

h e g

Haute école de gestion
Genève

État des lieux des bibliothèques interculturelles en Suisse : des facteurs de réussite à la mise en perspective d'une ouverture à Lausanne



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

par :

Delphine THOMMEN

Conseillère au travail de Bachelor :

Elise PELLETIER, assistante HES

Genève, 13 juillet 2018

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 Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire.

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

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 Lausanne, le 13 juillet 2018

Delphine Thommen



Remerciements

Je tiens à remercier ici toutes les personnes ayant contribué à la bonne réalisation de ce travail.

Madame Therese Salzmann pour sa disponibilité et son soutien. J'ai eu beaucoup de plaisir à collaborer avec elle.

Madame Elise Pelletier pour sa disponibilité et ses précieux conseils.

Mesdames Ursula Utz, Julia Cutruzzolà, Ana Caldeira Tognola, Marlyse Aellen et Anne Reinhard pour leur intérêt et leur disponibilité tout au long du travail.

Monsieur Frederic Moix pour ses explications au téléphone et les corrections de cet entretien.

Madame Alice Ebbutt pour son accueil, son intérêt puis pour la relecture du texte présentant l'offre dans les Bibliothèques de la Ville de Lausanne. De même qu'à Messieurs Alexandre Berto et Frédéric Sardet pour leur relecture de ce même texte et leurs remarques constructives.

Madame Céline Cerny pour avoir accepté d'être ma jurée.

Je remercie tout particulièrement ma maman pour sa patience, son excellent travail de relecture et son soutien tout au long de ce travail.

Merci également à ma sœur, Pauline, ainsi qu'à mon amie Joanna pour leur relecture.

Finalement, je souhaite remercier mes fidèles copines de la HEG avec qui ce fut un réel plaisir de passer ces quatre années d'études, Audrey, Jeanne, Salomé et Yasmina.

Résumé

Ce travail a été proposé puis réalisé pour Interbiblio, l'association faitière des bibliothèques interculturelles en Suisse.

Le but de ce mandat est de faire un état des lieux des bibliothèques interculturelles en Suisse afin de connaître leurs fonctionnements, d'identifier leurs forces et faiblesses et de mettre en perspective l'ouverture d'une bibliothèque interculturelle à Lausanne.

Le travail est alors divisé en trois parties. La première consiste donc en un état des lieux des bibliothèques interculturelles en Suisse comprenant la définition des termes liés à la problématique, l'historique de ces structures et d'Interbiblio ainsi qu'une présentation et la mise en parallèle des activités de quatre bibliothèques interculturelles en Suisse romande.

Secondement, à travers ce mandat, Interbiblio souhaitait obtenir un aperçu des pratiques de ces bibliothèques pour déterminer les facteurs de réussite et d'échec dans leur fonctionnement. Ces facteurs permettant soit de maintenir leurs activités et leur indépendance, de mener à une fusion avec une structure publique ou nécessitant la cessation de leurs activités.

La dernière partie se recentre sur le contexte lausannois avec un inventaire de l'offre existante dans les Bibliothèques de la Ville concernant l'accueil des migrants et du public allophone puis des réflexions par rapport au besoin et à la faisabilité d'ouvrir une bibliothèque interculturelle dans cette commune. Des recommandations sont finalement faites à propos de la méthodologie à entreprendre pour créer une bibliothèque interculturelle et des propositions concrètes d'offre et de services sont amenées.

Cette dernière phase démontre la nécessité de collaborer et de s'entourer de partenaires financiers et de projets ainsi que de créer la bibliothèque collectivement en élaborant son offre avec des personnes multiculturelles et migrantes.

Si une bibliothèque interculturelle voyait le jour à Lausanne, il a été conclu que celle-ci devrait émaner de Globlivres, en tant que « succursale », puisque cette structure multiculturelle, la première en Suisse, est installée à Renens.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vi
1. Introduction.....	1
1.1 Mandat et objectifs.....	2
1.2 Méthodologie.....	2
2. Etat des lieux	4
2.1 Définitions	4
2.1.1 Diversité culturelle – interculturel, multiculturel, pluriculturel – et interculturalité.....	4
2.1.2 Allophone, étranger, immigré, migrant, réfugié et requérant d’asile	6
2.1.3 Intégration.....	7
2.1.4 Bibliothèque interculturelle	8
2.2 Origine des bibliothèques interculturelles en Suisse.....	9
2.3 Présentation et analyse des activités de quatre bibliothèques interculturelles en Suisse romande.....	11
2.3.1 Globlivres	11
2.3.2 Bibliomonde	12
2.3.3 LivrEchange	13
2.3.4 A Tous Livres	14
2.3.5 Mise en regard de leurs pratiques	16
2.3.5.1 Surfaces	16
2.3.5.2 Horaires	17
2.3.5.3 Ressources humaines	17
2.3.5.4 Collections	19
2.3.5.5 Activités	22
2.3.5.6 Budgets	25
3. Facteurs de réussite et d’échec	28
3.1 Analyse SWOT.....	28
3.2 Éléments constitutifs	29
3.2.1 Accueil	30
3.2.2 Collections	31
3.2.3 Prêt	32
3.2.4 Animations	33
3.2.5 Visiteurs	34
3.2.6 Ressources financières.....	35
3.2.7 Salariés.....	37
3.2.8 Bénévoles	37

3.2.9	Locaux et situation	39
3.2.10	Visibilité	40
3.3	Synthèse	41
3.3.1	Indépendance	41
3.3.2	Fusion	42
3.3.3	Fermeture	43
4.	Application au contexte lausannois.....	45
4.1	Présentation du contexte migratoire lausannois.....	45
4.2	Accueil des migrants et du public allophone dans les Bibliothèques de la Ville de Lausanne	46
4.2.1	Services	46
4.2.2	Animations	47
4.2.3	Collections	47
4.2.4	Promotion	48
4.2.5	Collaborations	48
4.2.6	Développement de l'offre	49
4.2.7	Observations.....	49
4.3	Ouverture d'une bibliothèque interculturelle à Lausanne.....	49
4.3.1	Réflexions sur le besoin et la faisabilité.....	50
4.3.2	Recommandations et propositions	51
4.3.2.1	Analyse de l'environnement	51
4.3.2.2	Collaborations et partenariats	52
4.3.2.3	Création collective	53
4.3.2.4	Politique d'accueil et de services	53
4.3.2.5	Communication adaptée	56
5.	Conclusion	58
	Bibliographie	60
	Annexe 1 : Objectifs.....	64
	Annexe 2 : Questionnaire pour les entretiens avec les responsables des quatre bibliothèques interculturelles	66
	Annexe 3 : Tableau des données.....	70
	Annexe 4 : Questionnaire pour l'entretien avec Mme Ebbutt, collaboratrice aux Bibliothèques de la Ville de Lausanne.....	72

Liste des tableaux

Tableau 1 : Surfaces en mètres carrés.....	16
Tableau 2 : Heures d'ouverture hebdomadaire.....	17
Tableau 3 : Nombre de salariés et d'EPT	17
Tableau 4 : Nombre de bénévoles.....	18
Tableau 5 : Nombre de documents et de prêts.....	19
Tableau 6 : Taux de rotation des collections	20
Tableau 7 : Nombre de langues	21
Tableau 8 : Inscrits et emprunteurs actifs	21
Tableau 9 : Animations.....	22
Tableau 10 : Accueils de classes et de groupes.....	24
Tableau 11 : Budgets	25

1. Introduction

« Plus de 68 millions de personnes étaient déplacées en 2017, un record pour la cinquième année consécutive. Parmi elles, jamais autant de réfugiés n'avaient été observés en un an, selon un rapport du Haut-Commissariat pour les réfugiés (HCR) publié [en juin 2018] à Genève. » (Nöchel 2018)

Au cœur de l'Europe, « devenue l'une des premières régions d'immigration du monde » (Poinsot 2017, p.38), la Suisse est, comme ses voisins limitrophes, confrontée à la crise migratoire qui ne se résout pas.

Lorsque nous apprenons que « perdre le contact avec sa culture, et la langue qui la porte, c'est risquer de perdre son identité » (Bouquin-Keller 2003) des questionnements se posent. En effet, comment pouvons-nous accueillir les migrants et les réfugiés pour favoriser leur intégration dans notre société ?

Partant de ces constats, le cœur de ce travail et son intérêt porte sur les bibliothèques interculturelles qui existent en Suisse. Le pays en compte actuellement vingt-deux réparties sur seize cantons. Certaines sont indépendantes, d'autres sont intégrées à des bibliothèques communales, à des institutions sociales ou religieuses¹. D'autres encore sont sur le point de fermer. Nous pouvons souligner toutefois que ce sont les structures indépendantes qui ferment, les bibliothèques publiques ayant une offre interculturelle cessent simplement de la proposer. Pour précision, ce travail se concentre sur les bibliothèques interculturelles indépendantes et non sur les bibliothèques communales ayant une offre interculturelle.

En Romandie, partie francophone de la Suisse qui nous intéresse particulièrement dans ce travail, six structures existent, à Fribourg, Genève, Monthey, Neuchâtel, Renens et Sion.

« Lausanne figure parmi les villes les plus cosmopolites de la Suisse », avec Bâle, Genève et Lugano (Ville de Lausanne 2018). Elle comprend plus de 62'000 étrangers pour un peu plus de 144'000 habitants (Ville de Lausanne 2018a). Pourtant, aucune bibliothèque interculturelle n'existe dans cette commune.

Dans cette optique, le travail se développe autour de trois grands axes permettant d'étayer progressivement la réflexion autour des bibliothèques interculturelles. D'abord, de manière générale, un état des lieux des bibliothèques interculturelles en Suisse permet de répondre à la question suivante : qu'est-ce qu'une bibliothèque

¹ Par exemple la bibliothèque interculturelle de Genève, le Centre d'intégration culturelle, est intégrée à la Croix-Rouge genevoise ou celle de Lucerne dont l'organe supérieur est l'Église.

interculturelle ? Ensuite, un second axe permet, de manière analytique, de réfléchir à pourquoi certaines structures sont sur le point de fermer alors que d'autres fonctionnent. Puis, en se concentrant sur un contexte précis, celui de la ville de Lausanne, la réflexion sur l'ouverture d'une bibliothèque interculturelle est finalement proposée.

1.1 Mandat et objectifs

Ce mandat est réalisé pour Interbiblio, l'association faîtière des bibliothèques interculturelles de Suisse, sous la conduite de Madame Therese Salzmann, secrétaire de cette association.

Les objectifs ont été revus et réorganisés suite à la remise du cahier des charges. Sur les conseils de Madame Pelletier, conseillère au travail de Bachelor, les objectifs ont été restructurés à l'aide d'un tableau présentant les trois objectifs principaux du travail, les objectifs spécifiques qui en découlent, les méthodes utilisées pour y parvenir ainsi que les risques pouvant survenir. Cet outil de travail est fourni en annexe (Annexe 1).

Le premier objectif général du travail consiste à faire un état des lieux, tout d'abord en définissant les termes liés à la problématique, puis en présentant l'origine des bibliothèques interculturelles en Suisse. Finalement, une présentation et une comparaison des activités de quatre bibliothèques interculturelles en Suisse romande sont dressées.

Le second objectif général se rapporte à l'analyse et à la mise en évidence des facteurs de réussite ou d'échec, au sein des bibliothèques interculturelles en Suisse, permettant de maintenir une indépendance ou alors menant à une fusion ou à une fermeture.

En dernier lieu, l'application au contexte lausannois est entreprise avec une présentation de la situation migratoire et une présentation des projets existant dans les Bibliothèques de la Ville pour l'accueil des personnes migrantes et allophones. Une analyse du besoin et de la faisabilité d'ouvrir une bibliothèque interculturelle à Lausanne clôt ce dernier objectif et le travail dans son ensemble.

1.2 Méthodologie

Un état de l'art des différents concepts liés à la problématique du travail a été établi. Différentes sources ont été utilisées : des documents de références, des ouvrages et divers écrits publics, des manifestes par exemple. Une partie des recherches s'est faite sur Internet. Les recherches se sont effectuées intensivement durant les premières

semaines de travail et se sont poursuivies, de façon plus souple, tout au long du travail.

Un état des lieux de l'institution mandante a été réalisé. Différentes documentations ainsi que le site Internet ont permis de dresser le portrait d'Interbiblio, l'association faïtière des bibliothèques interculturelles en Suisse.

Quatre entretiens ont été réalisés en présentiel à l'aide d'un questionnaire, préparé pour l'occasion, avec des questions ouvertes et d'autres fermées. Ces entretiens ont permis de connaître les activités de quatre bibliothèques interculturelles, présentées ci-après. Ils ont été menés à Renens avec Madame Ursula Utz, responsable de Globlivres, à Lausanne avec Madame Julia Cutruzzolà, responsable de la bibliothèque interculturelle A Tous Livres à Monthey, à Fribourg avec Madame Ana Caldeira Tognola, responsable de LivrEchange et finalement à Neuchâtel avec Mesdames Marlyse Aellen et Anne Reinhard, responsables de Bibliomonde.

Une synthèse des quatre entretiens a été élaborée et a débouché sur une analyse et une mise en regard de leurs pratiques.

Parallèlement, deux appels téléphoniques ont permis de connaître les raisons de la fusion d'une structure avec la bibliothèque cantonale et les raisons de la fermeture au public de la deuxième. De plus, plusieurs entretiens en présentiel avec la mandante ont aidé à identifier d'autres raisons de fusion ou de fermeture de bibliothèques interculturelles en Suisse.

Une méthode d'analyse réalisée ensuite a permis d'identifier et d'exposer des facteurs de réussite et d'échec. Suivant cette démarche, quelques recommandations, issues des entretiens avec la mandante, de constatations et de réflexions personnelles ont été rédigées dans le but d'offrir des pistes de bonnes pratiques.

En dernier lieu, le contexte lausannois en particulier a été ciblé. Une recherche d'information a été établie pour connaître et exposer la situation migratoire de cette ville. Un entretien en présentiel a été réalisé avec Madame Alice Ebbutt, bibliothécaire aux Bibliothèques de la Ville de Lausanne, afin d'être au fait des projets et de l'offre existants pour le public migrant et allophone. Pour finir, une mise en relation des trois chapitres principaux du travail qui sont l'état des lieux, les facteurs de réussite et d'échec et l'application au contexte lausannois a permis d'élaborer une analyse du besoin et de la faisabilité d'ouvrir une bibliothèque interculturelle à Lausanne.

2. Etat des lieux

Pour débiter cet état des lieux, quelques termes liés à la problématique de ce travail sont définis. Ensuite, l'origine des bibliothèques interculturelles en Suisse ainsi que l'association qui les chapeaute sont présentées. Enfin, un développement et une analyse des pratiques de quatre bibliothèques interculturelles en Suisse romande sont exposés pour clore ce premier chapitre.

2.1 Définitions

Avant de donner une définition aussi précise que possible de la bibliothèque interculturelle, il est important de présenter et de définir les termes qui y sont étroitement liés.

2.1.1 Diversité culturelle – interculturel, multiculturel, pluriculturel – et interculturalité

Dans l'édition 2013 du dictionnaire Le Petit Robert, le terme « interculturel » « concerne les rapports, les échanges entre cultures, entre civilisations différentes » (p.1352). Le terme « multiculturel » est défini comme relevant « de plusieurs cultures différentes » (p.1654) et renvoie au terme « pluriculturel » qui a pour définition « [c]omposé de plusieurs cultures » (p.1938).

La culture, elle, est définie comme étant un « [e]nsemble des aspects intellectuels propres à une civilisation, une nation » ou alors comme un « [e]nsemble des formes acquises de comportement, dans les sociétés humaines » (Robert 2013, p.603). En effet, « l'idée de « culture » renvoie à [la] diversité de mœurs, de normes, de croyances forgées au sein d'une société » (Halpern, Ruano-Borbalan 2004, p.364).

Le groupe est caractérisé dans Le Petit Robert comme un « [e]nsemble de personnes ayant des caractères en commun (indépendamment de leur présence au même endroit » (2013, p.1195), tel qu'un groupe ethnique justement. Toujours dans ce dictionnaire, l'ethnie est un « [e]nsemble d'individus que rapprochent un certain nombre de caractères de civilisation, notamment la communauté de langue et de culture » (Robert 2013, p.946). Ainsi, le groupe ethnique est un ensemble de personnes possédant une langue et une culture commune.

Dans *Accueillir des publics migrants et immigrés* les termes multiculturel et pluriculturel se réfèrent « à la coexistence de plusieurs cultures » et s'utilisent plutôt pour exprimer « un constat » (Daudin 2017, p.168-169). Il est, par exemple, possible de parler d'une

société multiculturelle, société où cohabitent de multiples cultures, n'interagissant pas nécessairement entre elles.

Alors qu'en parallèle, l'interculturalité, concept récent apparu dans les années septante (Metraux 2002, p.198), est définie comme étant une « rencontre et [une] interaction entre des cultures différentes » et qu'elle « relève plutôt d'une démarche » (Daudin 2017, p.168). « Ainsi, dans l'interculturalité on dépasse le simple constat du caractère multiculturel de nos sociétés » (Crabbe 2011, p.17). Effectivement, pour le concept d'interculturalité, c'est l'aspect d'interaction qui est essentiel et qui le différencie des termes multiculturel ou pluriculturel. Cette interaction est une démarche entreprise et réalisée essentiellement par les institutions publiques et culturelles de notre société.

D'autre part, d'après le *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle* :

« Nous vivons tous dans une société de plus en plus hétérogène. [...] Le taux de migration internationale augmente chaque année, ce qui engendre un nombre croissant de personnes aux identités complexes. » (2012)

Selon le dictionnaire Le Petit Robert, la migration se définit par un « [d]éplacement de populations qui passent d'un pays dans un autre pour s'y établir » (2013, p.1597). L'Office fédéral de la statistique précise que « la migration est un mouvement d'une personne ayant pour effet de transférer son domicile principal d'un lieu d'origine à un lieu de destination » ([ca. 2018]). Toutefois, il est important de préciser que :

« [L]es mouvements internationaux de population ne se résument pas à des transferts des pays pauvres vers des pays riches. Les trajectoires, les motifs et les effets de ces migrations sont complexes et multiples. » (Fournier 2010)

« L'histoire [...] révèle que la migration [...] [est la condition] de l'humanité toute entière depuis qu'elle a commencé son expansion » (Rosental [sans date]). En ce sens, du fait de cette importante migration internationale, il est possible de parler d'une riche diversité de cultures ou d'un important multiculturalisme de notre société.

Selon le Manifeste de l'IFLA et de l'UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle, « les expressions « diversité culturelle » ou « multiculturalisme » [se] réfèrent à la coexistence et à l'interaction harmonieuse de cultures différentes » et que cette diversité culturelle « constitue la base de la force collective de nos communautés locales et de notre société planétaire » (2012).

