

h e g

**Interculturalité(s) en lecture publique :
définition du rôle et des facteurs de succès d'un
espace interculturel à la Bibliothèque de Versoix**



Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Sophie Küffer

Conseiller au travail de Bachelor :

Alexandre Boder, chargé d'enseignement HES

Carouge, 11 juillet 2013

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Spécialiste en Information Documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Sullens, le 11 juillet 2013

Sophie Küffer

Remerciements

Je souhaite remercier toutes les personnes qui de près ou de loin ont été présentes durant la réalisation de ce travail.

Madame Françoise-Claire Wicht pour son accueil chaleureux, sa disponibilité et son soutien.

Monsieur Alexandre Boder, mon conseiller pédagogique, pour son oreille attentive et ses conseils avisés.

Madame Lucienne Kuffer, ma maman, pour son soutien au jour le jour et sa relecture.

Mon compagnon, Florent Tercier, et la bande de copines, de près Elodie Schwob et Maëlle Surdez, et de loin elles se reconnaîtront, pour avoir partagé les hauts et les bas qui ont jalonné ces cinq mois.

Madame Monica Prodon pour avoir accepté d'être ma jurée.

Je remercie encore toutes les personnes avec qui j'ai eu contact durant ce travail pour leur disponibilité et leur collaboration.

Merci à tous pour vos encouragements !

Résumé

Ce travail a été mandaté par la responsable de la Bibliothèque communale de Versoix. La Bibliothèque de Versoix est sur le point, de déménager, de s'agrandir et d'intégrer les nouveaux locaux d'un centre culturel communal d'ici 2014. Cet événement à venir devrait permettre d'adapter la Bibliothèque aux différentes évolutions de la société et du monde de l'information documentaire avec notamment la création d'un espace interculturel. Ce projet est né des observations au quotidien des bibliothécaires : le besoin de penser la Bibliothèque comme un lieu de rencontre, d'échange et de médiation interculturelle.

Le travail est divisé en deux parties. La première consiste en une revue de la littérature et une réflexion sur les concepts d'interculturalité, de troisième lieu et de médiation culturelle découlant du rôle social des bibliothèques de lecture publique. Elle contient également un état des lieux de l'interculturalité en bibliothèque et les différences qui existent entre bibliothèque interculturelle et de lecture publique, en Suisse en 2013. La réflexion porte sur les tendances actuelles de redéfinition du modèle des bibliothèques de lecture publique à travers les concepts de rôle social, troisième lieu et médiation culturelle. La seconde partie se concentre sur le mandat de la bibliothèque de Versoix et décrit le paysage social et culturel dans lequel elle est implantée : la composition du tissu social de la ville et des associations socioculturelles locales.

La réflexion a permis de démontrer l'importance du rôle de l'interculturalité en lecture publique comme possible moteur de la cohésion sociale. Le travail se termine par la présentation de quelques idées d'animations et recommandations en matière d'organisation de la bibliothèque, de nouveaux partenariats et d'évaluation de la performance.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vii
Liste des figures.....	vii
1. Introduction.....	1
1.1 Contexte.....	1
1.2 Mandant	1
1.3 But.....	2
1.3.1 Objectifs généraux	2
1.4 Méthodologie.....	2
1.5 Préambule.....	3
2. Définitions	6
2.1 Culture	6
2.2 Interculturalité	6
2.3 Diversité culturelle	6
2.4 Intégration	8
2.5 Troisième lieu.....	8
2.6 Rôle social	9
2.7 Médiation culturelle	9
3. Revue de la littérature	11
3.1 La Suisse : diversité culturelle et intégration.....	11
3.2 Interculturalité en bibliothèque	11
3.3 Bibliothèque en crise	13
3.4 Réactions du métier	14
3.4.1 Rôle social de la bibliothèque.....	15
3.4.2 Troisième lieu et bibliothèque.....	16
3.4.3 Médiation culturelle en bibliothèque	17
3.4.3.1 Types de médiations	18
3.4.4 Rôle culturel de la bibliothèque	18
3.5 Bibliothèques interculturelles suisses (BIC).....	19
3.5.1 Mission.....	20
3.5.2 Description du concept : d’hier à aujourd’hui	20
3.5.2.1 Structure associative et institutionnelle	21
3.5.3 Autres formes de diversité ou l’interculturalité sous toutes ses formes	23
3.6 Redéfinir le modèle des bibliothèques	23

3.6.1	Rôle des espaces.....	24
3.6.2	Rôle des collections	25
3.6.3	Rôle des professionnels.....	25
3.6.4	Rôle du public	26
4.	Etat des lieux à Versoix.....	27
4.1	Population et langues parlées.....	27
4.2	Développement de la commune.....	28
4.3	« Passerelles pour La Pelotière ».....	29
4.4	La Bibliothèque communale de Versoix.....	29
4.4.1	Historique.....	29
4.4.2	Situation actuelle.....	30
4.4.3	La future bibliothèque.....	36
4.4.3.1	Forces, faiblesses, opportunités et menaces.....	38
4.5	Intervenants socioculturels.....	38
4.5.1	Association Ecole et quartier - CinéVersoix.....	39
4.5.2	Association des Habitants de La Pelotière (AHP).....	39
4.5.3	Café Rencontre de La Pelotière	39
4.5.4	Villa Yoyo – Union chrétienne de Genève	40
4.5.5	Association des Jeunes de Versoix (anc. Parlement des)	40
4.5.6	Association Le Rado – Centre de rencontres	41
4.5.7	La Forge	41
4.5.8	DPIG – Dialogue et prévention intergénérationnel.....	41
4.5.9	Les Flots bleus.....	42
4.5.10	Equipe de maintien à domicile – EMD	42
4.5.11	Ecoles publiques et privées	42
5.	Analyse.....	44
5.1	Démarche interculturelle en lecture publique.....	46
5.2	Propositions d’actions interculturelles	48
5.2.1	Coin lecture à La Pelotière	48
5.2.1.1	Collaboration	48
5.2.1.2	Organisation	48
5.2.1.3	Moyens	49
5.2.1.4	Publics.....	49
5.2.2	Bébé bouquine ! à La Pelotière	49
5.2.2.1	Collaboration	50
5.2.2.2	Organisation	50
5.2.2.3	Moyens	51
5.2.2.4	Publics.....	51
5.2.3	La Bibliothèque vivante – The Human Library	51
5.2.3.1	Collaboration	52
5.2.3.2	Organisation	53
5.2.3.3	Moyens	54
5.2.3.4	Publics.....	55

5.3 Facteurs de succès	55
5.3.1 Indicateurs de performance.....	57
5.3.1.1 Rotation des collections	57
5.3.1.2 Emprunts par personne.....	58
5.3.1.3 Taux de présence aux animations organisées par la bibliothèque (par personne)58	
5.3.1.4 Pourcentage de fréquentation de la population cible	58
Conclusion	60
Bibliographie	62
Annexe 1 : Liens	74
Annexe 2 : Panorama des BIC suisses	75
Annexe 3 : Conditions du PEB des BIC suisses romandes	78
Annexe 4 : Statistiques de langues (Versoix, Genève)	80
Annexe 5 : Contrat de quartier de La Pelotière	82
Annexe 6 : Dépliant Né pour lire	85
Annexe 7 : Bibliothèque vivante – Livre d’or	86
Annexe 8 : Normes CLP pour Bibliothèque de Niveau 3	87
Annexe 9 : Analyse statistique de la BM	90
Annexe 10 : 10 règles d’or	92

Liste des tableaux

Tableau 1 Evaluation de la performance – BM Versoix	31
Tableau 2 Etat du fonds de la BM en juin 2009	32
Tableau 3 Rapport entre littérature et documentaire en 2009	32
Tableau 4 Rotation de la collection – BM Versoix.....	33
Tableau 5 Diagramme SWOT de la Bibliothèque	38
Tableau 6 Chronologie des BIC en Suisse	75
Tableau 7 Langues les plus représentées dans les BIC suisses romandes par ordre alphabétique.....	77
Tableau 8 Panorama des langues dans les BM suisses romandes	77
Tableau 9 Conditions de PEB des BIC (classé par coût)	78
Tableau 10 Représentation des langues sur Versoix et Genève	81
Tableau 11 Normes CLP pour Bibliothèque de Niveau 3.....	87
Tableau 12 Prêts et taux de rotation de la BM.....	91

Liste des figures

Figure 1 Les 4 dimensions de la diversité.....	7
Figure 2 Habitants selon l'âge	33
Figure 3 Usagers actifs selon l'âge.....	33
Figure 4 Proportion de prêts par âge.....	34
Figure 5 Nombre moyen d'emprunts par usager.....	34
Figure 6 Taux de prêts par âge	35
Figure 7 Rapport entre les prêts et le fonds adulte par langue	36
Figure 8 Langues de Versoix.....	80
Figure 9 Langues principales de Genève 2010	80
Figure 10 Prêts par type de docs et d'usagers à la BM	90

1. Introduction

1.1 Contexte

Sur les rives du lac Léman se trouve la ville de Versoix. Forte de ses 13'019 habitants, cette agglomération présente un profil multiculturel à l'image du Canton de Genève. Au cœur de Versoix se trouve la Bibliothèque communale qui offre ses services aux Versoisens et autres voisins proches. Le présent travail a été mandaté par la Bibliothèque à l'issue des observations des bibliothécaires et de leur travail auprès des crèches et garderie de la ville qui ont formulé de nouveaux besoins en langues étrangères. A cela s'ajoute l'évolution du tissu social de Versoix avec la création de nouveaux quartiers multiculturels et le constat de l'absence des adolescents à la Bibliothèque. Tout cela a fait germer l'idée d'un lieu de rencontre, d'échange et de médiation interculturelle dans l'esprit des bibliothécaires. De plus, la Bibliothèque de Versoix est sur le point de s'agrandir et d'intégrer les nouveaux locaux d'un centre culturel communal d'ici 2014. Afin de mener à bien cette restructuration, une réflexion sur la création d'un espace interculturel en lecture publique et de ses spécificités a été proposée comme sujet de travail de bachelor en Information documentaire à la HEG de Genève. Ce travail présente donc deux axes : l'un théorique, l'autre pratique. Le premier établit les liens entre plusieurs réflexions autour des notions d'interculturalité, de « troisième lieu », de médiation interculturelle et des spécificités propres aux bibliothèques de lecture publique par rapport aux bibliothèques interculturelles. Le second porte sur une analyse de l'existant autour de la commune de Versoix, sa Bibliothèque communale et son public, ses institutions et associations socioculturelles. Cet axe, plus pratique, permet de définir avec qui la Bibliothèque devrait collaborer sur le plan de la médiation interculturelle dans la commune.

1.2 Mandant

Françoise-Claire Marie Wicht

Responsable de la Bibliothèque communale de Versoix

bibli.versoix@worldcom.ch

Bibliothèque de Versoix

Rampe de la Gare 2

CH - 1290 Versoix

Tél. +41 (0)22 775 66 80

1.3 But

Le but de ce projet est de définir le rôle et les facteurs de succès d'un espace interculturel dans une bibliothèque de lecture publique aujourd'hui.

1.3.1 Objectifs généraux

- Rédaction d'une synthèse sur le thème de l'interculturalité et des notions qui en découlent.
- Rédaction d'une synthèse définissant la notion de « troisième lieu » et des spécificités de la médiation interculturelle en bibliothèque de lecture publique.
- Rédiger un compte-rendu de la situation socioculturelle de Versoix identifiant les partenaires potentiels de la région.
- Analyse des résultats obtenus et mise en perspective pour dégager le rôle d'un espace interculturel en lecture publique et ses facteurs de succès applicables à Versoix et éventuellement à d'autres institutions.

1.4 Méthodologie

Comme spécifié dans le cahier des charges, ce travail est partagé en deux parties l'une théorique et l'autre plus pratique en lien avec le terrain du mandant. Dans la première partie, nous avons dressé un état de l'art des différents concepts qui nous occupaient. Différentes sources ont été utilisées à commencer par des documents de références, des travaux académiques, des articles de périodiques professionnels sur les domaines étudiés. Une grande partie de nos recherches s'est faite sur Internet à l'aide d'équations de recherches prenant en compte les différents termes de recherche. Nous avons identifié des sources fiables du domaine et procédé ensuite par surf inversé pour en cerner d'autres. Afin de ne pas être prise de court par la multitude de résultats de ces recherches, nous avons travaillé avec l'outil de gestion de marque-pages en ligne, *Diigo*, sur lequel nous avons pu organiser les résultats de nos investigations. Ces recherches sur les différents domaines du travail, se sont étalées sur quatre mois. Nous avons aussi eu recours aux bibliographies de plusieurs cours suivis durant la formation à la HEG. Par la suite, deux rapports ont été transmis au mandant, comme convenu, pour exposer cet état de l'art.

Durant notre travail, nous avons réalisé plusieurs entretiens que nous avons structurés selon la méthodologie des entretiens semi-directifs. Pour chacun d'eux, un canevas d'entretien a été établi dans ce sens. Nous n'avons pas procédé à une transcription détaillée, puisque nous ne projetions pas une analyse de contenu, mais une récolte d'informations. Les différentes personnes que nous avons rencontrées nous ont permis de collecter de nombreuses informations inaccessibles autrement. Ces entretiens nous ont permis d'avoir un avis professionnel et expert sur les thématiques abordées.

Les entretiens ont été menés à Fribourg avec Geneviève Ingold de LivrEchange, à Renens avec MMe Monica Prodon de Globlivres et à Genève avec Dorothée Crettaz au Centre d'intégration culturelle (CIC). Nous avons également rencontré Aurélia Isoz de l'association Loco-Motive afin de recueillir son expérience en matière de bibliothèque vivante.

En parallèle, un état des lieux de l'institution mandante et de son environnement a été entrepris. Une recherche d'informations spécifiques et des entretiens ont été réalisés afin de dresser le portrait de Versoix et de sa Bibliothèque. Dans ce cadre, nous avons rencontré principalement la responsable de la Bibliothèque, Mme Wicht, mais aussi M. Joaquín Salazar, coordinateur du projet *Passerelles pour La Pelotière* qui nous ont été d'une grande aide.

Par la suite, nous avons mis en relation les différents résultats de notre collecte d'informations pour produire une analyse permettant de réaliser notre objectif d'analyse et de définir le rôle d'un espace interculturel au sein d'une bibliothèque de lecture publique et ses facteurs de succès. Dans le cadre de cette démarche nous avons rédigé quelques recommandations issues du résultat de nos recherches et de nos réflexions personnelles dans le but d'offrir des alternatives innovantes à notre mandant.

Les thèmes traités dans ce travail touchent différents domaines comme la sociologie, les sciences de l'éducation, la politique d'intégration ou celle des bibliothèques suisses. Ce large éventail a fourni des résultats d'une grande richesse et nous avons parfois eu peur de nous perdre parmi les informations. Un certain nombre de questions se sont posées en rapport avec le niveau que nos recherches devait atteindre et l'ampleur des domaines traités fait que nous avons un large éventail de sources. Par conséquent, la bibliographie est organisée par thématiques afin de rendre sa lecture et son éventuelle utilisation plus aisée.

Définir notre domaine de recherche et ne pas dépasser le cadre défini par notre cahier des charges a été une des difficultés de ce travail. Dans le cadre du suivi pédagogique, nous avons régulièrement rencontré notre conseiller, Alexandre Boder. Ces entretiens nous ont permis de partager nos doutes et d'avoir un œil extérieur sur l'état général de nos réflexions.

1.5 Préambule

Le développement d'Internet a fait de ce nouvel espace d'informations un concurrent de la bibliothèque. Alors que la question de l'utilité des bibliothèques se pose, de

nombreux débats et réflexions se développent chez les professionnels¹. Malgré ce développement constant, l'accès à Internet n'est pas garanti pour tous et une fracture numérique se creuse au fil des ans laissant de côté une population souvent défavorisée. Dans le monde des bibliothécaires les réflexions sur le rôle social que pourrait jouer la bibliothèque au sein de sa communauté prend de l'ampleur. L'image de la bibliothèque lieu de savoir austère et presque sacré (Servet 2009, p.16) est remise en question au profit de nouvelles propositions de modèles : bibliothèque troisième lieu, bibliothèque sociale, bibliothèque médiatrice. Une question se pose donc : la bibliothèque pourrait-elle jouer un rôle dans le développement de la cohésion sociale ? Elle est une de celles à laquelle nous avons cherché des éléments de réponses dans notre revue de la littérature.

En Suisse, l'évolution des idées et des politiques ont abouti à l'élaboration de lois et de directives sur l'intégration des migrants, l'égalité des chances dans la société, l'égalité d'accès au savoir pour les publics empêchés par un handicap. Notons que la notion de handicap recouvre des aspects physiologiques mais également sociaux.

L'évolution de la politique en Suisse se retrouve naturellement dans la réflexion que peuvent mener les professionnels de la bibliothèque et il est intéressant de les mettre en lien avec les textes fondateurs internationaux et nationaux pour la bibliothèque publique comme le *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque*, la *Charte des bibliothèques suisses* et l'ancien *Code d'éthique BIS pour les bibliothécaires et professionnels de l'information* qui prônent un accès pour tous aux services des bibliothèques mais aussi des principes d'intégration, de cohésion sociale. Il existe donc des bases théoriques aussi bien du rôle culturel que social de la bibliothèque de lecture publique.

La société actuelle est reconnue comme multiculturelle mais qu'en est-il de la hiérarchisation des cultures ? En Suisse, la volonté d'intégration et non d'assimilation pousse à croire que chaque culture a sa place et est reconnue comme égale. Mais qu'en est-il en réalité ? La section IFLA² des bibliothèques au service des populations multiculturelles préconise que la bibliothèque soit le reflet de la société qu'elle dessert (Section 2011, p.1). Cependant, un idéal tel que celui-ci demande de repenser la bibliothèque comme un lieu de « rencontre, échange, reconnaissance et respect entre individus de toutes les cultures. » (Prodon 2010, p.2) et donc interculturel.

¹ Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

² International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

Ce mandat correspond aux valeurs d'équité et de justice sociale qui nous habite et nous a permis de faire se rencontrer plusieurs de nos intérêts qui sont les langues, la découverte de nouvelles cultures, la recherche d'une meilleure vie ensemble. Pour nous, la culture et le savoir ne sont pas le fait d'une élite, mais naissent du partage et du respect de l'autre et de ses différences.

L'aspect pratique de ce mandat nous a plongée dans la réalité d'une bibliothèque de lecture publique en particulier et de son environnement politique et social. Le futur déménagement de la Bibliothèque communale de Versoix est le prétexte pris par les professionnels pour redéfinir leur modèle en prenant en compte l'évolution de la société et du monde de l'information. Nous avons donc tenté d'apporter quelques réponses à leur questionnement sur la question de l'interculturalité et des nouveaux modèles de bibliothèque possibles en lecture publique. La principale difficulté du travail aura été l'amplitude des réponses possibles car les thèmes abordés et les solutions présentées ne font qu'ouvrir des portes de réflexions pour tendre à :

« l'établissement idéal : organisme concourant à la bonne économie locale, Zaidant à réduire les écarts sociaux, il se doit de participer au bien-être des individus, d'encourager la lecture, de diffuser la connaissance, de contribuer à l'apprentissage et au développement des compétences, de favoriser la construction de l'identité personnelle et communautaire, de nourrir un sens du lieu pour les gens de tous âges, de tous milieux et de toutes cultures. »

(Servet 2009, p. 15)

2. Définitions

2.1 Culture

Le terme « culture » comporte de nombreux sens relevant de différents domaines dont l'agriculture, l'art, l'éducation ou la sociologie, d'où la difficulté à le définir. Dans le domaine qui nous concerne, nous avons choisi de fonder notre réflexion sur la définition donnée par l'Unesco,

« la culture doit être considérée comme l'ensemble des traits distinctifs spirituels et matériels, intellectuels et affectifs qui caractérisent une société ou un groupe social et qu'elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les façons de vivre ensemble, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances »
(Unesco 2001)

Nous aimerions ajouter à cette définition la notion d'évolution de la culture ; cette dernière n'est pas une caractéristique figée de la société ou de l'humain, au contraire, elle se modifie au fil du temps et des influences diverses (Multiculturalisme [2002], p.32).

2.2 Interculturalité

Au moment de définir le terme « interculturalité », nous nous sommes rendu compte que ce concept n'existait pas tel quel dans les dictionnaires de langues. L'adjectif interculturel est présent mais pas le substantif qui nous occupe et qui est apparu comme concept dans les années 1970 (Métraux [s.d.]). L'interculturalité se définit, d'une part, par la reconnaissance des différentes cultures qui existent dans une société, par la prise de conscience de leurs similitudes, de leurs spécificités, et d'autre part, par le respect qui s'instaure entre les différents groupes après avoir pris en compte les préjugés de chacun, ouvert son esprit à l'autre et entamé un processus de dialogue et de partage de ses expériences (Multiculturalisme [2002], p.32). Différentes notions apparaissent pour définir le concept d'interculturalité : reconnaissance de soi, de l'autre, respect, curiosité, coexistence, dialogue et partage. Le concept d'interculturalité se rapproche d'une forme de médiation entre les cultures permettant la résolution de conflits, la vie ensemble et donc le développement de la cohésion sociale. Il se différencie de la « multiculturalité » qui, selon le dictionnaire du site *Socialinfo : dictionnaire suisse de politique sociale*, consiste en la juxtaposition de cultures qui n'interagissent pas forcément ensemble.

2.3 Diversité culturelle

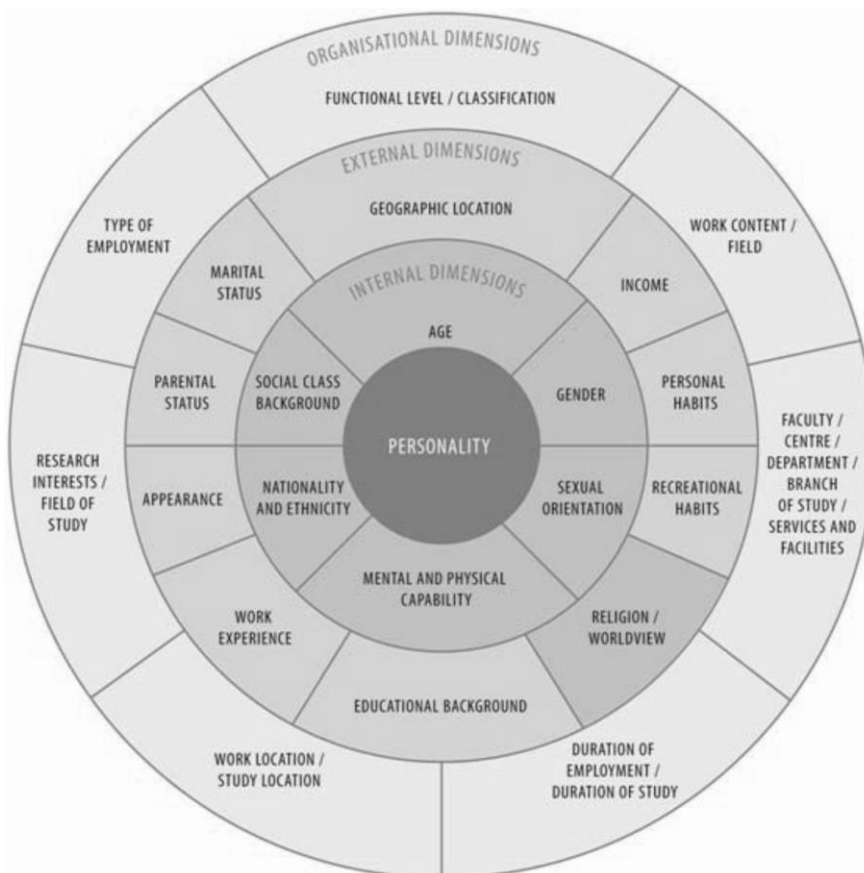
La diversité culturelle est aussi une notion en lien avec l'identité des individus. La pluralité reconnue de ces identités donne corps à la diversité culturelle qui est, en

Suisse, le fondement de la société. Comme en Belgique, nous avons une identité politique neutre qui ne prend pas en compte la culture et qui s'ajoute aux identités culturelles différentes (*Ibid.*, p.34). En Suisse la diversité culturelle est inscrite dans l'article 2 de la Constitution fédérale reconnaissant la particularité d'un pays multiculturel à la base. En France, Florence Salanoue a réfléchi dans le cadre de son mémoire, *Diversité culturelle en bibliothèques publiques*, sur cette notion qui selon elle a :

« le grand mérite (...) [de tendre] à mêler deux registres : la reconnaissance des différences culturelles d'une part, et l'idée de lutte contre les discriminations d'autre part. Enfin, parce que le mot évoque à la fois la possibilité de vivre ensemble dans nos différences, il incite à créer une nouvelle dynamique de débat sur le sens – ou le non-sens – des politiques publiques en faveur de la diversité. »
 (Salanoue 2011, p.26)

Selon le schéma des quatre dimensions de la diversité qu'elle met en annexe, et que l'on retrouve dans un ouvrage théorique sur le management de la diversité en bibliothèque (Kaiser 2008, p.128), on constate combien la construction de l'identité d'un individu est le résultat d'un processus complexe.

Figure 1 Les 4 dimensions de la diversité



(Salanoue 2011, p.74)

Nous constatons dans ce schéma que l'identité individuelle et collective est soustendue par la diversité, qu'il s'agisse d'une origine, d'un handicap, d'un mode de vie, d'un choix de vie etc.

Mentionnons également que la diversité culturelle est considérée comme un patrimoine commun de l'humanité par la *Déclaration universelle sur la diversité culturelle* de l'Unesco ; nous y reviendrons plus bas (Unesco 2001).

2.4 Intégration

Selon *Socialinfo*, l'intégration définit le processus d'entrée dans un groupe social d'un nouveau membre, plus jeune ou étranger au groupe, qui reconnaît en ce groupe et en son mode de fonctionnement (croyances, pratiques, buts communs) un modèle normé qu'il fait sien. « Le fait d'avoir un travail, d'élever des enfants, de participer à la vie sociale et culturelle d'une région donnée ou de respecter les lois sont généralement considérés comme des signes d'intégration à la société. » (Tabin [s.d.]) De plus, on peut parler d'intégration des migrants lorsqu'est effectif l'« accès à la formation, à l'emploi et au logement, ainsi qu'à la participation à la vie sociale et politique, et ce sur un pied d'égalité avec les autochtones » (Mahnig [s.d.]). Sur le plan culturel, l'intégration n'implique pas l'assimilation aux pratiques culturelles du groupe intégré mais bien une cohabitation harmonieuse des différentes cultures qui se mélangent pour faire évoluer la culture commune. Enfin, il est reconnu que l'intégration participe au développement de la cohésion sociale ce qui la rend souhaitable.

2.5 Troisième lieu

Le concept de « troisième lieu » est issu d'une réflexion du sociologue urbain Ray Oldenburg en 1980. Selon lui, la vie en société se déroule sur trois lieux : un premier lieu familial, un second professionnel et un troisième social. L'interaction entre ces trois lieux permet à l'individu d'établir un certain équilibre entre sphère privée et publique. Oldenburg identifie différents types de troisièmes lieux au cours de l'Histoire : citons pour exemple l'agora grecque, le forum romain, la piazza italienne, le café parisien ou la taverne américaine. Il s'agit d'un terrain neutre, confortable, où l'égalité et la convivialité sont de mise dans le respect et la simplicité des échanges informels ; les habitués du lieu profitent de la grande accessibilité de celui-ci qui est un *home away from home*. Sans ce troisième lieu, les individus se replient sur leurs sphères privées et professionnelles et l'on observe une perte de mixité sociale, chacun reste avec les siens. L'équilibre sociétal est alors menacé et l'on voit apparaître des tendances au communautarisme et à l'isolement.

