier les supports
- offrir des documents récents en cohérence avec les attentes des patients

Même si cela se pratique dans de plus en plus d'hôpitaux, il est recommandé de diversifier les médiations :

- en ciblant les passages de chariots dans les chambres

- en développant les animations autour du livre et de la lecture : lectures à voix haute au chevet ou en petit groupe, ateliers multimédia, ateliers journal, recueil de mémoires... Ces activités constituent en effet le deuxième mode d'intégration de la lecture dans les hôpitaux enquêtés. La fréquence et la régularité de ces animations sont essentielles pour le patient et le personnel.
- En organisant des événements culturels en fonction des manifestations nationales, locales et institutionnelles.

Pour mettre en place une offre de lecture de qualité, il est important de mobiliser les partenaires au sein de l'établissement mais également de travailler avec les lieux institutionnels de lecture que sont les bibliothèques.

Enfin, pour que l'offre soit reconnue, qu'elle dispose d'un minimum de moyens financiers et humains, qu'elle soit pérenne, il est essentiel de l'inscrire dans le projet d'établissement.

Tous ces éléments sont développés dans la plaquette Faire vivre la lecture à l'hôpital. (http://www.culture.gouv.fr/culture/politique-culturelle/hopital/livret_recommandations.pdf ou http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/culture_hopital/accueil.htm)

4. Expériences en matière de nouvelles technologies

Dans les bibliothèques médicales, les nouvelles technologies sont très présentes mais les patients n'y ont pas accès. Dans les bibliothèques de loisirs des patients et des personnels, comme cela a été décrit précédemment, les nouvelles technologies sont peu présentes. Toutefois, les situations évoluent.

Dans le réseau des médiathèques de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris que je coordonne, elles ont fait leur apparition petit à petit.

- les collections des médiathèques sont multi supports (livres, revues, CD, DVD, CDROM)
- la gestion bibliothéconomique est informatisée depuis 1994
- le public peut interroger le catalogue des ressources sur un OPAC

Les nouvelles technologies sont également utilisées pour informer sur les services des médiathèques :

- sur le site Intranet de l'hôpital, les médiathèques présentent leurs nouveautés, « Coups de cœur », ressources, services...
- ces informations sont aussi présentes sur le site Internet de l'institution pour permettre au patient de préparer son séjour. www.aphp.fr rubrique Lire, voir et se documenter
- l'offre électronique, à proprement parlée, progresse avec la mise à disposition de postes de consultation Internet. Sur les 21 médiathèques de l'AP-HP, 4 médiathèques offraient ce service en 2005. Actuellement, elles sont 10 à mettre à la disposition des patients ce type de prestation.

Dans ces 10 médiathèques, 1 ou 2 postes sont en accès libre et gratuit. Les services offerts sont :

- web illimité
- messagerie
- sélection de sites

L'utilisation des postes Internet est très importante par les patients. Le taux d'occupation est de 90% pendant les heures d'ouverture des médiathèques.

Les patients utilisent la messagerie pour garder un lien social avec la famille, les amis... Ils utilisent aussi les postes pour travailler quand ils ont été hospitalisés en urgence. Ils font aussi des recherches documentaires sur les pathologies, les maisons de convalescence, les plans des régions où ils iront en rééducation... La médiation d'un bibliothécaire professionnel est importante pour guider les patients.

Un autre service est offert dans une médiathèque du réseau des médiathèques de l'AP-HP : le service de lecture numérique. La médiathèque de l'hôpital Raymond Poincaré à Garches, en la personne de sa responsable Myriam Revial, a été dès l'origine partenaire du projet de Bibliothèque nationale pour le handicap (BNH), projet novateur lancé par Alain Patez de la bibliothèque municipale de Boulogne Billancourt (cf. intervention de Monique Pujol). Cette mise en place a nécessité des partenariats multiples sur l'hôpital :

- avec la Mission handicap impliquée dès le début du projet
- avec la plate forme Nouvelles technologies qui a adapté les postes aux handicaps des patients
- avec la participation des services de soins comme les ergothérapeutes par exemple

L'hôpital a également fait appel au mécénat d'entreprise qui s'est concrétisé par le don de 10 micros par la société Hewlett Packard.

Ce type de service est essentiel et devra être largement étendu aux autres institutions de santé.

D'autres expériences sont menées en matière de nouvelles technologies.

Docteur souris permet à des enfants de disposer d'ordinateurs portables équipés de jeux ludoéducatifs et offrant la possibilité de surfer sur Internet, de communiquer avec sa famille, les copains de sa classe ou les autres enfants hospitalisés. [www. ???](http://www.???)

Dans des plusieurs hôpitaux enquêtés, des ateliers multimédia sont organisés autour de la réalisation de petites émissions de télévision retransmises dans les chambres par exemple.

L'accès aux ressources électroniques est fortement souhaité par les patients, citoyens temporairement dans une situation ne leur permettant pas d'utiliser les outils dont ils disposent habituellement chez eux ou dans les lieux culturels qu'ils fréquentent. Ces différents points constituent des axes dont les directeurs d'hôpitaux pourront se saisir afin de faire évoluer l'offre de lecture en partenariat avec les bibliothèques municipales.

Claudie Guérin
Coordinatrice des médiathèques et centres de documentation de l'Assistance
Publique-Hôpitaux de Paris
claudie.guerin@dfc.aphp.fr