D'ailleurs, la Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle, adoptée au lendemain des événements du 11 septembre 2001, ne déclare-t-elle pas que « le respect de la diversité des cultures, la tolérance, le dialogue et la coopération, dans un

climat de confiance et de compréhension mutuelles sont un des meilleurs gages de la paix et de la sécurité internationales » ? Il y est ajouté que la diversité culturelle « constitue le patrimoine commun de l'humanité et [qu]elle doit être reconnue et affirmée au bénéfice des générations présentes et des générations futures ». De plus, cette diversité culturelle doit être perçue « comme un processus garant de la survie de l'humanité » (2003).

2.1.2 Allophone, étranger, immigré, migrant, réfugié et requérant d'asile

Plusieurs termes caractérisent les publics notamment ciblés par les bibliothèques interculturelles. Ceux-ci sont présentés et définis ici.

Dans l'ouvrage *Accueillir des publics migrants et immigrés*, le terme « allophone » est défini comme « une personne dont la langue première est différente de la (ou des) langue(s) officielle(s) du pays où elle réside » (Daudin 2017, p.167).

« Étranger » est décrit comme étant une « personne qui ne possède pas la nationalité du pays dans lequel elle réside » (Daudin 2017, p.168).

« Immigré » qualifie une personne née à l'étranger et résidant de façon durable dans un pays d'accueil (Daudin 2017, p.168). Ou, selon Le Petit Robert, l'immigré est une personne « venu[e] de l'étranger pour s'installer, par rapport au pays qui l'accueille » (2013, p.1280). « Émigré » a un sens contraire, c'est une « [p]ersonne qui s'est expatriée pour des raisons politiques, économiques, etc., par rapport à son pays » (Robert 2013, p.849).

« Migrant », quant à lui, est un terme induisant, pour une personne, une migration, « un déplacement encore en cours » (Daudin 2017, p.169).

Un réfugié est :

« [Une] personne contrainte à quitter son pays et ne pouvant y retourner. Juridiquement, le réfugié est une personne qui a demandé l'asile dans un pays étranger et qui s'est vue reconnaître ce statut. » (Daudin 2017, p.170)

Selon la Convention relative au statut des réfugiés conclue à Genève le 28 juillet 1951 et entrée en vigueur pour la Suisse le 21 avril 1955, le terme « réfugié » s'applique à toute personne qui craint « avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques ». Cette personne « se trouve hors du pays dont elle a la nationalité » et ne peut ou ne veut « se réclamer de la protection de ce pays » (1955).

Cette Convention implique que :

« [L]es persécutions subies doivent être clairement dirigées contre la personne elle-même. Le fait de subir les conséquences indirectes de conflits ou de violences ne permet pas, en principe, l'obtention du statut de réfugié » (Piguet 2013, p.72)

Finalement, un requérant d'asile est, selon le glossaire de l'Office fédéral de la statistique, une « [personne] de nationalité étrangère qui [a] déposé une demande d'asile en Suisse et qui [fait] l'objet d'une procédure d'asile ». Le requérant est autorisé « à séjourner en Suisse jusqu'à la fin de [cette] procédure » (2018).

Différentes définitions sont données à ces termes, termes pourtant étroitement liés puisque désignant tous des personnes issues de la migration, à quelques variantes près. En effet, « migrant » est sensé induire, comme nous l'avons vu, « un déplacement encore en cours », alors que le terme « immigré » implique une « installation durable dans le pays d'accueil ». D'autre part, « les migrants choisiraient d'émigrer pour améliorer leurs conditions d'existence, par opposition aux réfugiés [...] qui y seraient contraints » (Daudin 2017, p.169).

2.1.3 Intégration

Selon Le Petit Robert l'intégration est une « [o]pération par laquelle un individu ou un groupe s'incorpore à une collectivité, à un milieu » (2013, p.1348).

D'après le glossaire de *Accueillir des publics migrants et immigrés*, l'intégration est un « [p]rocessus inscrit dans la durée, au cours duquel des immigrés partagent peu à peu des valeurs, des modes de vie et une langue d'une société d'accueil » (Daudin 2017, p.168).

Alors que dans *Identité(s) : l'individu, le groupe, la société* « on parle d'intégration lorsqu'un groupe social minoritaire vivant dans une société étrangère participe à son fonctionnement tout en gardant ses caractéristiques culturelles propres » (Halpern, Ruano-Borbalan 2004, p.364).

Il est ainsi possible de définir l'intégration comme la démarche par laquelle un groupe social, un groupe ethnique, va partager peu à peu les valeurs, le mode de vie et la langue d'une société d'accueil, tout en gardant ses caractéristiques culturelles propres. À long terme, cette démarche permet au groupe social en question de se familiariser avec la collectivité et ainsi de participer pleinement à la vie économique, sociale et culturelle.

En Suisse, il existe une politique en matière d'intégration qui s'inscrit dans une base légale, celle de la loi fédérale sur les étrangers (LEtr) et l'ordonnance sur l'intégration des étrangers (OIE).

Selon l'article 4 de la loi fédérale sur les étrangers (LEtr) :

« L'intégration des étrangers vise à favoriser la coexistence des populations suisse et étrangère sur la base des valeurs constitutionnelles ainsi que le respect et la tolérance mutuels. Elle doit permettre aux étrangers dont le séjour est légal et durable de participer à la vie économique, sociale et culturelle. » Il est ajouté que « l'intégration suppose d'une part que les étrangers sont disposés à s'intégrer, d'autre part que la population suisse fait preuve d'ouverture à leur égard. »

L'article se termine avec l'alinéa 4 qui dit que :

« Il est indispensable que les étrangers se familiarisent avec la société et le mode de vie en Suisse et, en particulier, qu'ils apprennent une langue nationale. »
(2005)

Maintenant que nous avons assimilé les termes liés à la problématique, il nous est possible de définir le concept qui nous intéresse particulièrement dans ce travail : la bibliothèque interculturelle.

2.1.4 Bibliothèque interculturelle

Selon *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques* de l'IFLA :

« Les bibliothèques doivent porter une attention particulière aux groupes diversifiés sur le plan culturel au sein de leurs communautés, y compris les autochtones, les communautés d'immigrants, les personnes ayant un patrimoine culturel mixte, les personnes transnationales ou de diaspora, les demandeurs d'asile, les réfugiés, les résidents possédant un permis de séjour temporaire, les travailleurs migrants et les minorités nationales »
(2009)

En outre, l'UNESCO proclamait en 1994, dans son manifeste sur la bibliothèque publique, que :

« Les services de bibliothèque publique sont accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de statut social [et que] des services et des documents spécifiques doivent être mis à la disposition des utilisateurs qui ne peuvent pas, pour quelque raison que ce soit, faire appel aux services ou documents courants, par exemple, les minorités linguistiques ».
(1994)

En ce sens, les bibliothèques interculturelles sont des structures ouvertes à tous et valorisent avant tout la diversité culturelle et linguistique en proposant des ouvrages en de nombreuses langues. Ainsi, celles-ci permettent l'ouverture et la curiosité à l'égard des différentes cultures.

Selon le document *Pourquoi les bibliothèques interculturelles sont nécessaires ?* publié sur le site d'Interbiblio, ces structures sont « des lieux où la diversité se vit et se partage naturellement » et pour cela, « les histoires, la littérature, les livres sont des points de repères idéaux ». ([sans date])

En effet, ces bibliothèques offrent, par le biais de multiples médias et projets, la possibilité d'entretenir ses connaissances linguistiques mais également de développer et d'apprendre de nouvelles langues. Surtout, les usagers y trouvent des ouvrages dans leur langue maternelle, dite aussi langue première, « celle de l'enfance et de l'affectivité » (Giuliani 2017, p.142).

Parallèlement, ces bibliothèques proposent de nombreux documents, activités et informations dans la langue régionale, cherchant à favoriser l'apprentissage de cette langue et ainsi encourager l'intégration de ces différentes communautés.

Par le biais d'ateliers et de différentes activités, les bibliothèques interculturelles favorisent le rapprochement et l'échange entre les personnes de différentes appartenances linguistiques et culturelles.

Ces structures apportent donc une aide importante à la compréhension interculturelle. Elles contribuent à l'égalité des chances et favorisent l'intégration des individus dans notre société.

En résumé, les bibliothèques interculturelles « s'engagent pour la population allophone et servent de pont entre celle-ci et la population locale » (Schär 2017). Il est cependant important de préciser que ces bibliothèques sont ouvertes à tous, que les personnes soient allophones, migrantes, immigrées ou simplement intéressées par la diversité culturelle et linguistique.

2.2 Origine des bibliothèques interculturelles en Suisse

L'origine des bibliothèques interculturelles en Suisse remonte à 1988, lorsque plusieurs parents de Renens, « ancienne banlieue industrielle de Lausanne, qui parmi ses 21'000 habitants, compte plus de 50 % d'étrangers d'une centaine de nationalités » (Prodon 2017, p.124), commencent à se soucier du détachement de leurs enfants de leur langue maternelle. Certains enseignants s'associent à ces parents « constatant qu'une langue première fragile peut aussi compliquer l'apprentissage de la langue locale et scolaire » (Schär 2017). Des livres en langues étrangères sont achetés et échangés puis un espace est même loué en vue de la demande toujours croissante de livres. Ainsi, Globlivres, la première bibliothèque interculturelle de Suisse, est créée à Renens en octobre 1988.

La création de cette structure à Renens donne des idées à Bâle qui s'en inspire pour fonder JUKIBU, la première bibliothèque interculturelle Suisse alémanique. Cette dernière ouvre trois ans plus tard, en 1991.

Un important engouement médiatique, suite à cette seconde ouverture, va interpeler et intéresser de nombreuses personnes. Celles-ci souhaitent ouvrir des bibliothèques interculturelles aux quatre coins de la Suisse afin de rendre accessible des livres et autres médias dans leur langue maternelle. D'autre part, des études prouvant que « de bonnes connaissances de la langue première facilitaient l'acquisition d'une nouvelle langue » (Schär 2017), plusieurs enseignants rejoignent ces démarches novatrices. D'ailleurs, peu de temps après, en 1993, la bibliothèque interculturelle Kanzbi à Zurich est créée.

Ces trois premières bibliothèques, Globlivres, JUKIBU et Kanzbi, vont chercher à obtenir un soutien financier de l'Office fédéral de la culture (OFC). Ce dernier va les encourager « à créer une association faîtière à l'échelle nationale, sans quoi il ne leur est pas possible de bénéficier de subventions fédérales » (Schär 2017). Cette impulsion mènera à la création de l'Association Livres sans Frontières Suisse (ALSFS) en 1993. Elle reçoit depuis sa création une subvention fédérale de l'OFC. En 2012, celle-ci change de nom et devient Interbiblio.

En tant qu'association faîtière, Interbiblio chapeaute toutes les bibliothèques interculturelles de Suisse et encourage les échanges d'expérience et d'information entre celles-ci et représente leurs intérêts au sein de la politique et de la société.

Différents cas de figure existent en ce qui concerne la constitution d'une bibliothèque interculturelle. Elles sont nombreuses à émaner d'une association créée pour l'occasion. D'autres émanent d'un organe supérieur, par exemple de la Croix-Rouge dans le cas du Centre d'intégration culturelle de Genève ou de l'Église dans le cas de la bibliothèque de Lucerne. Certaines restent indépendantes alors que d'autres envisagent de fusionner avec des bibliothèques communales. (Schär 2017)

Aujourd'hui, la Suisse comprend vingt-deux bibliothèques interculturelles membres d'Interbiblio et réparties sur seize cantons. Il en existe quinze en Suisse alémanique, six en Suisse romande et une au Tessin.

2.3 Présentation et analyse des activités de quatre bibliothèques interculturelles en Suisse romande

Au vu de la dernière partie de ce travail qui est de mettre en perspective l'ouverture d'une bibliothèque interculturelle à Lausanne et plus précisément d'analyser l'éventualité d'un tel besoin, quatre structures de Suisse romande sont décrites ci-après.

Ces quatre bibliothèques se trouvent dans quatre cantons de Romandie : Globlivres dans le canton de Vaud, Bibliomonde de Neuchâtel, LivrEchange de Fribourg et enfin A Tous Livres dans la partie francophone du canton du Valais. Ces quatre structures sont similaires, elles émanent toutes d'une association créée afin de permettre leur ouverture.

Des entretiens ont été menés avec les responsables de ces bibliothèques, basés sur un questionnaire préétabli (Annexe 2). Dans un premier temps, une présentation succincte de l'origine, des activités et des partenaires des quatre structures est établie. Dans un second temps, une analyse plus approfondie et une mise en regard de leurs activités sont exposées.

Les bibliothèques sont présentées par ordre chronologique d'ouverture.

2.3.1 Globlivres

L'ouverture de cette bibliothèque interculturelle, nous l'avons vu plus haut, a été initiée par des parents de la commune de Renens qui se souciaient du détachement de leurs enfants de leur langue maternelle et qui souhaitaient trouver de la lecture afin de la leur transmettre. Des enseignantes ont également participé à ce projet. Elles voulaient mettre à disposition de leurs élèves ainsi qu'à leur famille des livres dans leur langue d'origine. Le but était de créer un lieu d'accueil et d'échange tout en y impliquant les différentes cultures. En 1988, l'Association Livres Sans Frontières Renens est créée pour permettre, durant l'automne de cette même année, la naissance de Globlivres, la toute première bibliothèque interculturelle de Suisse.

Du haut de ses 30 années d'existence, Globlivres s'adonne aujourd'hui à neuf activités régulières. Tout d'abord, l'accueil des lecteurs et le prêt de livres, le projet « Né pour lire » pour les familles allophones et francophones avec enfants en bas âge, l'activité « Chez nous – chez vous », rencontres permettant la pratique de la conversation en français et des échanges culturels. Globlivres accueille régulièrement des classes pour des visites avec une présentation de la bibliothèque et le prêt d'ouvrages. Quarante classes sont venues visiter Globlivres en 2017 et vingt-et-une autres sont venues

visiter la bibliothèque et ont participé à une animation autour des langues et des écritures du monde. Globlivres propose, de plus, des « mercredis du conte », une fois par mois, le mercredi après-midi, et la « Nuit du conte » qui se tient annuellement au mois de novembre. Un service d'écrivain public a lieu ponctuellement durant l'année, 18 fois en 2017, ainsi qu'un cercle de lecture proposant mensuellement des rencontres destinées aux francophones et non-francophones. Finalement, avec le projet « LivrÂge », Globlivres met à disposition de la lecture dans la langue d'origine des seniors résidant dans les EMS de la région. (Globlivres [ca. 2018])

La bibliothèque met à disposition, par le biais d'un abonnement annuel, ses collections aux bibliothèques, principalement scolaires, de la région, à des centres de détention, des maisons pour personnes âgées et des centres d'accueil pour migrants.

Les partenaires de Globlivres sont les institutions impliquées dans la formation linguistique, Français en Jeu par exemple, dans la diffusion de la culture, dans la promotion du livre et de la lecture, Bibliomedia, tout comme les associations de migrants, telles que l'Établissement Vaudois d'Accueil des Migrants (EVAM) ou Appartenances. Comme pour toutes les bibliothèques interculturelles, un partenaire important est Interbiblio. Globlivres collabore de plus avec BiblioVaud pour certains projets, dont le « Samedi des bibliothèques ».

Les partenaires financiers de Globlivres sont les communes de Renens, Lausanne et avoisinantes, le canton de Vaud ainsi que la Confédération pour les animations « Né pour lire » et « Chez nous – chez vous ». La bibliothèque obtient également des dons d'entreprises et de donateurs privés.²

2.3.2 Bibliomonde

Suite à une émission de radio présentant Globlivres, l'idée a été lancée par deux personnes travaillant à Neuchâtel dans le domaine de la migration de créer une bibliothèque similaire qui soit un pont entre les cultures et une opportunité pour les migrants de lire dans leur langue d'origine. Une association a été créée et le 1^{er} mai 1995 la bibliothèque interculturelle Bibliomonde a été inaugurée.

En plus de l'accueil des lecteurs, le prêt de livres et de méthodes de langues, Bibliomonde propose des animations dans le cadre du Passeport Vacances et des soirées lectures sont ponctuellement organisées durant l'année. La bibliothèque invite, pour ces soirées, des écrivains de langue étrangère.

² Entretien avec la responsable de la bibliothèque interculturelle Globlivres, à Renens le 16 avril 2018

La bibliothèque accueille régulièrement des groupes, tels que des classes JET (jeunes en transit), des classes de personnes allophones apprenant le français, des groupes venant de centres d'accueil pour requérants d'asile et de RECIF (Centre de formation et de rencontres pour femmes d'horizons divers, immigrées et suisses).

Deux bénévoles de la bibliothèque font circuler des valises dans les collèges de la Ville. Ces valises contiennent des livres en de nombreuses langues, choisies selon les indications des enseignants.

Par ailleurs, chaque année, Bibliomonde participe à la cérémonie d'accueil des nouveaux habitants et tient un stand permettant de présenter et de faire connaître la bibliothèque.

Les partenaires de Bibliomonde, en plus de ceux cités ci-dessus, sont notamment l'Association Prévention de l'illettrisme au préscolaire (PIP) qui encourage les adultes à lire et raconter des histoires aux enfants dès leur plus jeune âge, le Service de la Cohésion Multiculturelle (COSM) en charge de la coordination de la politique d'intégration interculturelle du canton de Neuchâtel, les Lundis des Mots (mouvement issu de plusieurs associations neuchâteloises à caractère littéraire) ainsi qu'évidemment Interbiblio, soutien essentiel aux bibliothèques interculturelles.

Les partenaires financiers de Bibliomonde sont essentiellement la Ville de Neuchâtel, la Loterie Romande, les cotisations annuelles des membres de l'association ainsi que le chapeau en fin de manifestations. Finalement, la bibliothèque reçoit parfois des dons.³

2.3.3 LivrEchange

Un groupe du GREM (Groupe de rencontre Ecole-Migrants), en collaboration avec des représentants de quelques communautés migrantes, a proposé de s'associer pour mettre en place une bibliothèque interculturelle. Les représentants de ces communautés ressentaient le besoin de donner davantage d'importance à leur langue et à leur culture d'origine. Le but d'ouvrir une structure interculturelle à Fribourg était d'offrir aux migrants et aux suisses la possibilité de lire dans leur langue mais aussi de connaître et d'approcher d'autres cultures, ceci dans un espace de rencontres et d'échanges. L'Association de soutien à la Bibliothèque interculturelle de Fribourg, l'ABIF, a été constituée en 2001 et a permis l'ouverture dans cette ville de la bibliothèque interculturelle en 2002.

³ Entretien avec les deux responsables de la bibliothèque interculturelle Bibliomonde, à Neuchâtel le 18 avril 2018

En plus de l'accueil des lecteurs, du prêt de médias, de la mise à disposition de places de travail et d'ordinateurs, LivrEchange, qui a fêté ses 15 ans en 2017, offre plusieurs activités hebdomadaires. Trois ateliers de conversation sont proposés, un pour apprendre les premiers mots de français, « Bonjour, ça va ? », un autre pour les personnes ayant déjà quelques connaissances de base, « Papoter », et finalement, sachant que le canton de Fribourg est bilingue, un atelier de conversation pour améliorer les notions d'allemand, « Plauderstunde deutsch ». Un atelier pour enfants d'âge préscolaire a lieu une fois par semaine, en français, « Jouons ensemble ». Celui-ci est aussi décliné en espagnol, « Cantemos juntos ». Pour finir, LivrEchange propose, de mi-avril à mi-octobre, « Encore des histoires ». Cette activité est ouverte à tous. La bibliothèque se déplace avec une partie de ses collections en différentes langues dans quatre quartiers éloignés pour y proposer de la lecture, du bricolage et même le prêt de livres. Des « passeuses d'histoire » sont présentes afin d'accompagner les enfants dans cette activité.