Les caractéristiques indispensables au troisième lieu selon Oldenburg sont :

- l'ancrage physique du lieu qui induit chez l'individu un sentiment d'appartenance à la communauté dans laquelle il se trouve,
- l'appropriation du lieu par son public qui en fait alors partie intégrante,
- la régénération sociale permise par les différentes possibilités du lieu,
- la possibilité d'être soi-même et de s'exprimer librement,
- la chaleur humaine du lieu.

Il faut noter que ces spécificités se chevauchent, selon Mathilde Servet (2009), ce qui les rend peu observables scientifiquement. Malgré cela, la réflexion d'Oldenburg a fait écho et d'autres penseurs ont fait également le rapprochement entre le troisième lieu d'Oldenburg et la bibliothèque dont il n'avait pas parlé. Puisque la « société, de plus en plus individualiste, manque de rituels associant les gens de façon joyeuse et informelle » (Servet 2009, p.26), la bibliothèque pourrait pallier ce manque et devenir ce troisième lieu permettant de renforcer la cohésion au sein de la communauté en favorisant les liens sociaux. Nous verrons plus loin comment la bibliothèque peut être comprise dans le concept de troisième lieu.

2.6 Rôle social

Le Larousse définit « social » comme étant ce qui se rapporte aux relations entre les membres d'une société. Si l'on se réfère, ensuite, à la définition du dictionnaire de *Socialinfo* le terme « social » peut être envisagé sous deux angles différents en lien avec les rapports humains. Le premier tient compte des valeurs qui régissent une société et traite « [...] des idées et des activités ayant pour objet l'amélioration du sort de toute la population ou de certaines catégories de ses membres, à commencer par les plus démunis et les plus souffrants » (Girod [s.d.]). Cette idée de « favoriser le bien-être des groupes les plus fragiles de la société » (Confédération 2011) est aussi mentionnée par le gouvernement au sujet de la politique sociale suisse. Cela nous paraît très intéressant pour la suite de la réflexion. Le second angle aborde ce terme de manière technique traitant des « dénominations courantes » (Girod [s.d.]).

2.7 Médiation culturelle

Le Larousse définit la médiation comme « le fait de servir d'intermédiaire, en particulier dans la communication » (Médiation [s.d.]). En consultant *Socialinfo*, nous constatons que la médiation est un concept qui s'inscrit principalement dans la résolution de conflits. Quant à la médiation culturelle, elle est définie comme un concept de communication et d'interprétariat entre un migrant allophone et les acteurs des domaines de la santé, du social ou de l'éducation. Nous constatons donc un écart entre la définition écrite de ce concept et l'utilisation qui est faite de ce vocable dans le milieu de la lecture publique. Nous verrons par la suite qu'il existe une troisième

manière de définir la médiation culturelle qui, elle, peut s'appliquer au monde des bibliothèques et au rôle d'intermédiaire qu'elles peuvent jouer entre les usagers et l'information.

3. Revue de la littérature

3.1 La Suisse : diversité culturelle et intégration

De par son histoire, la Suisse est un pays multiculturel avec une tradition d'accueil importante. Depuis sa fondation, différents peuples tentent de fédérer leurs intérêts et de vivre côte à côte. La Suisse du 20^{ème} siècle, face aux diverses situations économiques, politiques et sociales régnant dans le monde, a accueilli différentes populations migrantes : travailleurs, réfugiés ou migrants. Chaque individu accueilli a apporté avec lui son bagage culturel et personnel qui lui a permis d'appréhender plus ou moins bien la société suisse et d'envisager de s'y intégrer. Du point de vue de l'État :

« [l]a structure politique suisse se singularise par le fédéralisme, la large autonomie communale, la démocratie directe. Or, à cause du fédéralisme, il n'y a pas eu de réponse fédérale au défi de l'intégration des populations immigrées ; celle-ci est l'œuvre des institutions telles que l'école, la vie religieuse et les droits politiques locaux, tous des domaines de compétence cantonale, de telle sorte que l'on observe des modèles assez différents à l'intérieur du pays, reflétant notamment le clivage linguistique. »
(Mahnig [s.d.])

Aujourd'hui la Suisse a mis l'intégration à son programme politique (Département 2010) dans l'idée de soutenir les efforts réalisés aux niveaux cantonal et communal. Des Programme cantonaux d'intégration (PIC) qui entreront en vigueur dès 2014 doivent être proposés par les cantons pour renforcer les « trois piliers de l'encouragement spécifique de l'intégration » : « Information et conseil », « Langue et formation, travail » et « Compréhension et intégration sociale » (Confédération 2012, p.17).

Jusqu'en 2008³, date du renouvellement de la loi fédérale qui unifie un tant soit peu les pratiques, les infrastructures d'accueil se sont développées localement. Les cantons romands ont presque tous une loi sur l'intégration des migrants à part le Valais qui s'appuie sur les textes fédéraux (L'intégration [s.d.]). Ces lois impliquent la création d'un Bureau de l'intégration, la nomination d'un délégué et de commissions consultatives entre autres partenaires de l'accueil et de l'intégration des migrants.

3.2 Interculturalité en bibliothèque

Avant d'étudier les textes fondamentaux définissant les missions des bibliothèques comme le *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique*, la *Charte des bibliothèques suisses* et le *Code de déontologie des bibliothécaires suisses*, il nous

³ Loi fédérale sur les étrangers (LEtr RS 142.20) du 16 décembre 2005 entrée en vigueur le 1 janvier 2008.

paraît utile de nous intéresser aux textes traitant de l'interculturalité, comme la *Déclaration universelle sur la diversité culturelle* de l'Unesco et *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques* de l'IFLA. Le premier texte définit une nouvelle éthique pour le 21^{ème} siècle selon laquelle la diversité culturelle fait partie du patrimoine commun de l'humanité. La culture est au cœur de l'identité de l'humain et participe à la cohésion sociale. Le programme proposé par cette Déclaration décline de nombreux points dont la valorisation du plurilinguisme dès le plus jeune âge, l'éducation promouvant valeurs d'ouverture et diversité culturelle, la réduction de la fracture numérique, la protection et valorisation du patrimoine oral et autochtone (Unesco 2001, p.5-6). Le second texte, les *Directives* de l'IFLA, reprend les grandes lignes de l'accès pour tous aux bibliothèques promulguées par l'Unesco dans le *Manifeste* en appuyant tout particulièrement l'accent sur les aspects multiculturels. La bibliothèque multiculturelle de l'IFLA devrait être le reflet de la société qu'elle sert grâce à une analyse préalable du public.

« Les bibliothèques devraient viser, en faisant l'acquisition de documents, à traduire la composition multiculturelle de la société et promouvoir une compréhension de la diversité culturelle, de l'harmonie raciale et de l'égalité. » (Section 2011, p.1)

Les missions des bibliothèques interculturelles ont pour mission l'adaptation à la société d'accueil, la formation initiale et continue tout au long de la vie et la participation à la vie sociale locale des membres des différentes cultures. Ceci revient à promouvoir l'intégration comme nous l'avons définie plus haut. L'IFLA préconise une gestion des collections multilingues avec la participation des communautés cibles. Comme pour une bibliothèque plus sociale, les partenariats sont un avantage et permettent de servir au mieux les différents publics. Les *Directives* mettent l'accent sur les compétences que les professionnels devraient développer pour accueillir et servir les communautés multiculturelles :

- *« la capacité de communiquer de manière positive avec autrui ;*
- *la capacité de comprendre les besoins des utilisateurs ;*
- *la capacité de coopérer avec les personnes et les groupes dans la communauté ;*
- *la connaissance et la compréhension de la diversité culturelle. » (Ibid., p.4)*

Les *Directives* mettent, également, l'accent sur l'importance des programmes d'alphabétisation, d'animations culturelles accessibles, si possible, à tous les publics, sur la possibilité de l'accès pour tous sans discrimination culturelle, linguistique, ethnique ou sociale, sur le développement d'une communication externe reflétant la

diversité de la communauté desservie ainsi que de la promotion des services interculturels auprès des politiques et décideurs.

Ces aspects théoriques sont repris et développés dans le mémoire de Rébecca Aeberli, Fabiano Fiero et Melissa Paez, *Bibliothèques et publics empêchés*. L'empêchement étant constitutif de la diversité d'une société, leur travail porte sur les différentes formes de handicaps qu'elles soient physiques, psychiques, générationnelles ou culturelles. Dans la définition de la diversité culturelle, il est intéressant de constater que l'on peut inclure aussi bien des aspects évidents comme la langue que d'autres auxquels on pense moins souvent comme le mode de vie (nomade ou sédentaire), le genre (différence homme-femme), le handicap physique, l'orientation sexuelle ou toute autre spécificité liée à l'individu.

3.3 Bibliothèque en crise

Depuis quinze ans, l'évolution des technologies de la communication et de l'information (TIC) a bouleversé le fonctionnement de la société à un rythme effréné. Aujourd'hui, internet est un outil de tous les jours pour une grande partie de la société suisse⁴ et l'accès illimité et en apparence gratuit a posé la question de la mort des bibliothèques. A cela s'est ajouté la dématérialisation des supports et la baisse des inscrits en bibliothèque. Dans certains pays, des bibliothèques ont fermé malgré l'idée communément acquise de leur utilité. Parallèlement, de nouveaux usages sont constatés en bibliothèque avec l'apparition d'un public « séjournant » qui profite des infrastructures sans être inscrit et ne connaissant pas bien les services et offres documentaires (Picard 2008). L'accès à l'information fait face à une abondance encore jamais atteinte qui pose de nombreuses questions. Avec l'arrivée des moteurs de recherche performants, de Google, des bibliothèques numériques, librairies numériques bon marché, a-t-on encore besoin de livres et de bibliothèques ? De nombreuses réflexions sont menées par les professionnels qui ont réalisé que l'accès illimité qu'offre Internet à l'information peut être un piège sournois pour l'utilisateur. En effet, face à un tel foisonnement, comment sélectionner l'information pertinente ? Face à cette évolution, les professionnels de l'information ont développé des compétences qui leur permettent de guider le simple internaute de manière efficace. Dans une société où le temps est devenu précieux et rare, l'accès rapide à la bonne information est un service clé que peut fournir la bibliothèque (Sandoz 2010, p.14). De plus, l'évolution de la société tend à encenser le divertissement et l'on passe d'un modèle de société de services à une société de l'expérience. De simple internaute, les individus

⁴ 85% des ménages sont connectés en Suisse en 2010 selon l'Office suisse des statistiques (OFS 2013).

sont devenus collaborateurs ; avec l'avènement du web 2.0. Internet n'est plus une simple base de documentation facile et rapide d'accès, c'est aussi un nouveau lieu, certes virtuel, qui permet de se rencontrer, d'établir des liens au travers du web social et participatif. Avec les pages personnelles, les blogs, les wikis puis les réseaux sociaux, les internautes se sont approprié la toile et créent à leur tour du contenu. Ces différents aspects de l'évolution de la société et des TIC sont le cœur des réflexions des professionnels et des nouvelles tendances que l'on peut observer en réaction.

Malgré la grande diffusion d'internet et des TIC, il est important de noter l'existence de ce qu'on appelle la fracture numérique qui exclut nombre d'individus de l'accès à l'information parce qu'ils ne sont pas connectés ou n'ont pas acquis les compétences nécessaires pour naviguer sur le net. Toutes ces évolutions remettent en question la vision élitiste de la culture et favorisent la théorie de la démocratie des cultures.

3.4 Réactions du métier

Comme nous l'avons dit plus haut, l'évolution des TIC et de la société ont provoqué de nombreuses réflexions et débats parmi les bibliothécaires devenus professionnels de l'information. De nombreux développements théoriques ou expériences pratiques ont lieu pour repenser le modèle de la bibliothèque. Les enjeux et les usages ont changé et il est indispensable que la bibliothèque ait sa place au cœur de la communauté. L'image de la bibliothèque lieu d'étude calme et silencieux paraît désuète, la bibliothèque, elle doit être adaptée à l'évolution de la communauté au centre de laquelle elle se situe. Cela ne veut pas dire qu'il faut plus de lieux d'étude mais bien que la bibliothèque doit offrir autant de lieux qu'il y a de nouveaux usages : étude silencieuse, étude en groupe, travaux de groupe nécessitant un espace discussion, échange informel autour d'un café, etc. On tend alors vers un idéal de lieu ouvert d'étude et de rencontre où l'on peut répondre à tous les besoins qu'ils soient de formation, d'information ou de divertissement.

Pour s'approcher de cet idéal, des bibliothèques ont développé de nouveaux services virtuels et physiques, de référence ou d'animation. La question se pose de savoir si la bibliothèque doit devenir centre de documentation ou centre culturel. La réponse est beaucoup plus complexe et intéressante que l'assimilation des bibliothèques à ce type d'institutions. La bibliothèque est là pour capitaliser ses compétences sous forme de nouveaux services s'inscrivant dans ses mission et rôle repensés. Nous verrons par la suite comment les tendances que nous avons étudiées proposent une redéfinition de nombreux aspects de la bibliothèque.

3.4.1 Rôle social de la bibliothèque

En général, on mentionne le rôle social comme la mission secondaire de la lecture publique qui se doit d'être tout d'abord culturelle. Si l'on cherche à s'appuyer sur les textes fondateurs du domaine, aucune mention n'est faite du rôle social dans le *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique* au côté des « missions-clés de [...] l'information, l'alphabétisation, l'éducation et la culture » (Unesco, [2000], p.2). Et pourtant, l'alphabétisation, l'éducation ne sont-elles pas des objectifs empreints d'un aspect social fondamental puisqu'il s'agit d'encourager la maîtrise de la lecture, d'offrir un accès égal à tous ainsi que des services adaptés aux publics empêchés, « les minorités linguistiques, les personnes handicapées, hospitalisées ou emprisonnées » (Ibid., p.1). De plus, mention est faite de « développer le dialogue inter-culturel et favoriser la diversité culturelle » (Ibid., p.2). La découverte d'autres cultures et les échanges entre individus permettant la connaissance et reconnaissance de l'autre favorisent en général une meilleure forme de vivre ensemble (Carré 1999, p.53). Il nous semble donc que le rôle social de la bibliothèque, bien que souvent absent dans le texte, est indissociable de ses missions intrinsèques.

Du point de vue suisse, si l'on se réfère aux textes de référence nationaux, la *Charte des bibliothèques suisses* et le *Code de déontologie des bibliothécaires suisses*, nous remarquons qu'il est fait mention du rôle des bibliothèques sur le plan social. La *Charte* invoque :

« un rôle essentiel de maintien de la cohésion sociale dans un monde qui gagne en complexité et en diversité. Les bibliothèques offrent un véritable service public pour toutes les couches de la population qui sont en recherche de formation, de divertissement ou d'identité culturelle. Elles sont ouvertes à tous, sans discrimination »
(Commission 2010, p.1)

Le *Code de déontologie* de 1998 encore en vigueur actuellement met en avant le fait que « le/la bibliothécaire appartient à un corps professionnel dont l'utilité sociale est reconnue » (BBS 1998, p.1). L'accès universel est aussi garanti par le *Code*. Nous constatons donc à ce niveau une reconnaissance de ce rôle des bibliothèques sans toutefois en donner une définition claire.

Il nous a paru aussi intéressant d'étudier le projet de *Code d'éthique BIS pour les bibliothécaires et professionnels de l'information* qui est en refonte actuellement. Ce dernier met l'utilisateur au centre des préoccupations des institutions documentaires et préconise « la production de services documentaires dans l'intérêt du bien-être social, culturel et économique [...] » (BIS 2013, p.1). Les professionnels « portent une responsabilité sociale » (Ibid.) qui les conduit à garantir le droit fondamental à

l'information, l'accès pour tous et le respect des minorités linguistiques. Ce projet de code déontologique inscrit encore plus fortement le rôle social dans les valeurs du métier en déclarant dans l'alinéa 2 « Responsabilités à l'égard des individus et de la société » que l'intégration et la lutte contre la discrimination et donc l'exclusion⁵ font partie des tâches des professionnels de l'information. Celles-ci sont des éléments importants d'une politique sociale tendant à la cohésion au sein de sa population. Il semble donc que nous ayons à notre disposition en Suisse un cadre déontologique pour développer cet aspect de nos missions.

Reste à savoir comment se traduit le rôle social en pratique. Il semble que différentes actions illustrent particulièrement cette fonction :

- offrir un lieu d'accueil, d'échanges et de rencontres accessible à tous ancré dans la communauté où chacun peut être soi-même et instaurant ou restaurant le sentiment d'appartenance à une communauté.
- Etre à l'écoute des besoins de la communauté et lui offrir des services adaptés.
- Aller à la rencontre des non-publics en dehors de la bibliothèque en tentant de changer l'image préconçue de la bibliothèque.
- S'impliquer dans la vie politique de la cité comme un acteur à part entière de la communauté et de la politique social et culturelle de la ville.

Pour conclure, la bibliothèque de lecture publique dans son rôle social devrait servir la communauté et le pays en donnant à tous les habitants sans discrimination aucune, l'accès à une information de qualité destinée aussi bien à la formation, aux loisirs qu'à la vie active. De plus, il paraît nécessaire qu'elle aille au contact des publics empêchés pour leur offrir des services adaptés, même s'il s'agit de sortir des murs de la bibliothèque. Ces actions sociales devraient permettre d'augmenter le bien-être social par la lutte contre l'exclusion et l'intégration de chacun au sein de la communauté. Ainsi, la bibliothèque publique s'inscrit dans la promotion de la cohésion sociale en Suisse. Derrière toutes ces notions, nous pouvons déceler un grand et bel idéal de promotion de l'égalité des chances et d'accès au savoir au sein de la société.

3.4.2 Troisième lieu et bibliothèque

Dans la définition établie plus haut, le concept de troisième lieu représente un lieu social en dehors de la famille et du travail permettant aux individus de faire des

⁵ Après vérification auprès du président du groupe de travail de refonte du code de déontologie, Michel Gorin, le passage cité ici devrait être modifié comme suit : « Afin de promouvoir l'intégration et de combattre l'exclusion, les professionnels... » au lieu de « Afin de promouvoir l'intégration et d'éradiquer la discrimination, les professionnels... ». (Gorin, Michel. Courrier électronique du 07.05.2013 à 16 :44)

rencontres informelles dans une ambiance chaleureuse et conviviale, en étant eux-mêmes, en s'appropriant le lieu... Nous remarquons que ces notions font écho au rôle social des bibliothèques dont « le contexte chaleureux, accueillant, ludique (...) s'accorde avec leur vocation sociale. » (Servet 2009, p.39). Il semble que les critères d'Oldenbourg peuvent, en partie, s'appliquer aux bibliothèques. L'accès pour tous, la neutralité et la diversité culturelle sont l'essence même de la bibliothèque alors que la convivialité, les conversations et rencontres informelles ainsi que la portée politique au sein de la communauté sont à prendre avec plus de précaution. En effet, si certaines bibliothèques revendiquent déjà de telles caractéristiques cette position ne fait pas l'unanimité et le débat est en cours. Il semble qu'un juste équilibre puisse être trouvé entre le centre commercial culturel et le sanctuaire dédié au savoir et à la connaissance. Dans une société qui pousse l'individualisme à l'extrême, un lieu neutre de réunion, de bien-être et d'échange permettrait sûrement de raviver les liens entre les individus « restaurant l'identité communautaire et rétablissant la notion de « nous » (*Ibid.*, p.40.)

La bibliothèque, troisième lieu, est par conséquent un lieu attractif, apaisant, chaleureux, confortable, simple et surtout accueillant où l'humain est central. Pour réaliser tout cela, il est important de repenser le lieu bibliothèque comme un ensemble d'espaces, de zones, d'univers qui permettent d'accueillir les différentes pratiques culturelles et sociales qui vont s'y dérouler.

3.4.3 Médiation culturelle en bibliothèque

Nous l'avons vu précédemment le concept de médiation culturelle n'est pas à priori destiné au domaine des bibliothèques. Pourtant, dans son mémoire, *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique*, David Sandoz confronte différentes visions de la médiation en bibliothèque pour permettre une définition appropriée. D'une part, la médiation est l'« ensemble des dispositifs mis en place pour tenter de rendre la culture, la connaissance et les œuvres réellement accessibles aux usagers. » (Sandoz 2010, p.20). D'autre part, l'action culturelle est ce qui permet de « favoriser la découverte (...) [et d']offrir un espace public de débat démocratique, créer du lien social et participer à la création d'une identité commune au-delà des différences » (*Ibid.*, p.20-21). Finalement, il définit la médiation culturelle comme « les dispositifs qui ont pour fin d'éveiller, d'ouvrir les usagers à du nouveau, de l'inconnu, des œuvres, des formes, des idées ou des connaissances nouvelles. » (*Ibid.*, p.22). Il s'agit donc d'éveiller le désir de découverte chez les individus, ce qui revient à proposer une grande diversité dans l'offre culturelle ou sociale en réponse à la puissance des industries culturelles qui, par le biais des médias et de la publicité, instillent l'envie à

tout va. Il ne s'agit donc pas de démocratiser la culture mais bien d'offrir un contre-pouvoir (*Ibid*, p.26) permettant de développer le libre arbitre et la valorisation de la richesse individuelle. Par la médiation culturelle, le professionnel amène les usagers à plus d'autonomie et à une meilleure maîtrise de leur environnement.

3.4.3.1 Types de médiations

On observe différentes formes de médiations qui font dire à David Sandoz que le métier de bibliothécaire n'est plus celui de technicien ou de spécialiste de l'information mais bien celui de médiateur.

- Médiation directe
 - Contes, conseil, rencontre ⇒ l'humain est au centre
- Médiation indirecte
 - Exposition, sélection bibliographique, blogs, catalogue 2.0 ⇒ économique mais peu efficace contre les exclusions
- Médiation événementielle
 - Exposition, conférence, débat ⇒ grande visibilité
- Médiation continue
 - Nouveautés, sélection thématique, bibliographie thématique, coups de cœur etc. ⇒ éveil le désir, provoque la découverte, efficace

👉 L'idéal est de jouer sur tous les tableaux et surtout de coupler une médiation continue à l'organisation d'une médiation événementielle : à savoir, soutenir l'événement par un plan de communication, comme par exemple, une mise en avant thématique de documents au sein de la bibliothèque.

David Sandoz développe encore dans son mémoire le concept de médiation continue participative qui s'incarne dans la mise en place de collaborations entre les usagers et les professionnels qui finit par mener à une médiation horizontale entre usagers leur permettant de s'approprier leur bibliothèque et de surpasser les barrières induites par la symbolique de la bonne culture.

3.4.4 Rôle culturel de la bibliothèque

Nous ne pouvons traiter de tous ces concepts sans traiter du rôle culturel de la bibliothèque car il reste le cœur de l'offre documentaire et informationnelle de celle-ci. Nous avons parlé précédemment de casser l'image de la bibliothèque sanctuaire de façon à pouvoir rendre cette institution accessible à tous sans barrières. Compte tenu de l'évolution de la théorie concernant la construction des pratiques et des goûts culturels des individus (Fleury 2006) qui s'éloigne de l'héritage de Bourdieu et prône la diversification des pratiques et des goûts selon Bernard Lahire (Servet 2009, p.45), il

est important de considérer la culture dans un sens très large : culture locale, participative, culture des jeunes, culture numérique, culture issue de l'immigration etc. sans pour autant abandonner une culture souvent dite bonne ou légitime. Autant que faire se peut, il s'agit de refléter la société dans sa globalité et dans sa complexité tout en stimulant la curiosité, la découverte comme nous l'avons vu mentionnés plus haut.

3.5 Bibliothèques interculturelles suisses (BIC)⁶

La description qui suit traite principalement de l'aspect linguistique de la diversité culturelle car la communication langagière est la barrière la plus visible empêchant l'intégration et celle qu'on a tenté de supprimer en premier, historiquement parlant.

Les différentes formes d'immigration du 20^{ème} siècle ont petit à petit modifié le tissu social suisse. Dans les années huitante de nouveaux besoins de structures d'accompagnement à l'intégration se sont fait sentir au sein des populations migrantes. En 1988, la première bibliothèque interculturelle de Suisse, Globlivres, est créée à Renens par l'association « Livres sans Frontières » (L'historique [s.d.]). La reconnaissance de la langue première et le droit de la pratiquer sont reconnus comme essentiels dans le processus d'intégration. Lorsque la culture d'origine est valorisée, l'individu voit son identité confirmée et peut envisager de s'ouvrir à la société d'accueil. Tout d'abord consacré aux enfants, Globlivres a intégré les adultes en 1990.

Différentes initiatives similaires voient le jour dans les années qui suivent, réparties sur tout le territoire et dans 14 cantons : Bâle, Zürich (4), Berne (4), Genève, Neuchâtel, Valais (2), Fribourg, Tessin (2), Grison, Saint-Gall, Thurgovie, Soleure, Argovie, Lucerne. Les BIC sont alors de nouvelles structures socioculturelles qui sont autant de ponts entre les migrants et la société locale. En 1993, l'Association Livres sans Frontières Suisse (ALSFS), aujourd'hui Interbiblio, devient l'organe fédérateur des BIC leur permettant d'unir leurs efforts et de présenter un front uni sur les plans politique, économique et social.

Les bibliothèques de lecture publique ne font donc pas partie, au départ, du processus d'intégration des migrants. Mis à part les rayons en langues étrangères traditionnelles (allemand, italien, anglais pour la Suisse romande), les bibliothèques développent peu de fonds interculturels conséquents mis à part quelques exceptions comme le fonds jeunesse multilingue de la BM de Lausanne. Au fil du temps, des bibliothécaires attentifs à leur environnement commencent à se questionner sur la légitimité d'un secteur multilingue dans leurs locaux comme le prouve, par exemple, le mémoire de

⁶ Par la suite, nous ferons références aux Bibliothèques interculturelles suisses sous la forme abrégée BIC.

Jürgen Haepers, *Les langues issues de l'immigration : élaboration d'un plan d'acquisition, de traitement et de promotion de ressources en langue albanaise* réalisé pour le compte de la BCU Vaud ou la mise sur pied de collections en langues étrangères dans différentes bibliothèque de lecture publique comme Meyrin, Yverdon, Nyon, Genève ou Vevey. Certaines de ces collections sont fixes (Collections[a] [s.d.]) et d'autres sont issues de prêts longue durée fourni par Bibliomedia, par exemple, ce qui permet de renouveler la collection périodiquement (Présentation[b] [s.d.]

3.5.1 Mission

Les BIC n'ont pas toutes défini leurs missions de façon formelle mais celles-ci se retrouvent dans les grandes lignes des buts d'Interbiblio auxquelles elles adhèrent toutes.

- Promouvoir la diversité culturelle et linguistique des bibliothèques et des échanges interculturels
- Promouvoir la langue première et la lecture, notamment auprès des enfants et des jeunes

En plus de ces buts partagés avec l'association faïtière, les BIC revendiquent la neutralité confessionnelle et politique, la création de ponts ou de passerelles entre les personnes, les cultures et les institutions pour soutenir l'intégration et permettre la transition d'une culture à l'autre, la valorisation des richesses culturelles planétaires, la possibilité de faire rencontrer les gens. Elle cherche également à promouvoir l'égalité des chances, à encourager la tolérance et le plaisir de la pratique de la langue et à réduire la crainte de l'autre.

Les notions de diversité culturelle, d'échange, de partage, de pont, de dialogue, de tolérance et de plaisir qui définissent l'interculturalité et dans lesquelles se reconnaissent les BIC se retrouvent naturellement dans leurs missions. A cela s'ajoute le développement d'une attention toute particulière pour le jeune public.

3.5.2 Description du concept : d'hier à aujourd'hui

A notre connaissance, les BIC sont gérées par une association, parfois par des bibliothécaires qualifiés mais surtout par de nombreux bénévoles. Ceux-ci offrent leur temps mais aussi leurs compétences linguistiques pour développer le fonds et le traiter. En principe, les bénévoles sont sensibilisés à la situation du public visé par leur propre histoire. L'accueil dans une BIC demande des compétences sociales évidentes que l'on retrouve en principe dans l'engagement du bénévole pour la cause. De plus, la participation des usagers est primordiale et permet de développer les collections, de les garder vivantes, de créer des animations aux plus près des besoins. La BIC est

alors un prolongement du « chez eux » des utilisateurs dans lequel ils se reconnaissent et auquel ils se sentent appartenir. La structure associative des BIC permet de monter des projets et de faire des demandes de subventions à différents organes communaux, cantonaux voire fédéraux ou privés. Notons encore que certaines BIC fournissent un service de prêt entre bibliothèques de longue durée. Elles mettent ainsi leurs collections au service du plus grand nombre et permettent à des bibliothèques de lecture publique d'offrir des documents en langue étrangère renouvelés régulièrement.