Les partenaires de LivrEchange sont : Interbiblio, dont il n'y a pas besoin de rappeler l'importance, l'Association des Bibliothèques Fribourgeoises, au niveau du canton, ainsi que le Groupe des « Thèques », au niveau de la ville, réunissant des bibliothèques et la ludothèque. La bibliothèque interculturelle collabore également avec les associations fribourgeoises œuvrant dans le domaine de l'intégration et dans le domaine de la jeunesse, avec la COLAMIF, une plateforme cantonale regroupant les institutions actives dans le domaine de l'enseignement des langues nationales. En ce qui concerne la promotion de la lecture, Bibliomedia est un précieux partenaire. LivrEchange collabore avec les écoles du canton et de la ville de Fribourg ainsi qu'avec la HEP.

L'université de Fribourg met à disposition les ordinateurs à LivrEchange. Celle-ci a plusieurs autres partenaires financiers. Elle perçoit des financements publics, de la Confédération, du canton et des communes. La Loterie Romande ainsi que d'autres fondations sont également des partenaires financiers essentiels à la bonne marche de cette structure.⁴

2.3.4 A Tous Livres

À l'origine, quelques personnes ont voulu montrer un reflet de la société montheysanne et donner l'accès aux livres dans leurs langues maternelles ou, du moins, dans les langues majoritairement parlées à Monthey. Ce groupe a, dans un premier temps, initié

⁴ Entretien avec la responsable de la bibliothèque interculturelle LivrEchange, à Fribourg le 17 avril 2018

certaines activités puis l'association A Tous Livres a été créée en 2006 pour permettre à la bibliothèque de développer son travail.

Malgré son jeune âge, en regard de Globlivres ou Bibliomonde, A Tous Livres n'est pas moins active par rapport aux ateliers qu'elle offre au public. La bibliothèque propose pour les jeunes enfants l'activité « Né pour lire » six fois par année, des animations autour des contes du monde deux fois par année, et des séances « Kamishibai ». Pour les adultes, A Tous Livres organise ponctuellement différentes soirées, par exemple des lectures ainsi que l'animation « On papote », six fois par année, permettant aux personnes de venir exercer le français.

La bibliothèque accueille régulièrement des classes d'élèves allophones, d'enfantines ou de préapprentissage. Elle reçoit également des adultes, lors de visites d'autres institutions, telles que des bibliothèques, des classes de la HES-SO et des classes de cours de français pour allophones ou réfugiés.

A Tous Livres propose également le projet « Sac d'histoires » développé dans les écoles de Monthey et ceci depuis la rentrée scolaire 2013. L'objectif de ce projet est de créer une complémentarité entre l'école et la famille avec, comme élément central, des livres bilingues contenant une histoire, dans la langue de l'école et dans les langues maternelles des élèves. Un CD ainsi que des jeux pédagogiques complètent le lot. Ces sacs, élaborés par la bibliothèque, sont présentés aux enfants et ceux-ci peuvent les ramener chez eux pour une période donnée.

A Tous Livres a de multiples partenaires. Outre Interbiblio, elle collabore notamment avec neuf bibliothèques scolaires et communales ainsi qu'avec le Bibliobus, de même que plusieurs lieux culturels de la ville. Le théâtre, le château, les écoles, le cinéma, le bureau d'intégration, le Centre Régional Travail & Orientation de Monthey (CRTO) et la Médiathèque Valais de la ville. Les journaux locaux ou les radios sont également des partenaires importants pour la communication.

Cette structure multiculturelle peut compter sur plusieurs partenaires financiers. La commune de Monthey prend en charge le loyer de ses locaux. La commune d'Evionnaz, des associations, par exemple la Croix-Rouge de Monthey et St-Maurice, des entreprises, des institutions ainsi que des privés lui allouent des financements. Elle reçoit également des aides financières, de manière ponctuelle, pour l'organisation de soirées ou d'événements.⁵

⁵ Entretien avec la responsable de la bibliothèque interculturelle A Tous Livres, à Lausanne le 16 avril 2018

2.3.5 Mise en regard de leurs pratiques

Quelques aspects émanent des entretiens menés avec les responsables des quatre structures romandes présentées précédemment.

Par rapport aux points forts de ces bibliothèques, quelques éléments similaires sont ressortis. Les responsables soulignent que leur indépendance ainsi que leur renommée dans leur ville et leur canton sont des forces majeures et qu'une réelle reconnaissance est ressentie. Le fait que ce soit des lieux d'accueil, d'inclusion et d'ouverture pour tout le monde est également un point important relevé.

En ce qui concerne les difficultés rencontrées par ces responsables, toutes ont mentionné les difficultés financières et leur budget jamais acquis. Chaque année les demandes doivent être renouvelées.

Il va de soi que l'objectif principal est le même pour les quatre bibliothèques, s'agissant de pouvoir poursuivre encore longtemps leurs activités et les développer. LivrEchange a la volonté d'accroître son rayonnement afin qu'il devienne cantonal, quant à la bibliothèque interculturelle de Monthey, elle espère pérenniser ses activités en s'établissant comme une vraie ressource pour les bibliothèques, les écoles et les institutions de sa région.

Il est intéressant de mettre en regard quelques chiffres parlants et comparables sur le fonctionnement de ces quatre établissements. Sont donc présentés et analysés ci-dessous les chiffres liés aux activités des quatre bibliothèques à la fin 2017.⁶

2.3.5.1 Surfaces

Tableau 1 : Surfaces en mètres carrés

Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
152 m ²	120 m ²	290 m ²	45 m ²

(Annexe 3)

LivrEchange est la bibliothèque qui occupe la plus grande surface d'exploitation alors que A Tous Livres a, quant à elle, la plus petite, étant près de six fois moins grande. (Interbiblio [ca. 2018], p.32)

⁶ Chiffres recensés lors des entretiens avec les responsables des quatre structures, les 16, 17 et 18 avril 2018, avec leurs rapports d'activités 2017, ainsi qu'avec celui d'Interbiblio

La surface de la bibliothèque influence assurément d'autres éléments de la bibliothèque, tels que le nombre de documents, d'animations ou de services. En effet, A Tous Livres ne peut pas proposer le même nombre d'ouvrages, d'animations ou d'ordinateurs que la structure fribourgeoise. D'ailleurs, en vue de la surface restreinte de la bibliothèque montheysanne, certaines animations ont parfois lieu à l'extérieur.

2.3.5.2 Horaires

Tableau 2 : Heures d'ouverture hebdomadaire

Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
32 heures	19 heures	22 heures	11 heures

(Annexe 3)

La bibliothèque offrant le plus d'heures d'ouverture hebdomadaire au public est Globlivres. Elle comptabilise 32 heures d'ouverture par semaine.

A Tous Livres, étant une petite structure, offre près de trois fois moins d'heures d'ouverture. Elle comptabilise, tout de même, 11 heures hebdomadaire.

Quant à Bibliomonde et LivrEchange elles ont une offre relativement proche, respectivement de 19 et 22 heures d'ouverture par semaine. (Interbiblio [ca. 2018], p.32)

2.3.5.3 Ressources humaines

Tableau 3 : Nombre de salariés et d'EPT

	Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
Nombre de salariés	4	0	5	1
Nombre d'EPT	1.45	-	2	0.3

(Annexe 3)

Nous constatons à la première ligne, qui concerne le nombre d'employés salariés, que LivrEchange est celle qui a le plus d'employés rémunérés, suivie de près par Globlivres. À Monthey, seule la responsable est salariée et Bibliomonde fonctionne uniquement avec des bénévoles.

La deuxième ligne du tableau correspond au nombre d'EPT, soit le nombre d'« employés équivalent plein temps ». Globlivres en a 1.45réparti entre les quatre employés.

La bibliothèque interculturelle neuchâteloise, Bibliomonde, n'employant pas de salariés n'a donc, en toute logique, pas d'EPT.

LivrEchange comptabilise deux emplois plein temps, 2 EPT, divisé entre les cinq employés salariés. De plus, des mandats, représentant 0.4 EPT, sont partagés entre une vingtaine de personnes, notamment les animatrices de « Encore des histoires ! » et « Jouons ensemble », la femme de ménage et le graphiste. Ces intervenants sont payés à l'heure.

À la bibliothèque A Tous Livres, la responsable représente pour le moment 0.3 EPT, elle travaille donc à 30%. Elle a un contrat à 20% et a un mandat supplémentaire d'Immunitas de 10% pendant quatre ans et ceci pour l'encadrement d'une apprentie.

Tableau 4 : Nombre de bénévoles

Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
20	16	70	18

(Annexe 3)

Pour ce qui concerne l'effectif bénévole, LivrEchange est loin devant avec une septantaine de volontaires. Toutefois, il faut savoir que de nombreux bénévoles s'occupent des différentes animations proposées. Les personnes s'occupant du prêt ainsi que celles rangeant la bibliothèque font également partie de ces 70 bénévoles. LivrEchange fait appel à beaucoup de personnes ressources, elles aussi comptabilisées comme bénévoles. Celles-ci aident pour le choix des ouvrages à acquérir, pour la description du contenu et pour la transcription en alphabet latin des informations nécessaires pour le catalogage.

Les trois autres structures sont relativement proches avec un effectif non rémunéré similaire, respectivement de 20 pour Globlivres, 16 pour Bibliomonde et 18 pour A Tous Livres.

2.3.5.4 Collections

Tableau 5 : Nombre de documents et de prêts

	Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
Nombre de documents	34'000	18'737	22'921	9'488
Nombre de prêts	21'986	4'175	9'817	2'205

(Annexe 3)

La première ligne du tableau concerne le nombre de documents que les bibliothèques possèdent. Globlivres, étant la première à avoir ouvert ses portes, en possède le plus grand nombre. En effet, en 30 ans, il lui a été permis de réunir un bon nombre de documents. D'ailleurs, l'équipe s'est toujours efforcée de soigner sa collection et de la développer, selon les besoins des utilisateurs, en se rendant à différentes foires du livre comme par exemple à Francfort ou à Genève. C'est un réel point fort pour cette bibliothèque.

Vient ensuite LivrEchange qui est la structure occupant la plus grande surface d'exploitation. Cela lui permet de posséder de riches collections également.

La bibliothèque A Tous Livres, ayant un petit espace, ne peut pas accroître les siennes de la même manière.

La seconde ligne se rapporte au nombre de prêts effectués durant l'année 2017. Globlivres est une nouvelle fois loin devant avec plus de 21'986 documents prêtés. Cela s'explique par le fait qu'elle prête des collections à de nombreuses structures, des bibliothèques, des centres de détention, des maisons pour personnes âgées et des centres d'accueil pour migrants du district de l'Ouest lausannois.

LivrEchange a également un nombre plutôt élevé de prêts, ayant, elle aussi, plusieurs abonnements annuels pour le prêt de collections à d'autres institutions.

Tableau 6 : Taux de rotation des collections

Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
0.65	0.22	0.43	0.23

(Annexe 3)

« Le taux de rotation d'un document indique le nombre de fois que ce document a été emprunté », dans notre cas sur une année. « Plus le chiffre est élevé, plus le taux d'utilisation est intensif. » (Lagore 2015, p.5). Cependant, en pratique, ce taux ne se calcule en général pas pour un seul document mais pour une partie ou l'entier des collections.

Ici, le taux de rotation correspond au nombre total de prêts annuels divisé par le nombre total des documents. Le taux a été calculé pour l'entier des ouvrages. Il aurait été pertinent de calculer ce taux par sous-collections, par exemple pour les documents adultes, pour les documents enfants et pour les méthodes de langues. Cela aurait impliqué de connaître le nombre de prêts annuels propre à ces sous-collections ainsi que le nombre de documents présents dans chacune de ces sous-collections.

Il est possible d'expliquer les résultats en indiquant que :

« [Un] taux élevé de sorties, par exemple, plus de neuf sorties par an, signifie qu'il n'y a pas assez d'offre pour la demande, un taux trop bas, inférieur à 3 révèle une offre inadaptée en quantité ou en qualité ». (Lagore 2015, p.5)

Pour Globlivres et LivrEchange qui ont un taux se rapprochant de 0.5, cela signifie qu'il y a eu approximativement deux fois moins de prêts que de documents prêtables. Quant à Bibliomonde et A Tous Livres, qui ont quasiment le même taux de rotation, elles ont prêté presque quatre fois moins de documents qu'elles n'ont de documents prêtables.

Cela nous amène à penser que ces quatre structures ont une trop grande offre, c'est-à-dire trop d'ouvrages, par rapport à la demande. Étant des bibliothèques interculturelles, elles proposent des ouvrages en de nombreuses langues. On peut donc imaginer que ces taux très bas signifient qu'une bonne partie des ouvrages, voire même certaines langues au complet, n'est jamais empruntée. Ce facteur diminue inévitablement l'indicateur du taux de rotation des collections.

Toutefois, il est insensé pour les bibliothèques interculturelles de jeter ces ouvrages. Effectivement, ce sont des documents importants, d'une part car les demandes

peuvent changer, en fonction des vagues d'immigration notamment, et d'autre part car certains types d'ouvrages ou certaines langues sont difficiles à acquérir. Ces documents ont, de plus, « une valeur de témoignage historique » (Arlabosse et Tabah 2009).

Tableau 7 : Nombre de langues

Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
283	129	260	87

(Annexe 3)

Comme nous l'avons déjà vu, une des missions premières d'une bibliothèque interculturelle est de proposer des livres en de multiples langues. Nous avons dans ce tableau une belle représentation de cela. Nous constatons une grande variation de langues proposées entre Globlivres et A Tous Livres.

Grâce à sa longévité, Globlivres a réuni plus de 280 langues. Évidemment, certaines langues ne sont représentées que par un ou deux ouvrages. Néanmoins, la volonté des responsables est de pouvoir proposer à tous les visiteurs au moins un ouvrage dans leur langue afin que tous se sentent valorisés de la même manière. À Fribourg, ils ont cette même volonté : avoir une collection globale la plus exhaustive possible. Alors que la bibliothèque montheysanne, ayant une plus petite surface, est obligée de se limiter et d'avoir des collections répondant aux demandes de son public.

Tableau 8 : Inscrits et emprunteurs actifs

	Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
Nombre d'inscrits	15'194	4'158	7'164	964
Nombre d'emprunteurs actifs	1'544	1'259	938	-

(Annexe 3)

La première ligne se rapporte au nombre d'inscrits totalisés en 2017. Durant ses 30 ans d'existence, Globlivres a constitué le plus grand fichier de lecteurs. Cependant, sur

ces quinze mille et quelques inscrits, une partie ne fréquente plus la bibliothèque pour des raisons diverses. Cet indicateur n'est alors pas tout à fait représentatif de la réalité et du nombre de visiteurs durant l'année écoulée.

Le nombre d'emprunteurs actifs est un indicateur plus adéquat que le précédent, puisqu'il se réfère au nombre de visiteurs ayant empruntés durant l'année. Globlivres, avec ses 21'986 prêts en 2017 (Tableau 5), a indéniablement le plus d'emprunteurs actifs.

La différence entre Bibliomonde et LivrEchange peut paraître surprenante, sachant que la bibliothèque neuchâteloise a effectué plus de 5'600 prêts de moins que la structure fribourgeoise. Cette différence s'explique, en fait, par une comptabilisation différente des emprunteurs actifs. À Bibliomonde, chaque fois qu'une personne emprunte un ou plusieurs documents celle-ci est comptabilisée. Autrement dit, un lecteur venu à quatre reprises durant l'année 2017 emprunter des livres est alors comptabilisé quatre fois.

Cette façon de calculer est propre à la bibliothèque neuchâteloise. Les personnes empruntant régulièrement chez Globlivres ou LivrEchange sont comptabilisées qu'une seule fois sur l'année concernée.

A Tous Livres n'a, quant à elle, pas été en mesure d'indiquer le nombre de ses emprunteurs actifs.

2.3.5.5 Activités

Tableau 9 : Animations

	Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
Types d'animations	4	3	7	5
Fréquence	143	-	427	20
Nombre de participants	-	-	5974	394

(Annexe 3)

La première ligne du tableau correspond au nombre d'animations régulières que proposent les quatre bibliothèques, la deuxième au nombre de fois que celles-ci ont eu

lieu durant l'année 2017 et la dernière au nombre de participants qui ont pris part à ces animations.

Le nombre de participants représente les personnes comptabilisées par animation. Certains usagers réguliers ont alors été comptabilisés plusieurs fois puisqu'ils sont venus à maintes reprises.

Globlivres offre 4 types d'animations régulières. Le « mercredi du conte », qui se tient une fois par mois. Cette animation a eu donc lieu à 12 reprises en 2017, avec, en moyenne, une trentaine d'enfants et de parents par séance. « Né pour lire », atelier mensuel, a accueilli 41 familles dont 54 enfants. L'atelier « Chez nous – chez vous » s'est tenu 35 fois, le lundi soir, et 74 fois, le mardi matin. Au total, 81 personnes ont participé à cet atelier de conversation. Finalement, un cercle de lecture a eu lieu à 10 reprises durant l'année avec, en moyenne, 5 personnes par édition. Globlivres comptabilise donc 143 animations durant 2017. Le nombre total de participants n'est pas précisément calculable puisque certains chiffres sont indiqués en moyenne. (Globlivres [ca. 2018])

Bibliomonde, nous l'avons vu précédemment, ne propose pas d'animations régulières. La bibliothèque a proposé en 2017 des activités avec le passeport vacances, une soirée littéraire avec une poétesse et écrivaine ukrainienne ainsi que « les lundis des Mots », une rencontre avec des femmes migrantes en collaboration avec Recif. (Bibliomonde [ca. 2018])

LivrEchange organise six animations hebdomadaires, 3 ateliers de langues et 3 animations pour les familles et les enfants. « Papoter » avec 129 ateliers en 2017 comptabilise 1569 participants, « Bonjour ça va ? » avec 82 ateliers pour 569 participants et « Plauderstunde » avec 41 ateliers pour 271 personnes. « Cantemos Juntos » s'est tenu 35 fois durant l'année et a accueilli 867 participants, « Jouons ensemble » avec 33 animations pour 1024 participants et finalement « Encore des histoires » a eu lieu 96 fois, d'avril à octobre, durant lesquelles 1379 personnes y ont pris part. La bibliothèque a aussi organisé 11 ContEchanges en 2017 avec 295 participants. Au total, LivrEchange a proposé 427 ateliers et animations en 2017 pour 5974 participants. (LivrEchange [ca. 2018])

Pour terminer, A Tous Livres propose 5 types d'animations. « On papote » a été organisé à 6 reprises en 2017 pour 69 personnes, « Né pour lire » à 6 reprises aussi pour 18 participants, les « Contes du monde », lors de 2 animations, comptabilise 72 personnes et des séances « Kamishibai » également à 2 reprises pour 22 participants.

De plus, la bibliothèque a organisé des animations en soirée, deux soirées-lecture pour 95 personnes au total, une soirée exposition avec 18 participants et la soirée « Nuit du conte » qui a accueilli 100 personnes. Ces séances en soirée sont comptabilisées dans le tableau sous un seul type d'animation. A Tous Livres a organisé 20 animations durant l'année 2017 pour un total de 394 participants. (A Tous Livres 2018)

Ces chiffres nous permettent de constater très vite que LivrEchange est de loin celle qui propose le plus d'animations et qui comptabilise, par conséquent, le plus de participants.

Tableau 10 : Accueils de classes et de groupes

	Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
Nombre de groupes	104	-	72	29
Nombre de personnes	-	-	1275	241

(Annexe 3)

La première ligne reflète le nombre de groupes qui ont été accueillis pour des visites durant l'année 2017 au sein des quatre bibliothèques interculturelles et la deuxième au nombre de personnes qui y ont pris part.

Globlivres a reçu 61 visites de classes, dont 21 avec une animation de deux heures. De plus, 10 visites de garderies et 21 visites de groupes d'adultes, de l'EVAM, Français en Jeu et Lire et Écrire, ont eu lieu. Globlivres a accueilli 3 groupes d'étudiants de l'école supérieure en éducation de l'enfance, un groupe HEP en formation continue, 7 groupes d'éducatrices avec mamans et enfants. Dans le cadre du cours CLP, une présentation de Globlivres a été organisée. Finalement, 75 étudiants de la Haute école pédagogique sont venus en petits groupes de deux ou trois. Le nombre de personnes qui ont pris part aux visites de Globlivres n'est pas connu, hormis les 75 étudiants mentionnés juste avant. (Interbiblio [ca. 2018], p.58-59)

Comme mentionné dans la présentation de Bibliomonde (2.3.2), la bibliothèque accueille des groupes venant de diverses structures. Toutefois, le nombre de groupes et de personnes qui ont pris part à ces visites n'apparaît pas dans leur rapport annuel.

À LivrEchange, 72 visites de groupes ont eu lieu, dont 31 classes avec 767 personnes parmi lesquels 706 élèves, 34 groupes d'adultes comprenant 345 personnes et 7 groupes totalisant 163 personnes en formation (LivrEchange [ca. 2018]).

A Tous Livres a reçu 4 classes en 2017, 2 visites d'une classe de Bex composée d'élèves allophones pour un total de 23 personnes, une classe d'école enfantine de Bex de 10 enfants et une classe de préapprentissage du CO de Collombey avec 14 participants. Pour les adultes, A Tous Livres a proposé 13 séances d'accueil de bibliothèques et autres institutions pour un total de 42 personnes et 10 séances d'accueil de classes de cours de français de 128 personnes. Finalement, la bibliothèque a accueilli une classe de la HES-SO de Sierre de 14 personnes et une classe de cours de français pour réfugiés de Muraz de 10 personnes. (Interbiblio [ca. 2018], p.52-53)

2.3.5.6 Budgets

Tableau 11 : Budgets

	Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
Recettes en CHF	182'859.80	43'902.00	383'818.35	51'577.60
Dépenses en CHF	184'523.50	45'592.20	376'759.90	51'409.61
Bénéfice (+) ou perte (-) en CHF	- 1'663.70	- 1'690.20	+ 7058.45	+ 167.99

(Annexe 3)

La première ligne correspond aux recettes perçues en 2017 par les bibliothèques, la seconde aux dépenses effectuées et la dernière aux bénéfices perçus ou aux pertes constatées.

Globlivres obtient un bon nombre de subventions, de la part de plusieurs communes, principalement de Renens et de Lausanne, et du canton de Vaud pour un total de CHF 119'650.-. Les recettes d'exploitation et de projets lui ont rapporté en 2017 CHF 27'715.-. Les cotisations et soutiens viennent ensuite et représentent CHF 12'483.05.-. Le reste des recettes se divise entre les dons privés et d'entreprises, les ventes, les

abonnements des bibliothèques et de divers autres produits. En ce qui concerne les dépenses, les charges du personnel sont les plus importantes et s'élèvent à CHF 128'014.20.-. Suivent les frais de projets et d'animations, CHF 11'736.15.-, et les achats de livres, revues et fournitures, CHF 10'417.-. Le reste des dépenses concerne les autres charges d'exploitation. En 2017, la bibliothèque a connu une perte de CHF 1'663.70.-. (Globlivres [ca. 2018])

La subvention de la Ville de Neuchâtel est la plus importante recette pour Bibliomonde en 2017, CHF 35'000.-. Vient ensuite la contribution de la Loterie Romande, CHF 5'000.-. Les cotisations et l'encaissement des inscriptions, des amendes et des rappels représentent respectivement CHF 1'800.- et 1'000.-. Les recettes suivantes proviennent des ventes d'un livre, de différentes manifestations et de dons divers. En ce qui concerne les dépenses, les plus importantes se rapportent au loyer et s'élèvent à CHF 21'360.- en 2017. Cette même année, une charge importante apparaît sur le budget et sont liées aux frais du déménagement, soit CHF 8'000.-. La bibliothèque interculturelle est, depuis juin 2018, dans de nouveaux locaux. Une autre part importante des dépenses est le défraiement des bénévoles, CHF 4'200.-, ainsi que l'achat des livres, CHF 4'000.-. Le reste des dépenses porte en particuliers sur les assurances, le matériel de bureau et de bibliothèque, la téléphonie et l'internet, les frais de port, poste et douane, le matériel de publicité et les photocopies, les frais pour les manifestations, les frais informatique et les frais de nettoyage et d'entretien. En 2017, Bibliomonde a connu une perte de CHF 1'690.-. (Bibliomonde [ca. 2018])

En 2017, la plus grande part des recettes de LivrEchange a été versée par la Loterie Romande, CHF 130'000.-. Des fondations lui ont alloué CHF 71'670.- et des financements publics, de la Confédération, du canton et des communes, lui ont attribué CHF 153'256.65.-. Le reste des recettes provient de fonds propres, des ventes et des prestations, et également de soutiens et financements privés. Concernant les dépenses de la bibliothèque fribourgeoise, la plus grande part concerne les frais du personnel, CHF 277'679.15.-. Viennent ensuite les frais pour les locaux, CHF 23'709.95.-. Le reste des dépenses se divise entre les collections, les animations, l'équipement, l'administration, la promotion puis les provisions. (LivrEchange [ca. 2018])

Pour A Tous Livres, les recettes les plus importantes de 2017 proviennent de la Confédération et du canton dans le cadre du « Programme d'intégration cantonal, PIC », CHF 19'600.-. Le reste des recettes émane de la commune de Monthey, pour les locaux, CHF 7'500.-, ainsi que pour les activités en général, CHF 5'000.-. Le solde

provient des prestations, comprenant le prêt, les inscriptions, le chapeau, d'Immunitas pour le suivi de l'apprentie, de dons et finalement de la Loterie Romande. En ce qui concerne les dépenses pour 2017, les salaires et honoraires de la responsable représentent la plus grande part, CHF 14'580.-. Les frais d'équipement de la bibliothèque s'élèvent à CHF 12'742.-. Ensuite, les autres dépenses se répartissent entre les prestations sociales, les animations, la promotion et la publicité, la location de salles et les assurances, le matériel, les frais de l'assemblée et diverses autres dépenses, les achats de livres, la formation continue et finalement les frais bancaires (A Tous Livres 2018).

Chaque bibliothèque interculturelle profite évidemment des contributions propres dues au bénévolat. Certaines le mentionnent dans leur budget, c'est le cas de Globlivres et d'A Tous Livres. Ces chiffres n'ont cependant pas été pris en compte dans cette présentation comptable.

3. Facteurs de réussite et d'échec

Parmi les bibliothèques interculturelles actuellement indépendantes, la plupart fonctionnent bien et, comme nous l'avons vu avec les quatre bibliothèques romandes présentées précédemment, ont une bonne renommée dans leur région. Néanmoins, certaines sont sur le point de fusionner avec une bibliothèque de lecture publique de leur commune et d'autres ont un avenir plus incertain, quelques-unes étant sur le point de fermer.

En premier lieu, une analyse SWOT, de l'anglais Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats, a permis de mettre en avant les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces des bibliothèques interculturelles en Suisse.

Grâce à cette étude, une description plus détaillée des facteurs de réussite ou d'échec, à l'aide d'exemples provenant de différentes bibliothèques interculturelles en Suisse, permettra d'élaborer un certain nombre de recommandations. En effet, certaines pratiques peuvent être appliquées par les responsables des bibliothèques pour maintenir leur indépendance et éviter une fermeture.

3.1 Analyse SWOT

Cette méthode permet de synthétiser les forces et les faiblesses des bibliothèques interculturelles en Suisse en regard des opportunités et menaces générées par leur environnement.

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">• Aménagement conforme• Personnel accueillant et à l'écoute• Personnel multiculturel et plurilingue• Personnel formé pour l'accueil• Horaires adaptés• Collections en adéquation avec l'environnement• Large offre d'ouvrages multilingues• Espace adapté pour accueillir des animations• Programme riche en animations• Offre inédite• Renouvellement régulier des animations	<ul style="list-style-type: none">• Manque d'espace• Mauvaise accessibilité• Personnel pas agréable, pas disponible ou stressé• Manque de personnel à l'accueil• Fermeture durant les vacances• Mauvaise offre documentaire• Pas assez d'usagers pour profiter de la collection• Peu de langues étrangères• Mauvais taux de rotation des collections• Baisse du prêt• Animations non adaptées au public

<ul style="list-style-type: none"> • Lieu agréable pour y rester • Financements • Rémunération de l'équipe • Ressources salariales suffisantes • Ressources bénévoles suffisantes et motivées • Locaux adaptés et bien situés • Longévité et notoriété 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication mauvaise / mal ciblée • Difficulté à obtenir de l'argent • Manque de compétences pour la recherche de fonds • Difficulté à s'entourer d'une équipe • Difficulté à construire un réseau de bénévoles • Personnel bénévole sans contrat • Mauvaise situation
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> • Collaborations / nouvelles collaborations avec des institutions, des associations, des partenaires régionaux, de projets ou financiers • Engagement de la population migrante pour le bénévolat • Ouverture d'un centre interculturel ou d'un centre pour requérants non loin de la BI • Collaboration avec les bibliothèques de lecture publique • Réduction fiscale pour les entreprises et les privés • Forte médiatisation de la question migratoire • Reconnaissance du canton ou de la ville • Publications dans les médias • Développement de la bibliothèque publique 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque ou inexistence de partenaires financiers • Désengagement associatif / manque de bénévoles • Difficulté à acquérir des ouvrages en certaines langues • Crainte des publics migrants face aux institutions publiques • Déménagement • Concurrence entre associations sur le marché • Non-intérêt des pouvoirs publics ou des privés • Difficulté à trouver des locaux adaptés lors d'un déménagement • Pas d'ancrage dans la ville • Pas de reconnaissance de la part du canton ou de la ville

3.2 Éléments constitutifs

Dix éléments distincts, constitutifs d'une bibliothèque interculturelle, ont été réfléchis et sélectionnés. Il s'agit de l'accueil des usagers, des collections, du prêt, des animations, des visiteurs, des ressources financières, des ressources salariales, des bénévoles, des locaux et de la situation de la bibliothèque, ainsi que de sa visibilité.

Chacun de ces éléments est constitué d'un ou de plusieurs facteurs énumérés dans le tableau précédent. Ces facteurs sont explicités et justifiés plus loin et parfois à l'aide d'exemples représentatifs provenant des quatre bibliothèques romandes présentées et de quelques autres bibliothèques helvétiques.

Si tous les éléments concordent favorablement pour la bibliothèque, celle-ci peut poursuivre ses activités sans trop d'inquiétude quant à son avenir. Par contre, si plusieurs éléments posent problèmes, la fermeture de la bibliothèque est envisagée, voire même confirmée. Cela varie d'une structure à une autre, d'un canton à un autre ou d'une ville à une autre.

3.2.1 Accueil

Ce premier élément est lié à l'aménagement et l'équipement de la bibliothèque pour les usagers, les visiteurs et les groupes et concerne tout ce qui est mis en place pour les accueillir. Cet élément comprend également l'amabilité et la disponibilité du personnel, ainsi que les horaires proposés.

Un aménagement conforme aux besoins des usagers est une force. LivrEchange offre des places de travail, des ordinateurs pour naviguer sur Internet ou pour l'apprentissage des langues, des fauteuils ou des canapés permettant de s'installer et de lire. Cet aménagement permet de fidéliser ses usagers.

Avoir un personnel, généralement bénévole, accueillant, à l'écoute du public, connaissant les besoins des usagers et parlant plusieurs langues est une force indéniable. D'ailleurs, si l'accueil est assuré par des personnes migrantes et plurilingues cela se révèle être un avantage pour l'institution.

Un autre avantage est que les bénévoles à l'accueil soient formés pour recevoir correctement le public et pour savoir comment réagir selon la situation. Du reste, des formations existent pour apprendre cela.

Finalement, proposer des heures d'ouverture hebdomadaire étendues ou, en tout cas, des horaires adaptés aux usagers est un atout supplémentaire pour l'accueil.

Si la bibliothèque n'est pas à même d'accueillir des groupes par manque d'espace et si elle n'est pas accessible pour les personnes en situation de handicap ou pour les mamans avec poussettes révèle une importante faiblesse. Cela se rapporte à l'espace disponible et à l'accessibilité du lieu.

Une autre faiblesse existe si les collaborateurs à l'accueil ne sont pas agréables, qu'ils n'ont pas le temps ou qu'ils se montrent stressés. Les visiteurs ne se sentiront pas bien reçus et considérés. Le manque de personnel dans ce secteur est aussi un aspect défavorable à éviter.

La fermeture de la bibliothèque durant les vacances scolaires peut être un autre problème, sachant que les familles migrantes ne partent pas nécessairement.

La collaboration avec des institutions pour le mobilier et le matériel est une opportunité que connaît LivrEchange dont les ordinateurs sont mis à disposition par l'université.

En outre, l'engagement de la population migrante pour le bénévolat est une opportunité qui permettrait de favoriser un bon accueil des visiteurs et des usagers.

Le manque ou l'inexistence de partenaires financiers est une menace et peut engendrer des difficultés budgétaires et empêcher d'offrir des formations aux collaborateurs de l'accueil.

Aussi, le désengagement associatif peut rendre difficile l'embauche de bénévoles acceptant d'assurer ce service.

Il ne faut pas sous-estimer l'accueil des visiteurs, ces derniers étant sensibles à l'accueil qu'on leur réserve. Il s'agit d'un élément essentiel à la fidélisation des usagers. Il faut idéalement offrir un aménagement agréable avec des places de travail ainsi que suffisamment de personnel pouvant répondre aux questions, conseiller les usagers et s'occuper du prêt et des retours. De surcroît, que la diversité culturelle soit visible dès l'accueil est un atout pour l'aspect multiculturel que revêtent ces bibliothèques.

3.2.2 Collections

Posséder des collections en adéquation avec son environnement, c'est-à-dire avec son public existant et son public potentiel, est une force.

Une large offre d'ouvrages multilingues pour chacun, telle que le propose Globlivres et LivrEchange est également idéal. D'ailleurs, ces deux bibliothèques s'adaptent aux besoins de leurs visiteurs en essayant de satisfaire au mieux toutes les demandes.

Une mauvaise offre documentaire démontre une faiblesse, tout comme le manque d'usagers. La bibliothèque interculturelle de Thoune par exemple, fermée en décembre 2017, a, durant son existence, soigné sa collection dans son ensemble mais n'a pas eu suffisamment de personnes ressources et d'usagers pour l'accroître et même simplement l'utiliser⁷. Dans ce cas, les collections n'étaient certainement pas adaptées aux besoins de la population locale.

Proposer seulement une douzaine de langues, comme c'est le cas dans les bibliothèques de Baden ou de Zurich, est une faiblesse. Cela peut créer une « injustice », certains lecteurs pouvant lire dans leur langue et d'autres pas.⁸

⁷ Entretien avec Madame Salzmänn, mandante, à Fribourg le 30 avril 2018

⁸ Entretien avec Madame Salzmänn, mandante, à Fribourg le 20 juin 2018

Un mauvais taux de rotation des collections révèle aussi une faiblesse en ce qui concerne cet élément. Si le taux est inférieur à trois cela signifie que l'offre est inadaptée en qualité ou en quantité ou alors que la collection ne correspond pas aux demandes.

Pour cet élément, travailler ou collaborer avec des associations ou collectifs existants dans la région est une opportunité. Ceux-ci peuvent aider à l'acquisition de livres dans certaines langues et en faire la promotion.

De plus, « réseauter » avec Enseignements langues et cultures d'origine (ELCO) pourrait permettre de profiter de leurs connaissances spécifiques en matière de livres.⁹

La difficulté à acquérir des ouvrages en certaines langues est une menace pour les bibliothèques interculturelles. Par exemple, le tigrigna, une des trois langues officielles de l'Erythrée, est très demandé mais difficile à obtenir. Et d'autre part, de façon générale, il n'y a pas assez de livres bilingues sur le marché par rapport à la demande.

Proposer une collection multilingue riche et adaptée à son public est important pour une bibliothèque interculturelle. Pour cela, il est recommandé de s'entourer des acteurs locaux et même de collaborer avec ses propres usagers qui peuvent être d'un grand soutien dans l'acquisition de livres en langues étrangères.

3.2.3 Prêt

Correspondre aux besoins et aux demandes des lecteurs en proposant de nombreux ouvrages en de multiples langues impactera l'élément du prêt puisque les usagers emprunteront davantage. Il en va de même si les collaborateurs de l'accueil et du prêt recommandent les collections aux usagers.

Qui plus est, avoir de grandes plages horaires, adaptées au public, permet d'augmenter le prêt.

Une baisse du prêt, de même qu'un mauvais tât de rotation des collections, sont des faiblesses pour les bibliothèques interculturelles. À Frauenfeld, par exemple, structure qui a fusionnée en avril de cette année, dès l'ouverture de la bibliothèque interculturelle, le prêt n'a pas « décollé », malgré les nombreuses animations, car les collaborateurs n'encourageaient pas les visiteurs à emprunter. Ce facteur est un de ceux qui a mené à la fusion de celle-ci avec la Bibliothèque cantonale.¹⁰

⁹ Réf. 8

¹⁰ Réf. 7

Par ailleurs, la fermeture de la bibliothèque durant les vacances peut impacter le prêt et ainsi devenir une faiblesse.

Afin de voir le prêt de ses collections augmenter, une opportunité serait l'ouverture d'un centre interculturel ou d'un centre pour requérants d'asile non loin de la bibliothèque.