Si quelques-unes des BIC, comme Globlivres, possèdent des collections conséquentes représentant la plupart des langues du monde, il est surtout important, pour la plupart des bibliothèques, de pouvoir offrir des documents ou des services dans la langue des populations migrantes présentes sur leur territoire. Précisons que le développement de la collaboration entre les BIC et les bibliothèques publiques est une perspective intéressante qui pourrait prendre de l'ampleur, puisqu'elle éviterait le développement de fonds trop insignifiants pour valoriser la culture du public visé.

3.5.2.1 Structure associative et institutionnelle

Dès 2003, nous observons l'apparition de nouvelles formes de BIC intégrées aux bibliothèques de lecture publique comme à Winterthur, Saint-Gall, Lyss, Zürich et Baden. Ces secteurs interculturels des bibliothèques de lecture publique sont reconnus comme BIC adhérant aux mêmes buts par Interbiblio et sont admis en tant que membres de l'association faîtière. Notons qu'en Suisse romande, les BIC sont toutes de nature associative avec une exception pour le secteur adulte de L'Ardoise à Sion qui a été intégré à la Médiathèque Valais en 2001 qui ne fait pas partie d'Interbiblio.

Il semble que ces différences de structure entre les BIC associatives et les BIC intégrées à une bibliothèque de lecture publique doivent être imputées à deux facteurs. Le premier étant le public visé : les migrants, qui arrivent dans le pays, ont besoin d'aide pour appréhender leur nouvel environnement. Une structure associative permet un accueil informel et moins intimidant⁷ ; elle permet également aux migrants intégrés de trouver des ressources traitant de leur culture pour la garder vivante au sein de leur famille ou communauté. Une structure institutionnelle peut remplacer la structure associative si les codes et normes de l'institution sont maîtrisés⁸. Le second facteur marquant la différence entre les BIC associatives et institutionnelles réside dans le fait qu'une formation d'aide à la constitution d'un fonds interculturel existe en Suisse mais

⁷ Entretien du 03.07.2013 avec Dorothée Crettaz au CIC de Genève.

⁸ Entretien du 28.05.2013 avec Monica Prodon à Globlivres à Renens.

n'est dispensé qu'en allemand par Mondomedia⁹. Ceci pourrait en partie expliquer que les BIC institutionnelles membres d'Interbiblio ne se trouvent qu'en Suisse alémanique. En Suisse romande, des secteurs interculturels existent en lecture publique, comme à Meyrin ou à la section jeunesse de la Bibliothèque municipale de Lausanne. Cependant, ces bibliothèques ne sont pas membres de l'association faïtière, Interbiblio.

Les premières BIC ont vu le jour alors que l'intégration n'était pas un sujet populaire. Les personnes les plus touchées par les problématiques migratoires ont été les enseignants qui accueillaient de nombreux enfants désarmés et étaient en contact avec les familles. La structure associative pour une bibliothèque multilingue semblait être une solution vu le manque d'investissements politique et institutionnel. Face à l'institution qu'est la bibliothèque municipale ou communale, on se trouvait dans le besoin d'une structure moins formelle qui a été incarnée par la BIC associative et ses bénévoles sensibilisés à la situation du public. Ajoutons à cela que la création de collections multilingues demande des connaissances linguistiques étendues ce qui n'est envisageable que sous la forme du bénévolat et de la participation du public à l'acquisition des documents. En effet, on ne peut demander à une équipe de lecture publique de maîtriser autant de langues. La BIC devient alors un pont entre la culture d'origine et la culture d'accueil, un lieu de transition¹⁰. Alors que la seconde structure, secteur interculturel intégré aux bibliothèques de lecture publique, semble se fondre dans un paysage migratoire différent dans lequel une structure institutionnelle n'est plus considérée comme une barrière.

Dans son mémoire, *Les bibliothèques interculturelles suisses romandes*, Sophie Grimonet posait déjà la question en 2003 :

« [P]ourquoi ne serait-il pas possible d'intégrer des espaces interculturels au sein des bibliothèques publiques ? (...) Le regroupement des bibliothèques publiques et des bibliothèques interculturelles en un seul et unique lieu pourrait être une solution envisageable afin qu'étrangers et autochtones puissent se côtoyer dans le même espace de lecture et de culture. »
(Grimonet 2003 p. 99)

Aujourd'hui, on constate que le questionnement est légitime à un moment où un grand nombre de migrants sont installés sur le territoire depuis plusieurs années et font partie intégrante du tissu social suisse. De plus, le présent mandat ainsi que la création progressive de collections en langues étrangères au sein des différentes bibliothèques de lecture publique suisses romandes poussent à croire qu'il est, en effet, temps de

⁹ Mondomedia est une plateforme de promotion de la diversité en bibliothèque où partager ses expériences et demander de l'aide pour la constitution d'un fonds interculturel créé par Interbiblio, Bibliomedia et Baobab Books.

¹⁰ Entretien du 28.05.2013 avec Monica Prodon à Globlivres à Renens.

collaborer avec les BIC afin de mettre à profit leur expertise et l'étendue de leurs collections pour fournir des services multiculturels à un public multiculturel comme le préconise les *Directives* de l'IFLA.

3.5.3 Autres formes de diversité ou l'interculturalité sous toutes ses formes

Après avoir développé les aspects historiques et organisationnels de l'interculturalité du point de vue linguistique et culturel dans les bibliothèques suisses ces trente dernières années, il semble intéressant de se pencher sur les autres dimensions de la diversité citées plus haut. En effet, une identité et par là une culture, est composée de multiples aspects aussi variés que le genre, le mode de vie, les croyances, le handicap, l'orientation sexuelle, le milieu social, la formation ou la génération. Ces aspects sont rarement pris en compte séparément puisqu'ils sont partie intégrante des individus. Cependant, dans la réflexion qui devrait intervenir lorsque l'on prépare une ouverture à l'interculturalité dans une bibliothèque, il serait nécessaire de les prendre séparément afin de comprendre la diversité des identités et des cultures. A cela s'ajoute l'importance pour une équipe de professionnels de créer un vocabulaire commun et une attitude commune lorsqu'elle entend toucher des publics divers et favoriser l'intégration des différentes cultures. Faire entrer en contact cette multiplicité d'aspects ne constitue-t-il pas l'essence d'un comportement interculturel ? Et n'est-il pas légitime de se demander si cette pratique de l'interculturalité ne pousserait pas les individus, *in fine*, à se reconnaître, se respecter, se connaître, échanger puis partager, réduisant ainsi la crainte de l'autre. Il est évident qu'il s'agit d'un idéal mais ne pourrait-on pas aller dans ce sens au sein des bibliothèques de lecture publique ? Ne pourraient-elles pas devenir des lieux de rencontre de cette diversité. En effet, quoi de mieux que la neutralité de la bibliothèque pour découvrir les différences et se confronter aux autres au milieu des rayonnages ou lors d'animations. Cet idéal semble faire entrer la bibliothèque de lecture publique dans son entier dans l'interculturalité. Il ne s'agit donc pas de constituer un seul espace interculturel mettant à disposition des langues étrangères mais plutôt de considérer l'institution dans son entier comme interculturelle car elle l'est déjà par de nombreux aspects.

3.6 Redéfinir le modèle des bibliothèques

Comme dit précédemment, plusieurs professionnels ont tenté de redéfinir face à une bibliothèque en crise, le modèle de la bibliothèque à l'aide des concepts de « rôle social », « troisième lieu » et « médiation culturelle ». Ces concepts se font écho et sont interdépendants. Il s'agit d'une vision de la bibliothèque qui s'inscrit dans l'évolution constante de la société et des besoins des usagers. De plus, ces concepts

se retrouvent dans le modèle associatif des BIC. En effet, ces bibliothèques ont un rôle social fort, des caractéristiques rappelant un troisième lieu accessible à tous, neutre, divers, convivial, permettant les rencontres informelles et les discussions avec une portée politique d'intégration des migrants en plus de permettre la découverte et la création de lien social entre les usagers grâce à leur action de médiation culturelle.

3.6.1 Rôle des espaces

Pour mettre en œuvre un tel modèle, nous avons relevé l'importance de travailler sur l'organisation des espaces de la bibliothèque. Ceux-ci doivent pouvoir accueillir les différentes pratiques des usagers tout en les laissant s'approprier le lieu avec une certaine liberté. L'idéal étant de proposer dans la mesure du possible un univers différent par type d'usage. Par exemple, si l'organisation du lieu le permet :

- une zone de contact à l'entrée permettant une discussion à voix haute,
- une zone café permettant un moment de détente, de lecture, de discussion dans un cadre confortable,
- une zone salle de réunion permettant le travail nécessitant l'isolement,
- une zone silence pour un mode de travail plus traditionnel,
- etc. (Franqueville[b] 2009, p.18)

Les exemples des bibliothèques troisième lieu comme les *Idea Store* ou les exemples de bibliothèques néerlandaises montrent comment les différents univers créés racontent une histoire au visiteur qui se l'approprie. On peut s'y vautrer si l'ambiance le favorise, rester debout pour une recherche rapide, s'isoler dans une bulle ou jouer dans un espace réservé. Il est important aussi de considérer le site internet de l'institution comme un espace à part entière de celle-ci. Il prolonge le travail de médiation mis en place à l'interne en développant des services à valeur ajoutée qui dirigent l'internaute vers des sources fiables d'information comme une « webothèque » (Gorin 2012, p.20).

Notons encore qu'un travail important sur l'identité visuelle a été fait dans chacune de ces bibliothèques tout comme à la nouvelle bibliothèque mixte de Blonay (Vaud, Suisse). Une identité visuelle forte est un des facteurs de reconnaissance essentiels à la bibliothèque qui lui permet de s'affirmer en tant qu'acteur de la communauté et comme lieu de référence. Dans le cas de Blonay, l'organisation intellectuelle a été revue par centres d'intérêt de façon à la rendre plus instinctive. Cette expérience récente suit la mise en place des centres d'intérêt à la Médiathèque Valais et s'avère être un succès facilitant « les recherches et l'idée de découverte et de surprise »

(Luisier 2011, p.7). Simplifier l'organisation, revoir la signalétique permet d'optimiser l'utilisation des espaces et des collections.

3.6.2 Rôle des collections

L'adoption des concepts de troisième lieu, de rôle social et de médiation culturelle n'implique pas la mise à l'écart des collections. Au contraire, « le livre [reste] au centre des pratiques communautaires pour mobiliser le plus grand nombre » (Servet 2009, p.44). Comme nous l'avons mentionné plus haut, les collections reflètent la diversité de la communauté dans laquelle se trouve la bibliothèque, elles peuvent ainsi proposer des documents de tous supports physiques ou virtuels touchant l'ensemble des besoins des usagers. Intégrer une collection multilingue avec des méthodes d'apprentissage et des lectures en langues étrangères, s'inscrit dans le programme d'une bibliothèque troisième lieu mais aussi dans le rôle social de la bibliothèque.

Les collections devraient aussi permettre aux usagers de se former tout au long de leur vie, de recourir à l'autoformation selon leurs besoins. Il semble que les « collections qui fonctionnent très bien comme les romans, les bandes-dessinées, les films de fiction ou la presse » devraient remplir les rayons à hauteur de 70% (Luisier 2011, p.7) et ainsi aérer les étagères en permettant d'exposer des documents. Pour mener à bien cette forme de gestion, il est important d'avoir formalisé les critères de sélection, de désherbage et de gestion des collections. Cette démarche favorise le développement pérenne et continu des collections s'inscrivant alors dans une stratégie générale commune reflétant les objectifs de la bibliothèque.

3.6.3 Rôle des professionnels

Entre les usagers et les collections, se trouvent les professionnels qui voient la société évoluer. Malgré les réticences et les doutes, ces derniers ont à prendre position face aux nouvelles tendances. Il semble qu'en Suisse certains ont déjà fait leur choix en faveur de la bibliothèque troisième lieu comme à Blonay ou à la Médiathèque Valais. Les concepts que nous avons développé plus haut impliquent une prise de position des professionnels en faveur de l'accueil, du relationnel, d'une conception du métier centré sur l'utilisateur. La bibliothèque troisième lieu, le rôle social et la médiation culturelle demandent aux professionnels de s'exposer, d'être les représentants de la bibliothèque sur le terrain, de développer des relations de partenariats avec les acteurs locaux mais aussi de s'investir dans la politique sociale et culturelle locale. De plus, il semble important pour optimiser les processus de médiation culturelle que toute l'équipe adhère et participe aux actions. A la fois techniciens et spécialistes, les professionnels sont également des médiateurs qui organisent et créent des contenus

en faisant appel à des compétences rédactionnelles et éditoriales. Les professionnels dans le cadre d'une médiation participative sont les entremetteurs entre les usagers installant petit à petit des habitudes collaboratives de partage. Ces expériences poussent alors les usagers à prendre possession du lieu et à devenir médiateurs à leur tour. Les différentes actions sont relayées efficacement avec une communication, un message clair et simple permettant la fidélisation des usagers.

Pour atteindre ces objectifs, il est possible de faire appel à la formation continue ou aux compétences de chacun qu'il est important de respecter et de valoriser. Cependant, il est impossible de forcer des individus à changer ou à se faire violence pour s'identifier à une nouvelle idée du métier. Un des facteurs de réussite d'un projet est l'adhésion de l'équipe aux principes fondateurs de celui-ci. Débattre des nouvelles tendances et amener chacun à se remettre en question même si ce n'est qu'en partie, est un point fondamental de la mise en place de tout changement.

3.6.4 Rôle du public

Le public devient le centre du système de la bibliothèque pour lequel les professionnels travaillent. Sans son public, la bibliothèque n'est rien qu'une collection organisée et sans vie. Les concepts que nous avons étudiés prônent la participation des usagers à certains niveaux de fonctionnement de la bibliothèque. Ce procédé permet au public de s'approprier le lieu, de participer lui-même à la médiation : coups de cœur des usagers, intervention lors d'une animation d'un usager spécialiste d'un domaine etc... Le contact avec les usagers et leur participation permettent aux professionnels de mieux cerner leurs besoins et d'ajuster leur politique.

Parallèlement, il paraît important de mentionner le non-public, cible principale du rôle social des bibliothèques. Un public qui est éloigné des bibliothèques, de la lecture pour différentes raisons : linguistique, culturelle ou autre. Changer l'image de la bibliothèque c'est aussi aller à la rencontre de ces publics hors les murs, leur offrir des services adaptés, amener les différents publics d'usagers à se rencontrer peut favoriser la réalisation de la mission de cohésion sociale de la bibliothèque troisième lieu.

4. Etat des lieux à Versoix

Dans le but de proposer une analyse pertinente à la Bibliothèque de Versoix, tissu social et environnemental ont été pris en compte. En ce qui concerne la population et le panorama linguistique de la ville, nous avons recouru aux statistiques cantonales disponibles et aux résultats du recensement fédéral de la population datant de 2000. Ensuite, les entretiens avec un intervenant socioculturel et avec Mme Wicht, bibliothécaire responsable, et l'analyse de documents sur la commune de Versoix nous ont permis de constituer un état des lieux non exhaustif de la communauté et de la bibliothèque.

4.1 Population et langues parlées

A la frontière avec le canton de Vaud, Versoix est une commune genevoise comptant 13'019 habitants en 2013. Elle se classe en superficie parmi les grandes communes du canton combinant rive lémanique, ville et campagne. Sa population se compose, pour une moitié, de résidants suisses et, pour l'autre moitié, de résidants étrangers dont 78% sont issus de pays hors Union européenne. Versoix compte depuis les années 1970 une forte proportion d'étrangers (Statistique 2005, p.10). Grâce au recensement, il est possible de dire que Versoix a une grande concentration de ressortissants d'Amérique du Nord, d'Afrique, d'Asie et du Proche-Orient (Ibid., p.22, 24-26). Les ressortissants des pays d'ex-Yougoslavie et d'Amérique latine viennent ensuite (Ibid., p.21, 23). De plus, la proportion de nouveaux arrivants est alors élevée.

On y trouve une nombreuse population active dans le secteur tertiaire et nombreuse (59%), ainsi qu'une forte proportion de jeunes de moins de 19 ans (26.8%) qui fréquente les différentes structures scolaires privées ou publiques.

En étudiant les chiffres du recensement fédéral de 2000 et les chiffres des statistiques cantonales, nous avons pu dresser un profil linguistique de Versoix. En 2000, la langue la plus pratiquée est le français, suivi de l'anglais, l'allemand, l'italien, le portugais et l'espagnol. Ce palmarès est très proche de celui du canton à cette époque. Les autres langues que l'on trouve sur la commune sont : l'albanais, le néerlandais, l'arabe, les langues d'Europe du Nord, le turc, le serbe et le croate ainsi que le romanche. Reste 483 personnes qui parlent d'autres langues non spécifiées. Compte tenu du fait que les ressortissants les plus représentés sur la commune viennent d'Amérique du Nord, d'Afrique, d'Asie et du Proche-Orient, il n'y a donc rien d'étonnant à ce que l'anglais soit en tête de cette liste. Il est fort probable que parmi les autres langues, on puisse trouver des langues originaires d'Afrique et d'Asie.

A cette communauté internationale, il faut ajouter une communauté de forains et de gens du voyage sédentarisés qui est installée à Versoix de longue date. Cette communauté en partie nomade (forains) a vécu, entre 1966 et 2013, sur un terrain isolé et mal desservi au cœur de la commune. Aujourd'hui, elle a déménagé vers un nouveau terrain aménagé à l'extrémité est de Versoix, à La Bécassière (Zanelli 2012b).

Alors que 60% de la population vit en maisons individuelles, Versoix compte aussi des habitants qui vivent dans des bâtiments à plusieurs logements (locatifs). Un groupe de ces derniers constitue le quartier de La Pelotière qui a une histoire et un développement propres. Construit dans les années nonante sans infrastructures scolaires, sociales ou marchandes, le quartier compte aujourd'hui plus ou moins 900 habitants de 62 nationalités dont la moitié a moins de 26 ans (*Ibid.* 2012a). C'est en pleine crise du logement que le projet est défini par un accord entre le canton et la ville de Versoix pour accueillir des logements sociaux. Privé d'équipements sociaux et marchands, le quartier s'est replié sur lui-même. Depuis sa construction, La Pelotière a tenté par différents moyens de développer une identité commune : la création d'une association des habitants du quartier (AHP), un lieu d'accueil pour les enfants de 4-12 ans, la Villa Yoyo, un café-rencontre, l'intervention de travailleurs sociaux hors murs (TSHM) etc. Cette histoire fait qu'aujourd'hui les habitants du quartier revendiquent une forte appartenance à leur lieu de vie. La commune a réalisé l'importance de ne pas laisser à l'écart toute une partie de sa population et a développé le projet *Passerelles pour La Pelotière* qui bénéficie aujourd'hui d'un soutien cantonal et fédéral.

4.2 Développement de la commune

Suite à une initiative populaire et un contre-projet de la Municipalité accepté par la population en 2009, la commune de Versoix est à pied d'œuvre pour redynamiser son centre-ville. Une première réalisation, l'îlot nord, a permis de construire un EMS¹¹, la salle paroissiale et des logements (Versoix [2012], p.6). Est à venir, entre autres, l'îlot sud comprenant un bâtiment « hôtel et commerces », un autre « bureaux et commerces » et un troisième bâtiment communal (Îlot [s.d]). Ce dernier comprendra un café rencontre, un espace d'exposition, une salle polyvalente et la nouvelle Bibliothèque communale¹². Le projet de la nouvelle bibliothèque est réalisé en collaboration avec les bibliothécaires et le Service suisse aux bibliothèques pour l'aménagement.

¹¹ Etablissement médico-social (EMS).

¹² Entretien du 17.04.2013 avec Françoise-Claire Wicht à la Bibliothèque communale de Versoix.

4.3 « Passerelles pour La Pelotière »

Comme dit plus haut, les *Passerelles pour La Pelotière* s'inscrivent dans le cadre du programme fédéral « Projet urbain – intégration sociale dans des zones d'habitation » (Campergue 2012) qui s'étale à Versoix de 2012 à 2015. Dans ce cadre, un coordinateur externe, M. Joaquín Salazar, a été mandaté par la commune afin d'observer et d'analyser l'environnement et d'animer le groupe de travail qui s'est créé avec les différents acteurs du quartier : association des habitants (AHP), TSHM, Villa Yoyo, Rado, Service social jeunesse etc. Depuis 2012, plusieurs projets ont été réalisés comme par exemple la mise en place d'un soutien scolaire, la pose de jardinières ornées par les jeunes, la création de jardins potagers communautaires, la construction d'une piste de pétanque, d'un espace barbecue, l'organisation d'une Journée Quartier Olympic. D'autres projets sont à réaliser comme un pedibus¹³ pour les petits, un nouveau Café Rencontre passant de 45m² à 120m² d'ici à octobre 2013. Des contrats de quartier ont été mis en place avec l'aide de M. Salazar afin de formaliser les collaborations entre les habitants de La Pelotière et leurs partenaires.

4.4 La Bibliothèque communale de Versoix

La Bibliothèque communale de Versoix dépend du Département Culture et communication, dicastère de M. Lambert, et du service communal de la Culture dirigé par M. Clément. Les missions du service sont de promouvoir, d'organiser et de soutenir des manifestations culturelles dans la commune.

4.4.1 Historique

L'actuelle Bibliothèque communale de Versoix sise à la Rampe de la Gare 2 existe depuis 1962. Dans les années huitante, l'actuelle responsable, Mme Françoise-Claire Wicht, rejoint l'équipe des deux bibliothécaires en place. Dix ans plus tard, la Bibliothèque est informatisée puis agrandie en 1994-1995 passant de 110m² à 220m² permettant d'aérer le fonds et d'offrir des tables de travail et un coin lecture confortable. Une forte augmentation des prêts est constatée suite à ce réaménagement. En 1998, la question d'Internet se pose ainsi que celui d'un nouveau SIGB¹⁴. Dès l'année suivante, les bibliothécaires ont accès à Internet et proposent un site avec une consultation du fonds. Dès 2006, on constate un manque de place dans les locaux de l'actuelle bibliothèque. En 2008, suite au travail d'Anne-Valérie Crettenand, *Etude des critères de choix pour la réorganisation et l'acquisition de bandes dessinées et de mangas dans le secteur jeunesse*, une collection adolescente

¹³ Le pedibus consiste à réunir plusieurs enfants pour les emmener à l'école sous la garde de parents à tour de rôle.

¹⁴ Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB).

est créée. Dès 2009, le projet d'une nouvelle bibliothèque se précise et occupe les esprits (Historique [s.d.]).

4.4.2 Situation actuelle

Aujourd'hui la Bibliothèque communale de Versoix compte trois bibliothécaires accomplissant 1,5 EPT et une auxiliaire. Au moment de la réalisation de ce travail, la création d'un poste est en négociation. Les horaires d'ouverture au public de la bibliothèque ont été adaptés au fil du temps aux besoins des usagers pour atteindre à ce jour 18 heures hebdomadaires. La situation de la bibliothèque est centrale en face de la gare mais désavantagée par les travaux du futur Centre-ville de Versoix qui la rendent peu visible. La surface de la bibliothèque est de 220m². Si l'on compare le nombre d'heures d'ouverture aux *Normes*¹⁵ de la CLP¹⁶, il est possible de dire que l'horaire de Versoix est actuellement inférieur à ce qui est recommandé (24 heures). De plus, la surface occupée est aussi inférieure de 100m² à ce qui est recommandé par la CLP.

L'inventaire du fonds de la Bibliothèque a été publié en 2009. Aujourd'hui, la Bibliothèque compte environ 29'000 documents en français, anglais, allemand, italien et espagnol pour les adultes et jeunes de tous âges. Les prêts s'élèvent à 35'885 en 2012 pour 926 comptes actifs. La responsable de la Bibliothèque, Mme Wicht, dresse chaque année un rapport annuel présentant les chiffres bruts issus de ses statistiques. Compte tenu du fait qu'il s'agit de chiffres bruts, il est difficile de tirer des conclusions à partir de ceux-ci. Une évaluation de la performance pertinente demanderait de mettre en relation plusieurs indicateurs.

Dans le tableau ci-dessous, le rapport entre le nombre d'inscrits de la commune et le nombre d'habitants (926/13019) donne le taux de pénétration de la Bibliothèque dans la communauté ; il permet d'évaluer en partie l'impact de l'institution.

Si l'on met en rapport le nombre de prêts et le nombre de documents (35885/29000) à une date fixe, par exemple, on obtient le taux de rotation du fonds qui indique le nombre moyen de sorties d'un livre.

Si ensuite l'on met en rapport le nombre de documents et le nombre d'habitants de la commune (29000/13019), on obtient le nombre d'unités documentaires par habitant de la commune.

¹⁵ Les valeurs des normes recommandées pour une bibliothèque de niveau 3 comme la Bibliothèque communale de Versoix sont reproduites en annexe de ce document.

¹⁶ Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP).

Tableau 1 Evaluation de la performance – BM Versoix

	2012
Nb d'inscrits actifs dans la commune	926
Nb d'habitants	13019
Taux de pénétration	7.11
Nb prêts	35885
Nb de docs	29000
Taux de Rotation	1.24
Nb de docs	29000
Nb d'habitants	13019
Nb d'unité par habitant	2.23

(Fonds [s.d]., - OCSTAT 2013b)

Si l'on compare les résultats de ces indicateurs avec les *Normes* proposées par la CLP, on remarque que le taux de rotation est assez bas puisqu'il devrait se situer entre 3 et 5 sorties par année. Cela pourrait s'expliquer par la taille conséquente du fonds de la Bibliothèque de Versoix qui s'élève au double (29'000) du fonds minimal (15'000) prescrit pour une communauté de plus de 10'000 et de moins de 15'000 habitants (Normes 2008, p.27). De ce fait, le nombre d'unités par habitant est élevé à Versoix atteignant 2.23 unités au lieu du 1.5 unité proposé dans les *Normes*.

En prenant les chiffres de l'inventaire de 2009, il est possible de dire que Versoix a une répartition de ses secteurs qui est proche de celle proposée par les *Normes* (*Ibid.*). Le secteur adultes atteint 57% de la collection pour 30-60% dans les *Normes* et les secteurs jeunesse jusqu'à 9 ans et de 10 à 16 ans atteignent respectivement 17% et 26% pour 20-35% normalisé.

Tableau 2 Etat du fonds de la BM en juin 2009

Versoix	2009				
Sections	Adulte	%	Jeunesse	%	Total
Français	14236	56	11138	44	25374
Anglais	1210	62	730	38	1940
Allemand	338	63	200	37	538
Italien	39	100	0	0	39
Espagnol	121	100	0	0	121
Total	15944	57	12068	43	28012
Jeunesse -> 9ans			4732	17	
Jeunesse 10-16 ans			7336	26	

(Fonds [s.d.])

Versoix se situe aussi dans la norme par rapport au taux de représentation de littérature et divertissement et de documentaires.

Tableau 3 Rapport entre littérature et documentaire en 2009

	Adultes	%	Jeunesse		Total	%
Littérature / divertissement	6637	41	7956	66	14593	52
Documentaires	9357	59	4130	34	13487	48
Total	15994	100	12086	100	28080	100

(Fonds [s.d.])

Comme le montre le tableau ci-dessous, le taux de rotation du secteur jeunesse est plus élevé ce qui signifie que ce sont les documents qui sortent le plus.

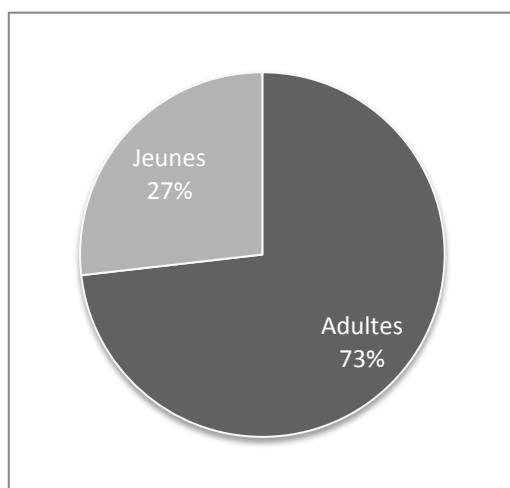
Tableau 4 Rotation de la collection – BM Versoix

Nb prêts adultes	12126	Nb prêts jeunesse	23366
Nb docs adultes	15944	Nb docs jeunesse	12068
Taux de rotation	0.76	Taux de rotation	1.94

(Fonds [s.d.])

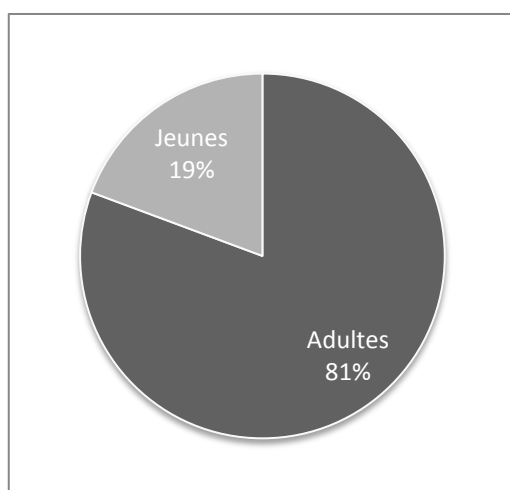
Si l'on compare la proportion d'utilisateurs actifs adultes et jeunes à celle d'habitants de Versoix de même catégorie, elle est similaire.

Figure 2 Habitants selon l'âge



(Fonds [s.d])

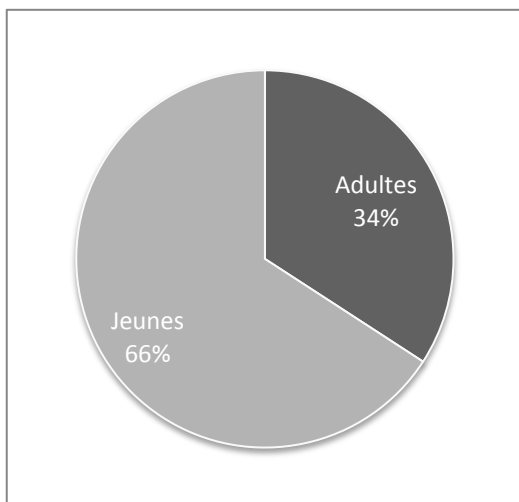
Figure 3 Usagers actifs selon l'âge



(OCSTAT 2013b)

Cependant, cette proportion de jeunes produit le plus grands nombres de prêts. A tel point que si la répartition du fonds est à 43% jeunesse contre 57% adultes, comme vu plus haut, elle s'inverse en matière de prêts.

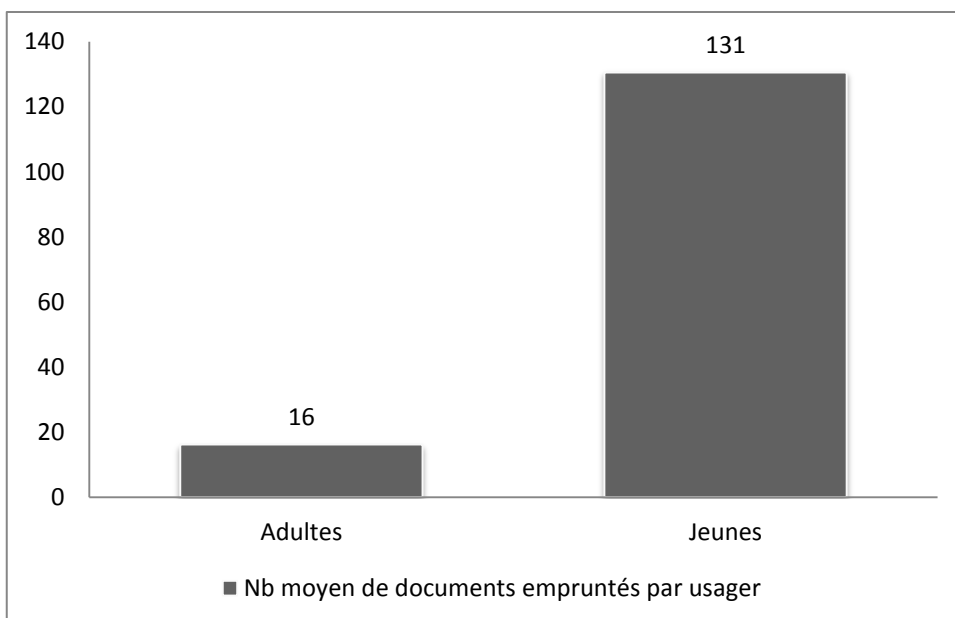
Figure 4 Proportion de prêts par âge



(Fonds [s.d.])

Si l'on calcule le nombre moyen d'emprunts par usager, le bilan est encore plus flagrant. Un usager jeune emprunte 131 documents durant l'année contre 16 pour les adultes.

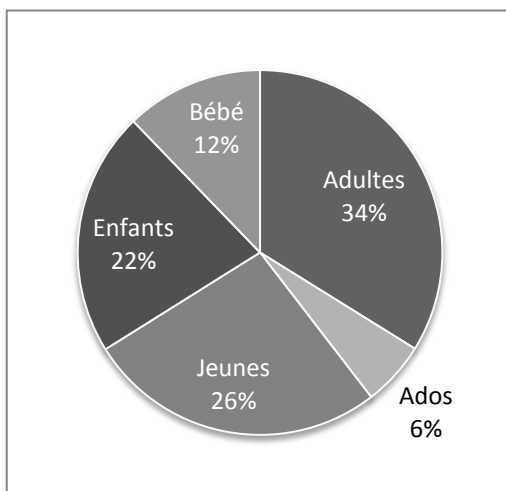
Figure 5 Nombre moyen d'emprunts par usager



(Fonds [s.d.] – Wicht [2013])

Ces figures permettent de constater que le secteur jeunesse est dynamique. Plus dynamique que le secteur adulte puisque cette population est moins nombreuse. Le travail particulier que fournit la Bibliothèque pour les enfants porte donc ses fruits. Si l'on fait apparaître les tranches d'âge des jeunes lecteurs qui fréquentent la Bibliothèque, on constate l'absence des adolescents. Le nombre de prêts qui leur sont accordés n'est que de 6% contre 60% pour le reste des jeunes. Cela peut s'expliquer par le fait que les adolescents fréquentant le Cycle d'orientation bénéficient d'une bibliothèque au sein du collège et que l'on constate généralement une baisse de fréquentation des bibliothèques à ce stade de la vie.

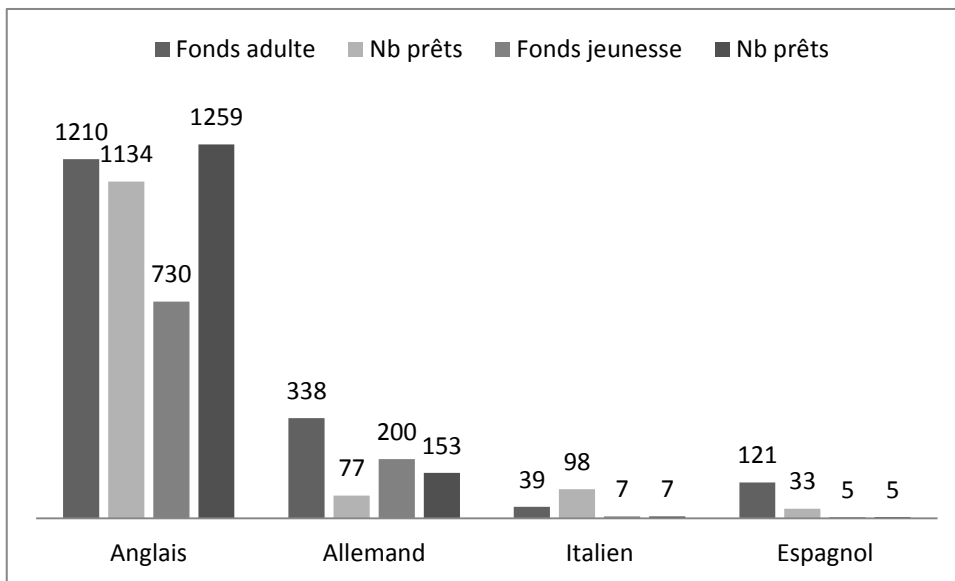
Figure 6 Taux de prêts par âge



(Wicht [2013])

Dans le tableau suivant (figure 7) qui concerne les langues étrangères, il est possible de dire que les jeunes anglophones profitent du secteur, tout comme les adultes anglophones. Il en est de même pour les jeunes germanophones alors que le secteur adulte allemand est assez calme. Le secteur italien a fait l'objet de soins tout particuliers ces derniers temps grâce au travail d'une des bibliothécaires. Comme nos comparaisons se basent sur l'inventaire de 2009, les chiffres ne sont pas actuels mais le renouveau du secteur est visible.

Figure 7 Rapport entre les prêts et le fonds adulte par langue



(Fonds [s.d.] – Wicht [2013])

Sans une analyse plus approfondie des collections, de leur âge et actualité, il est difficile de définir ce qui les fait marcher ou non. L'âge médian des collections pourrait permettre de dire si elles sont actualisées et quel travail il y aurait à fournir pour les rendre plus attractives.

Pour terminer cette rapide analyse de la situation, il est important de mentionner que la Bibliothèque communale de Versoix offre différentes animations régulières et ponctuelles. La majorité d'entre elles est destinée aux enfants et aux tout-petits comme Bébé bouquine !, Bulle d'air (atelier musical), les contes et lectures thématiques, le Prix Chronos et les visites de la bibliothèque qui ont lieu tout au long de l'année. En été, la Bibliothèque organise une action à la Piscine municipale. Les « livres en liberté » offre gratuitement une sélection de livres au public sous forme de *book crossing*¹⁷. Pour les adultes, il existe des ateliers d'écriture et de philosophie réalisés par des intervenants externes ainsi que des séances de dédicaces et des conférences.

4.4.3 La future bibliothèque

La future Bibliothèque communale de Versoix occupera l'entier des 600m² du 2^{ème} étage du Centre culturel de l'îlot sud du Centre-ville¹⁸. Les travaux devraient permettre un déménagement courant 2014 après avoir préparé le fonds au passage à la

¹⁷ Le *book crossing* (échange de livres) consiste à lire un livre puis à le remettre en liberté à la disposition d'autres gens dans un endroit destiné à cela ou dans un lieu insolite.

¹⁸ Entretien du 17.04.2013 avec Françoise-Claire Wicht à la Bibliothèque communale de Versoix.

technologie RFID¹⁹. Des escaliers, un ascenseur et un monte-charge permettent l'accès à la bibliothèque qui devrait être identifiée dès l'entrée par une nouvelle signalétique. Le nombre d'heures d'ouverture sera en principe augmenté à 24 heures hebdomadaires au lieu des 18 actuelles. En prévision de ce déménagement, l'équipe mène un sérieux désherbage en plus des différentes réflexions d'aménagement et de développement des collections multimédias et interculturelles. Un nouveau poste professionnel devrait être ouvert en vue de l'installation dans les nouveaux locaux. Le service suisse aux bibliothèques soutient l'avancement du projet avec des propositions d'aménagement. Divers espaces devraient intégrer la Bibliothèque consacrés à différents usages. Un accueil et prêt, un espace jeunesse, un espace adulte, un espace dédié à la consultation informatique, un espace dédié à l'étude silencieuse ou en groupe, un espace administratif etc. L'équipe est consciente des opportunités qu'amène une telle restructuration et aimerait faire de la Bibliothèque :

« un lieu de vie : le troisième lieu après la maison et le travail. En plus des livres, nous voulons créer de l'espace où les gens peuvent se rencontrer et se ressourcer. Tout en assurant à la fois un rôle culturel et social, pour aider par exemple à la formation et à l'apprentissage. »
(Zanelli 2012c)

¹⁹ *Radio frequency identification (RFID).*

4.4.3.1 Forces, faiblesses, opportunités et menaces

Tableau 5 Diagramme SWOT²⁰ de la Bibliothèque

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">• Secteur et animations jeunesse• Bébé Bouquine ! Contes, Bulle d'air (atelier musical), Prix Chronos• Visites de classes• Secteur anglais• Disponibilité du personnel, accueil• Communication au sein de l'équipe.	<ul style="list-style-type: none">• Rayonnage trop plein• Pas de budget systématique par secteur• Site internet• Signalétique datée et non uniforme• Matériel informatique ancien en attente de renouvellement
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none">• Déménagement et réaménagement dans un plus grand espace• Installation du RFID permettant un gain de temps pour l'accueil p.ex.	<ul style="list-style-type: none">• Emplacement au 2^{ème} étage du futur Centre culturel, accès indirect• Concurrence culturelle d'autres institutions

4.5 Intervenants socioculturels

Les domaines du social et de la culture de Versoix dépendent du Département social, jeunesse et sécurité (SJS) et du Département culture et communication tous deux aux Dicastère de M. Cédric Lambert. Les services y relatifs sont ceux du SJS et de la Culture tenus respectivement jusqu'ici par MM. Pierre-André Dettwiler et Pascal Clément. Versoix compte de nombreuses associations permettant à chacun de pratiquer un sport, une passion ou de se réunir autour d'intérêts communs. Les descriptions ci-dessous portent sur des associations pouvant entrer en collaboration avec la Bibliothèque.

²⁰ L'acronyme SWOT reprend les termes de *strengths*, *weakness*, *opportunities* et *threats* respectivement forces, faiblesses, opportunités et menaces.

4.5.1 Association Ecole et quartier - CinéVersoix

Versoix possède, avec Ecole et quartier, son propre concept d'« université populaire » permettant à chacun, jeunes et moins jeunes, de suivre des cours dans des domaines aussi variés que les langues, l'écriture, la littérature, l'informatique, l'art, le sport, la cuisine, la musique etc. Les activités ont lieu au collège des Colombières de Versoix. De plus, l'association est associée à CinéVersoix qui projette des films à l'aula du Collège des Colombières. Animé par une équipe de bénévoles, le cinéma de la ville propose différents types de séances adaptées à chaque public :

- CinéPrim's pour les 5-12 ans
- Ciné-JV pour les 15-25 ans en collaboration avec le Parlement des Jeunes
- Ciné-Mondes pour tous selon âge légal
- CinéHebdo pour tous selon âge légal
- CinéBon-Plan en collaboration avec d'autres festivals genevois

La programmation de CinéVersoix est intéressante du point de vue interculturel projetant des films tous horizons confondus. Le slogan d'Ecole et quartier, « Apprendre, découvrir, rencontrer », s'applique aussi à CinéVersoix qui s'inscrit dans une volonté éducative et culturelle aussi bien auprès des enfants que des adultes.

4.5.2 Association des Habitants de La Pelotière (AHP)

L'Association des Habitants de La Pelotière (AHP) est un des acteurs importants de la vie de ce quartier. Composée principalement de femmes, l'association est là pour développer la solidarité entre ses habitants, promouvoir une identité commune et la cohésion sociale. L'AHP travaille en collaboration avec le projet Passerelles pour La Pelotière et son coordinateur afin de mettre en place de nouvelles actions sociales et culturelles au sein du quartier²¹.

4.5.3 Café Rencontre de La Pelotière

Le Café Rencontre de La Pelotière, inauguré en 2004, est un lieu d'accueil au sein du quartier. Il était composé, jusqu'au 20 mai 2013²², de trois containers proposant une surface de 45m² et d'un couvert extérieur. Le projet devait être un essai provisoire jusqu'en 2009 (Jaussi 2011). Les TSHM et l'assistance sociale communale y avaient leur point de chute. De nombreuses activités y avaient lieu : cours de langues, réunions d'intérêts, soutien scolaire, accueil individuel ou familial, fêtes de quartier etc (Mairie 2011). Aujourd'hui, le Café Rencontre est en travaux. La commune a accordé

²¹ Entretien du 11.05.2013 avec Joaquín Salazar au Café Rencontre de La Pelotière, en présence de la présidente de l'AHP.

²² Entretien du 11.05.2013 avec Joaquín Salazar au Café Rencontre de La Pelotière.

un crédit et voté un projet d'agrandissement en 2011 (*Ibid.*). Le futur Café Rencontre sera composé d'un bureau, d'une cuisine, de sanitaire aux normes pour les handicapés, une salle polyvalente sur 120m². La salle pourra être compartimentée et recevoir deux activités en même temps. Les containers seront abandonnés au profit d'une structure en bois (*Ibid.*). Dès sa réouverture, les anciennes activités reprendront et de nouvelles pourront être envisagées. Dans le cadre du projet Passerelles pour La Pelotière, un groupe de travail se réunit, qui réfléchit aux futurs usages possibles du lieu en collaboration avec le coordinateur externe, M. Salazar (La Pelotière [s.d.]). Le Café Rencontre est un lieu d'accueil et de socialisation important pour les jeunes entre 15 et 25 ans (Zanelli 2012a).

4.5.4 Villa Yoyo – Union chrétienne de Genève

La villa YoYo est une structure dépendante de l'Union chrétienne de Genève qui met à disposition des enfants issus de milieux sociaux défavorisés des lieux de rencontre après l'école. L'équipe de la villa accueille les enfants entre 4 et 12 ans sans inscription dans un appartement du quartier de La Pelotière sis au 254, Route des Fayards. Les enfants présents à la villa en 2011 représentent une vingtaine de nationalités²³ (Ville [2012], p.73). La Villa YoYo est un outil d'intégration et de socialisation important qui permet aux enfants de se rencontrer dès leur plus jeune âge. Les services offerts vont du jeu à l'aide aux devoirs en passant par le soutien à la lecture ou des sorties thématiques. Ce lieu œuvre pour l'interculturalité et une meilleure cohésion sociale. En 2011, la Bibliothèque a réalisé plusieurs lectures à la Villa et l'année suivante, un projet de livre Tapor²⁴ a été mené à bien.

4.5.5 Association des Jeunes de Versoix (anc. Parlement des)

Jusqu'en 2010, le Parlement des jeunes a été actif sur la commune avant de changer de nom pour marquer sa neutralité politique. L'Association des Jeunes de Versoix prend le relai en participant à la vie de la commune en continuant d'organiser, par exemple, le Zooloo festival. Cependant, un manque de nouvelles recrues se fait sentir au sein de l'association. Il semblerait que l'association soit en passe d'être dissoute (Pernet, 2013) cependant nous n'avons pas eu l'occasion de confirmer cette information auprès des principaux intéressés. En vue d'éventuelle collaboration, il serait nécessaire de préciser cet aspect au préalable.

²³ Les enfants étaient originaires du Kosovo, d'Albanie, de Bosnie, du Maroc, de Tunisie, d'Algérie, du Congo, de Guinée, du Soudan, du Yémen, d'Irak, du Togo, de Somalie, du Pérou, de Turquie, de Suisse, d'Italie, d'Espagne, du Portugal, et des Philippines.

²⁴ Créé en 1967 par Joseph Wresinski d'ATD Quart Monde, Tapor est un courant d'amitié entre les enfants du monde. Il se réalise au travers de différents projets dont celui d'un livre créé ensemble puis partagé (Tapor [s.d.]).

4.5.6 Association Le Rado – Centre de rencontres

L'association Le Rado fait partie de la Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle, la Fase. Le Rado et le Radis sont respectivement un lieu de rencontre pour les ados (12-16 ans) et des activités pour les enfants (5-11 ans). Le Rado organise différentes manifestations durant l'année avec des partenaires. Il met à disposition des ados un lieu de création, de socialisation et d'apprentissage de la vie communautaire. Leur charte fait état de plusieurs missions dont :

- promouvoir l'expression culturelle et démocratique afin que les gens puissent s'ouvrir au monde, s'épanouir en développant leur créativité, partager plaisir et émotions,
- contribuer à l'intégration des diverses populations, reconnaissant ainsi le droit à la différence; pour tendre à l'équité, ils cherchent à donner des chances égales à chacun,
- offrir un soutien aux populations fragilisées pour éviter qu'elles ne perdent pied et ne soient exclues,
- améliorer la qualité de la vie

(La Charte 1993)

En cela, le Rado est un acteur social important à Versoix en contact direct avec les jeunes de tous âges.

4.5.7 La Forge

Projet découlant des réflexions du groupe « jeunes en rupture », La Forge a été créée pour soutenir les jeunes entre 15 et 25 ans dans leur insertion socio-professionnelle. Mme Villars Vallier rencontre les jeunes, leur propose un bilan de compétences débouchant sur un projet professionnel. Les jeunes trouvent à La Forge un soutien dans la rédaction de dossiers de candidature, une formation à la tenue d'entretien d'embauche ; on y trouve aussi un poste informatique et de quoi réaliser les démarches de recherche d'emploi (Avec [2012]). En plus de cet accompagnement, La Forge travaille en partenariat avec des entreprises et institutions locales et régionales pour offrir un réseau, des stages ou autres expériences professionnelles aux jeunes. La Bibliothèque fait partie de ces partenaires et a déjà eu plusieurs stagiaires. Le premier bilan après un an d'existence (2011-2012) montre que La Forge répond à un besoin important puisqu'elle a pu aider plus de 40 jeunes (La Forge [2012]).

4.5.8 DPIG – Dialogue et prévention intergénérationnel

Groupe de collaboration entre différents acteurs sociaux de la commune, le DPIG permet d'optimiser la communication et de développer des projets. M. Dettwiler, chef du service SJS, anime le groupe depuis 2011 avec Mme Oggier. Les TSHM, le service social, La Forge, les intervenants du projet Passerelles pour la Pelotière font partie des

acteurs qui se retrouvent au sein de ce groupe (Ville [2012], p.68). Il pourrait donc être intéressant pour rencontrer les acteurs sociaux de Versoix de prendre contact avec le DPIG.

4.5.9 Les Flots bleus

Ouverte aux Versoisens dès 55 ans, l'association des Flots bleus a été créée en 1976. L'association offre différentes activités à ses membres dans un but de divertissement, de rencontre et de lutte contre l'isolement. Parmi elles, on trouve des après-midi au local, des repas en commun, différentes excursions ou randonnées, des ateliers créatifs, des sorties, spectacles ou conférences. De plus, l'association offre un service de visite aux malades et un de bibliothèque interne. Il pourrait être intéressant que la Bibliothèque communale étudie ce service interne et son organisation dans le but éventuel de collaborer avec l'association. Elle pourrait lui proposer d'étendre son fonds par des prêts entre bibliothèque ou des dépôts. Dans le cadre du prix intergénérationnel Chronos, les Flots bleus ont commencé à collaborer avec la Bibliothèque depuis 3 ans.

4.5.10 Equipe de maintien à domicile – EMD

Versoix compte parmi ses services sociaux une équipe d'aide au maintien à domicile pour les personnes empêchées et âgées. Celle-ci dépend de la Fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD). La population de plus de 65 ans est minoritaire à Versoix (17.9%) (OCSTAT 2013b). Cependant, l'équipe de maintien à domicile ne s'occupe pas que de personnes âgées mais aussi de personnes entre 50 et 70 ans souffrant de maladies dégénératives (Ville [2012], p.70). En se basant sur le travail réalisé à Meyrin, *Bibliothèques et publics empêchés*, il peut être intéressant d'envisager un service de portage à domicile après avoir pris contact avec l'EMD.

4.5.11 Ecoles publiques et privées

Versoix compte une population entre 0 et 19 ans de 26.8% ce qui représente 3'490 individus sur un total de 13'019. Il existe 5 écoles primaires et un cycle d'orientation pour couvrir l'enseignement obligatoire public. On trouve aussi des écoles privées sur le territoire de la ville comme la Maison bleue de l'association Montessori suisse et le collège international du Léman. La Key English school délivre spécifiquement des cours de langue aux enfants entre 4 et 12 ans. Pour accueillir les tout-petits, la Fondation communale de Versoix pour la petite enfance offre deux crèches, une garderie et un accueil parents-enfants. Certaines de ces institutions ont déjà collaboré avec la Bibliothèque comme les crèches, garderies ou la Maison bleue. De plus, les classes viennent régulièrement visiter la Bibliothèque mais il s'agit principalement de

classes de primaires. Le cycle d'orientation des Colombières possède une Médiathèque de 85 places de travail mettant à disposition des adolescents plus de 14'000 documents dont 2'500 romans (Médiathèque [s.d.]).

5. Analyse

Les différents concepts développés plus haut mis en perspective avec la description des BIC suisses romandes permettent que des liens et des connexions très fortes existent entre ce qui se passe sur le terrain et les textes théoriques. Les textes fondamentaux, comme le *Manifeste* de l'Unesco, la *Charte* suisse ou le *Code de déontologie* suisse, fixent les missions des bibliothèques de lecture publique qui appellent au droit d'accès à l'information pour tous, au soutien pour la maîtrise de la lecture, à la lutte contre la discrimination sous toutes ses formes et à la lutte contre l'exclusion et pour l'intégration. La section IFLA des bibliothèques au service des populations multiculturelles réaffirme ces principes dans ses *Directives pour les bibliothèques* en y incluant l'importance de prendre en compte « les besoins d'information des groupes ethniques, linguistiques et des minorités culturelles afin d'assurer à tous les membres d'une communauté un accès [aux] services [de la bibliothèque] » (Chu 2005, p.1). L'aspect linguistique est donc très important pour offrir des services égaux et pertinents aux usagers des bibliothèques publiques. Cependant, l'IFLA préconise aussi de « viser (...) à traduire la composition multiculturelle de la société et promouvoir une compréhension de la diversité culturelle, de l'harmonie raciale et de l'égalité » (Section 2011, p.1). Les missions des bibliothèques publiques dans une optique multiculturelle incluent les missions définies dans le *Manifeste* de l'Unesco, la *Charte* suisse ou le *Code de déontologie* suisse accompagnées des principes de l'IFLA assurant des services multiculturels. Ceci ajouté aux quatre dimensions de la diversité présentées par Mathilde Servet permet d'inclure toutes les formes de diversité culturelles et identitaires. Une démarche interculturelle de la lecture publique consiste alors à développer des services destinés à tous en luttant contre la discrimination et l'exclusion quelles qu'elles soient. La bibliothèque de lecture publique se transforme ainsi en haut lieu de la diversité et de l'interculturalité permettant à toute forme d'identité ou de culture de se rencontrer, de bénéficier de services répondant aux besoins d'information, de formation et de divertissement.