De plus, collaborer avec des associations ou des classes ELCO qui viendraient spécifiquement emprunter est aussi une opportunité.

Un élément à considérer est que le public migrant peut craindre ou du moins être impressionné par une institution publique et ne pas y venir, ou, en tout cas, pas dans l'immédiat. Cela représente donc une menace générée par l'environnement.

Le prêt doit idéalement se développer afin que les pouvoirs publics finançant ces structures aient des preuves de réussite. Le nombre de prêts annuels est une preuve indiscutable de la nécessité de la structure pour les habitants de la localité. Cependant, si le prêt ne se développe pas favorablement, il vaut mieux mettre en avant d'autres indicateurs de réussite auprès des organismes supérieurs qui participent aux financements.

Finalement, afin d'encourager le public migrant à fréquenter la bibliothèque il faut cibler sa communication et s'entourer de partenaires associatifs régionaux.

3.2.4 Animations

Cet élément est lié à la pertinence des activités et des animations proposées au sein de la bibliothèque.

Un espace adapté pour accueillir des animations, un programme riche en activités et en animations, une offre inédite sur le territoire ainsi que le renouvellement régulier des animations sont des forces indéniables. À la bibliothèque A Tous Livres, dans l'espace plutôt restreint, des meubles amovibles ont été installés. Grâce à cet aménagement, la bibliothèque montheysanne peut proposer plusieurs activités permettant de fidéliser son public. De plus, la responsable de cette bibliothèque renouvelle régulièrement ses animations afin de rester attractive.

Proposer des animations mal animées ou mal ciblées est une faiblesse tout comme avoir un espace mal adapté, trop étroit par exemple, pouvant retenir le personnel à entreprendre cette démarche.

À l'opposé, de nouvelles collaborations avec des partenaires de projets sont des occasions pour les bibliothèques interculturelles de renouveler leurs animations.

Une menace, liée au manque de bénévoles, pourrait être de ne pas trouver d'animateurs disponibles ou intéressés.

Proposer des activités intéressantes, variées et originales est un paramètre permettant de fidéliser ses usagers. Si les activités n'ont pas lieu ailleurs dans la commune, les usagers viendront régulièrement et ne s'en laisseront pas.

Afin de réaliser de nouvelles collaborations avec des partenaires de projets, il ne faut pas hésiter à aller à la rencontre des acteurs régionaux, tels que les institutions culturelles et celles en faveur des migrants. Ces collaborations permettent de proposer des activités qui prennent en compte les besoins, autant de la bibliothèque que de l'institution partenaire. Au sein des quatre bibliothèques citées en exemple, des visites se font avec des écoles ou des institutions interculturelles. Cela permet de faire connaître la bibliothèque mais aussi, pour les participants, d'y trouver des prestations intéressantes.

Enfin, il est essentiel, pour cet élément, d'avoir une bonne communication et de bien la cibler afin d'atteindre son objectif, ce dernier étant d'avoir du public lors des animations.

3.2.5 Visiteurs

Il y a une distinction à faire entre les différents types de visiteurs. Certains viennent emprunter, d'autres viennent assister aux animations, d'autres encore viennent à la bibliothèque pour profiter des services, tels que les places de travail ou les ordinateurs et certains pour tout cela à la fois. Les visiteurs venant uniquement pour les services de la bibliothèque ne sont pas comptabilisés. Par contre, les emprunteurs actifs et les participants aux activités apparaissent dans les statistiques.

Néanmoins, le nombre de visiteurs n'empruntant pas mais venant en bibliothèque pour les animations ou pour profiter des places de travail par exemple, est devenu un facteur de réussite tout autant voire plus important que le nombre d'emprunteurs actifs.

Comme pour les éléments de l'accueil et du prêt, avoir des horaires adaptés est une force pour attirer les visiteurs.

D'autre part, proposer des animations permet également d'avoir de nombreux visiteurs au sein de sa bibliothèque.

Finalement, si la structure est un lieu agréable, les visiteurs viendront y lire ou seulement y passer du temps.

Une mauvaise communication ou du moins une communication mal ciblée peut empêcher la bibliothèque d'accroître le nombre de ses visites de même que si celle-ci a une offre trop restreinte et peu variée.

Une opportunité peut être, comme pour l'élément du prêt, l'ouverture d'un centre interculturel ou d'un centre pour requérants non loin de la bibliothèque tout en gardant à l'esprit que ce public peut appréhender d'y venir.

Ici aussi, créer de nouvelles collaborations avec des partenaires peut être une opportunité.

La collaboration avec les bibliothèques de lecture publique de la région peut être l'occasion de voir son public augmenter, si celles-ci suggèrent et indiquent à certains de leurs visiteurs de se rendre à la bibliothèque interculturelle.

Une menace pour une bibliothèque peut être un déménagement. À Sion, par exemple, dont la structure est aujourd'hui fermée au public et ce depuis 2015, le changement de locaux leur a fait perdre des visiteurs. La première structure se trouvait au nord de la ville, proche d'une école d'allemand et beaucoup d'usagers de la bibliothèque étaient des élèves de cet établissement.¹¹

Être en mesure de prouver qu'un grand nombre de personnes empruntent, assistent aux animations ou profitent simplement de l'espace est une force. Cet indicateur permet de démontrer aux autorités la réussite ou, du moins, l'utilité de la bibliothèque pour la population.

La communication est centrale pour une bibliothèque interculturelle, c'est pourquoi il est nécessaire de bien la cibler et de s'entourer de partenaires et acteurs régionaux.

Un programme hors-les-murs peut être, également, un bon moyen d'attirer un nouveau public.

D'autre part, en cas de déménagement, il est nécessaire de reconstituer son réseau.

3.2.6 Ressources financières

Les ressources pécuniaires proviennent de partenaires financiers, soit publics, la Confédération, le canton ou les communes, soit privés, les fondations, les associations, les institutions ou même les simples donateurs. Les partenaires financiers donnent de l'argent à la bibliothèque ou peuvent, par exemple, financer les

¹¹ Entretien téléphonique avec M. Moix, président de l'association l'Ardoise à Sion, le 4 mai 2018

locaux. C'est le cas pour la ville de Neuchâtel qui assume le coût des locaux occupés par Bibliomonde.

Obtenir des financements publics est une force que connaît LivrEchange qui en obtient beaucoup, de la part de la Confédération, du canton et de certaines communes, ainsi que de financements privés, la Loterie Romande par exemple. Cela lui permet de proposer des activités et des animations régulières ainsi que de rémunérer son équipe de cinq salariés.

La difficulté à maintenir un soutien financier public est une situation que la bibliothèque interculturelle de Thoune a connue, en rapport à ses locaux¹². Le manque ou l'inexistence de partenaires financiers pose inévitablement des problèmes.

De plus, de manière générale, le manque de compétences pour la recherche de fonds peut être une complication.

Une autre faiblesse menaçant l'obtention de ressources financières peut être une mauvaise communication avec les pouvoirs publics.

En parallèle, créer de nouvelles collaborations avec des partenaires financiers est une opportunité à ne pas négliger.

De plus, les entreprises et les mécènes obtiennent des réductions fiscales lors de dons effectués aux associations et ceci est certainement une opportunité pour les bibliothèques.

Toutefois, au vu des nombreuses associations existantes, la concurrence entre ces dernières peut être une menace. En effet, les sollicitations sont de plus en plus nombreuses. Cette concurrence se ressent même entre les bibliothèques interculturelles. Deux bibliothèques se trouvant dans un même canton peut rendre difficile l'obtention de fonds.

Finalement, une menace générée par l'environnement est le non-intérêt des pouvoirs publics ou des privés à donner de l'argent.

Il ne faut pas hésiter à aller à la rencontre des acteurs régionaux pour tenter de nouveaux partenariats financiers. Il est, pour cela, essentiel de réussir à bien communiquer et rendre évident les nombreux atouts de la bibliothèque.

De surcroît, il est important d'obtenir des financements, néanmoins il est plus important encore de les utiliser convenablement.

¹² Entretien avec Madame Salzmann, mandante, à Fribourg le 6 juillet 2018

3.2.7 Salariés

Cet élément correspond aux ressources humaines rémunérées de la bibliothèque.

La rémunération de l'équipe et des responsables est une force pour gagner en implication et en motivation.

De plus, des ressources salariales suffisantes sont bénéfiques pour coordonner les bénévoles, d'une part, et pour être un contact fiable pour les partenaires, d'autre part. Cela peut aider à les convaincre du sérieux et du professionnalisme de la bibliothèque.

À l'opposé, la difficulté à obtenir de l'argent public démontre une faiblesse et impacte les ressources salariales. À Sion, lorsque la bibliothécaire a donné sa démission le poste n'a pas été repourvu, en raison de la priorisation des engagements¹³.

La difficulté à s'entourer d'une équipe impliquée révèle également une faiblesse.

Enfin, la cohabitation entre salariés et bénévoles peut aussi être une difficulté. Si les bénévoles ne se sentent pas reconnus de la même manière, une situation de concurrence peut s'installer au sein de l'équipe et des tensions peuvent en découler et l'affaiblir.

De nouvelles collaborations avec des partenaires financiers sont des opportunités pouvant permettre à la bibliothèque d'engager du personnel.

Comme pour l'élément des ressources financières puisqu'ils sont liés, une menace est le non-intérêt des pouvoirs publics ou des privés à subvenir aux besoins financiers, ce qui ne permettrait pas de rémunérer l'équipe.

Les recommandations sont approximativement les mêmes que pour les ressources financières. En effet, ces éléments sont étroitement liés puisqu'il est nécessaire d'avoir de l'argent pour rémunérer ses collaborateurs. C'est pour cela qu'il est important d'aller à la rencontre des acteurs régionaux et d'avoir une communication mettant en valeur la bibliothèque.

D'autre part, il faut également bien communiquer au sein de son équipe afin d'éviter des tensions qui proviendraient d'une possible concurrence.

3.2.8 Bénévoles

Les bénévoles font partie des ressources humaines mais ceux-ci s'engagent volontairement et ne sont pas rémunérés. Certaines structures, cependant,

¹³ Entretien téléphonique avec M. Moix, président de l'association l'Ardoise à Sion, le 4 mai 2018

dédommagent leurs bénévoles. À Globlivres, par exemple, la première année est entièrement bénévole et, par la suite, les personnes dépassant un engagement de 16 heures par mois perçoivent une indemnisation de CHF 20.- l'heure. À Bibliomonde, un défraiement leur est offert à la fin de l'année en fonction du solde des recettes.

Avoir des ressources bénévoles suffisantes et motivées est une force, comme c'est le cas pour LivrEchange qui est parvenue à s'entourer d'une équipe qui se monte aujourd'hui à plus de 70 bénévoles.

Une équipe de bénévoles multiculturelle et multilingue est un atout. Cela peut faciliter grandement les échanges. D'une part, pour pouvoir répondre aux demandes des usagers et, d'autre part, pour pouvoir élargir les collaborations. En parallèle, avoir dans son équipe des retraités, par exemple de l'enseignement comme à LivrEchange, possédant de bonnes connaissances professionnelles est également un avantage.

La difficulté à construire un réseau de bénévoles est une faiblesse que connaît la bibliothèque de Lugano, dont l'existence est difficile et fragile. La responsable ne parvient pas à s'entourer d'une équipe et à construire un réseau de bénévoles.¹⁴

Il est à souligner que la coordination des bénévoles exige beaucoup pour les responsables et peut s'avérer laborieux.

Du personnel bénévole peut fragiliser le fonctionnement et la durabilité de la bibliothèque. Et le fait que celui-ci ne soit pas lié par un contrat rend ces engagements vulnérables et cela implique de former constamment de nouvelles personnes.

La forte médiatisation de la question migratoire que l'on connaît actuellement peut être une opportunité d'attirer de nouvelles personnes sensibilisées par la problématique.

À contrario, les bibliothèques sont confrontées au désengagement associatif. Ceci peut rendre difficile la mission de trouver des volontaires motivés à travailler bénévolement. C'est une menace dont la bibliothèque de Renens, Globlivres, est consciente. La responsable constate que les bénévoles se font de plus en plus rares, les gens devant gagner leur vie.

Malgré ces difficultés, il est essentiel de travailler avec des bénévoles, les ressources financières ne permettant pas de rémunérer toute l'équipe.

Il est ici également important de communiquer pour tenter d'attirer de nouvelles personnes. Il est d'ailleurs possible de s'adresser à ses usagers réguliers afin d'en

¹⁴ Entretien avec Madame Salzmann, mandante, à Fribourg le 30 avril 2018

motiver et d'en recruter. Du reste, ces derniers sont des cibles idéales puisqu'ils sont éventuellement bilingues mais surtout puisqu'ils connaissent la bibliothèque.

3.2.9 Locaux et situation

La situation et l'emplacement des locaux est un élément important. Occuper des locaux adaptés et bien situés, dans un quartier habité en particuliers par une population cible, est une force pour la bibliothèque. Cela lui permet de gagner en visibilité.

Toutefois, une mauvaise situation est une faiblesse vécue par la bibliothèque de Thoue qui se trouvait dans un quartier « chic ». La bibliothèque interculturelle de Berne n'a, elle non plus, pas une situation adaptée au public qu'elle cherche à attirer puisqu'elle en est éloignée.¹⁵

Enfin, le manque d'espace ainsi que des locaux trop étroits, lugubres ou peu visibles sont aussi des faiblesses.

Évidemment, collaborer avec de nouveaux partenaires financiers est une opportunité pouvant amener des ressources financières supplémentaires et permettre un déménagement dans des locaux adaptés et mieux situés.

La difficulté de trouver des locaux adaptés est une menace possible. La bibliothèque interculturelle de Thoue a connu ce problème lorsqu'elle a dû quitter ses locaux destinés à un autre partenaire de la commune. Lorsqu'elle a dû se déplacer, la ville de Thoue, payant les locaux, en a proposé d'autres. Ceux-ci étaient trop petits, situés à l'étage, pas pratiques pour l'accessibilité, et en périphérie de Thoue donc non adaptés à ses besoins. La ville de Thoue a finalement abandonné les recherches de locaux et n'en a ainsi plus proposé.¹⁶ Par contre, ce n'est pas toujours une difficulté, à l'image de Bibliomonde pour qui la ville a fait de nombreuses recherches pour lui en trouver des convenables.

De plus, une menace serait, à nouveau, le non-intérêt des pouvoirs publics ou des fondations privées à donner de l'argent, ce qui ne permettrait pas le financement de locaux adaptés.

Comme pour plusieurs éléments vus précédemment, les ressources financières sont essentielles pour posséder des locaux adaptés et bien situés. Il n'y a pas de « recettes

¹⁵ Entretien avec Madame Salzmänn, mandante, à Fribourg le 20 juin 2018

¹⁶ Entretien avec Madame Salzmänn, mandante à Fribourg le 6 juillet 2018

miracles », il faut pouvoir s'entourer de partenaires financiers et pour cela la communication est impérative.

3.2.10 Visibilité

La longévité et la notoriété de certaines de ces structures est incontestablement une force pour la visibilité de la bibliothèque.

De plus, comme cité auparavant, avoir des locaux adaptés et bien situés est une force puisque la structure sera clairement visible.

Une mauvaise communication est une faiblesse est peut devenir dommageable pour la visibilité de la structure.

Parallèlement, la reconnaissance du canton ou de la ville est assurément une opportunité. En effet, les pouvoirs publics étant conquis et ayant confiance en l'institution seront plus enclin à apporter des fonds financiers. Ces derniers permettent d'avoir des locaux adaptés, mais également de proposer des animations, de communiquer correctement et donc de gagner en visibilité.

Occasionnellement, des publications dans les médias sont aussi des opportunités pour acquérir davantage de visibilité. La bibliothèque interculturelle fribourgeoise, par exemple, a de bons contacts avec des journalistes et il arrive régulièrement qu'un article paraisse dans les journaux locaux.

Le développement de la bibliothèque publique régionale peut être une autre opportunité. La bibliothèque de Coire va pouvoir profiter de cela puisqu'elle va fusionner, en août 2018, avec la bibliothèque de la ville dans des locaux plus grands et rénovés pour l'occasion¹⁷. Elle va ainsi gagner en visibilité.

Comme pour l'élément du prêt et des visiteurs, l'ouverture d'un centre interculturel ou d'un centre pour requérants, permettrait à la bibliothèque d'acquérir plus de visibilité.

Finalement, collaborer avec les bibliothèques de lecture publique est une opportunité si celles-ci envoient certains de ses visiteurs à la bibliothèque interculturelle.

Ne pas avoir d'ancrage dans la ville et ne pas recevoir de reconnaissance de la part du canton ou de la commune peut être une menace à laquelle certaines bibliothèques interculturelles risquent d'être confrontées.

Ici encore, une bonne communication est essentielle pour acquérir de la visibilité, notamment avec des flyers distribués dans les structures voisines.

¹⁷ Entretien téléphonique avec un membre de l'équipe de Vossa Lingua, le 9 mai 2018

Des panneaux peuvent aussi être installés si les locaux ne sont pas suffisamment visibles.

Avoir un bon contact avec les journalistes de la région est conseillé pour que des articles sur les activités de la bibliothèque soient publiés.

Et pour conclure, le bouche-à-oreille est un ingrédient très important, voilà pourquoi un bon accueil des visiteurs et des usagers est capital !

3.3 Synthèse

Dès lors que nous avons fait le tour des forces et des faiblesses, des opportunités et des menaces liées aux activités des bibliothèques interculturelles en Suisse, il est possible de présenter les trois options s'offrant à celles-ci : la réussite et le maintien de leur indépendance, la fusion avec une structure publique ou l'échec et alors la contrainte de fermer.

3.3.1 Indépendance

Une majorité de facteurs de réussite favorise un bon développement de la bibliothèque et contribue à assurer l'indépendance de cette institution interculturelle.

En regard de l'analyse qui précède, quelques recommandations finales peuvent être apportées concernant les bonnes pratiques à adopter afin de favoriser au maximum la réussite et la bonne gestion d'une bibliothèque interculturelle pour maintenir son indépendance.

- Un accueil agréable des visiteurs est essentiel tout comme la serviabilité du personnel. C'est la première chose que le public voit et c'est nécessaire pour la fidélisation de ce dernier.
- Il ne suffit pas d'avoir des collections, il est important d'avoir un espace et des prestations adaptés aux usagers et à leurs besoins. Des places de travail ou des ordinateurs par exemple peuvent être mis à disposition.
- La bibliothèque interculturelle doit nécessairement s'adapter à la situation migratoire de sa région mais également aux demandes qui lui sont faites et proposer une collection en adéquation avec son public ainsi qu'avec son public potentiel.
- Il est important de rester attentif aux activités qui ont lieu ailleurs et de pouvoir « rebondir », au besoin, pour en proposer de nouvelles. Il est fondamental d'être toujours dans l'optique de fidéliser ses usagers et d'être, par conséquent, suffisamment réactif.
- Il est difficile, voire même impossible, d'être seul pour perdurer. Il est donc primordial de parvenir à s'entourer d'une équipe engagée. Cette dernière doit idéalement être constituée de salariés pour tous les « aspects professionnels » du métier, la recherche de fonds notamment, mais évidemment aussi de bénévoles, pour l'accueil et le prêt ainsi que la conduite des animations.