Pour réaliser cet idéal, il s'agit de faire appel aux différents outils à disposition : textes fondamentaux, directives ou travaux académiques permettant de développer ces services. En matière de publics empêchés, par exemple, le mémoire *Bibliothèques et publics empêchés* donne de nombreuses pistes pour cerner les publics empêchés ainsi que les spécificités des différents handicaps. De plus, il permet de développer des actions ou des collections en lien avec les publics empêchés qu'ils soient seniors et culturels (migrants). D'autres outils de gestion peuvent être utiles pour faire entrer la

bibliothèque de lecture publique dans une démarche interculturelle donnant une base formelle à celle-ci. En effet, les *Directives* de l'IFLA préconisent que :

« [c]haque bibliothèque devrait clairement indiquer ses objectifs, buts, stratégies, priorités et politiques ayant trait aux services offerts aux communautés multiculturelles et adopter des politiques d'engagement clair à l'égard de l'inclusion sociale et de l'équité dans la prestation des services. » (Ibid., p.2)

Ainsi un plan de développement, une politique d'action ou de gestion des collections, des objectifs à court et long termes permettent de valider et de justifier les réalisations de la bibliothèque. Les partenariats locaux, régionaux et nationaux sont fortement encouragés entre bibliothèques (Ibid.). Ceci appuie le diagnostic de Sophie Grimonet (2003) de la nécessité d'inclure les BIC au service public ou du moins de renforcer la collaboration ; les entretiens que nous avons eus à Globlivres et au CIC vont dans le même sens. Les BIC qui placent l'utilisateur au centre de leur activité et fournissent un accueil chaleureux sont un exemple intéressant à analyser et possiblement à reproduire. Sans les usagers, les BIC ne pourraient pas exister²⁵, il en est de même pour les bibliothèques de lecture publique. Tout comme, les BIC peuvent faire office de troisième lieu auprès de leurs usagers, la bibliothèque de lecture publique a tout à gagner d'offrir un lieu accessible, de neutralité et de diversité mais aussi de conversation et donc de partage et de rencontre. La bibliothèque de lecture publique développe simultanément une portée politique forte car elle s'inscrit dans une volonté de participer à la vie sociale et culturelle de la communauté. De plus, comme la médiation en BIC permet de faire découvrir aux usagers de toutes nouvelles choses, la bibliothèque de lecture publique peut se poser en contre-pouvoir des industries culturelles et du divertissement dans le cadre de sa médiation culturelle.

Toutes ces démarches permettent à :

« la communauté entière (...) [de] bénéficier des « services multiculturels de bibliothèque » (...) ainsi les membres d'une communauté sont en mesure d'apprendre à connaître leur cultures respectives, langues, contribution à la société, valeurs etc. Le résultat final est une meilleure compréhension et communication » (Section [s.d.], p.1)

Alors que les BIC ont développé des compétences indispensables à la création de collections multilingues et à l'accueil de populations migrantes, la bibliothèque de lecture publique peut redéfinir son modèle en incluant tous ces aspects du rôle social des bibliothèques. En collaboration avec les BIC, elle pourra tendre à cet idéal défini dans les textes fondamentaux prônant l'accès pour tous, la lutte contre la discrimination et l'exclusion et la représentativité de la multiculturalité de la

²⁵ Entretien du 03.07.2013 avec Dorothée Crettaz au CIC de Genève.

communauté au service de laquelle elle œuvre. Dans un souci d'universalisme, la bibliothèque de lecture publique en choisissant la diversité culturelle pour servir sa communauté permettra le développement de l'interculturalité et de la cohésion sociale.

5.1 Démarche interculturelle en lecture publique

Une démarche interculturelle en lecture publique s'inscrit dans l'aménagement des espaces permettant la découverte et la rencontre aussi bien que les différents usages développés ou à venir des usagers. Comme décrit plus haut, la bibliothèque doit se penser en zones dédiées à un usage particulier dans la mesure du possible.

En ce qui concerne les collections, l'interculturalité se trouve dans la diversité des points de vue représentés au sein du fonds permettant de répondre aux besoins du public. Il peut être intéressant de marquer d'une signalétique un type d'ouvrages, par exemple d'intégration, afin de ne pas les sortir de la collection mais de permettre un meilleur accès pour un public particulier (Aeberli 2012, p.156). Tout comme l'illustre l'expérience de Blonay, un système de pictogrammes permet l'identification rapide d'un type d'ouvrage (Gorin 2012, p.19). En ce qui concerne les langues étrangères, des rayons spécifiques restent nécessaires sans pour autant les éloigner du reste de la collection. Le mémoire *Bibliothèque et publics empêchés* donne de nombreuses pistes quant à la création de nouvelles collections multilingues. Cependant, dans un souci d'efficacité, il paraît tout à fait indiqué de faire appel aux BIC et à leur expertise dans le domaine. La plupart des BIC suisses romandes pratiquent un prêt entre bibliothèque avantageux permettant de bénéficier de collections en langues étrangères variées et renouvelables même pour un budget modeste²⁶. En plus des BIC, Bibliomedia permet aussi d'étoffer l'offre en langues étrangères. Dans ce domaine, la collaboration semble tout indiquée pour le cas des langues étrangères autres que l'anglais, l'allemand, l'italien voire l'espagnol qui font parfois déjà partie des collections.

Concernant les interactions entre les professionnels et le public, une démarche tendant à développer l'interculturalité devrait proposer un accueil chaleureux et convivial permettant à tout visiteur de se sentir à l'aise et bienvenu. Il s'agit de faire naître petit à petit un sentiment d'appartenance entre le public et sa bibliothèque. Ces termes font appel à des compétences humaines qui recouvrent des pratiques et des attitudes dont il est nécessaire d'avoir débattu dans le cadre de l'équipe de professionnels afin de développer une compréhension et un vocabulaire commun. Comme décrit plus haut dans les *Directives* de l'IFLA, la communication positive, la compréhension des besoins des usagers, la collaboration avec les partenaires locaux ainsi qu'une

²⁶ En annexe, les offres de prêt entre bibliothèques (PEB) sont reproduites.

sensibilité à la question de la diversité culturelle sont essentielles à la démarche (Section 2011, p.4). Ces aspects peuvent être développés ou renforcés grâce à la formation continue et à l'implication de tous les professionnels dans la démarche. Pour avoir une meilleure idée des besoins linguistiques ou documentaires des usagers, il est indispensable de les inclure petit à petit au fonctionnement de la bibliothèque. Par exemple, lors d'une inscription ou réinscription, demander si l'utilisateur parle et lit d'autres langues et souhaiterait des documents dans cette langue permettrait de faire connaître les nouveaux services et de valoriser la culture de la personne.

Pour finir, une démarche tendant à rendre interculturelle la Bibliothèque doit être soutenue par une communication variée et régulière aussi bien à l'intérieure de l'institution qu'à l'extérieur et via tous les supports possibles. Les canaux traditionnels tels que l'affichage communal, la presse locale, le site institutionnel ne devraient pas être négligés. Il serait intéressant, dans le cas de Versoix, d'aller voir *Signé Genève*²⁷ dont l'une des jeunes rédactrices s'intéresse tout particulièrement à la vie de sa ville. Les entretiens avec Globlivres et le CIC de Genève ont souligné le fait que la communication au sein de leur public fonctionnait principalement par le bouche à oreille. Il faut prendre en compte la fracture numérique qui concerne un public non connecté et culturellement éloigné de la Bibliothèque. Pour atteindre ce public, il est important de développer et de maintenir les contacts avec les partenaires locaux et les usagers eux-mêmes qui pourront relayer l'information. Au sein de la Bibliothèque, une signalétique multilingue ou en pictogramme s'inscrit dans une démarche d'ouverture à toute la communauté. Bibliomedia propose une *Boîte à outils multiculturelle* (Boîte [s.d.]) permettant de développer cet aspect rapidement et sans trop de frais. Les *Directives* de l'IFLA ont aussi développé un chapitre sur la communication et la signalétique et proposent « Les meilleures pratiques internationales » (Section 2011, p.5).

Dans le cadre d'un déménagement comme celui de la Bibliothèque de Versoix, il pourrait être intéressant de créer des visites du nouveau lieu et de ses services. En plus des usagers déjà acquis, cette communication devrait être étendue au reste de la population : comme les classes secondaires en passe de terminer leur scolarité obligatoire afin de marquer le passage à la vie hors de l'école ; ou encore les associations telles que La Forge, le Rado, pour les jeunes, Les Flots Bleus, pour les seniors, ou les associations de quartier pour les adultes. Une thématique pourrait être

²⁷ La plateforme *Signé Genève* permet aux communes et régions du cantons de communiquer sur leur actualité de façon conviviale. Comme dans le cas de Versoix par exemple : <http://www.signegeneve.ch/tag/versoix>.

appliquée à chaque visite ou alors il pourrait éventuellement être intéressant de mélanger les différents groupes de visiteurs pour favoriser les rencontres.

5.2 Propositions d'actions interculturelles

Les propositions d'actions présentées ci-dessous prennent en compte une démarche sociale et interculturelle de la Bibliothèque. Elles permettraient à la Bibliothèque de s'insérer d'autant plus dans le tissu social de la ville en développant son rôle de médiation pour permettre à un public acquis et non acquis de découvrir de nouvelles choses, de se rencontrer et d'échanger dans un cadre neutre et convivial comme le proposent les réflexions sur la bibliothèque troisième lieu, la médiation culturelle et le rôle social.

5.2.1 Coin lecture à La Pelotière

Un coin lecture fournissant des documents au sein du Café Rencontre de La Pelotière mêlerait rôle social de la Bibliothèque et médiation interculturelle hors-murs. Il pourrait contenir des documents en lien avec différentes cultures, avec des sujets d'intérêts propre au public du Café Rencontre etc. Mettre à disposition des livres en différentes langues représentées dans le quartier permettrait sûrement de valoriser les individus et de montrer que la Bibliothèque peut fournir ce genre de service. Peut-être, est-ce aussi l'occasion de présenter des documents en relation avec l'intégration en Suisse ou avec la culture locale mettant ainsi les cultures sur un pied d'égalité et non plus dans une perspective d'immigration-pays d'accueil.

5.2.1.1 Collaboration

Dans le cadre de ce projet, il serait important de collaborer avec les TSHM qui travaillent dans le lieu ainsi qu'avec l'AHP et les différents intervenants dont les activités prennent place dans la Café Rencontre comme les cours de français pour migrants. Les TSHM peuvent préciser certains besoins dans le domaine social tout comme l'AHP dans le domaine de la connaissance des publics du quartier, des langues parlées par exemple.

5.2.1.2 Organisation

Un fonds de documents au sein du Café Rencontre pourrait prendre différentes formes : sélection du fonds courant de la Bibliothèque, dépôt de livres désherbés ou étagère de *book crossing*...

Il semble que la première solution, un dépôt de documents sélectionnés dans le fonds courant auxquels il faudrait appliquer un statut temporaire hors-murs permettrait une rotation régulière des ouvrages. Ceci garantirait l'actualité du fonds ainsi que le

dynamisme du projet. En effet, un dépôt qui ne bougerait pas perdrait rapidement de son intérêt et ne valoriserait pas le public visé. Il en serait de même pour une étagère de *book crossing* proposée à un public dont on n'est pas sûr qu'il soit à l'aise avec la lecture. Il serait aussi possible de proposer au sein de cette sélection des ouvrages empruntés aux BIC. Ainsi, des ouvrages en différentes langues, des livres bilingues de cultures différentes seraient proposés. Cet aspect serait particulièrement valorisant pour les migrants et la Bibliothèque serait reconnue comme fournissant ce service. Le coin lecture devrait être l'occasion de proposer des documents utiles aux différentes activités et cours qui prennent place au Café Rencontre. Par exemple, les participants au cours de français pour migrants pourraient être intéressés par des dictionnaires à disposition ou des livres bilingues de lectures faciles. Dans le cadre d'une conférence sur un sujet social, des propositions de lecture pourraient également être faites.

La question du prêt des documents liés à ce fonds est à étudier. Un prêt simplifié et manuel pourrait être envisagé pour autant que le système ne soit pas trop lourd et permette de faire certaines évaluations du projet. Confier cette tâche aux intervenants du Café Rencontre semble alors nécessaire. En effet, la présence d'une bibliothécaire pour assurer ce service impliquerait de ne pas avoir accès aux documents en dehors de sa présence ce qui serait très restrictif. Cela pourrait être envisagé dans le cadre d'un projet de Bibliobus ou de Biblio-vélo par contre. Mais dans un premier temps, un coin lecture au Café Rencontre permettrait de prendre contact avec le public et les intervenants du quartier et de se faire connaître comme partenaire social et institution culturelle. Suivant les résultats des prêts, les sélections et propositions d'ouvrages pourraient être ajustées.

5.2.1.3 Moyens

Les moyens investis dans ce projet sont documentaires, humains et temporels. Il s'agit de prendre contact et de mener à bien de nouveaux partenariats. Ensuite, un investissement régulier serait nécessaire pour sélectionner les documents, les extraire temporairement du fonds et les mettre à disposition du Café Rencontre.

5.2.1.4 Publics

Ce projet de coin lecture peut bénéficier à tout public suivant la sélection de documents qui est faite. Il serait intéressant d'offrir des ouvrages pour différentes catégories d'âge et de besoins.

5.2.2 Bébé bouquine ! à La Pelotière

La Bibliothèque communale de Versoix organise environ dix samedis par année l'animation Bébé bouquine ! dans ses locaux. Celle-ci a été développée par l'institut

suisse Jeunesse et Médias (ISJM) et fait partie du projet *Né pour lire* de Bibliomedia et de l'ISJM. Ensemble, ils promeuvent l'éveil au langage, au livre puis à la lecture. Un travail important est accompli auprès des parents afin de faire prendre conscience de l'importance de parler dans sa langue maternelle à l'enfant, de lui raconter des histoires pour qu'il construise son langage et son imagination (Les parents [s.d.]). L'animation Bébé bouquine ! peut s'intégrer à différents lieux socioculturels afin de toucher des parents et des enfants dans toutes sortes de situations de la vie. Prendre confiance dans le livre le plus tôt possible devrait éviter d'avoir peur de cet objet plus tard. L'animation en bibliothèque permet de créer un lien entre l'enfant, son parent et l'institution dès son plus jeune âge. La bibliothèque fait alors partie de son environnement culturel. Il est permis d'espérer que de telles actions diminuent les risques d'illettrisme par la suite.

5.2.2.1 Collaboration

A Versoix, l'Association des habitants de La Pelotière (AHP) s'occupe actuellement d'initier des projets socioculturels au sein de son quartier. Lors d'un échange avec le coordinateur du projet Passerelles pour La Pelotière, M. Salazar, on a constaté un manque d'activités destinées aux tout-petits (0-4 ans) et leur maman qui se retrouvent, parfois, isolés.

Dans le cadre de l'animation Bébé bouquine !, il est très intéressant de faire venir le public à la bibliothèque pour créer un lien. Cependant, lorsqu'il s'agit de toucher un public qui est éloigné de ce milieu voire isolé, une communication traditionnelle ne suffit pas. *Né pour lire* conseille aux bibliothèques de construire un réseau de collaboration afin de renforcer la communication autour de l'animation (Né [s.d.]a). L'AHP, de par son implication dans le quartier, semble tout indiquée pour collaborer avec la Bibliothèque dans cette tâche. De plus, le futur Café Rencontre de La Pelotière avec sa nouvelle surface pourrait accueillir un événement tel que Bébé bouquine ! si l'occasion s'en présentait.

Un autre programme de l'ISJM pourrait s'intégrer dans une démarche interculturelle et d'approche entre la bibliothèque et un public allophone. Il s'agit de *1001 histoires dans votre langue*. Cependant, celui-ci n'est pas encore organisé à l'échelle romande. Il serait intéressant de surveiller les développements de sa diffusion.

5.2.2.2 Organisation

Dans un premier temps, il pourrait être intéressant de communiquer autour de l'animation en collaboration avec l'AHP et le Café Rencontre. Une présentation de l'animation pourrait être organisée au Café en invitant les parents. Il pourrait être

important de mettre en avant que la maîtrise du français n'est pas nécessaire dans le cadre de Bébé bouquine ! et de l'importance de lire ou de raconter des histoires dans la langue première du parent. Pour cela, *Né pour lire* met à disposition un *Dépliant multilingue*²⁸ qui semble tout indiqué pour promouvoir l'animation.

Dans un deuxième temps, l'animation Bébé bouquine ! pourrait prendre place au Café Rencontre de La Pelotière. On peut imaginer que l'événement ait lieu une ou deux fois à titre d'exemple tout en précisant que l'animation ponctuelle a lieu à la Bibliothèque. Cela pourrait aussi être l'occasion de présenter la nouvelle Bibliothèque et de tenter de trouver de nouveaux usagers. Une autre solution serait de doubler ou dédoubler l'animation pour qu'elle ait lieu à la Bibliothèque et à La Pelotière. Cependant, il pourrait sembler idéaliste de penser que les participants qui ont l'habitude de la Bibliothèque se déplacent à La Pelotière et l'inverse.

5.2.2.3 Moyens

Les moyens investis dans cette action sont principalement humain et d'ordre temporel. En effet, la prise de contact avec les nouveaux partenaires et la mise en place de la collaboration, de la communication est ce qui coûte le plus à la Bibliothèque.

5.2.2.4 Publics

Cette action est destinée aux parents de jeunes enfants et à ceux-ci. Il s'agit ici de conquérir un nouveau public et de lui offrir une activité socioculturelle stimulante. Les parents peuvent partager un moment avec leur enfant ou avec les autres participants tout comme leur enfant.

5.2.3 La Bibliothèque vivante – The Human Library

La bibliothèque vivante est un concept réalisé la première fois en 2000 au Danemark lors d'un festival (Abergel 2006, p.9) en vue de promouvoir le dialogue interculturel et la reconnaissance de l'autre. Il s'agit donc d'une bibliothèque fonctionnant comme n'importe quelle bibliothèque avec des bibliothécaires, un bureau et un registre de prêt, des livres et des lecteurs. La particularité du projet réside dans le fait que les Livres sont incarnés par des individus « confrontés à des préjugés et à des stéréotypes, souvent victimes de discrimination et/ou d'exclusion sociale » (*Ibid.*). Le lecteur emprunte donc un Livre pour une durée limitée, selon son thème, son titre ou les préjugés qu'il désire mettre à l'épreuve. La lecture du Livre permet d'instaurer un dialogue entre celui-ci et son lecteur. Les bibliothécaires sont là en tant

²⁸ Le document est disponible sur le [site](#) de *Né pour lire*. Mentionné dans la bibliographie, il est en partie reproduit en annexe de ce travail. Les langues représentées sont l'allemand, le français, l'italien, l'albanais, l'arabe, l'anglais, le croate, le kurde, le portugais, le russe, le serbe, l'espagnol, le tamoul et le turc.

qu'organisateur du projet et médiateur des relations entre Livres et lecteurs. Le concept peut être adapté à différentes situations ou environnements.

La Bibliothèque vivante a fait partie du programme de promotion « des droits de l'homme et de la cohésion sociale » (Ibid., p.70) du secteur de la jeunesse du Conseil de l'Europe. Une méthodologie a été constituée à partir des différentes expériences qui ont eu lieu en Europe. Le Conseil de l'Europe a édité cette méthodologie en 2006 comme un guide à l'usage des futurs organisateurs : *La couverture ne fait pas le livre : le guide de l'organisateur de la bibliothèque vivante* écrit entre autres par Roni Abergel. Il s'agit donc d'un concept reconnu au niveau européen, mis en avant pour lutter contre le racisme et la discrimination sous toutes ses formes et développer la cohésion sociale.

« La Bibliothèque vivante est un outil destiné à encourager la cohabitation pacifique et à rapprocher les individus dans le respect absolu et mutuel de la dignité humaine. Cela vaut pour les lecteurs, les Livres et les organisateurs. »
(Ibid., p.12)

Depuis treize ans, différentes éditions de Bibliothèques vivantes ont eu lieu dans des festivals de plus ou moins grande envergure, dans des écoles, lors d'événements internationaux ou nationaux. Le comité créateur des Bibliothèques vivantes au Danemark a fondé une association ayant pour but de promouvoir le concept dans le monde et, à travers lui, la cohésion sociale, le respect de la diversité et des droits de l'homme (The human [s.d.]). De plus, cette association permet aux organisateurs de Bibliothèques vivantes de partager leurs expériences en réseau et de former de nouveaux bibliothécaires dans le monde.

5.2.3.1 Collaboration

En Suisse, l'association Loco-Motive²⁹, contre la discrimination et pour l'ouverture à l'autre, a mis sur pied deux Bibliothèques vivantes sous l'égide de l'association danoise, The human Library organization. Cette collaboration leur a permis de bénéficier de conseils sur la méthodologie, de matériel de communication mais aussi d'un référencement sur le site international des Bibliothèques vivantes. La première Bibliothèque vivante organisée par Loco-Motive a eu lieu entre le 17-20 octobre 2012 au sein du festival InteGreat, dédié à « l'intégration, la diversité et l'échange culturel » (Le festival [s.d.]), à la Maison de quartier de la Jonction à Genève. La seconde Bibliothèque faisait partie de Chemins croisés, la journée cantonale de la coopération et du développement, organisée par Latitude 21, le 3 novembre 2012 entre La Chaux-

²⁹ L'association Loco-Motive présente, pour le moment, ses activités sur sa page Facebook : <https://www.facebook.com/association.locomotive>.

de-Fonds et Neuchâtel. Les deux événements ont donné de bons résultats que les organisatrices ont pu évaluer grâce au livre d'or laissé par les lecteurs et aux retours des Livres³⁰.

Forte de ces deux expériences, l'association Loco-Motive peut être intéressée à organiser une Bibliothèque vivante avec de nouveaux partenaires ou alors à partager leur expérience et leurs conseils de mise en place.

5.2.3.2 Organisation

La mise sur pied d'un tel événement se doit d'être réfléchie car il ne s'agit pas d'exposer des individus et leur histoire de façon exhibitionniste (Abergel 2006, p.12). L'organisation porte une responsabilité face aux Livres, aux lecteurs et à la société. Cependant, les différents constats faits à l'issue des Bibliothèques vivantes sont positifs (*Ibid.*). Il s'agit donc d'un outil puissant de mise en contact des gens d'une communauté promouvant le partage et le respect. Par ces aspects, elle s'insère dans les missions sociales de la bibliothèque troisième lieu.

L'événement peut prendre place de manière indépendante ou lors d'une autre manifestation. Le second cas de figure limite la recherche d'infrastructures matérielles et permet de partager un plan et des canaux de communication. La tâche la plus difficile consiste à recruter les Livres, à leur exposer le concept et à les former à la Bibliothèque vivante. Il est très important de présenter le concept de façon claire car, de par son originalité, il n'est pas toujours compris dans sa globalité. Les Livres peuvent être recrutés dans le réseau des organisateurs mais aussi auprès des institutions et associations locales. Une documentation est nécessaire pour mener à bien le projet, aussi bien pour former les participants, pour communiquer que pour formaliser un accord de participation au travers d'une charte, par exemple. Une formation des Livres et des bibliothécaires est indispensable pour qu'ils soient préparés à la rencontre du public et surtout éviter les malentendus, les malaises et fixer les limites. Chaque Livre devrait réfléchir à ce qu'il veut dire, comment et jusqu'où il est prêt à aller dans la discussion. De plus, les bibliothécaires restent là pour intervenir en cas de problème entre Livre et lecteur. Il est important de choisir des Livres qui ne craignent pas de parler en public ou de s'exposer. Il est aussi pertinent de décider ensemble, avec les Livres, du temps d'emprunt, de la procédure de prolongation ou d'interruption de lecture s'ils ne désirent pas poursuivre l'emprunt. Le

³⁰ Constats issus de l'entretien du 01.07.2013 avec Aurélia Isoz membre fondatrice de Loco-Motive et organisatrice principale des Bibliothèques vivantes. Nous reproduisons en annexe quelques commentaires laissés dans le livre d'or.

concept prévoit aussi la possibilité de faire recours à des Dictionnaires (interprètes) en cas de Livres ou de public allophones.

En ce qui concerne les différents espaces dédiés à la manifestation, il faudrait prévoir un bureau de prêt, des coins lectures aménagés de façon conviviale et un espace détente pour les Livres non empruntés. Ce dernier ne devrait pas permettre aux Livres d'entendre les commentaires des lecteurs lors de la consultation du catalogue au bureau de prêt. Il devrait être possible de boire quelque chose durant la lecture qui peut durer un certain temps et de façon à marquer la convivialité de l'événement.

Afin de récolter les impressions des lecteurs, il est important de prévoir un livre d'or ou un autre moyen d'évaluation de l'événement, comme un questionnaire, par exemple. Cette évaluation permettra d'analyser l'impact de la manifestation et, éventuellement, d'ajuster l'organisation au cas où une autre session est envisagée.

Il est possible de s'inscrire dans le cadre de l'association The human library et de profiter de leurs conseils, logos, documentations et vitrine virtuelle. Cependant, l'organisation d'une Bibliothèque vivante, dans ce cadre, demande de respecter à la lettre leur concept qui tend à représenter toutes les formes de préjugés et discriminations. Dans ce sens, il n'est, par exemple, pas possible de proposer un thème à l'événement restreignant ainsi le champ des Livres. Une Bibliothèque vivante peut aussi être indépendante de l'association danoise pour autant qu'elle n'utilise pas le matériel créé par celle-ci (logo etc.). Par exemple, la bibliothèque municipale de Mulhouse avec l'association Old School a organisé une Bibliothèque vivante sur le thème du voyage (Bibliothèque [s.d.]a,b).

5.2.3.3 Moyens

D'après le guide méthodologique (Abergel 2006, p.12) et l'expérience de l'association Loco-Motive, les moyens investis dans la Bibliothèque vivante sont limités. Il faut compter un investissement en temps important en amont de la manifestation pour la planification, l'organisation de la Bibliothèque vivante et le recrutement des Livres. Le concept s'inscrit dans une participation bénévole des Livres et des bibliothécaires lors de l'événement. De plus, les besoins matériels consistent en quelques tables, chaises voire fauteuils à mettre à disposition des Livres et lecteurs, quelques accessoires pour créer une ambiance conviviale. Le budget à prévoir peut donc se limiter à la création de matériel pour la communication et à un fonds de boissons à offrir lors de l'événement.

5.2.3.4 Publics

La Bibliothèque vivante est destinée à tous publics mais son ancrage dans la politique du Conseil de l'Europe au sein du secteur jeunesse montre qu'elle est un bon moyen d'apprentissage informel de la diversité culturelle. Elle permet d'aller à la rencontre de l'autre, de l'inconnu alors que nous vivons dans une société où il reste peu de place pour cette rencontre (*Ibid.*, p.10). Le public de lecteurs est un public qui a envie de se confronter à ses propres préjugés.

5.3 Facteurs de succès

Les facteurs de succès s'inscrivent dans une forme de gestion stratégique. Ils sont déterminés grâce à une analyse du marché et des besoins du public dans une démarche marketing. Les facteurs de succès permettent d'être plus compétitif (Facteur 2013). Une analyse SWOT, des forces, faiblesses, opportunités et menaces, comme vue plus haut, peut aider à définir les facteurs de succès. Ces outils de gestion sont issus du marketing ce qui leur donne, en général, une connotation économique et de profit. Leur adaptation au monde des bibliothèques est parfois mal comprise. Cependant, l'utilisation de certains de ces outils permet une prise de recul et une évaluation de la situation concrète. Les résultats de ces analyses aident à prendre des décisions et à ajuster les actions aux besoins du public pour ne pas travailler dans le vide. Mais surtout, ils permettent de rendre compte des résultats aux tutelles. En effet,

« les bibliothécaires ne peuvent plus se limiter à rendre compte de leur service seulement à partir de données statistiques sur les ressources et l'activité de la bibliothèque. Ils doivent faire la preuve qu'ils répondent aux besoins des usagers et montrer de quelle façon et à quel point les services de la bibliothèque y répondent. »
(Carbone 1998)

Les bibliothécaires ont alors à leur disposition des normes comme la norme *iso 11620 :2008* ou les *Normes pour les bibliothèques de lecture publique* de la CLP en ce qui concerne la lecture publique. Celles-ci permettent d'utiliser les données statistiques et de les mettre en relation entre elles afin de constater l'état des choses. « Car, les données, il faut les exploiter. » (Desrichard 2012)

L'article d'Yves Desrichard, *Les facteurs de réussite des bibliothèques et médiathèques publiques*, en cite plusieurs issus d'une grande enquête française. Parmi les facteurs de succès classiques se retrouvent les moyens à disposition, la rentabilité des dépenses et la « corrélation entre inscrits, prêts et fréquentants non-inscrits » (*Ibid.*). Il s'agit donc de la taille de l'offre par rapport à l'usage qui en est fait. Une grande commune avec une offre limitée aura-t-elle une fréquentation réduite ? Une petite commune avec une grande offre aura-t-elle une fréquentation haute ?

Ensuite, il s'agit de définir l'efficacité des dépenses par rapport à la fréquentation. « Dépenser moins coûte plus cher : si l'on considère (...) que la fréquentation d'un établissement (...) est un critère de sa « rentabilité » » (*Ibid.*). Et pour finir, la mise en relation des inscrits, prêts et séjournes permet d'analyser l'adéquation de l'offre de services de la bibliothèque par rapport à sa population cible.

Yves Desrichard décrit ensuite de nouveaux facteurs de succès liés à l'attractivité du lieu, sa visibilité et à la fidélisation de l'utilisateur. La localisation de la bibliothèque n'est donc pas anodine et d'elle dépend une part de sa « rentabilité ». Il est fait mention de l'attractivité du quartier qui l'entoure, offrant commerces, écoles, centres culturels ou sportifs (*Ibid.*), et de sa proximité. Ensuite, il s'agit de rendre visible la bibliothèque physiquement, par sa signalétique et virtuellement par son site internet. Dans une société où l'image est omniprésente, la plupart des moyens sont bons pour être reconnu. Enfin, Yves Desrichard dit qu'« attirer le public n'est que la première part du succès : le faire rester et retenir est la seconde » (*Ibid.*). Et cela implique de répondre à ses besoins et usages à travers l'accueil, l'espace, les collections et tous services proposés par la bibliothèque. Il met encore l'accent sur l'importance de l'adéquation de l'offre documentaire qui reste le cœur de l'activité. Il s'agit d'être attractif, pertinent, de renouveler les collections et d'évoluer constamment (*Ibid.*). Ces derniers facteurs de succès font écho aux principes évoqués dans la réflexion autour du troisième lieu de Mathilde Servet. Ils permettent de cibler les points à améliorer pour s'inscrire dans une telle démarche. La fidélisation des usagers rencontre alors la reconnaissance d'appartenance au troisième lieu. Dans le cadre des BIC, un facteur de fidélisation comme l'accueil, par exemple, est reconnu comme incontournable car le lieu n'existe pas sans ses usagers. De plus, les usagers deviennent souvent des intervenants indispensables pour le développement des collections en langues étrangères ou le fonctionnement de la BIC en tant que bénévoles. Le succès d'une BIC peut se mesurer par la fidélisation de la communauté migrante et par la participation de celle-ci à la vie de la bibliothèque.

Pour coller au mieux aux besoins des usagers et développer une nouvelle démarche au sein de la bibliothèque, un autre facteur de succès est le recours à une méthodologie de type gestion de projet. Celle-ci permet de structurer la démarche, d'anticiper et d'organiser le travail et les tâches des participants. Le travail d'Edward Brett, Eveline Schmidt et Maëlle Surdez, *Innovation en bibliothèque*, présente ce type de méthodologie permettant de mener à bien un projet ou une nouvelle démarche

innovante. De plus, ils ont créé un pense-bête très utile : *10 règles d'or : propositions d'étapes à suivre permettant à une bibliothèque de devenir innovante*³¹.

5.3.1 Indicateurs de performance

Dans le cadre d'une démarche interculturelle, quelques indicateurs de performance ont été sélectionnés dans la norme *iso 11620 :2008*. Ceux-ci portent sur l'utilisation de la collection, l'accès et les installations de la bibliothèque. Ils ont été utilisés dans la description de la Bibliothèque communale de Versoix. Les indicateurs deviennent intéressants lorsque l'on peut les comparer entre eux ou avec des résultats précédents récoltés selon les mêmes principes. Cependant, il est important que l'utilisation de ces indicateurs et l'évaluation de la performance ne demandent pas un effort démesuré aux professionnels pour les réaliser. Ces relevés devraient s'inscrire dans une démarche sur le long terme d'évaluation mais ne sont pas là pour empêcher le travail courant de se faire.

5.3.1.1 Rotation des collections

L'indicateur déterminant le taux de rotation des collections et donc de sorties des documents permet d' :

« [é]valuer le taux global d'utilisation d'un fonds de prêt. Cet indicateur peut également servir à évaluer l'adéquation des collections aux besoins de la population à desservir. »
(*International 2008, p.16*)

Il peut être appliqué à l'ensemble du fonds ou à des parties de celui-ci. Ceci peut donc être très utile pour déterminer l'utilisation d'un domaine en particulier, comme les langues étrangères ou un nouveau secteur mis en place ou réajusté.

Il s'agit donc de diviser le nombre total de prêts d'une collection sur une période donnée par le total des documents de la collection en question. Le résultat est un nombre réel estimant le nombre moyen de sorties d'un document de la collection. Un chiffre élevé signifie une utilisation intense (*Ibid.*, p.42). Ce taux de rotation est influencé par l'âge de la collection, les méthodes de désherbage, le nombre d'exemplaires d'un titre, les consultations sur place, la durée de prêt et la possibilité de prolonger, la communication de la bibliothèque (*Ibid.*) La norme *iso 11620 :2008* ne donne pas d'échelle de comparaison de ce taux puisqu'il s'agit d'un document générique. Cependant, les *Normes* de la CLP donnent des valeurs références quant à la lecture publique reproduites en annexe (*Normes 2008, p.48*).

³¹ Les *10 règles d'or* sont reproduites en annexe et se trouve à cette adresse :
http://campus.hesge.ch/id_bilingue/doc/flyer_innovation.pdf

5.3.1.2 Emprunts par personne

L'indicateur calculant nombre d'emprunts par personne permet d' :

« Evaluer le taux d'utilisation des collections de la bibliothèque par la population à desservir. Il peut aussi servir à évaluer la qualité des collections et la capacité de la bibliothèque à promouvoir l'utilisation de ses collections. »

(International 2008, p.16)

Comme le précédent, il est possible de l'appliquer à l'ensemble ou parties du fonds. Les différentes collections pourraient ainsi être comparées.

Il s'agit de diviser le nombre total d'emprunts sur une période donnée (un an) par la taille de la population cible (*Ibid.*, p.43). Cela ne concerne donc pas les prêts entre bibliothèques. Le résultat est « un nombre entier sans limite supérieure » (*Ibid.*, p.44). Certains facteurs peuvent influencer ce résultat comme une modification du délai de prêt par exemple. Grâce à cet indicateur il est possible de cibler un secteur faible ou à redynamiser.

5.3.1.3 Taux de présence aux animations organisées par la bibliothèque (par personne)

L'indicateur calculant le taux de présence aux animations permet d' :

« Evaluer l'attractivité des animations organisées par la bibliothèque pour la population à desservir. »

(Ibid., p.17)

Il s'agit de permettre à une bibliothèque de lecture publique d'évaluer ses animations littéraires, culturelles ou éducatives sur une année. Sont exclues les expositions et les animations organisées par un tiers. Il sera nécessaire de relever le nombre de participants par animation pour obtenir le total annuel. Pour obtenir le résultat, il faut diviser le nombre total de participants sur une année par la taille de la population cible et de multiplier par 1000 (*Ibid.*, p.55). Il est possible de faire ce travail en séparant les animations par catégorie d'âge pour une analyse plus fine. Le résultat est un nombre entier qui, plus il est élevé, plus les animations sont adaptées à la population cible.

5.3.1.4 Pourcentage de fréquentation de la population cible

L'indicateur calculant le pourcentage de fréquentation permet d'« Evaluer la capacité de la bibliothèque à atteindre une population cible. » (*Ibid.*)

Il s'agit donc de mesurer le nombre d'utilisateurs ayant utilisé la bibliothèque ou ses services sur une année. Le nombre d'utilisateurs ayant emprunté peut être le chiffre de référence des utilisateurs car il est rare d'avoir le nombre d'utilisateur ayant bénéficié des autres services. Il existe deux méthodes de calcul dont l'une nécessite d'interroger un échantillon de la population sur ses visites à la bibliothèque. Il semble plus aisé du

moment que l'on possède le nombre d'utilisateurs issu de la population cible ayant emprunté à la bibliothèque, d'utiliser la seconde méthode. Il s'agit alors de diviser le nombre d'utilisateurs actifs ayant emprunté par le nombre total de personnes de la population cible. Le résultat est une estimation de la fréquentation des services puisque pas tous les services sont pris en compte. Il s'agit d'un nombre entier entre 0 et 100 qui, en principe, plus il est élevé plus il est considéré comme positif. Cependant, il faut prendre en compte la situation de la bibliothèque et les facteurs qui l'influencent comme : la taille de la population cible, la composition socio-démographique, etc (*Ibid.* p.61). La communication autour des services de la bibliothèque peut modifier cet indicateur.

Conclusion

En conclusion, nous aimerions souligner le fait que, même si les concepts que nous avons présentés ici, du rôle social de la bibliothèque, de bibliothèque troisième lieu et de médiation culturelle, semblent parfois éloignés de la réalité quotidienne de certaines bibliothèques de lecture publique, ils pointent des principes qui se retrouvent dans les textes encadrant le métier. Accès pour tous, ouverture, neutralité, services adaptés, les nouvelles tendances montrent simplement des possibilités de réalisation de ces missions. Offrir un lieu confortable d'accueil et d'échange, s'adaptant si possible à chacun, allant à la rencontre de l'autre et acteur à part entière de sa communauté semble être une tâche ardue mais tellement valorisante qu'elle vaut la peine d'être prise en compte. Chacun peut à sa façon avancer dans cette direction en adaptant les concepts à sa situation afin de favoriser la resocialisation d'une société par trop individualiste.

D'autre part, l'intégration des secteurs en langues étrangères au sein des bibliothèques de lecture publique nous semble légitime puisque cela correspond, encore une fois, à l'idéal d'ouverture et d'accès pour tous promulgué par les organes internationaux tels l'Unesco ou l'IFLA. Cependant, il est indispensable de prendre en considération les situations particulières à chaque pays, région, ville ou institution puis d'analyser l'environnement de la bibliothèque et son public potentiel et de tenir compte des professionnels afin de pouvoir coller au plus près des besoins et de ne pas travailler dans le vide.

Du point de vue de l'interculturalité, il est vrai que l'aspect linguistique prend le pas sur d'autres dimensions de la diversité humaine. En effet, il est impossible de communiquer sans la langue. Toutefois nous avons constaté que l'intégration passe également par l'acceptation des différences, l'égalité de traitement et de chance des différents membres de la société. Les bibliothèques ont un rôle à jouer pour réaliser ces objectifs de cohésion sociale.

Notre objectif était de définir le rôle et les facteurs de succès d'un espace interculturel dans une bibliothèque de lecture publique aujourd'hui. Les tendances actuelles prouvent que l'espace interculturel ne suffit pas mais que la bibliothèque de lecture publique doit développer une démarche sociale permettant de créer un lieu d'accueil, d'ouverture, de partage, de connaissance, d'étude dans lequel la communauté se reconnaît aussi diverse soit-elle (Servet 2009, p.15). Cela implique donc de constituer des collections et des services adaptés à la complexité du public qu'il soit francophone

ou allophone, valide ou empêché, jeune ou vieux, sans discrimination. La bibliothèque de lecture publique s'inscrit alors comme partenaire culturel et social de la communauté *in muros* et *extra muros*. S'il s'agit là d'un bel idéal vers lequel tendre, les professionnels en charge de la bibliothèque ont aujourd'hui à leur disposition des outils qui leur permettent, au travers d'un travail d'aménagement et d'animations et d'une réflexion continue, d'organiser et de faire vivre la bibliothèque au jour le jour. Chaque professionnel, selon ses moyens et son environnement, peut développer l'interculturalité en bibliothèque et participer au développement de la cohésion sociale.

Bibliographie

Documentation générale

- Boîte à outils multiculturelle. In : *Bibliomedia* [en ligne].
http://www.buchstart.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/boite_outils_multiculturelle.asp?navid=12 (consulté le 08.07.2013)
- BRETT, Edward, SCHMIDT, Eveline, SURDEZ, Maëlle. *10 règles d'or : propositions d'étapes à suivre permettant à une bibliothèque de devenir innovante* [en ligne]. Genève: HEG, 2012. http://campus.hesge.ch/id_bilingue/doc/flyer_innovation.pdf (consulté le 09.05.2013)
- BRETT, Edward, SCHMIDT, Eveline, SURDEZ, Maëlle. *Innovation en bibliothèque : enquête auprès de 8 bibliothèques de lecture publique en Suisse* [en ligne]. Genève : HEG, 2012. http://campus.hesge.ch/id_bilingue/doc/Presentation_Innovation.pdf (consulté le 08.07.2013)
- FLEURY, Laurent. L'explication des hiérarchies sociales et culturelles. In : *Sociologie de la culture et des pratiques culturelles*. Paris : Armand Colin, 2006. P. 53-70. (Collection 128)
- Les pratiques culturelles en Suisse : enquête 2008, Lecture. In : *Confédération suisse : office de la statistique, publications*. Neuchâtel, 2010.
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.Document.131952.pdf> (Consulté le 15.05.2013)
- OFS. Ménages et population : Accès des ménages à internet. In : *Office fédérale de la statistique : Culture, médias, société de l'information, sport* [en ligne]. Dernière modification le 17.01.2013.
http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30109.301.html?open=2#2 (consulté le 29.05.2013)
- PICARD, David-Georges. Nouveaux publics en bibliothèque : chantiers en cours. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne], 2008, n°6, p.98-99.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-06-0098-008> (consulté le 11.02.2013)
- UNESCO. La conférence générale a adopté la déclaration universelle sur la diversité culturelle. In : *Unescopresse* [en ligne], 2001.
<http://www.unesco.org/bpi/fre/unescopresse/2001/01-120f.shtml> (consulté le 24.03.2013)

Interculturalité

- CHU, Clara M. *Définition du « Multiculturalisme »*. [S.l.] : IFLA, 18 mars 2005. 2p.
<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-fr.pdf> (consulté le 24.03.2013)
- Culture. In : *Larousse* [en ligne]. <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/culture> (consulté le 24.03.2012)
- CNRS, ATILF. Culture. In : *CNRTL : Centre national de ressources textuelles et lexicales* [en ligne]. <http://www.cnrtl.fr/definition/culture> (consulté le 24.03.2013)
- MÉTRAUX, Jean-Claude. Interculturalité. In : *Socialinfo : dictionnaire suisse de politique sociale*. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=446> (consulté le 24.03.2013)

Multiculturalisme – Interculturalité : les concepts dans les différents pays de l'intégration. In : *Lexique* [en ligne], [2002], p.31-36.
<http://www.millenaire3.com/contenus/ouvrages/lexique28/multicult.pdf> (consulté le 11.04.2013)

TABIN, Jean-Pierre. Intégration. In : *Socialinfo : dictionnaire suisse de politique sociale* [en ligne]. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=444> (consulté le 21.06.2013)

MAHNIG, Hans. Intégration (Politique d'intégration à l'égard des immigrants). In : *Socialinfo : dictionnaire suisse de politique sociale* [en ligne].
<http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=445> (consulté le 21.06.2013)

Troisième lieu

Bibliothèque Blonay – St-Légier. In : *Studio Rubic* [en ligne]. <http://studio-rubic.ch/bibliotheque/> (consulté le 21.05.2013)

CALENGE, Bertrand. La sidération du troisième lieu. In : *Bertrand Calenge : carnet de notes* [en ligne]. 12.02.2012. <http://bccn.wordpress.com/2012/02/12/la-sideration-du-troisieme-lieu/> (consulté le 26.05.2013)

FRANQUEVILLE, Pierre. SERVET, Mathilde. A Thionville, une belle opportunité née d'un accident de parcours. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2010, no 4, p.66. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0066-003> (consulté le 22.05.2013)

FRANQUEVILLE, Pierre. Vers une bibliothèque d'univers. In : *Bibliothèque(s)* [en ligne], décembre 2009, N°47/48, p.13-19. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-59735> (consulté le 21.05.2013)

GORIN, Michel. La bibliothèque de Gaël Sala [suivi de] De l'arc-en ciel à l'ultraviolet : métamorphose d'une bibliothèque. In : *Bibliothèque de Blonay-St-Légier* [en ligne]. 2012, p.19-21. http://www.mabibliotheque.ch/uploads/media/sab_clp_info_01_2012.pdf (consulté le 21.05.2013)

LUISIER, Vincent. *La Médiathèque Valais-Sion en route... vers un 3^e lieu ! : un concept pour des espaces d'information de formation et de culture*. Septembre 2011, 25p. Travail final en vue de l'obtention du Certificat en Gestion de Documentation et de Bibliothèque, Université de Fribourg, 2010-2011.
<http://doc.rero.ch/record/28724/files/Luisier.pdf> (consulté le 26.05.2013)

SERVET, Mathilde. *La Bibliothèque troisième lieu*. Janvier 2009. 81p. Diplôme de conservateur des bibliothèques, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2009. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206> (consulté le 21.05.2013)

SERVET, Mathilde. Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. N°4, 2010, p.57-63. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> (consulté le 09.05.2013)

Rôle social

BBS. *Code de déontologie des bibliothécaires suisses* [en ligne]. 4 septembre 1998, 4p. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1970> (consulté le 26.05.2013)

BIS. [Projet] *Code d'éthique BIS pour les bibliothécaires et professionnels de l'information* [en ligne]. Mars 2013.
http://www.bis.ch/fileadmin/ressourcen/arbeitsgruppen/GT_deontologie_dessin_f.pdf
(consulté le 09.05.2013)

CARRÉ, Odile. Espaces intermédiaires. In : *Ecarts d'identité*, septembre-décembre 1999, n°90-91, p.52-54.

CHAMBON, Fabrice. Le rôle social des bibliothèques. In : VILLATE, Pascale, VOSGIN, Jean-Pierre. *Le rôle social des bibliothèques dans la ville : communications et recherches réalisées pour le 17e colloque "Profession Bibliothécaire" du jeudi 1er avril 2010*. Pessac : Presses universitaires de Bordeaux, 2011. p.123-143.

COMMISSION DE LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE SUISSE. *Charte des bibliothèques suisses* [en ligne]. Mai 2010.
http://www.nb.admin.ch/org/organisation/03172/03205/index.html?lang=fr&download=NHZLpZeg7t,lnp6l0NTU042l2Z6ln1ae2lZn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCDfIR_fWym162epYbg2c_JjKbNoKSn6A-- (consulté le 26.05.2013)

CONFÉDÉRATION SUISSE. Politique sociale : vue d'ensemble. Dernière modification le 03.06.2011. In : *AFAS : Vieillesse, génération et société* [en ligne].
<http://www.bsv.admin.ch/themen/gesellschaft/00072/index.html?lang=fr> (consulté le 26.05.2013)

GIROD, Roger. Social. In : *Socialinfo : dictionnaire suisse de politique sociale* [en ligne]. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=741> (consulté le 26.05.2013)

Social. In : *Larousse* [en ligne].
<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/social/73133?q=social#72303> (consulté le 28.05.2013)

UNESCO. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. 3p. In : *Unesco : Archives et bibliothèques* [en ligne]. [2000].
http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html (consulté le 24.03.2013)

Médiation culturelle

BONNAFÉ-SCHMITT, Jean-Pierre. Médiation. In : *Socialinfo : dictionnaire suisse de politique sociale* [en ligne]. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=491>
(consulté le 28.05.2013)

Médiation. In : *Larousse* [en ligne].
<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/m%C3%A9diation/50103?q=m%C3%A9diation#50001> (consulté le 28.05.2013)

MÉTRAUX, Jean-Claude. Médiation culturelle. In : *Socialinfo : dictionnaire suisse de politique sociale* [en ligne]. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=492>
(consulté le 28.05.2013)

SANDOZ, David. *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté*. Janvier 2010, 69p. Diplôme de conservateur des bibliothèques, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2010. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48311>
(consulté le 26.05.2013)

Politique fédérale et cantonale

CONFÉDÉRATION SUISSE. Circulaire : Avant-projets de programmes cantonaux d'intégration. In : *DFJP : Office fédéral des migrations* [en ligne]. Berne-Wabern : 15.06.2012. 19p.

http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/foerderung2012/2012_0615-rs-kip-f.pdf (consulté le 24.06.2013)

CONFÉDÉRATION SUISSE. DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DE L'INTÉRIEUR. OFFICE FÉDÉRAL DE LA CULTURE. *Office fédéral de la culture OFC* [en ligne].

<http://www.edi.admin.ch/org/00344/00353/05161/index.html?lang=fr> (consulté le 01.05.2013)

Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (Etat le 3 mars 2013) (Cst, RS 101) Récupéré de <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html> le 10.07.2013

Convention culturelle européenne du 19 décembre 1954 (Etat le 13 février 2013) (RS 0.440.1). Récupéré de <http://www.admin.ch/ch/f/rs/i4/0.440.1.fr.pdf> le 01.05.2013

DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DE JUSTICE ET POLICE. Le Conseil fédéral souhaite renforcer l'intégration. In : *Confédération suisse* [en ligne]. 05.03.2010.

<http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/integration/politik/weiterentwicklung.html> (consulté le 21.06.2013)

Intégration : FAQ – Foire aux questions. In : *Confédération suisse : office fédéral des migrations* [en ligne].

<http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/integration/faq.html> (consulté le 01.05.2013)

L'intégration dans les cantons et les villes. In : *Confédération suisse : Office des migrations* [en ligne].

http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/integration/foerderung/integration_in_kantonen.html (consulté le 01.05.2013)

Loi fédérale sur les étrangers du 16 décembre 2005 (LEtr RS 142.20) entrée en vigueur le 1 janvier 2008. Récupéré de <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20020232/201307010000/142.20.pdf> le 11.07.2013.

Loi sur l'encouragement à la culture du 11 décembre 2009 (LEC RS 442.1). Récupéré de <http://www.admin.ch/ch/f/as/2011/6127.pdf> le 01.05.2013

Office fédéral des migrations. In : *Confédération suisse* [en ligne].

<http://www.bfm.admin.ch/bfm/fr/home.html> (consulté le 01.05.2013)

Ordonnance du DFI instituant un régime d'encouragement relatif à la lutte contre l'illettrisme pour les années 2012 à 2015 du 29 novembre 2011. Récupéré de

<http://www.admin.ch/ch/f/as/2011/6171.pdf> le 01.05.2013

Fribourg

Loi sur l'intégration des migrants et des migrantes et la prévention du racisme (Lint) du 24 mars 2011. Récupéré de <http://bdlf.fr.ch/frontend/versions/2165?locale=fr> le 01.05.2013

Promotion de l'intégration. In : *Etat de Fribourg* [en ligne].

http://www.fr.ch/imr/fr/pub/promotion_integrations.htm (consulté le 01.05.2013)

Genève

Immigration en question. In : *République et canton de Genève Intégration des étrangers* [en ligne]. <http://www.ge.ch/integration/immigration-en-questions/> (consulté le 01.05.2013)

Intégration des étrangers. In : *République et canton de Genève* [en ligne]. <http://www.ge.ch/integration/> (consulté le 01.05.2013)

Loi sur l'intégration des étrangers du 28 juin 2001 (LIEtr). Récupéré de http://www.ge.ch/legislation/rsq/f/s/rsq_a2_55.html le 01.05.2013

MUGNY, Garance, OSSIPPOW, Laurence, BOLZMAN, Claudio. *Recensement des mesures d'intégration dans le canton de Genève et besoins pour l'élaboration des programmes cantonaux en matière d'intégration spécifiques de 2014* [en ligne]. Genève : HES-SO Genève, 2012. 180p. <http://www.ge.ch/integration/doc/consultation-pic/Rapport-HES-SO-Geneve.pdf> (consulté le 01.05.2013)

RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE. DÉPARTEMENT DE LA SÉCURITÉ. BUREAU DE L'INTÉGRATION DES ÉTRANGERS. *Directives relatives aux aides financières allouées par le Bureau de l'intégration des étrangers (BIE) du Canton de Genève aux projets de promotion de l'intégration* [en ligne]. Novembre 2012. 2p. <http://www.ge.ch/integration/doc/subventions/cantonaux/directives-projets-bie-integration-2013.pdf> (consulté le 01.05.2012)

Jura

Mission, cadre légal et actualité. In : *République et canton du Jura : Bureau de l'intégration des étrangers et de la lutte contre le racisme* [en ligne]. <http://www.jura.ch/DEC/SPOP/Bureau-de-l-integration-des-etrangers-et-de-la-lutte-contre-le-racisme/Missions-cadre-legal-et-actualite.html> (consulté le 01.05.2013)

Neuchâtel

Service de la cohésion multiculturelle. In : *Neuchâtel* [en ligne]. <http://www.ne.ch/neat/site/jsp/rubrique/rubrique.jsp?StyleType=bleu&CatId=1427> (consulté le 01.05.2013)

Vaud

Loi sur l'intégration des étrangers et sur la prévention du racisme (LIEPR) du 23 janvier 2007 (142.52). Récupéré de http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dire/spop/coordination_integration/fichiers_pdf/LIEPR.pdf le 01.05.2013

Priorité 2009-2012 du Conseil d'Etat en matière d'intégration des étrangers et de prévention du racisme. In : *Canton de Vaud : politique cantonale* [en ligne]. <http://www.vd.ch/themes/vie-privee/population-etrangere/integration-et-prevention-du-racisme/politique-cantonale/> (consulté le 01.05.2013)

Valais

Intégration : intégration et lutte contre le racisme. In : *Canton du Valais* [en ligne]. <https://www.vs.ch/Navig/navig.asp?MenuID=25618&Language=fr> (consulté le 21.06.2013)

Le concept cantonal d'intégration des étrangers. In : *Canton du Valais : Politique d'intégration* [en ligne]. <http://www.vs.ch/navig/navig.asp?MenuID=25620&RefMenuID=0&RefServiceID=0> (consulté le 01.05.2013)

Interculturalité en bibliothèque

AEBERLI, Rébecca, FIERO, Fabiano, PAEZ, Melissa. *Bibliothèques et publics empêchés: Etat des lieux et actions concrètes pour la Bibliothèque Forum Meyrin*. 16 juillet 2012. 279p. Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES, filière information documentaire, Haute Ecole de Gestion de Genève, 2012.

ARLABOSSE, Suzanne, TABAH, Dominique. Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones: l'exemple de la Seine-Saint-Denis. In: *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, n°2, p.39-45. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006> (consulté le 24.04.2013)

CRABBE, Noémie. *Enjeux et missions de la bibliothèque à l'interculturel*. Juin 2011. Diplôme national de Master en Sciences humaines et sociales, mention édition scientifique et bibliothèque, spécialité bibliothèque, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2011. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-56766> (consulté le 05.06.2013)

HAEPERS, Jürgen. *Les langues issues de l'immigration : élaboration d'un plan d'acquisition, de traitement et de promotion de ressources en langue albanaise*. Août 2009, 70p. Mémoire réalisé en vue de l'obtention du diplôme du CESID, 2009.

KAISER, Wolfgang. *Diversity Mangement –Eine neue Mangementkultur der Vielfalt – für ein neues Image der Bibliotheken*. Berlin : Simon Verlag für Bibliothekswissen, 2008. 135p.

PRODON, Monica. Les spécificités de la bibliothèque interculturelle du point de vue de Globlivres. In : *forumlecture.ch* [en ligne]. 04.2010. http://www.leseforum.ch/myUploadData/files/2010_4_Prodon.pdf (consulté le 06.05.2013)

SALANOUVE, Florence. *Diversité culturelle en bibliothèques publiques : enjeux, impensé, perspectives*. Janvier 2011. 74p. Diplôme de conservateur des bibliothèques, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2011. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49226> (consulté le 05.06.2013)

SECTION DE L'IFLA SUR LES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE À L'INTENTION DES POPULATIONS MULTICULTURELLES. *Les Communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques, aperçu* [en ligne]. 07.2011. <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/guidelines-overview-fr.pdf> (consulté le 11.04.2013)

SECTION DE L'IFLA AU SERVICE DES POPULATION MULTICULTURELLES. *Raisons d'être des services multiculturels de bibliothèques* [en ligne]. <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/mcult-raison-fr.pdf> (consulté le 07.07.2013)

Les BIC suisses

Activités. In : *Globlivres* [en ligne]. <http://www.globlivres.ch/index.php/?activites/> (consulté le 25.06.2013)

GRIMONET, Sophie. *Les bibliothèques interculturelles suisses romandes*. 2003. 218p. Mémoire de licence, sciences de l'éducation, Université de Genève, 2003.