- Finalement, communiquer est plus qu'essentiel et impacte plusieurs éléments, particulièrement le prêt, les visiteurs, les ressources financières et humaines ainsi que la visibilité de la structure de manière générale. D'une part, pour faire connaître les activités de la bibliothèque, il est indispensable d'élaborer une communication destinée au public cible. Cela passe, par exemple, par des flyers et des informations pratiques en différentes langues. D'autre part, il faut communiquer de façon générale et constante pour faire valoir la bibliothèque, la rendre visible, acquérir de la notoriété et ainsi parvenir à s'entourer d'une équipe impliquée mais également et surtout réussir à tisser des partenariats autant financiers que de projets.

3.3.2 Fusion

Une fusion, pratique toute récente dans le domaine des bibliothèques interculturelles, n'est pas absolument négative et peut même être considérée comme une réussite. C'est ce que nous pouvons observer à Coire où le processus est en marche et à Frauenfeld où la reprise de la bibliothèque interculturelle par la Bibliothèque cantonale a déjà eu lieu en avril 2018.

À Coire, comme nous l'avons vu plus haut, la bibliothèque interculturelle Vossa Lingua va fusionner en août de cette année. Une grande bibliothèque va voir le jour réunissant deux filiales de la bibliothèque de la ville, Vossa Lingua et la ludothèque. C'est indéniablement un plus pour la bibliothèque interculturelle. Elle sera intégrée à une plus grande infrastructure et jouira probablement d'une plus grande visibilité pour les activités et d'un public plus nombreux.¹⁸

Selon l'ancienne responsable de la bibliothèque interculturelle de Frauenfeld, qui a fusionné avec la bibliothèque cantonale, une fusion peut valoir la peine pour des questions financières. Une petite bibliothèque, comme celle dont elle avait la responsabilité, n'a souvent pas assez d'argent pour répondre aux besoins des nombreux migrants et immigrés. De plus, la bibliothèque cantonale a des heures d'ouverture plus larges, ce qui est également un avantage.¹⁹

Nous constatons alors qu'une fusion peut effectivement être un atout pour gagner en visibilité et en renommée grâce à la structure avec laquelle cette fusion se fait. Financièrement cela est également intéressant puisque la bibliothèque de lecture publique perçoit des subventions. Finalement, un personnel plus nombreux permet d'offrir un service plus adapté.

Toutefois, le défi est de réussir à intégrer la bibliothèque interculturelle au sein du nouvel établissement sans perdre le public allophone et migrant. Il ne faut pas que ce

¹⁸ Entretien téléphonique avec un membre de l'équipe de Vossa Lingua, le 9 mai 2018

¹⁹ Selon email échangé entre Madame Salzmann et Madame Schärer, ancienne responsable de la bibliothèque interculturelle de Frauenfeld, le 7 mai 2018

dernier craigne de franchir la porte d'une structure publique qui peut être plus imposante qu'une « petite bibliothèque interculturelle de quartier » à laquelle il est habitué.

3.3.3 Fermeture

Les facteurs d'échec les plus importants, pouvant amener la bibliothèque interculturelle à devoir fermer, sont la non-reconnaissance de la part de la ville et des autorités et le manque de partenaires financiers.

Ci-dessous, les facteurs ayant mené à la fermeture de deux bibliothèques interculturelles suisses et la situation incertaine de Lugano sont explicités.

À Thoune, plusieurs causes ont amené la bibliothèque interculturelle à fermer, et ceci malgré le bon fonctionnement des animations. D'une part, la collection n'était pas suffisamment utilisée et, d'autre part, lorsque la bibliothèque a dû déménager les locaux proposés n'étaient pas adaptés. Ce facteur d'échec est donc le plus important, la ville ne lui ayant pas mis à disposition d'autres locaux. L'association, ProjekteNetzwerk Thun, qui soutenait la bibliothèque propose toujours des animations multiculturelles. Personne, pas même la bibliothèque de la ville, n'a semblé intéressé à garder la collection de la bibliothèque interculturelle. Alors que dans le cas de Frauenfeld, la bibliothèque publique a souhaité acquérir les collections.²⁰

À Sion, la structure physique de la bibliothèque interculturelle, l'Ardoise, est désormais fermée. Celle-ci ne s'est pas totalement dissoute, les collections se trouvent dans un local qui n'est pas accessible au public mais dont des lots d'ouvrages sont proposés et prêtés gratuitement aux institutions intéressées, telles que les bibliothèques publiques ou les foyers pour requérants. Plusieurs facteurs ont mené à cette situation. D'une part, suite au départ de la bibliothécaire, l'association l'Ardoise n'a pu financer un poste de travail à 40 %. L'Office de l'asile priorisant l'engagement de collaborateurs dans le secteur de l'encadrement social et éducatif, ce poste n'a pas été repourvu. Le changement de locaux et de lieux lors du déménagement, relaté dans la partie précédente, leur a fait perdre des utilisateurs. Par ailleurs, la personne qui proposait des animations a souhaité baisser son taux d'activité pour se consacrer prioritairement à l'encadrement des demandeurs d'asile mineurs non accompagnés. Finalement, en vue du coût que représente la location d'une surface en ville de Sion et le taux bas de fréquentation de la bibliothèque, lorsqu'il y a eu un besoin de salles pour des cours de

²⁰ Entretien avec Madame Salzmann, mandante, à Fribourg le 6 juillet 2018

français, l'Office de l'asile a jugé plus important de faire usage des locaux de la bibliothèque pour ceux-ci.²¹

Pour finir, ne pas parvenir à constituer une équipe peut être un important facteur d'échec, à l'image de Lugano dont la responsable n'a pas réussi à s'entourer d'une équipe motivée et à former un réseau de bénévoles. La fermeture de cette structure est donc envisagée. En effet, même si les autres facteurs concordent, il est important, voire indispensable, d'œuvrer à plusieurs pour durer, comme c'est le cas des quatre bibliothèques romandes présentées dans ce travail.²²

²¹ Entretien téléphonique avec M. Moix, président de l'association l'Ardoise à Sion, le 4 mai 2018

²² Entretien avec Madame Salzmann, mandante, à Fribourg le 30 avril 2018

4. Application au contexte lausannois

Comme relaté en introduction, malgré le cosmopolitisme lausannois, cette ville ne compte aucune bibliothèque interculturelle.

Afin d'introduire ce dernier chapitre, une présentation du contexte migratoire lausannois puis une présentation des projets existant dans les Bibliothèques de la Ville de Lausanne concernant l'accueil des personnes migrantes et allophones sont exposées.

Cette démarche nous amène, dans un second temps, à réfléchir au besoin et à la pertinence d'ouvrir une bibliothèque interculturelle dans cette commune.

4.1 Présentation du contexte migratoire lausannois

À la fin 2017 à Lausanne, sur les 144'790 habitants au total, 62'233 sont étrangers (Ville de Lausanne 2018a). En termes de pourcentage, 43% de la population lausannoise est étrangère.

Lausanne est « le lieu de résidence de ressortissants en provenance de plus de 160 pays » (Ville de Lausanne 2018). Selon le Petit Robert un ressortissant est une personne « qui ressortit à l'autorité d'un pays » (2013, p.2222). La définition du Larousse en ligne est peut-être plus claire, un ressortissant est une « [p]ersonne protégée par les représentants diplomatiques ou consulaires d'un pays donné, lorsqu'elle réside dans un autre pays » ([sans date]). Les personnes provenant « de France, du Portugal, d'Italie et d'Espagne représentent plus de la moitié des habitants lausannois de nationalité étrangère » (Ville de Lausanne 2018).

Parmi les 62'233 étrangers, 33'256 sont titulaires d'une autorisation d'établissement et possèdent un permis C. Selon le glossaire de l'Office fédéral de la statistique, ce sont des « [p]ersonnes de nationalité étrangère ayant obtenu une autorisation d'établissement, après avoir résidé cinq ou dix ans en Suisse ». Cette autorisation « donne droit à un séjour de durée indéterminée » (2018a). Parmi le nombre total d'étrangers, 24'126 possèdent une autorisation de séjour nommée permis B (Ville de Lausanne 2018a), autorisation d'une durée de 12 mois minimum (Office fédéral de la statistique 2018b). Parmi la population étrangère, 1'579 personnes effectuent un court séjour et ont alors le statut de saisonniers (Ville de Lausanne 2018a). Finalement, les 3'272 restant sont des requérants ou des « cas en attente » pour lesquels l'autorité responsable n'a pas encore donné de décision (Ville de Lausanne 2018a).

Selon ce même glossaire, on distingue en Suisse trois catégories de migrants : les migrants de première génération, c'est-à-dire toutes les personnes nées à l'étranger (Office fédéral de la statistique 2018c), ceux de deuxième génération comprenant « toute personne étrangère ou naturalisée née en Suisse, dont au minimum un des deux parents est né à l'étranger » (Office fédéral de la statistique 2018d). Finalement, la troisième génération qui inclut « toute personne étrangère ou naturalisée née en Suisse, dont les deux parents sont également nés en Suisse » (Office fédéral de la statistique 2018e).

Un relevé structurel a été établi pour les années 2010 à 2013 concernant la ville de Lausanne. Il y est indiqué qu'en 2013, 58.6 % de la population totale est issue de la migration. 40% sont étrangers de 1^{ère} génération, 1.3 % sont étrangers de 2^e génération et 17.3 % sont suisses (Ville de Lausanne 2018b). Il n'existe pas encore de relevé pour les années 2014 à aujourd'hui.

Après un bref aperçu de la situation migratoire de Lausanne, nous en venons à discuter de l'offre existante dans les Bibliothèques de la Ville permettant de favoriser l'accueil des migrants et du public allophone. Afin d'identifier cette offre, une rencontre a eu lieu, sur la base d'un questionnaire préalablement établi (Annexe 4), avec Mme Alice Ebbutt, collaboratrice au réseau des Bibliothèques de la Ville, le 4 juin 2018.

4.2 Accueil des migrants et du public allophone dans les Bibliothèques de la Ville de Lausanne

Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne sont composées de six structures publiques, Chailly, Chauderon, Entre-Bois, la Bibliothèque Jeunesse ainsi que la Sallaz et Montriond. Un bibliobus fait également partie du réseau des Bibliothèques de la Ville.

La bibliothèque de Chauderon, la plus grande du réseau, pour des raisons stratégiques concentre l'action menée (offre documentaire et médiation) afin de favoriser l'accueil des migrants et du public allophone. Il faut toutefois relever que la gouvernance du réseau inscrit le traitement de cette problématique dans tous les sites, notamment par les activités de médiation ou la rotation des collections.

4.2.1 Services

Les services de la bibliothèque sont accessibles à tous et gratuitement. Pour l'inscription à tous les services, y compris l'emprunt de livres, un permis suisse (tous types de permis, hormis le S) est demandé. Les mineurs sans papiers peuvent profiter de l'inscription à tous les services, pour autant qu'ils soient inscrits dans une école lausannoise. Il y a, en outre, la possibilité, pour les personnes sans papiers suisses, de

s'inscrire aux services sur place, « in-situ ». Il leur suffit de présenter une pièce avec photo attestant de leur identité et de leur âge.

Le wifi et l'électricité, des fauteuils et des places de travail sont à disposition de tous, sans obligation d'inscription. Des postes informatiques sécurisés, avec la possibilité d'aller sur Internet une heure par jour, des imprimantes ainsi que des iPads sont disponibles pour le public possédant au moins une inscription aux services « in-situ ». De plus, des lecteurs DVD portatifs et des lecteurs CD avec casques peuvent être empruntés, uniquement sur place.

Un espace « Recherche d'emploi » a été mis en place durant l'année 2014, avec un poste informatique et des ouvrages utiles à la rédaction de curriculum vitae ou de lettres de motivation.

Un groupe d'accueil propose des visites « découvertes » de la bibliothèque, prévues, entre autres, pour les associations œuvrant pour les migrants, par exemple l'EVAM et Appartenances. Elles ont lieu à Chauderon et dans les bibliothèques de quartiers, pour un public dès 13 ans. Les bibliothèques de quartiers accueillent également des groupes de mineurs, dont certains sont issus de l'immigration, inscrits à l'école obligatoire ou en institutions spécialisées.

4.2.2 Animations

Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne proposent plus de 200 activités et animations tout au long de l'année. Parmi celles-ci « 1001 histoires » est une animation visant spécifiquement les familles allophones. Cette activité est proposée par l'Institut suisse Jeunesse et Médias (ISJM) pour laquelle la Bibliothèque Jeunesse met ses locaux à disposition pour des animations en albanais, en arabe et en espagnol.

Des actions « Hors les murs » sont également organisées. La bibliothèque se déplace notamment à la piscine de Bellerive durant l'été avec des livres en langues étrangères.

4.2.3 Collections

Plusieurs collections sont destinées aux migrants et au public allophone dans ces bibliothèques. Des collections utiles à la naturalisation sont présentes dans un espace « Vivre à Lausanne ». Celui-ci va être complété et proposera un choix de documentation plus large qui pourra intéresser tout nouvel arrivant. Cet espace ne sera, bien sûr, pas seulement destiné aux migrants mais aussi aux arrivants d'un autre canton. La bibliothèque possède également un rayon pour l'apprentissage du Français Langue Étrangère, un autre avec des lectures faciles, en français, anglais, allemand et prochainement en espagnol ainsi que tout un rayon d'ouvrages en langues étrangères.

L'allemand, l'anglais, l'espagnol, l'italien, l'albanais, l'arabe, le croate, le portugais, le serbe, le tamoul et le turc se trouvent dans les collections de livres en langues étrangères de Chauderon. Les bibliothèques de quartiers d'Entre-Bois, de la Sallaz et de Montriond ainsi que la Bibliothèque Jeunesse ont également une offre, bien que plus restreinte, destinée au public allophone ou plurilingue. La Bibliothèque Jeunesse, par exemple, a des ouvrages en tigrigna mais n'en a plus ni en croate, ni en serbe. Ces deux langues se trouvent dans d'autres bibliothèques de quartiers. Pendant un temps défini une langue est proposée dans un des autres sites du réseau, puis un tournus a lieu. Cela dépend d'ailleurs des demandes exprimées. Toutes les langues, hormis l'allemand, l'anglais, l'espagnol et l'italien, sont empruntées à Bibliomedia. Une partie des documentaires en albanais sont issus d'un partenariat avec la commune de Ferizaj au Kosovo.

Par ailleurs, les bibliothèques de la ville proposent des offres numériques. Celles-ci participent au réseau mis en place par Bibliomedia pour l'offre de livres numériques. L'application Pressreader permet de consulter la presse francophone et étrangère. Deux plateformes d'autoformation, dont l'apprentissage des langues, sont également proposées.

4.2.4 Promotion

L'ensemble des services destinés aux migrants et au public allophone est présenté lors de la soirée d'accueil des nouveaux habitants de la commune. Celle-ci a lieu une fois par année et le réseau des Bibliothèques de la Ville de Lausanne y tient un stand afin d'y présenter ses activités.

Un feuillet avec les informations sur les bibliothèques est disponible en treize langues et est distribué lors de l'inscription, lors des visites guidées ou lors de la soirée d'accueil des nouveaux habitants. Ce dernier est aussi régulièrement déposé au Bureau lausannois pour les immigrés (BLI).

Finalement, la promotion de l'ensemble des services se fait durant les visites guidées, mais aussi lors des visites des écoles dans les différents sites du réseau. Durant ces visites, les collections en langues étrangères sont mises en avant, ce qui permet de les promouvoir auprès des enfants et indirectement auprès de leur famille.

4.2.5 Collaborations

Le réseau des Bibliothèques collabore avec les autres services de la Ville de Lausanne et le BLI mais également avec plusieurs institutions et associations de la région. Les écoles et notamment l'école de la transition et, plus particulièrement, leurs classes

d'accueil, Appartenances, l'EVAM, Bibliomedia, Info Cité, l'ISJM et Globlivres. Des collaborations se font aussi avec des associations plus petites telles que Air migrants, Lire et Écrire et Français en Jeu. Ces partenaires sont un des moyens d'entrer en contact avec les personnes migrantes.

4.2.6 Développement de l'offre

Ces services se sont mis en place progressivement. Le développement de ces derniers s'appuie sur le programme de législature promu par la ville. On peut y lire, notamment, qu'« une administration au service de la population » doit « [...] favoriser l'accessibilité des prestations publiques à toute la population [...] », entre autres, par de l' « information en diverses langues » (Ville de Lausanne [sans date]). Le plan directeur des Bibliothèques de la Ville de Lausanne a amené ces dernières à définir le public migrant comme un public cible.

4.2.7 Observations

Concernant l'atteinte des buts et le fonctionnement des services, l'évaluation est difficilement quantifiable. Aucune étude spécifique sur la base des statistiques disponibles n'a été menée pour l'instant, il n'est donc pas possible d'évaluer précisément le fonctionnement de ces services. Néanmoins, les bibliothécaires et les responsables du site de Chauderon constatent que les collections de livres en langues étrangères ne sont, pour l'instant, pas énormément empruntées, mise à part celles en anglais, en allemand, en espagnol et en italien. Il manque peut-être à ces collections de la visibilité pour se faire connaître davantage. Les ouvrages en langues étrangères de la Bibliothèque Jeunesse connaissent, par contre, un plus grand succès.

En définitive, les bibliothécaires estiment avoir atteint un but : celui de mieux intégrer les migrants et le public allophone. Ils peuvent communiquer plus aisément avec eux grâce aux « infos pratiques » qui existent en différentes langues ainsi que par le biais des accueils de groupes proposés.

4.3 Ouverture d'une bibliothèque interculturelle à Lausanne

Les étapes préalables, particulièrement la présentation et l'analyse des activités des quatre bibliothèques interculturelles romandes ainsi que le chapitre mettant en avant les facteurs de réussite et d'échec, ont permis d'assimiler un éventail de bonnes pratiques utiles pour cette ultime partie.

Est exposé ici la réflexion et l'analyse du besoin et de la faisabilité d'ouvrir une bibliothèque interculturelle à Lausanne puis des recommandations sont proposées sur la façon de l'envisager. Ces réflexions sont établies à partir des bonnes pratiques

citées précédemment, de l'ensemble des constatations faites durant la réalisation de ce travail mais également de toutes les lectures effectuées.

4.3.1 Réflexions sur le besoin et la faisabilité

Il est nécessaire de prendre en considération deux paramètres dans cette phase réflexive. D'une part, Globlivres est installée dans une commune limitrophe, Renens, et, d'autre part, un réseau de bibliothèques existe à Lausanne et ce dernier a une offre à destination du public migrant et allophone. Afin qu'une bibliothèque interculturelle voie le jour à Lausanne, il est alors nécessaire d'envisager des collaborations avec ces deux acteurs régionaux.