Interbiblio. <http://www.interbiblio.ch/> (consulté le 11.07.2013)

Jahresbericht 2011 [en ligne]. [2012] 36p. http://jukibu.ch/pdf/Jahresbericht_2011.pdf (consulté le 18.06.2013)

L'historique de Globlivres. In : *Interbiblio* [en ligne]. <http://www.interbiblio.ch/fr/interbiblio/bibliotheken/globlivres/geschichte.html> (consulté le 18.06.2013)

Livres en langue étrangères. In : *Bibliomedia* [en ligne]. http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_biblio_ecoles/langues_etrangeres.asp?navid=10 (consulté le 25.06.2013)

Nos buts. In : *LivrEchange : Bibliothèque interculturelle Fribourg* [en ligne]. <http://www.livrechange.ch/index.php?page=buts> (consulté le 18.06.2013)

Objectifs. In : *Interbiblio* [en ligne]. <http://www.interbiblio.ch/fr/interbiblio/ueberuns/ziele.html> (consulté le 18.06.2013)

Offres aux bibliothèques et autres institutions. In : *Bibliomedia* [en ligne]. http://www.buchstart.ch/fr/offres/offres_bibliothèques/offres_bibliothèques_index.asp?navid=3 (consulté le 25.06.2013)

Qui sommes-nous ? In : *Bibliothèque Bibliomonde* [en ligne]. <http://www.bibliomonde.info/> (consulté le 18.06.2013)

Rapport annuel 2011-2012 : 31 mai 2011 au 31 mai 2012. [2012]. 15p. <http://www.atouslivres.ch/images/stories/pdf/RAPPORT%20ANNUEL%202011%20-%202012.pdf> (consulté le 18.06.2013)

Statuts de l'association « Livres sans frontières » - Renens. 30.11.2004. 4p. <http://www.globlivres.ch/files/Statuts.pdf> (consulté le 18.06.2013)

WINTERTHUR BIBLIOTHEKEN. *Hintergrundinformationen zu ib*. 2p. http://bibliotheken.winterthur.ch/fileadmin/user_upload/Bibliotheken/PDF/Integrationsbibliothek/ib_hintergrundinformation.pdf (consulté le 20.06.2013)

Les BM suisses romandes – secteurs en langues étrangères

Collections[a] : fonds documentaire. In : *Commune de Meyrin*. http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/cache/offonce/administration/bibliotheque_archives/collections;jsessionid=31C56C882072278A9E7F1F2A923D8EFA (consulté le 25.06.2013)

Collections[b]. In : *Bibliothèque communale de Nyon* [en ligne]. <http://bibliotheque.nyon.ch/opacwebaloes/index.aspx?ldPage=155> (consulté le 24.06.2013)

Collections[c]. In : *Bibliothèque de la Ville de Bienne* [en ligne]. <http://www.bibliobiel.ch/fr/presentation/collections/> (consulté le 25.06.2013)

Des romans en langues étrangères. In : *Bibliothèques municipales de la Ville de Genève : Collections* [en ligne]. http://www.ville-ge.ch/bm/fr/savoirs/collections_savoirs_decouverte.php?id=5&main=2 (consulté le 25.06.2013)

Fonds moderne. In : *Yverdon-les-bains* [en ligne]. <http://www.yverdon-les-bains.ch/prestations-deladministration/bibliotheque-publique/fonds-moderne/> (consulté le 24.06.2013)

Langues. In : *Bibliothèques municipales de la Ville de Genève : Collections* [en ligne]. http://www.ville-ge.ch/bm/fr/savoirs/collections_savoirs_decouverte.php?id=2&main=1 (consulté le 25.06.2013)

Présentation[a]. In : *Site officiel de la Ville de Lausanne : bibliothèques* [en ligne]. <http://www.lausanne.ch/ville-culturelle/culture-a-vivre/bibliotheques/bibliotheque-presentation.html> (consulté le 26.06.2013)

Présentation[b] de la bibliothèque. In : *Bibliothèque Médiathèque municipale Vevey* [en ligne]. <http://biblio.vevey.ch/opacwebaloes/index.aspx?IdPage=309>

Versoix

Assoc' : le parlement des jeunes change de nom. In : *Versoix.ch* [en ligne]. <http://www.versoix.ch/?page=1303&sub=&obj=5674> (consulté le 23.06.2013)

Avec « La Forge », les jeunes Versoisiens disposent d'un vrai outil pour l'emploi. [juin 2012] In : *Versoix.ch* [en ligne]. <http://www.versoix.ch/?page=1381&sub=&obj=7284> (consulté le 03.07.2013)

Bibliothèque communale de Versoix. In : *Versoix.ch* [en ligne]. <http://www.versoix.ch/index.php?page=23> (consulté le 05.07.2013)

CAMPERGUE, Christophe. Versoix s'allie au Canton pour faire face à la précarité. In : *La Côte*, 16.04.2012, p.14. http://www.casv.ch/media/2012/LaCote_26avril.pdf (consulté le 28.06.2013)

Centre de rencontre de Versoix. In : *Fase : réseau cohésion*. <http://www.fase-web.ch/site/centres/rivedroite/CRVersoix/> (consulté le 28.06.2013)

CinéVersoix [en ligne]. <http://www.cineversoix.ch/> (consulté le 03.07.2013)

Collège des Colombières [en ligne]. <http://www.wedu.ge.ch/co/colombieres/> (consulté le 05.07.2013)

CONFÉDÉRATION SUISSE. *Programme Projets urbains : Intégration sociale dans des zones d'habitation*. 1.02.2012. 5p. http://www.ekm.admin.ch/content/dam/data/ekm/projekte/PU_Uebersicht_f.pdf (consulté le 28.06.2013)

Ecoles et formation. In : *Versoix.ch* [en ligne]. <http://www.versoix.ch/?page=1150> (consulté le 05.07.2013)

Ecole et quartier [en ligne]. <http://aegv.ch/> (consulté le 03.07.2013)

ECOLE ET QUARTIER. *Programme des activités 2012-2013*. Ecole et quartier : Versoix, [2012], 22p.

Etat de la population. In : *République et canton de Genève : statistiques cantonales, 01.Population*. http://www.ge.ch/statistique/domaines/aperçu.asp?dom=01_02_1 (consulté le 28.06.2013)

Fonds au 30 juin 2009. In : *Versoix.ch : Bibliothèque* [en ligne].
<http://www.versoix.ch/index.php?page=27> (consulté le 05.07.2013)

Historique. In : *Versoix.ch : Bibliothèque* [en ligne].
<http://www.versoix.ch/index.php?page=104&obj=4867> (consulté le 05.07.2013)

HOUVET, Marc. CinéPrim's 2012-2013. Ecole et quartier : Versoix, [2012]. (dépliant)

HOUVET, Marc. CinéVersoix : programme 2012-2013. Ecole et quartier : Versoix, [2012]. (dépliant)

Îlot sud. In : *Versoix.ch* [en ligne].
<http://www.versoix.ch/index.php?page=1168&sub=1203> (consulté le 05.07.2013)

JAUSSI, Jérémie. Conseil municipal du 21 mars : reconstruction du Café Rencontre de La Pelotière. In : *Versoix Région* [en ligne], avril 2011, n°207, p.4. Récupéré de :
<http://www.versoix-region.ch/?page=150&sub=&obj=641> (consulté le 05.07.2013)

La Charte cantonale. In : *Fase : réseau cohésion*. 1993. <http://www.fase-web.ch/site/fondation/Lachartecantonale/index.htm> (consulté le 28.06.2013)

La Forge tire un premier bilan positif de son action. [2012] In : *Versoix.ch* [en ligne].
<http://www.versoix.ch/?page=1404&sub=&obj=8006> (consulté le 03.07.2013)

La Pelotière multiplie les « passerelles » jusqu'en 2015. In : *Versoix.ch*.
<http://www.versoix.ch/?page=1401&sub=&obj=7839> (consulté le 28.06.2013)

Les Flots bleus : association des seniors de Versoix [en ligne]. <http://www.flotsbleus-versoix.ch/> (consulté le 05.07.2013)

Les Flots bleus : association des seniors de Versoix. 2p. In : *Les Flots bleus*.
<http://www.flotsbleus-versoix.ch/depliantVersoix.pdf> (05.07.2013) (flyer)

MAIRIE DE VERSOIX. Le Café Rencontre de La Pelotière sera développé et tout neuf. In : *Versoix Région* [en ligne], avril 2011, n°207, p.7. <http://www.versoix-region.ch/?page=150&sub=&obj=647> (consulté le 05.07.2013)

Médiathèque du collège des Colombières. In : *Biblioweb* [en ligne].
<http://www.wedu.ge.ch/dip/biblioweb/colombieres/index.html> (consulté le 05.07.2013)

OCSTAT. *La ville de Versoix vue par le recensement*. Genève, 2003. 4p.
http://www.ge.ch/statistique/tel/communes/recensement/fiches_communes/Versoix/Versoix.pdf (consulté le 28.06.2013)

OCSTAT. Population résidante du Canton de Genève selon la langue principale, en 2010. In : *République et canton de Genève : Statistiques cantonales, 01.Population, langues* [en ligne]. 06.2013.
http://www.ge.ch/statistique/graphiques/01/01_05/G01_05_01.xls (consulté le 28.06.2013)

OCSTAT. Population résidante du canton de Genève selon la langue principale, par commune. In: *République et canton de Genève: Statistiques cantonales, 01.Population* [en ligne]. *Langues*.
http://www.ge.ch/statistique/tel/domaines/01/01_05/T_01_05_1_11.xls (consulté le 28.06.2013)

OCSTAT. *Portrait statistiques de la commune de Versoix* [en ligne]. 05.03.2013.
<http://www.ge.ch/statistique/tel/communes/portraits/T-00-44.xls> (consulté le 28.06.2013)

OCSTAT. *Rang des 45 communes genevoises pour une série d'indicateurs* [en ligne].
http://www.ge.ch/statistique/tel/communes/portraits/Communes_rangs.xls (consulté le 28.06.2013)

- PERNET, Anouk. Pas de tente, pas de Zooloo festival !. In : *Signé Genève* [en ligne]. 29.05.2013. <http://www.signegeneve.ch/geneve/lac/pas-de-zooloo-festival-pour-egayer-la-rentree-versoisienne-de-2013.html> (consulté le 03.07.2013)
- Rencontre avec les professionnels de l'école, de la culture et du sport à Versoix. In : *République et canton de Genève : Département de l'instruction publique* [en ligne]. 17.04.2012. <http://www.ge.ch/dip/GestionContenu/detail.asp?mod=actualite.html&id=1819> (consulté le 28.06.2013)
- STATISTIQUE GENÈVE. *Portrait statistique des étrangers vivant à Genève: résultats du recensement fédéral et autres sources* [en ligne]. Etudes et documents. Septembre 2005, n°37, 62p. <http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2005/analyses/etudes/aned-2005-37.pdf> (consulté le 28.06.2013)
- Tapori [en ligne]. <http://www.tapori.org/site/fr> (consulté le 03.07.2013)
- Une nouvelle association de jeunesse. In : *Versoix Région* [en ligne]. 19.10.2010, n°202. <http://www.versoix-region.ch/?page=150&sub=&obj=237> (consulté le 03.07.2013)
- Versoix. In : *République et canton de Genève : statistiques cantonales, communes genevoises* [en ligne]. <http://www.ge.ch/statistique/communes/commune.asp?commune=44> (consulté le 28.06.2013)
- Versoix Centre-ville à cœur ouvert : édition 2012-2013-2014. [S.n.] : Versoix, [2012]. 48p. (Plaquette)
- Villa YoYo Versoix. In : *Union chrétienne de Genève* [en ligne]. http://www.unionschretiennesgeneve.ch/ucg/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=59&Itemid=80 (consulté le 03.07.2013)
- VILLE DE VERSOIX. *Rapport administratif et compte rendu financier de l'exercice 2011*. In : *Ville de Versoix : Services communaux* [en ligne]. [2012], 96p. <http://www.versoix.ch/cra2011.pdf> (consulté le 28.06.2013)
- VILLE DE VERSOIX. *Compte rendu administratif et financier de l'exercice 2003*. In : *Patrimoine versoisien* [en ligne]. [2004] 46p. http://patrimoine.versoix.com/pxo305/pxo_content/medias/brochure_versoix_cra_2003.pdf (consulté le 05.07.2013)
- WICHT, Françoise-Claire. *Rapport annuel 2012 condensé*. Versoix, [2013]. 2p.
- ZANELLI, Sandra. Le nouveau visage de la Pelotière. In : *Egid.ch*. 21.06.2012. <http://www.egid.ch/articles/56-Le-nouveau-visage-de-la-Pelotiere/> (consulté le 28.06.2013)
- ZANELLI, Sandra. Nous sommes des citoyens comme tout le monde ! In : *Egid.ch*. 02.11.2012. <http://www.egid.ch/articles/65-%C2%ABNous-sommes-des-citoyens-comme-tout-le-monde-!%C2%BB/> (consulté le 28.06.2013)
- ZANELLI, Sandra. Futur bibliothèque : un lieu de vie. In : *La Côte*, 22.11.2012. p.14.

Bébé bouquine

- ISJM. *BB bouquine*. In : *Parole* [en ligne]. 02.2005, p.21-23. 3p. [http://www.jm-aroled.ch/Parole/PAROLE_02_05%20\(3\)%20art.pdf](http://www.jm-aroled.ch/Parole/PAROLE_02_05%20(3)%20art.pdf) (consulté le 02.07.2013)
- Actualités : 1001 histoires dans les langues du monde. In : *Institut suisse jeunesse et médias* [en ligne]. <http://www.isjm.ch/isjm.html> (consulté le 02.07.2013)

Les parents. In : *Né pour lire* [en ligne].
<http://www.nepourlire.ch/buchstart/fr/altern/index.asp?navanchor=2110015> (consulté le 02.07.2013)

Né pour lire à la bibliothèque. In : *Né pour lire* [en ligne].
<http://www.nepourlire.ch/buchstart/fr/bibliothek/index.asp?navanchor=2110001>
(consulté le 02.07.2013)

NÉ POUR LIRE. *Dépliant multilingue* [en ligne]. 2p.
http://www.nepourlire.ch/buchstart/fr/soutien_materiel/documents/depliant_multilingue.pdf (consulté le 02.07.2013)

Bibliothèque vivante

ABERGEL, Ronnie, et al. *La couverture ne fait pas le livre : le guide de l'organisateur de la bibliothèque vivante* [en ligne]. Conseil de l'Europe, 2006. 70p.
<http://eycb.coe.int/eycbwwwroot/hre/eng/documents/Living%20Library%20FRA.pdf>
(consulté le 01.07.2013)

Bibliothèque vivante. In : *Facebook* [en ligne]. <https://fr-fr.facebook.com/bibliothequevivante> (consulté le 01.07.2013)

Bibliothèque vivante. In : *Old School* [en ligne]. <http://bib.old-school.fr/> (consulté le 02.07.2013)

Human Library.org [en ligne]. <http://humanlibrary.org/> (consulté le 01.07.2013)

InteGreat [en ligne]. <http://www.association-integreat.org/index.html> (consulté le 01.07.2013)

Journée cantonale de la coopération et du développement. In : *Latitude 21* [en ligne].
<http://www.latitude21.ch/journee-cantonale-de-la-cooperation-fr62.html> (consulté le 02.07.2013)

La bibliothèque vivante. In : *Facebook* [en ligne]. <https://fr-fr.facebook.com/la.bibliotheque.vivante> (consulté le 01.07.2013)

Le festival InteGreat et la bibliothèque vivante : un succès aux yeux de tous. In : *Change maker* [en ligne]. 22.10.2012.
<http://euforiation.org/tomorrowstartsnow/?p=2606> (consulté le 01.07.2013)

Loco-Motive. In : *Facebook* [en ligne].
<https://www.facebook.com/association.locomotive> (consulté le 01.07.2013)

The human library organization. In : *Human Library.org* [en ligne].
<http://humanlibrary.org/about-the-living-library-organisation.html> (consulté le 02.07.2013)

Facteurs de succès et évaluation de la performance

CARBONE, Pierre. Evaluer la performance des bibliothèques. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne], 1998, n°6, p.40-45.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0040-005> (consulté le 16.05.2013)

DESRICHARD, Yves. Les facteurs de réussite des bibliothèques et médiathèques publiques. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Mars 2012.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0096-007> (Consulté le 15.05.2013)

Facteur de succès. In : *Wikipédia* [en ligne]. Dernière modification le 17 mars 2013 à 05:57. http://fr.wikipedia.org/wiki/Facteur_cl%C3%A9_de_succ%C3%A8s (Consulté le 15.05.2013)

INTERNATIONAL STANDARDIZATION ORGANIZATION. *Information et documentation : indicateurs de performance des bibliothèques*, norme ISO 11620:2008. Genève : ISO, 2008. 91 p.

Normes pour les bibliothèques de lecture publique : principes, données techniques et exemples pratiques. Éd. Hep : Berne, 2008. 60p.

Annexe 1 : Liens

Association faîtière des bibliothèques interculturelles (BIC) : www.interbiblio.ch

Globlivres, Renens : <http://www.globlivres.ch/>

Livres du monde – CIC, Genève : <http://www.croix-rouge-ge.ch/index.php?page=cic-2>

Bibliomonde, Neuchâtel : <http://www.bibliomonde.info/>

L'Ardoise, Sion : <http://www.lardoise-vs.ch/>

Médiathèque Valais, Sion : <http://www.mediatheque.ch/valais/sion-40.html>

LivrEchange, Fribourg : <http://www.mediatheque.ch/valais/sion-40.html>

A tous livres, Monthey : <http://www.atouslivres.ch/>

Pour les liens avec les BIC suisses alémaniques, italiennes et romanches merci de se reporter aux liens contenus dans le tableau de l'annexe 2 ou sur le site d'Interbiblio.

Projet Mondomedia : www.mondomedia.ch

Bibliomedia : www.bibliomedia.ch

Bureau d'intégration des étrangers – Genève : <http://www.ge.ch/integration/>

Répertoire multilingue de support d'information :

<http://www.ge.ch/integration/multilingue-supports-information/>

Annexe 2 : Panorama des BIC suisses

Le tableau ci-dessous présente chronologiquement toutes les BIC suisses en signalant leur emplacement (Cnt), leur structure (St) (A = Associative ; LP = secteur d'une bibliothèque de Lecture Publique), leur fonds, le nombre approximatif de langues représentées (Lgs), quelques services particuliers et les publics visés. Nous comptons 24 BIC dont 6 espaces interculturels intégrés aux bibliothèques de lecture publique en 2013.

Tableau 6 Chronologie des BIC en Suisse

Créé	Bibliothèque interculturelle	Cnt	St	Fonds	Lgs	Autres services	Publics
1988	Globlivres , Renens	VD	A	30'261	282	Animations, visites de classe, prêts interbibliothèques, écrivain public	Tout public
1991	Jukibu , Bâle	BS	A	23'376	50	Animations, visite de classe	Enfants, ados
1993	Kanzbi , Zürich	ZH	A	3'300	25	Salle informatique, visites de classe	Enfants, ados
1993	Biblios , Thoune	BE	A	4'350	20+	Animations, cours de langues	Tout public
1994	Livres du Monde – Centre d'intégration culturelle (CIC), Genève	GE	A	30'000	280	Animations, cours, librairie, prêt interbibliothèques, portage, écrivain public	Tout public
1995	Bibliomonde , Neuchâtel	NE	A	16'000	120	Animations, visites de classe, prêts pour classe	Tout public
1996	Zentrum 5 , Berne	BE	A	7'500	30	Animations	Tout public
2000	L'Ardoise , Sion	VS	A	10'368	20	-	Enfants
2001	Médiathèque Valais , Sion	VS	LP	10'368	-	prêt interbibliothèques	Adultes
2002	LivEchange , Fribourg	FR	A	+/- 15'000	190	Animations, cours de langues, cours de discussion « papotage », expositions, postes internet, prêt interbibliothèques	Tout public
2003	Le Polyglotte , Bienne	BE	A	-	-	-	-
2003	Integrationsbibliothek ib , Winterthur	ZH	LP	+6000	9-12 selon les publics	Une centrale et des succursales quartiers, animations, mallettes diversité des langues pour l'école, cours de	Tout public

						langues	
2003	BiSi , Bellinzone	TI	A	4'000	30	Animations, cours, postes internet	Tout public
2005	Vossa Lingua , Coire	GR	A	3'000	17	Animations, prêts de sélections pour les classes et les BM	Tout public
2005	LibraForum , Saint-Gall	SG	LP	8'686	16	Animations, cours de discussion, prêts de sélection pour les classes	Tout public
2005	Interkulturelle Bibliothek Lyss , Lyss	BE	A+ LP	450	9	Animations	Tout public
2006	A tous livres , Monthey	VS	A	7'002	52	Animations, visites de classes	Tout public
2009	Bibliothek den Kulturen , Frauenfeld	TG	A	1'800	15-20	Animations, heures de conversation	Tout public
2009	Helvecia , Wädenswill	ZH		-	-	-	-
2010	PBZ Hardau PBZ, Zürich	ZH	A+ LP	20'000	11	Animations, soutien pour la maîtrise de la langue maternelle (albanais, français, portugais, espagnol, tamoul et turc)	Tout public
2010	Ikubo , Olten	SO	A	2'300	12	Animations	Enfants, ados
2010	Riccio giramondo , Lugano	TI	A	-	-	Animations	Enfants
2013	Stadtbibliothek Baden , Baden	AG	LP	65'000	11	Animations, clubs de lecture	Tout public
2013	Treffpunkt interkulturelle Bibliothek , Lucerne	LU		1'500	14	-	-

(Interbiblio, [s.d.])

Ci-dessous, nous avons relevé les 20 langues les plus présentes dans les BIC suisses romandes. Celles-ci sont très proches du panorama national. Ainsi que les langues représentées dans certaines bibliothèques de lecture publiques romandes.

Tableau 7 Langues les plus représentées dans les BIC suisses romandes par ordre alphabétique

Top 20 Langues
1. albanais
2. allemand
3. anglais
4. arabe
5. chinois
6. espagnol
7. français
8. italien
9. kurde
10. persan
11. polonais
12. portugais
13. russe
14. serbo-croate
15. somalien
16. tamoul
17. thaï
18. tigrinya
19. turc
20. vietnamien

(Interbiblio [s.d.])

Tableau 8 Panorama des langues dans les BM suisses romandes

Bienne	Genève	Meyrin	Nyon	Vevey	Yverdon
		albanais		albanais	albanais
allemand	allemand	allemand	allemand	allemand	allemand
anglais	anglais	anglais	anglais	anglais	anglais
				croate	croate
espagnol	espagnol	espagnol	espagnol	espagnol	espagnol
italien	italien	italien	italien	italien	italien
	portugais	portugais	portugais	portugais	portugais
				serbe	serbe
					tamoul
				turc	

(Collections [a, b,c], Des romans, Fonds, Langues, Présentation[a,b], [s.d.])

Annexe 3 : Conditions du PEB³² des BIC suisses romandes

Tableau 9 Conditions de PEB des BIC (classé par coût)

Prêt entre bibliothèques							
BIC		Exemplaires	Coûts	Durée	Renouvellement	Langues	Coût moyen par ex. 12 mois en francs
<i>Livres du Monde - CIC</i>		30 ex.	50.-/an	3 mois	oui	280	0.42
<i>A tous livres</i>	min	25 ex.	70.- + 10.- pour la recherche de titres + frais de port	12 mois	1-2 fois/an	52	2.4
<i>Globlivres</i>	max	100 ex.	250.-+ frais d'envoi	12 mois max	en tout temps	diverses langues sauf le français	2.5
<i>LivrEchange</i>	max	100 ex.	250.- (gracieux pour BIC)	12 mois	oui	190	2.5
<i>Globlivres</i>	moy	50 ex.	130.-+ frais d'envoi	12 mois max	en tout temps	diverses langues sauf le français	2.6
<i>LivrEchange</i>	moy	50 ex.	130.-	12 mois	oui	190	2.6
<i>A tous livres</i>	max	100 ex.	250.- + 20.- pour la recherche de titres + frais de port			52	2.7

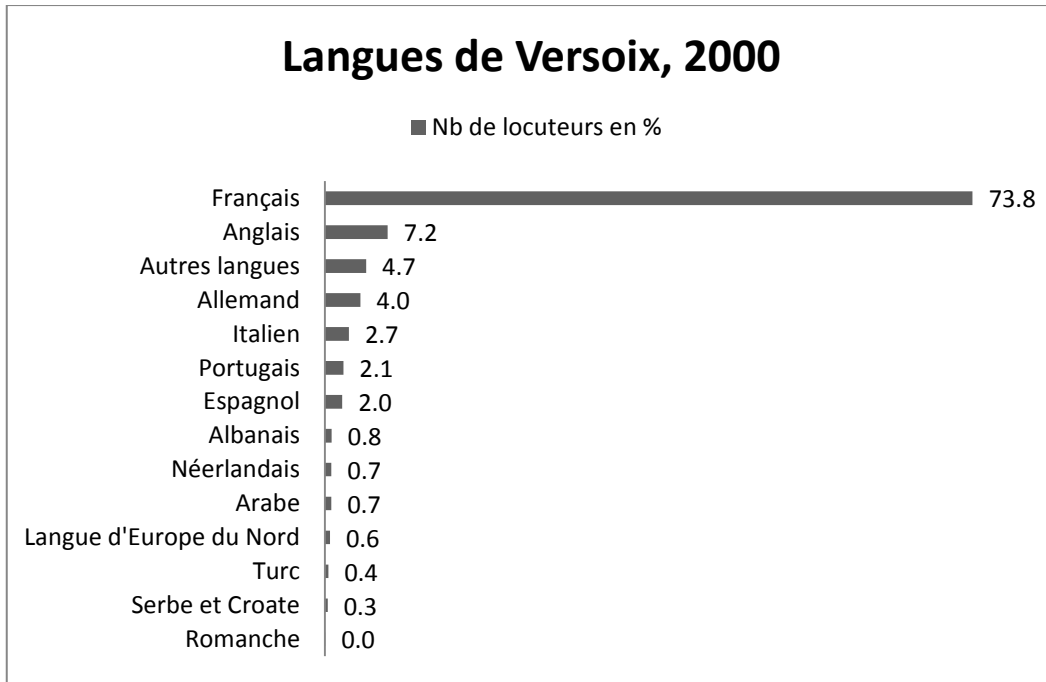
³² Prêt entre bibliothèques (PEB).