Premièrement, cette structure devrait émaner en tant que « succursale » de Globlivres, cela afin d'éviter à tout prix la concurrence et de défendre, au contraire, la complémentarité que cela engendrerait. Globlivres obtient de nombreux financements de la ville de Lausanne, le but n'est alors pas d'amputer une partie de ce budget. L'ouverture d'un « Globlivres bis » mettant en avant la complémentarité que cette bibliothèque offrirait, serait le moyen d'obtenir des aides financières supplémentaires de la commune lausannoise, sans pour autant diminuer le budget obtenu par Globlivres.

Deuxièmement, l'objectif n'est pas non plus de concurrencer les bibliothèques lausannoises en proposant les mêmes offres. Et cela même si ces bibliothèques n'ont pas une offre très importante pour le public migrant et allophone. Elles possèdent des équipements et des services qui profitent évidemment à ce public, mais elles n'ont pas une collection en langues étrangères très étendue, ne proposant qu'une dizaine de langues. De plus, le réseau ne propose pas d'animations régulières destinées à ce public.

Effectivement, le réseau des Bibliothèques de la Ville de Lausanne n'a pas été créé pour les personnes migrantes et allophones particulièrement. C'est pourquoi il est légitime que l'offre de ces bibliothèques publiques ne soit pas aussi importante que celle d'une bibliothèque interculturelle ouverte et pensée avant tout pour un public multiculturel et plurilingue.

En vue du nombre important d'étrangers à Lausanne (chiffres présentés dans le chapitre 4.1) et des demandes d'asile qui demeurent, ouvrir une « succursale » de Globlivres, un « Globlivres bis », serait tout à fait pertinent. Ce projet ne pourrait d'ailleurs se faire qu'en collaborant avec cette dernière.

Des recommandations peuvent être établies si une bibliothèque interculturelle devait ouvrir dans cette cité. Ces dernières se rapportent à la méthodologie à entreprendre pour créer une structure interculturelle réussie. Quelques propositions et idées sont également fournies afin de consolider le propos.

4.3.2 Recommandations et propositions

Ces recommandations et propositions sont construites sur la base de quatre axes qui sont l'analyse de l'environnement, les collaborations et les partenariats, la création et l'élaboration collective, la politique d'accueil et de services et finalement la communication.

4.3.2.1 Analyse de l'environnement

Le fait d'analyser précisément l'environnement et le public potentiel permet de créer une offre qui corresponde au mieux aux besoins.

Pour cela, il est possible de se baser sur les statistiques démographiques, les facteurs socio-économiques, l'environnement institutionnel et la politique d'immigration de la ville (Salanouve 2017, p.45). Toute la documentation officielle émanant de celle-ci et se rapportant à son contexte est utile.

S'adresser au Service de la population peut permettre d'obtenir des relevés précis de la population, si ceux-ci ne sont pas disponibles en ligne. Cela permet d'établir, par exemple, quelles sont les nationalités les plus présentes au sein de la commune.

Ces démarches donnent une première vision d'ensemble de la situation et du contexte dans lequel nous nous trouvons.

Dans le cas de Lausanne, les huit nationalités les plus présentes, en 2017, sont les nationalités françaises, portugaises, italiennes, espagnoles, kosovares, allemandes, turques et serbes (Ville de Lausanne 2018a).

De plus, il faut prendre en considération qu'en 2017 dans tout le pays, selon le Secrétariat d'Etat aux migrations, « 18 088 personnes ont demandé l'asile en Suisse » et que le « principal pays de provenance des requérants d'asile a été l'Érythrée ». Ce sont ensuite des requérants provenant de Syrie, d'Afghanistan, de Turquie, de Somalie et du Sri Lanka qui ont été demandeurs d'asile (2018).

Il est également possible, dans cette démarche permettant d'analyser le contexte et l'environnement, de faire un état des lieux des associations et des différentes structures qui existent dans la ville. Cela nous amène au point suivant : les collaborations et les partenariats.

4.3.2.2 Collaborations et partenariats

La mise en place de collaborations et de partenariats est essentielle pour les bibliothèques interculturelles. Il est, en ce sens, pertinent d'identifier les acteurs locaux et régionaux afin d'envisager des partenariats.

Ces partenariats peuvent être mis en place notamment avec des associations qui travaillent avec les migrants, des centres interculturels, des communautés, des écoles (Salanoue 2017, p.45).

Si un tel projet voyait le jour et afin de ne pas créer de concurrence, comme déjà mentionné auparavant, la collaboration avec les Bibliothèques de la Ville ainsi que Globlivres s'avère obligatoire.

Les acteurs associatifs de la région lausannoise, avec lesquels il serait souhaitable de collaborer, sont les mêmes qui collaborent déjà avec les Bibliothèques de la Ville et Globlivres. Il n'est, en effet, pas possible de révolutionner les partenariats existants.

Toutefois deux acteurs pourraient être sollicités en priorité. Il s'agirait de l'EVAM avec qui une coopération permettrait de mieux connaître les besoins de leurs bénéficiaires. À Lausanne précisément, s'adresser à Appartenances, association œuvrant pour l'intégration des personnes et des familles migrantes, permettrait également d'être au plus près des besoins de la population ciblée.

S'entourer de l'association faïtière, Interbiblio, est également conseillé. Il est effectivement possible, en collaborant avec celle-ci, de profiter de ses nombreux savoir-faire et de sa longue expérience dans le domaine.

De surcroît et afin de favoriser le lien entre la bibliothèque et les communautés, la mise « en place d'un groupe de suivi des questions multiculturelles, composés de représentant des différents partenaires et communautés » est recommandé. Ce comité peut, en plus de faire le lien, « faire des propositions en termes de services, aider à constituer les collections en langues étrangères et/ou renforcer la visibilité de la bibliothèque » au sein des communautés (Salanoue 2017, p.45).

Par ailleurs, en vue de l'ouverture d'une « succursale » de Globlivres en ville de Lausanne, il ne faudrait pas négliger de rechercher des partenaires financiers autres que la commune. Celle-ci étant déjà une source financière importante pour Globlivres Renens.

4.3.2.3 Création collective

Créer la structure et l'offre avec des personnes multiculturelles et migrantes, le public cible, est également recommandé.

Il est vrai que « la bibliothèque multiculturelle doit être collective car elle s'engage dans une politique publique cruciale et complexe, pilier de la construction d'une nouvelle société » (Antonutti 2017 p.12).

Les capacités linguistiques et culturelles des potentiels futurs usagers les impliquent en tant qu'acteurs et ainsi réelles parties prenantes de la bibliothèque et les placent « au cœur des collections » (Lhuillier 2017, p.148) mais également au cœur de l'offre en général. En effet, les futurs usagers sont les mieux placés pour indiquer quelles collections, quels services et quels ateliers leur seraient le plus profitable.

Cette « relation entre pairs », fondée et construite autour d'un échange et de la mise en commun de compétences permet de favoriser l'élaboration de la bibliothèque. Cela peut, de plus, « contribuer à renforcer les liens privilégiés avec le public ». (Lhuillier 2018, p.148)

Afin d'être en contact et d'envisager une élaboration mutuelle avec les potentiels futurs usagers d'un centre interculturel qui ouvrirait à Lausanne, il serait bénéfique de les rencontrer. Il est possible, par exemple, de se rendre dans une structure de l'EVAM, d'Appartenances ou même à la Soupe Populaire à Lausanne, établissement ouvert tous les soirs de l'année et fréquenté, en grande partie, par une population multiculturelle.

4.3.2.4 Politique d'accueil et de services

Comme précise Lola Mirabail dans son intervention dans *Migrations et bibliothèques* d'Isabelle Antonutti :

« Pour pouvoir bien penser l'accueil des migrants et développer des actions adaptées, la prise en compte de l'hétérogénéité de ce public est primordiale. Tous les migrants n'ont pas les mêmes besoins et les actions menées par les bibliothèques doivent être différentes selon le type de public migrant accueilli. »
(2017, p.56)

De plus, Lucie Leprevost-Grancher nous expose, aussi dans l'ouvrage cité précédemment, que :

« [La bibliothèque publique est] investie d'une double mission, « encourager le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle », elle doit mettre en place une véritable politique de services qui permet de répondre aux besoins multiples d'un public aux origines culturelles, religieuses, ethniques variées et aux parcours divers. »
(2017, p.73)

Partant de ces indications, l'analyse des besoins des futurs usagers est déterminante pour élaborer une politique d'accueil et de services.

Rencontrer les bénéficiaires des structures mentionnées avant, avec éventuellement un questionnaire établi en amont, peut être un bon moyen de récolter des avis et d'identifier certains besoins pour les populations cibles.

De plus, afin de déterminer leurs besoins, en plus d'aller à leur rencontre, il est possible d'organiser des focus groupes ou des sondages auprès des personnels travaillant avec les personnes migrantes (Salanoue 2017, p.45).

Il est possible de présenter ici quelques services qui pourraient être adaptés à la population lausannoise. Cependant, il est important de préciser que ces réflexions et suggestions apparaissent alors que notre public cible n'a pas été consulté au préalable afin d'identifier ses besoins.

Proposer des places avec ordinateurs et accès à Internet serait certainement profitable pour un public migrant ne possédant pas nécessairement d'ordinateur. La bibliothèque de Chauderon en met à disposition, toutefois en offrir d'autres ne serait sans doute pas de trop.

Globlivres propose des ateliers de conversation de français. Il peut être judicieux d'en organiser également à Lausanne, puisque les Bibliothèques de la Ville n'en offrent pas. Ces ateliers, évidemment gratuits, rencontrent, en tout cas à Globlivres, LivrEchange et A Tous Livres, un vif succès. Il serait possible de prévoir, comme la bibliothèque fribourgeoise, deux niveaux d'ateliers, un pour les débutants afin qu'ils puissent apprendre les premiers mots de français et un autre pour ceux ayant déjà quelques connaissances de base et souhaitant en acquérir davantage.

Globlivres propose, deux fois par mois, un service d'écrivain public aux personnes souhaitant de l'aide pour rédiger des lettres ou d'autres documents administratifs. Ce service, sur rendez-vous, rencontre un grand succès et les personnes intéressées doivent généralement s'inscrire plusieurs semaines à l'avance. Par conséquent, un service supplémentaire, à Lausanne, aurait tout à fait sa place.

Un service pouvant être utile pour une population migrante, mais aussi pour la population lausannoise, serait du coaching pour la recherche d'emploi. Cela ne se fait pas en bibliothèques mais la demande existe assurément. Différents ateliers pourraient être proposés, certains autour de la rédaction de CV, de lettres de motivation et d'autres sur la mise en situation d'entretiens d'embauches.

Sortir des murs de la bibliothèque est, de plus, un bon moyen d'attirer un public qui ne viendrait pas nécessairement en bibliothèque ou un moyen de « toucher des publics éloignés, dont peuvent faire partie les populations migrantes ». Il est pour cette raison indiqué « d'aller à leur rencontre en proposant des actions « hors les murs » » (Leprevost-Grancher 2017, p.75).

Finalement, il ne faut pas perdre de vue les enfants, public à considérer et à attirer en bibliothèque interculturelle. Le contact avec leur langue d'origine étant le meilleur moyen, pour eux, d'apprendre aisément la langue locale. En plus de mettre à disposition des collections de livres en plusieurs langues, des ateliers d'initiation au français pour les jeunes allophones peut être bénéfique. Proposer pour les plus petits, en âge préscolaire, de la même manière que LivrEchange, des animations avec des comptines, de la musique et du bricolage est une bonne manière d'attirer famille et enfants pour des moments de convivialité.

En ce qui concerne l'offre documentaire, il est possible de se baser sur l'analyse de l'environnement établie en premier lieu. Cette dernière nous a permis de connaître les nationalités les plus présentes à Lausanne et les principales provenances des requérants d'asile en Suisse.

Globlivres a énormément de langues étrangères, plus de 280, il n'est donc pas possible de la devancer sur ce point et ce n'est surtout pas l'objectif. Les bibliothèques de la Ville de Lausanne ont aussi une offre en langues étrangères qui correspond aux nationalités présentes.

Néanmoins, en regard des provenances des requérants d'asile en Suisse, le réseau lausannois des bibliothèques ne détient pas de livres en tigrigna pour les adultes, langue officielle de l'Erythrée, en dari ou en pachto, deux langues parlées en Afghanistan, en somali, langue officielle, avec l'arabe, de la Somalie ou encore en cingalais, une des deux langues officielles, avec le tamoul, du Sri Lanka.

Par ailleurs, les ouvrages bilingues sont beaucoup demandés en bibliothèque interculturelle, en posséder est alors une bonne chose. Il en va de même pour les méthodes de langues qui sont très utiles pour les personnes cherchant à apprendre la langue locale. La bibliothèque de Chauderon a déjà un certain nombre d'ouvrages pour l'apprentissage du français.

Afin d'ouvrir une bibliothèque interculturelle à Lausanne, le mieux est de miser l'essentiel de la politique d'accueil et de services sur un programme d'animations riche et non uniquement sur l'offre documentaire en langues étrangères puisque d'autres

structures, dans un environnement proche, en possèdent déjà une, qui, de plus, est conséquente.

Pour terminer, en ce qui concerne la signalétique, il est préconisé « de sortir de ses références habituelles, de se placer en situation d'expatrié » et de faire usage « d'autres modes de présentation et d'accès aux collections que ceux reconnus dans la profession » (Lhuillier 2017, p.148-149). Il est, par exemple, requis de signaler les collections en langues étrangères avec des panneaux sur lesquels les langues sont écrites dans la langue locale et dans la langue d'origine.

Il en va de même pour toutes les informations pratiques à présenter en plusieurs langues. Cela nous amène au dernier point : avoir une communication adaptée.

4.3.2.5 Communication adaptée

Il importe, pour favoriser la compréhension, de mettre en place « des outils de communication adaptés aux publics non francophones » (Leprevost-Grancher 2017, p.74).

Comme cité précédemment, cela comprend une signalétique bilingue, en français et en langue étrangère, des informations pratiques et des flyers pour la promotion de la bibliothèque, de ses services, de ses animations, en plusieurs langues. C'est-à-dire les langues majoritairement parlées dans l'environnement de la bibliothèque.

Il est idéal d'apporter les informations pratiques et les flyers promotionnels aux partenaires associatifs, ces derniers faisant le lien entre la bibliothèque et le public cible, ainsi que dans les structures publiques fréquentées par les personnes migrantes notamment.

Du reste, Bibliomedia Suisse met à disposition sur son site Internet une « boîte à outils multiculturelle » proposant, entre autres, des « modèles de textes à télécharger pour l'accueil et l'inscription » des nouveaux usagers dans une vingtaine de langues différentes ainsi que des modèles de textes pour la signalétique des collections en langues étrangères sur les étagères. (Bibliomedia [sans date])

Avoir, en plus, un site internet correctement réalisé et lui aussi traduit en plusieurs langues, au moins dans les langues nationales et en anglais, est un atout supplémentaire. Cette vitrine officielle permet de mettre, par exemple, les actualités ainsi que les nouveautés en avant.

En outre, le fait d'envisager l'ouverture d'une « succursale » à Globlivres est assurément un atout en raison de sa renommée et garantirait de la visibilité à cette

nouvelle bibliothèque. Concernant la communication, cette « alliance » apporterait aussi des avantages grâce à sa notoriété et son « image de marque ».

5. Conclusion

Les trois grands chapitres de ce travail ont permis de réfléchir et de progresser dans la réflexion, le but étant de promouvoir les bibliothèques interculturelles et d'encourager le maintien de ces structures en offrant quelques pistes et outils.

La définition des termes, la présentation de l'origine des bibliothèques interculturelles en Suisse et la présentation des quatre structures romandes tout comme l'analyse et la mise en regard de leurs activités ont abouti à un état des lieux introductif. Cela nous a amené à comprendre ce qu'est une bibliothèque interculturelle, établissement valorisant la diversité culturelle et linguistique en proposant des ouvrages en de multiples langues et favorisant l'intégration de toutes les communautés de manière interactive et harmonieuse. Nous avons, de plus, découvert le fonctionnement de ces institutions multiculturelles. Cette première partie a amorcé des réflexions et ce de manière propice.

Les recommandations, en regard des facteurs de réussite et d'échec des bibliothèques interculturelles en Suisse qui se sont dégagés d'un outil analytique mais également des pratiques des quatre structures romandes, s'avèrent intéressantes. Celles-ci pourront servir à toutes les personnes concernées de près ou de loin par le sujet. Elles permettent d'avoir un éventail de bonnes pratiques pour parvenir autant que possible à maintenir ces structures ouvertes, puisque fondamentales pour la population. De même, ces réflexions seront utiles à Interbiblio qui pourra bénéficier d'un autre regard concernant les pratiques et activités en bibliothèques interculturelles.

L'application au contexte lausannois a permis, pour sa part, d'étayer la réflexion et de se concentrer sur cette ville en particulier afin de savoir si une bibliothèque interculturelle y aurait sa place. La réponse est positive, si celle-ci ouvre en tant que « succursale » de Globlivres. Cette dernière étant installée à Renens, commune voisine, et percevant des subventions de la part de Lausanne. Des conseils ont apporté un panel d'actions à entreprendre et à considérer si une bibliothèque interculturelle ouvrirait.

Au vu des publications récentes, par exemple les deux excellents ouvrages, datant de 2017, *Accueillir des publics migrants et immigrés. Interculturalité en bibliothèque* de Lucie Daudin et *Migrations et bibliothèques* d'Isabelle Antonutti, la question de l'interculturalité en bibliothèque est d'actualité et est centrale dans une société comme la nôtre, dans laquelle la diversité culturelle est importante.

La migration n'est pas prête de cesser, comme le prouve les gros titres des journaux et l'inquiétude grandissante des Chefs d'Etat qui s'alarment de la crise migratoire présente partout en Europe. Dans un environnement comme celui-ci, les bibliothèques interculturelles, lieux apolitiques, doivent donner au public déraciné la possibilité de trouver des repaires dont tout être humain a besoin. Ces structures sont alors légitimes et doivent continuer à exister et même à ouvrir pour offrir aux migrants, mais également à toutes les personnes de cultures étrangères, un espace qui leur est destiné et comprenant une offre adaptée à leurs besoins.

En somme, la réalisation de ce travail a consolidé mon idée que les pratiques et les mentalités doivent évoluer au sein des bibliothèques de lecture publique. Celles-ci devraient davantage s'inspirer des bibliothèques interculturelles et avoir une offre, en termes de collections et d'animations, riche et variée pour une population toujours plus hétérogène. Cela permettrait d'offrir des lieux ouverts à tous et où la diversité culturelle se partagerait de manière harmonieuse.