<i>Globlivres</i>	min	25 ex.	70.-+ frais d'envoi	12 mois	en tout temps	diverses langues sauf le français	2.8
<i>A tous livres</i>	moy	50 ex.	130.- + 10.- pour la recherche de titres + frais de port			52	2.8
<i>LivrEchange</i>	min	20 ex.	60.-	12 mois	oui	190	3
<i>Bibliomedia</i>	max	3500 ex.	14'700.-+ frais de retour			allemand, français, italien, anglais, espagnol, portugais, turc, croate, albanais, serbe, tamoul, bilingue	4.2
<i>Bibliomedia</i>	min	10 ex.	80.-+ frais de retour	12 mois max	1-x fois /an	allemand, français, italien, anglais, espagnol, portugais, turc, croate, albanais, serbe, tamoul, bilingue	8
<i>Médiathèque VS</i>		1 ex. (PEB classique)	-	28 jours	5x	20	
<i>Bibliomonde</i>		5, 30 ou 40	3.- instituteur / écoles (gracieux pour BIC)	-	-	120	-

(Demandes de renseignements par mail)

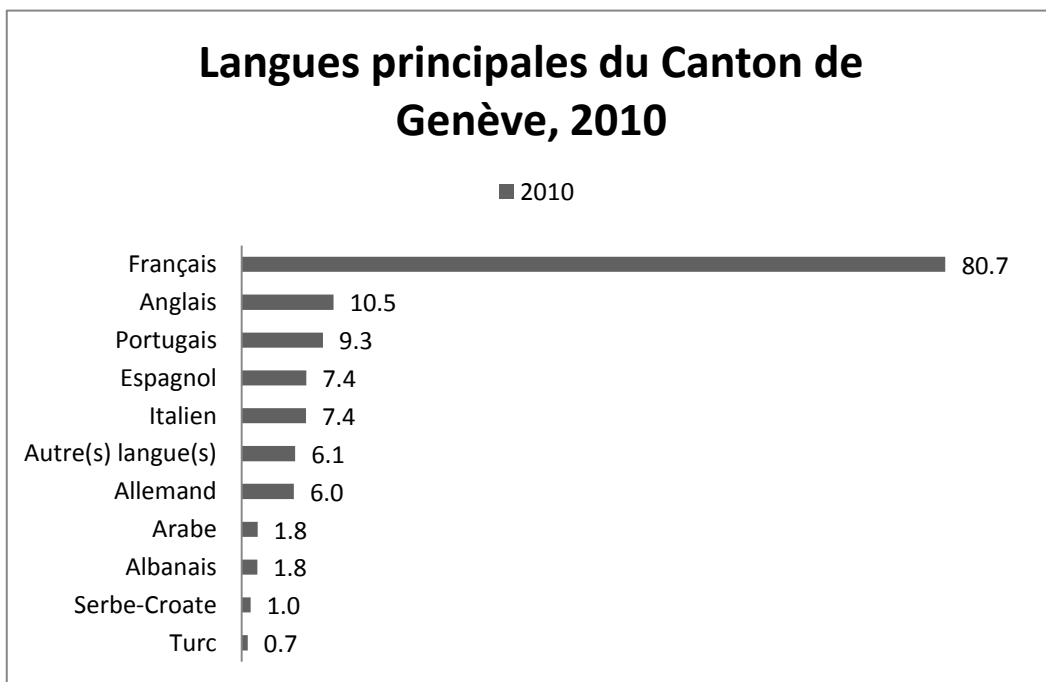
Annexe 4 : Statistiques de langues (Versoix, Genève)

Figure 8 Langues de Versoix



(OCSTAT [s.d.])

Figure 9 Langues principales de Genève 2010



(OCSTAT 2013)

Tableau 10 Représentation des langues sur Versoix et Genève

Versoix			Genève		
Langues	Nb de locuteurs	%	Langues	Nb de locuteurs	%
Français	7611	73.8	Français	313'485	75.8
Anglais	738	7.2	Allemand	16'259	3.9
Autres langues	483	4.7	Anglais	16'103	3.9
Allemand	415	4.0	Italien	15'191	3.7
Italien	281	2.7	Portugais	14'365	3.5
Portugais	217	2.1	Espagnol	13'631	3.3
Espagnol	203	2.0	Autres langues	13'407	3.2
Albanais	79	0.8	Albanais	2'809	0.7
Néerlandais	76	0.7	Arabe	2'717	0.7
Arabe	74	0.7	Serbe et Croate	1'988	0.5
Langue d'Europe du Nord	59	0.6	Langue d'Europe du Nord	1'384	0.3
Turc	39	0.4	Néerlandais	1'105	0.3
Serbe et Croate	31	0.3	Turc	1'000	0.2
Romanche	3	0.0	Romanche	229	0.1
Total	10309	100		413673	100

(OCSTAT [s.d.])

Annexe 5 : Contrat de quartier de La Pelotière



VILLE DE VERSOIX

Contrat de quartier « Passerelles pour la Pelotière »

Formulaire de présentation d'un projet

N° du projet : Date :

Nom du projet :

Buts:

Thèmes:

Objectif :

Public cible :

Auteur du projet :

Mise en forme:

Description du projet :

1. Situation actuelle

2. Situation souhaitée

3. Présentation du projet

Signature de l'auteur du projet :

Responsable du groupe projets

1

Bilan :

1. Intitulé du projet et rappel des objectifs du projet

2. Est-ce que les objectifs fixés ont été atteints? Sinon pourquoi?

3. Comment les fonds alloués au projet ont été utilisés et qui en était responsable

4. Quel est l'impact réel du projet sur l'amélioration de la qualité de vie aux Avanchets: activités multiculturelles, nombre de participants, rencontres et échanges, créations des synergies, écho sur l'appréciation du projet

5. Quelles sont les leçons apprises ? Quels les points positifs (points forts) et les points négatifs (points faibles) du projet réalisé?

6. Quelles sont les améliorations à faire dans l'avenir et quelles sont les perspectives d'avenir (reproductibilité du projet) etc.

Nom et prénom de l'auteur du projet:..... signature

Annexe 6 : Dépliant Né pour lire

BUCHSTART SCHWEIZ NÉ POUR LIRE NATI PER LEGGERE FILLIMI I LEXIMIT وَلَد لِيَقْرَأ BOOKSTART SWITZERLAND PRVI SUSRETI S KNJIGOM EM HATIN DINYAYÉ JI BO XWENDINÉ O PRIMEIRO LIVRO Книжное начало Читалачко рођење NACIDO PARA LEER ಕವಿಹೃದಯ- ನಾಣಿಗಿರಿ

Cari genitori,

ci felicitiamo con voi per la nascita del vostro bambino. Il vostro bebè da subito è attento del mondo circostante che lo incuriosisce e lo stimola. È felice quando ascolta la voce dei genitori e quando gli raccontate piccole storie nella vostra lingua materna. Il suo linguaggio si sviluppa anche grazie all'ascolto e ai suoni che tenterà di imitare e riprodurre.

La scoperta del mondo attraverso i libri! Ben presto il vostro bebè inizierà a scoprire i primi libri: libri in tessuto, in materiale morbido, cartonati, ecc. li sfoglierà e manipolerà con grande interesse. Le lettere dei primi libri illustrati, che avete il piacere di condividere con lui, contribuiranno a creare un legame affettivo e di sicurezza tra di voi. In questo modo inizierà la sua avventura nella conoscenza del mondo.

Queste brevi e succinte indicazioni vi permetteranno di meglio comprendere l'approccio di vostro figlio ai libri e alla lettura. Ogni bambino possiede delle caratteristiche diverse da ogni altro suo coetaneo. I dati che seguono non sono quindi da considerarsi vincolanti, ma semplici indicazioni orientative.

6 mesi
Il bambino è in grado di afferrare il libro e di portarlo alla bocca per capire se l'oggetto che ha tra le mani è commestibile, che gusto ha, se la consistenza e la forma gli piacciono, se produce qualche rumore, se ha un odore particolare. Riconosce i colori vivaci.

12 mesi
Il bambino dimostra di riconoscere le immagini. La può maneggiare con dei suoni e con il battito delle mani. Inizia a capire se le immagini sono dirette o capovolte.

18 mesi
Il libro diventa un oggetto familiare e apprezzato. Il bambino lo parla con sé, lo tiene in mano, prova a girare le pagine e indica le immagini con un solo dito. Intanto quel che è il modo corretto di guardare le illustrazioni, ma non sempre intesa il libro in modo esatto. Lo porge con frequenza e insistenza all'adulto richiedendone la lettura.

Dear Parents

We congratulate you on the birth of your child! Your baby is curious about the world. It is happy when you talk to it, when you tell little stories in your language. Your child learns language by listening, talking about the stories and practicing.

Discover the world with books! Very soon your baby will discover first books of cloth, wood or cardboard. It feels them, plays with them and bites them. Looking at picture books together brings security. Through books, the world will open up to your child.

The following advice gives an approximate idea of the ages at which your child will show interest and which abilities will be developed.

6 Months
Your baby can grab a book and bite it. It can already recognize strong colours.

12 Months
Your baby now knows that the thing in its hand is a book, and will look at it with you.

18 Months
Your child will recognise things in the book and point to them. It will know that things have names and will use words to talk about them. For your child, books will become important companions and it will carry them about and leaf through them.

24 Months
Your child will be able to turn the pages properly, point to things and ask questions about them. It will start to try to put together sentences and will be able to concentrate on listening for longer.

36 Months
Now your child knows how searching stories in books can be. It will always want to hear them in the same order, it "reads" alone and searches for the pictures or pages that it likes the best.

Chers parents

Nous vous félicitons pour la naissance de votre enfant! Votre bébé est déjà plein de curiosité pour le monde. Il se réjouit quand vous lui parlez, quand vous lui racontez de petites histoires dans votre langue. Votre enfant développe son langage par l'écoute, par son babillage et les sons qu'il tentera progressivement de produire.

Découvrir le monde grâce aux livres! Bientôt, votre bébé fera la découverte de ses premiers livres en tissu, en mousse ou en carton épais. Il les manipule, les feuillette et en mord les pages. La lecture partagée de livres d'images que vous offrez à votre enfant crée pour lui un sentiment de sécurité. Votre enfant s'approprie ainsi le monde.

Les observations suivantes vous seront utiles pour savoir approximativement à quel âge votre enfant développe telle ou telle compétence.

6 mois
Votre bébé peut se saisir d'un livre et mordre dedans. Il peut déjà distinguer les couleurs primaires.

12 mois
Votre bébé commence d'intéresser de découvrir l'objet qu'il tient entre les mains avec quelque chose de son entendage.

18 mois
Votre enfant reconnaît les objets dans le livre et les désigne. Il sait que les choses ont des mots et qu'il peut parler de ces choses avec des mots. Pour votre enfant, les livres sont d'importants compagnons. Il les transporte avec lui et les feuillette volontiers.

18 Mois
Le Kind versteht Gegenstände im Buch und zeigt

الأهل الأعزاء

نهنئكم بإنجابكم!

منكم هذه حب المعرفة والفضول مما يجر حوله في هذا العالم سوف يكون فرحاً وسعداً إذا تشتم منه وإذا لم ير أنه يحكيه بالأمه التي تكلموا بها معاً. يمكن أن يتعلم اللغة والاستماع وإعطاء الكلمات ومحاولة التلمس.

تشراف على الطفل من خلال الكتب. أربيا بالكاتب منكم الكتب الأولى من القماش أو الخشب أو من كرتون قاسي. فهو يشعر بها، يلمسها ويعبثها. المشاهدة المتكررة للكتاب المصور تخلق ثقة والأمان. ينادي ويحل منكم إلى العالم المتفتح إليه. الملاحظات الكلية تلمس صور القرصية أن تكون التعليمات منكم وهي أي من صور الكلمات وكلمت بكم لتعريف تلكه وكلماته.

في سن 6 أشهر
يتلمس طفلك أن يمسك الكتاب ويعضه. يتلمس أيضاً معرفة الألوان القوية.

في سن 12 شهر
يتلمس طفلك الآن أن يعرف أن الشيء الذي يمسكه في يديه هو كتاب، ويريد أن يناداه معكم.

في سن 18 شهر
يتلمس طفلك الأشياء والصور التي يراها في الكتب ويبدأ عليها. هو يعرف أن هذه الصور والأشياء أسماء ويمكن أن يتحدث عنها باستخدام الكلمات. الآن هي من الأشياء المهمة في عقل طفلك، هو يحميها معه أيضاً ويطلب مصطلحات.

في سن 18 شهر
يتلمس طفلك أن يقرأ، يطلب مصطلحات الكتاب، ينادي ويطلب على الأشياء التي تشير عليها ويطلب أن ينادي على ما يقرأ. يمكنه أن ينادي على الأشياء الأخرى.

Të dashur prindër

Au crayon par l'ouïe et l'usage des yeux? Bënjë juaj është kurioza për botën që e rrethon. Ajo gëzohet kur flimni me të e kur i tregoni letërat në gjuhën tuaj. Fëmija e mëson gjuhën duke dëgjuar, imituar dhe provuar.

Të zbulosh botën me libra! Shumë shpejt bebjë juaj do të zbulojë librat e parë prej copë, druri apo kartoni. Ajo do t'i prekë, do t'i shfletojë dhe do t'i kufizojë ato. Të shikosh në bashku libra me figura krijon afërsi me ju dhe fëmijën. Fëmijë suaj i hapen librat kurioziteti të tij.

Udhëzimet e mëposhtme ju japin një idë të përafërt, se për çfarë interesesh fëmija juaj në mesinë mosha dhe çat janë afërsisht e shprehur pikërisht në këtë mosha.

6 muajsh
Bëbjë juaj mund të kapë një libër dhe ta kufizojë atë. Është e mundur të dallojë edhe ngjyrat e forta.

12 muajsh
Bëbjë juaj do të tregojë që mendon në dorë të librit një libër dhe do ta shfaqë atë bashku me ju.

18 muajsh
Fëmija juaj njihë dhe bregun objektet në libër. Ajo do që objektet tent ama dhe për të mund të flim me fjalë. Për fëmijën tuaj librat janë

Liebe Eltern

Wir gratulieren Ihnen zur Geburt Ihres Kindes! Ihr Baby ist neugierig auf die Welt. Es freut sich, wenn Sie mit ihm reden, wenn Sie ihm kleine Geschichten in Ihrer Sprache erzählen. Ihr Kind lernt Sprache durch Zuhören, Nachsprechen und Ausprobieren.

Mit Büchern die Welt entdecken! Bald schon entdeckt Ihr Baby erste Bücher aus Stoff, Holz oder festem Karton. Es berührt ein, blättert darin und beißt hinein. Das gemeinsame Betrachten von Bilderbüchern schafft Geborgenheit. Themen erschlässt sich dabei die Welt.

Die folgenden Hinweise geben ein ungefähres Bild, wofür sich Ihr Kind in welchem Alter interessiert und welche Fähigkeiten dann etwa entwickelt sind.

6 Monate
Ihr Baby kann ein Buch greifen und hineinbeißen. Es kann schon kräftige Farben erkennen.

12 Monate
Ihr Baby weiss nun, dass der Gegenstand, den es in Händen hält, ein Buch ist, und will es gemeinsam mit Ihnen anschauen.

18 Monate
Ihr Kind versteht Gegenstände im Buch und zeigt

Buchstart Schweiz

Das von Bibliomedia Schweiz und dem Schweizerischen Institut für Kinder- und Jugendmedien getragene nationale Projekt setzt sich dafür ein, dass alle in der Schweiz geborenen Kinder vom ersten Lebensjahr an im Rahmen ihrer Familien in ihrer Sprachentwicklung so gefördert werden, dass sie später den Zugang zur Welt der Bücher und des Wissens finden.

Wofür Informationen:
www.buchstart.ch

Nä pour lire Suisse
Bibliomedia Suisse et l'Institut suisse Jeunesse et Médias ont créé ce projet national et s'engagent à faire en sorte que tous les enfants nés en Suisse, dès leur première année de vie, soient soutenus dans leur développement langagier dans le cadre de leur famille. Ainsi, plus tard, ils accéderont aisément au monde des livres et à la connaissance.

Pour plus d'informations:
www.napourlire.ch

Nati per leggere Svizzera
Il progetto nazionale Nati per leggere, proposto dalla Fondazione Bibliomedia

Discover the world with books!

Very soon your baby will discover first books of cloth, wood or cardboard. It feels them, plays with them and bites them. Looking at picture books together brings security. Through books, the world will open up to your child.

The following advice gives an approximate idea of the ages at which your child will show interest and which abilities will be developed.

6 Months
Your baby can grab a book and bite it. It can already recognize strong colours.

12 Months
Your baby now knows that the thing in its hand is a book, and will look at it with you.

18 Months
Your child will recognise things in the book and point to them. It will know that things have names and will use words to talk about them. For your child, books will become important companions and it will carry them about and leaf through them.

24 Months
Your child will be able to turn the pages properly, point to things and ask questions about them. It will start to try to put together sentences and will be able to concentrate on listening for longer.

36 Months
Now your child knows how searching stories in books can be. It will always want to hear them in the same order, it "reads" alone and searches for the pictures or pages that it likes the best.

Annexe 7 : Bibliothèque vivante – Livre d’or

Livre d’or de l’association Loco-Motive : extrait

Thank you Loco-motive. J’ai appris que les difficultés familiales dans les couples / familles de parents homosexuels sont pas si différents que les familles traditionnelles.

Donne l’occasion de faire ce qu’on n’ose jamais faire en temps normal ! Merci pour cette super expérience.

L’entretien avec le livre vivant a été très riche. J’ai appris beaucoup de chose en peu de temps. Merci.

J’ai le cœur plein de reconnaissance, de joie ! J’ai reçu ce mercredi soir un « trésor » magnifique de confiance, d’amitiés où j’ai découvert de magnifiques valeurs de solidarité et de courage incroyable, MERCI !

Cela donne envie d’agir, d’aider, d’être à l’écoute, d’être ouvert pour chacun quel que soit son parcours ou sa « bobinette ». Merci, merci !

Merci, c’était intéressant d’avoir un point de vue personnel sur un sujet politique dont on parle beaucoup. Pour le Livre : Le Palestinien qui vient pour étudier en Suisse.

Quel Beau Livre... Livre de vie, Livre unique, Livre de grande humanité, Livre ouvert à la page Amour et Respect. Merci.

Je suis contente de partager et écouter. Merci à toute l’équipe de la bibliothèque vivante.

Merci, Danke, Grazie, Gracias !!! enrichissant d’apprendre à poser des questions au lieu d’accuser. C’est génial les Livres vivants. Les échanges me plaisent.

Une histoire vivante, où on peut creuser de temps à autre un sujet, c’est ce qui me fait sentir vivante à mon tour. Un voyage à travers une personne et son histoire.

Très beau récit, presque comme une pièce de théâtre racontée en privé. Seule frustration, plus un monologue qu’un échange

Superbe idée de rencontrer des gens différents et une excuse pour parler des sujets des fois tabous. Merci ☺

(Loco-Motive 2013)

Annexe 8 : Normes CLP pour Bibliothèque de Niveau 3

Tableau 11 Normes CLP pour Bibliothèque de Niveau 3

Normes CLP				
Critères	Niveaux de prestations	Buts à atteindre	Offre	Personne / Formation
Région à desservir : > 10000 habitants	Niveau 3 Bibliothèque municipale	Loisirs, vie pratique, développement personnel, promotion de la culture, encouragement à la lecture, contribution à la formation initiale et continue, transmission d'informations, accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication , amélioration de la compétence en matière de médias	Composition du fonds de base: au minimum 1,5 unité par habitant / Prêt entre bibliothèques / Internet / Aide à la navigation	Responsable : spécialiste en I+D ou BBS/ESID / travail bibliothéconomique : spécialiste en I+D ou BBS/ESID, assistante-s en I+D / Travail administratif et de rangement: assistant-e-s en I+D ou cours de base CLP

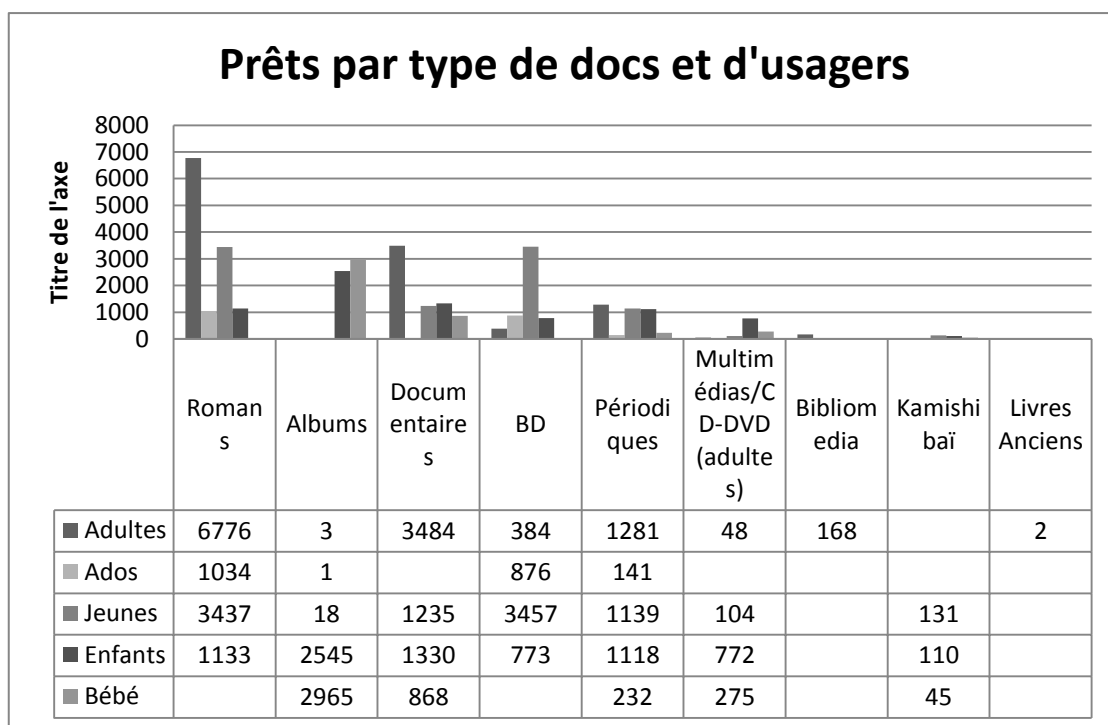
Locaux				
Nombre d'habitants	Niveau Plan des bibliothèques	Nombre de documents (fonds minimal)	Surface nécessaire pour 1000 documents	Surface totale
10000	3	15000	23m2	350m2
15000	3/4	22500	22m2	500m2
Niveau 3				
Nombre d'habitants	10000			
Fonds minimal	15000			
Nombre de prêts	45000-75000			
Taux de rotation par an	3-5 x			
Acquisitions	1500	10%		
Eliminations	1500	10%		
Heures d'ouverture (50 sem.)	24	6 jours		

Evaluation				
Documents	Taux de rotation	Disponibilité (en %)	Taux d'absence (en %)	
Littérature pour enfants	3.5-4.5	73-65	27-35	
Littérature pour jeunes	3.5-4.5	73-65	27-35	
Littérature pour adultes	3.0-4.0	77-69	23-31	
Documentaires pour enfants	3.5-4.5	73-65	27-35	
Documentaires pour jeunes et adultes	2.0-3.0	85-77	15-23	
non-livres	6-8	54-39	46-61	

(Normes 2008, p.14,21,33,48)

Annexe 9 : Analyse statistique de la BM

Figure 10 Prêts par type de docs et d'usagers à la BM



(Fonds [s.d.])

Tableau 12 Prêts et taux de rotation de la BM

Versoix	2009							
Sections	Adulte	%	Nb prêts	Taux de rotation	Jeunesse	%	Nb prêts	Taux de rotation
Français	14236	89	10784	0.76	11138	92	21942	1.97
Anglais	1210	8	1134	0.94	730	6	1259	1.72
Allemand	338	2	77	0.23	200	2	153	0.77
Italien	39	0	98	2.51	7	0	7	1.00
Espagnol	121	1	33	0.27	5	0	5	1.00
Total	15944	100	12126		12080	100	23366	

(Fonds [s.d.])

Annexe 10 : 10 règles d'or³³



9. Communiquer !

Avoir une stratégie de communication.

Pourquoi ?
Pour avoir une bonne visibilité, améliorer le capital image de la bibliothèque ou augmenter l'usage d'un service.

Astuces :
Varier les canaux de communication. Utiliser la communication interne pour informer et impliquer tous les employés ! Ils seront des relais auprès des publics. Utiliser un contact direct, personnalisé et ciblé.



10. Assurer un contrôle

Définir clairement les critères, répondant aux objectifs (règle 1), qu'un service cherche à atteindre. Prévoir d'adapter les projets après leur mise en place.

Pourquoi ?
Pour optimiser la qualité des services offerts, correspondre aux besoins et assurer la satisfaction du client.

Astuces :
Déterminer de manière formelle des dates fixes espacées dans le temps pour faire un « check-up » du projet. Recenser et analyser les feedbacks pour avoir un retour direct des clients.

10 règles d'or

proposition d'étapes à suivre permettant à une bibliothèque de devenir innovante



1. Etablir une stratégie

Définir ses missions qui serviront pour établir une stratégie.

Pourquoi ?
Pour obtenir une constance et une cohérence dans ses choix. Se fixer un cadre permet également de ne pas se disperser et sert à renforcer l'identité de la bibliothèque.

Astuce :
Elaborer des objectifs clairs et quantifiables à partir de la stratégie définie.



2. Définir le processus

Déterminer précisément le processus de réalisation d'un projet.

Pourquoi ?
Pour gagner du temps, contrôler chaque étape et prendre en compte tous les paramètres. Pour assurer la réussite des projets malgré des changements potentiels dans les équipes.

Astuce :
Décrire explicitement les différentes étapes et les méthodes de travail.

Travail réalisé dans le cadre d'un cours à la Haute école de gestion (HEG) de Genève par trois étudiants de la filière Information documentaire. (août 2012)

Eveline Schmidt / Maëlle Surdez / Edward Brett

Si vous souhaitez plus d'informations sur ce sujet, consultez le rapport « Innovation en bibliothèques suisses : enquête auprès de huit bibliothèques de lecture publique » en ligne : http://campus.hesge.ch/id_bilingue/bilingue/innovation.asp

³³

Tiré de BRETT, Edward, SCHMIDT, Eveline, SURDEZ, Maëlle. *10 règles d'or : propositions d'étapes à suivre permettant à une bibliothèque de devenir innovante* [en ligne]. Genève: HEG, 2012. http://campus.hesge.ch/id_bilingue/doc/flyer_innovation.pdf (consulté le 09.05.2013)



3. Connaître son contexte

Obtenir une bonne connaissance de son contexte (environnement, évolutions technologiques, public ciblé).

Pourquoi ?

Pour offrir de nouveaux services et répondre aux attentes. Pour réagir rapidement aux changements.

Astuce :

Adapter son offre et intégrer ces paramètres dans la conception du projet.



4. Favoriser l'émergence d'idées

Avoir des attitudes favorisant l'innovation et mettre en place un cadre favorable à l'émergence d'idées.

Pourquoi ?

Pour profiter de l'expérience et des compétences de chacun. Pour favoriser les rencontres, créer les synergies et l'échange des idées. Le cadre permet une recherche active et guide les inspirations.

Astuces :

S'inspirer de ce qui se fait dans le domaine des bibliothèques ou dans d'autres domaines. Utiliser les techniques de créativité, comme le brainstorming.



5. Déterminer des critères

Déterminer des critères de choix de projets en fonction des objectifs prédéfinis (règle 1), de la faisabilité, de l'amélioration pour les clients et de la plus-value de service.

Pourquoi ?

Pour remplir ses missions, correspondre à sa stratégie et ne pas disperser ses forces.

Astuces :

Varié les projets: petits, grands, actions ponctuelles, événements récurrents. Ne pas s'épuiser ou épuiser le public. Qualité vaut mieux que quantité.



6. Chercher les collaborations

Entretenir son réseau, collaborer et créer des partenariats avec d'autres organisations ou domaines.

Pourquoi ?

Pour faciliter le financement des projets, toucher de nouveaux publics, augmenter la visibilité de la bibliothèque et améliorer son image. Pour apporter des compétences et un regard nouveau.

Astuce :

Créer des partenariats avec les institutions culturelles de la ville, participer à des manifestations et s'impliquer dans la vie de la communauté.



7. Oser le sponsoring

Accepter l'idée d'être sponsorisé, si on en a l'opportunité.

Pourquoi ?

Pour permettre la réalisation de projets qui ne peuvent pas être financés par le budget annuel.

Astuce :

Prendre contact avec des entreprises locales pour améliorer ses chances de réponses positives.



8. Planifier la réalisation

Mettre en place un suivi rigoureux : désigner une personne responsable de l'opération et avoir un cahier des charges ou un autre moyen de suivi de projet.

Pourquoi ?

Pour garantir de pouvoir consacrer du temps à l'innovation et optimiser le temps à disposition pour la réalisation de projets.

Astuces :

Fixer un taux d'activité pour la réalisation de projets innovants. Impliquer des gens motivés et de tout niveau hiérarchique.