Bibliographie

ANTONUTTI Isabelle, 2017. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. 176 p. ISBN 978-2-7654-1542-8

ARLABOSSE, Suzanne, TABAH, Dominique, 2009. Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de la Seine-Saint-Denis. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Février 2009. N° 2, pp.39-45. [Consulté le 21.02.2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006>

A TOUS LIVRES, 2018. *Rapport Annuel 2017* [document PDF]. Document transmis par email

A TOUS LIVRES, [sans date]. *A Tous Livres* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.atouslivres.ch/>

BIBLIOMEDIA, [sans date]. Boîte à outils multiculturelle. *Bibliomedia* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.buchstart.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/boite_outils_multiculturelle.asp?navid=12

BIBLIOMONDE, [ca. 2018]. *Rapport Annuel 2017* [document PDF]. Document transmis par email

BIBLIOMONDE, [sans date]. *Bibliomonde* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/>

BOUQUIN-KELLER, Hélène, 2003. Les langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Septembre 2003. N°5. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-05-0034-004>

Convention du 21 avril 1955 relative au statut des réfugiés (RS 0.142.30). *Le Conseil Fédéral* [en ligne]. 21 avril 1955. Mise à jour le 7 juillet 2018. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19510156/index.html>

CRABBE, Noémie, 2011. *Enjeux et missions de la bibliothèque à l'interculturel* [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib). Mémoire d'étude et de recherche. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56766-enjeux-et-missions-de-la-bibliotheque-a-l-interculturel.pdf>

DAUDIN, Lucie, 2017. *Accueillir des publics migrants et immigrés. Interculturalité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, 40. 180 p. ISBN 978-2-37546-011-5

FOURNIER, Lydie, 2010. Les migrations internationales. *Sciences Humaines* [en ligne]. Mars 2010. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.scienceshumaines.com/les-migrations-internationales_fr_24921.html

GIULIANI, Marion, 2017. La diversité culturelle dans les médiathèques de Plaine Commune, une approche par les langues. In : DAUDIN, Lucie. *Accueillir des publics migrants et immigrés. Interculturalité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, 40. 180 p. ISBN 978-2-37546-011-5

GLOBLIVRES, [ca. 2017]. Rapport d'activités 2016. *Globlivres* [en ligne]. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.globlivres.ch/static/media/filer_public/8d/45/8d45a6c6-c7d0-4e2a-8326-31e58a7327c2/rapport_2016comp.pdf

GLOBLIVRES, [ca. 2018]. Rapport d'activités 2017. *Globlivres* [en ligne]. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse :

http://www.globlivres.ch/static/media/cms_page_media/11/rapport%202017comp.pdf

GLOBLIVRES, [sans date]. *Globlivres* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.globlivres.ch/fr/>

HALPERN, Catherine et RUANO-BORBALAN, Jean-Claude, 2004. *Identité(s) : l'individu, le groupe, la société*. Auxerre : Sciences Humaines Éditions. 391 p. ISBN 2-912601-23-1

IFLA, 2009. Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques. *Ifla* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

IFLA, UNESCO, 2012. Le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle. *Ifla* [en ligne]. Mai 2012. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fr.pdf

INTERBIBLIO, [ca. 2018]. Rapport annuel 2017. *Interbiblio* [en ligne]. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse :

http://www.interbiblio.ch/images/2.1._Verein/Jahresberichte/Interbiblio_JB_2017_Gesamttext_Layout.pdf

INTERBIBLIO, [sans date]. Pourquoi les bibliothèques interculturelles sont nécessaires?. *Interbiblio* [en ligne]. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.interbiblio.ch/images/Pourquoi-les-bibliotheques-interculturelles-sont-necessaires.pdf>

LAGORE, Sandrine, 2015. Politique documentaire et accroissement des fonds. *Mediadix* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://mediadix.parisnanterre.fr/cours/Bibliotheconomie/BT/b7acr.pdf>

LAROUSSE, [sans date]. Ressortissant, ressortissante. *Larousse* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/ressortissant_ressortissante/68736

LEPREVOST-GRANCHER, Lucie, 2017. Quelles actions mettre en place pour favoriser le dialogue interculturel?. In : ANTONUTTI, Isabelle. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. 176 p. ISBN 978-2-7654-1542-8

LHULLIER, Marion, 2017. La politique documentaire des fonds en langues étrangères : états des lieux et recommandations. In : ANTONUTTI, Isabelle. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. 176 p. ISBN 978-2-7654-1542-8

LIVRECHANGE, 2017. *LivrEchange* [en ligne]. [Consulté le 3 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.livrechange.ch/fr>

LIVRECHANGE, [ca. 2018]. Rapport d'activités 2017. *LivrEchange* [en ligne]. [Consulté le 3 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.livrechange.ch/sites/default/files/uploads/livrechange_ra_2017_web_1.pdf

Loi fédérale du 16 décembre 2005 sur les étrangers (LEtr ; RS 142.20). *Le Conseil Fédéral* [en ligne]. 16 décembre 2005. Mise à jour le 7 juillet 2018. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse :

<https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20020232/index.html>

MARTIN, Nathalie, 2017. La contribution des bibliothèques publiques québécoises au vivre ensemble : l'approche interculturelle des Bibliothèques de Montréal. In : ANTONUTTI, Isabelle. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. 176 p. ISBN 978-2-7654-1542-8

MÉTRAUX, Jean-Claude, 2002. Interculturalité. In : *Dictionnaire suisse de politique sociale* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.reiso.org/ressources/autres-ressources/1358-dictionnaire-suisse-de-politique-sociale>

MIRABAIL, Lola, 2017. L'accueil des publics étrangers, migrants et immigrés en bibliothèque : état des lieux. In : ANTONUTTI, Isabelle. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. 176 p. ISBN 978-2-7654-1542-8

NÖCHEL, Ann-Christin, 2018. Migration : plus de 68 millions de personnes déplacées en 2017 dans le monde, un nouveau record. *Le Nouvelliste* [en ligne]. 19 juin 2018. [Consulté le 26 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.lenouvelliste.ch/articles/monde/migration-plus-de-68-millions-de-personnes-deplacees-en-2017-dans-le-monde-un-nouveau-record-765121>

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE, [ca. 2018]. Migration internationale. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/migration-integration/migration-internationale.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2018. Glossaire. *Statistique suisse* [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.media-stat.admin.ch/web/apps/glossary/index.php?n=glo-504-fr>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2018a. Glossaire. *Statistique suisse* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.media-stat.admin.ch/web/apps/glossary/index.php?n=glo-580-fr>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2018b. Glossaire. *Statistique suisse* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.media-stat.admin.ch/web/apps/glossary/index.php?n=glo-630-fr>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2018c. Glossaire. *Statistique suisse* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.media-stat.admin.ch/web/apps/glossary/index.php?n=glo-507-fr>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2018d. Glossaire. *Statistique suisse* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.media-stat.admin.ch/web/apps/glossary/index.php?n=glo-508-fr>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2018e. Glossaire. *Statistique suisse* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.media-stat.admin.ch/web/apps/glossary/index.php?n=glo-1109-fr>

PIGUET, Etienne, 2013. *L'immigration en Suisse : soixante ans d'entrouverture*. 3^e éd. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes. Le Savoir Suisse. 147 p. ISBN 978-2-88915-015-1

POINSOT, Marie, 2017. Les visages de l'immigration. In : ANTONUTTI, Isabelle. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. 176 p. ISBN 978-2-7654-1542-8

PRODON, Monica, 2017. Une bibliothèque 100% interculturelle : l'exemple de Globlivres. In : DAUDIN, Lucie. *Accueillir des publics migrants et immigrés. Interculturalité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, 40. 180 p. ISBN 978-2-37546-011-5

ROBERT, Paul, 2013. *Le Petit Robert : Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Paris : Le Robert. ISBN 978-2-32100-042-6

ROSENTAL, Paul-André, [sans date]. Migrations : Histoire des migrations. *Universalis* [en ligne]. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.universalis.fr/encyclopedie/migrations-histoire-des-migrations/>

SALANOUVE, Florence, 2017. Bibliothèque pour tou(te)s : (re)penser la bibliothèque en tant qu'espace interculturel. In : ANTONUTTI, Isabelle. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. 176 p. ISBN 978-2-7654-1542-8

SCHÄR, Helene, 2017. Historique de l'association faïtière Interbiblio. *Interbiblio* [en ligne]. Mars 2017. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.interbiblio.ch/images/2.1_Verein/Geschichte_Interbiblio/F_Historique_Interbiblio.pdf

SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS SEM, 2018. Statistiques en matière d'asile 2017. *Secrétariat d'Etat aux migrations SEM* [en ligne]. 22 janvier 2018. [Consulté le 26 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/aktuell/news/2018/2018-01-22.html>

UNESCO, 1994. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. *UNESCO* [en ligne]. Novembre 1994. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf>

UNESCO, 2003. Déclaration universelle sur la diversité culturelle. *UNESCO* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127162f.pdf>

VILLE DE LAUSANNE, 2018. Portrait statistique 2018 [fichier PDF]. *Ville de Lausanne* [en ligne]. 28 juin 2018. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.lausanne.ch/officiel/statistique/portrait-statistique.html>

VILLE DE LAUSANNE, 2018a. 01.01 – Etat et structure de la population totale [fichier Excel]. *Ville de Lausanne* [en ligne]. 28 juin 2018. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.lausanne.ch/officiel/statistique/themes/01-population.html>

VILLE DE LAUSANNE, 2018b. 01.04 – Données issues du « Relevé structurel » [fichier Excel]. *Ville de Lausanne* [en ligne]. 17 janvier 2018. [Consulté le 4 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.lausanne.ch/officiel/statistique/themes/01-population.html>

VILLE DE LAUSANNE, [sans date]. Gérer. *Ville de Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.lausanne.ch/officiel/municipalite/programme-legislature/gerer>

Annexe 1 : Objectifs

Objectif principal	Objectif spécifique	Méthode	Risque
1) Etat des lieux	a) Définition des termes	- Revue de la littérature - Recherche d'information	
	b) Origine des bibliothèques interculturelles en Suisse → <i>dont la naissance d'Interbiblio</i>	- Revue de la littérature - Recherche d'information - Entretiens avec la mandante	
	c) Présentation de quatre bibliothèques interculturelles en Suisse romande et analyse de leurs pratiques	- Internet - Entretiens en présentiel (4)	- Biais lié à la position des bibliothèques
2) Analyse des facteurs - Indépendance - Fusion - Fermeture	a) Présentation des trois options (indépendance, fusion, fermeture)	- Entretiens avec la mandante	- Peu voire pas d'information dans la littérature ou sur Internet - Biais lié à la position de l'association
	b) Identification et présentation des facteurs de réussite → <i>indépendance ou fusion</i>	- Analyse des questionnaires des entretiens - Entretiens avec la mandante	- Peu voire pas d'information dans la litt. et sur Internet - Biais lié à la position des bibliothèques et de l'association
	c) Identification et présentation des facteurs d'échec → <i>fermeture</i>	- Entretiens avec la mandante	- Peu voire pas d'information dans la litt. et sur Internet - Biais lié à la position de l'association

Objectif principal	Objectif spécifique	Méthode	Risque
3) Application au contexte lausannois	a) Présentation du contexte migratoire lausannois	<ul style="list-style-type: none"> - Revue de la littérature - Recherche d'information 	
	b) Présentation des projets existant à Lausanne concernant l'accueil des migrants et des immigrés en bibliothèque	<ul style="list-style-type: none"> - Visites - Entretien en présentiel 	
	c) Analyse du besoin et de la faisabilité d'ouvrir une bibliothèque interculturelle à Lausanne	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse - Croisement et mise en regard de l'état des lieux, des facteurs et du contexte lausannois 	

Annexe 2 : Questionnaire pour les entretiens avec les responsables des quatre bibliothèques interculturelles

Origine et contexte

1. Comment votre structure est-elle née ? Qui est à l'origine de ce mouvement ?
2. Quand l'association, l'autorité responsable, a-t-elle vu le jour ?
3. Quel était le but à l'origine ? Pourquoi cette bibliothèque a-t-elle vu le jour ?
4. Avez-vous toujours été dans les locaux que vous occupez aujourd'hui ?
 - a. Combien de fois avez-vous déménagé ?
 - b. Depuis quelle année êtes-vous dans ces locaux ?
 - c. Qui est propriétaire de ces locaux ?

Gestion

5. Concernant la structure de votre bibliothèque :
 - a. Combien y a-t-il d'employés salariés ?
 - Représentant quel pourcentage ? Combien d'ETP ?
 - Avec quel cursus de formation ?
 - Bibliothécaire
 - CLP
 - Autre(s) : _____
 - Quels sont leurs rôles et leurs responsabilités ?
 - b. Quelle est la relation entre les employés et le comité d'administration ?
 - c. Combien y a-t-il de bénévoles ?
 - Représentant quel pourcentage ?
 - Avec quel cursus de formation ?
 - Comment les recrutez-vous ?
 - Quels sont leurs rôles ?

- Comment fonctionnez-vous avec ces bénévoles ?
 - Contrat
 - Rémunération
 - Défraiement
 - Autre : _____

d. Proposez-vous des formations continues pour vos salariés et vos bénévoles ?

e. Faites-vous appel à des personnes ressources ?

- Comment les recrutez-vous ?
- Quels sont leurs rôles ?
- Comment fonctionnez-vous avec ces personnes ressources ?
 - Contrat
 - Rémunération
 - Défraiement
 - Autre : _____

f. Avez-vous parfois des apprentis ou des stagiaires ?

- D'où viennent-ils ? Quelle formation suivent-ils ?

g. L'équipe est-elle composée de migrants/d'immigrés ?

- Pourquoi (si oui ou non) ?

h. Combien de langues sont représentées dans votre équipe ?

6. Concernant votre modèle budgétaire :

- a. À combien s'élève votre budget/vos dépenses annuel/les ? Comment est réparti l'argent ?
- b. Quelles sont vos principales sources de financement ? Faites-vous appel au mécénat par exemple ? Pour quel montant ?

Collection

7. Quels types d'ouvrages proposez-vous ?

- Dictionnaires
- Méthodes de langues
- Romans
- Documentaires
- Autre(s) : _____

8. Quels autres médias et supports proposez-vous ?

- Journaux, magazines
- DVDs
- CDs
- Tablettes
- Autre(s) : _____

9. Combien avez-vous de documents au total ?

10. À combien s'élèvent vos prêts pour 2017 ?

11. Combien y a-t-il de langues dans votre collection ?

12. Comment ciblez-vous les langues à avoir dans votre collection ?

13. Comment renouvelez-vous vos collections ?

- Achats
- Dons
- Prêts entre bibliothèques
- Autre(s) : _____

14. Faites-vous appel aux personnes ressources en ce qui concerne le choix et l'achat des livres ?

15. Quels sont vos critères pour le désherbage ?

- État
- Âge (ancienneté)
- Date du dernier prêt
- Autre(s) : _____

a. Faites-vous appel aux personnes ressources pour cette tâche ?

Animations et activités

16. Concernant le public-cible et les animations régulières que vous proposez :

- a. Proposez-vous des animations pour les enfants ? Lesquelles ?
 - b. Pour les jeunes/adolescents ? Lesquelles ?
 - c. Pour les adultes ? Lesquelles ?
 - d. Pour les familles ? Lesquelles ?
 - e. En moyenne, combien de personnes sont présentes durant ces animations ?
17. Quels sont vos autres projets et activités ?
18. Renouvelez-vous parfois vos animations et activités ? Si oui, à quel rythme et pourquoi ?

Usagers

19. Quelles sont vos conditions d'admission ?
- Présentation d'une pièce d'identité
 - Abonnement à payer
 - Autre(s) : _____
20. Combien avez-vous d'usagers ?
- a. Combien d'emprunteurs actifs en 2017 ?

21. Quelles sont les principales origines de vos usagers ?

Plus

22. Qui sont vos partenaires ? Avez-vous des partenariats avec d'autres structures publiques ou privées ?
23. Quels sont les points forts de votre structure ?
24. Au contraire, quels sont les points faibles ? Quelles sont les difficultés que vous rencontrez ?
25. Quels sont vos objectifs à court et à long terme ?

Annexe 3 : Tableau des données

Ces chiffres émanent des entretiens passés avec les responsables de ces quatre bibliothèques interculturelles ainsi que des rapports annuels 2017.

	Globlivres	Bibliomonde	LivrEchange	A Tous Livres
Surface	152 m ²	120 m ²	290 m ²	45 m ²
Heures d'ouverture hebdomadaire	32 heures	19 heures	22 heures	11 heures
Nombre de salariés	4	0	5	1
Nombre d'EPT	1.45	-	2	0.3
Nombre de bénévoles	20	16	70	18
Nombre de documents	34'000	18'737	22'921	9'488
Nombre de prêts	21'986	4'175	9'817	2'205
Taux de rotation des collections	0.65	0.22	0.43	0.23
Nombre de langues	283	129	260	87
Nombre	15'194	4'158	7'164	964

d'inscrits				
Nombre d'emprunteurs actifs	1'544	1'259	938	-
Types d'animations	4	3	7	5
Fréquence	143	-	427	20
Nb de participants à ces animations	-	-	5974	394
Nb de groupes reçus pour des visites	104	-	72	29
Nb de personnes présentes	-	-	1275	241
Recettes en CHF	182'859.80	43'902.00	383'818.35	51'577.60
Dépenses en CHF	184'523.50	45'592.20	376'759.9	51'409.61
Bénéfice (+) ou perte (-) en CHF	- 1'663.70	- 1'690.20	+ 7058.45	+ 167.99

Annexe 4 : Questionnaire pour l'entretien avec Mme Ebbutt, collaboratrice aux Bibliothèques de la Ville de Lausanne

1. Sur les six bibliothèques de lecture publique de Lausanne, plus le bibliobus, lesquels ont une offre favorisant l'accueil des migrants et du public allophone ? (Offre plus ciblée pour répondre aux besoins spécifiques de ce public, en regard de ce qui se fait en bibliothèque interculturelle)

- Chailly
- Chauderon
- Entre-Bois
- Jeunesse
- La Sallaz
- Montriond
- Bibliobus

Services

2. Quels services sont proposés pour accueillir le public, en général ?

- Wifi gratuit et électricité
- Places de travail
- Postes informatique
- Imprimantes
- Autre(s) ?

Le(s)quel(s) ? _____

3. Lesquels, de ces services, sont particulièrement utilisés par les migrants et le public allophone ?

4. Ces services fonctionnent-ils, pour les migrants et le public allophone en particulier ?

5. Y a-t-il des services spécifiquement mis en place pour ces publics ?

Animations et actions

6. Quelles animations sont proposées pour le public, en général ?

7. Proposez-vous des animations particulières/spécifiques pour les migrants et le public allophone ?
8. Vous rendez-vous compte que ces animations fonctionnent ? Pourquoi ? Combien de personnes y assistent ?
9. Proposez-vous des actions « hors les murs » ? Si oui, lesquelles ?

Collections

10. Quelles collections sont proposées pour les migrants et le public allophone ?

- Espace « Nouveaux arrivants »
- Apprentissage Français Langue Etrangère
- Lectures Faciles
- Langues étrangères :
 - Allemand
 - Anglais
 - Espagnol
 - Italien
 - Autres ? Lesquelles ? _____
- _____
- Collection autour de la naturalisation
- Collections numériques
- Autre(s) ? _____

11. Ces collections fonctionnent-elles ? Sont-elles régulièrement empruntées ?

12. J'ai pu voir sur votre site Internet que vos nouveautés en langues étrangères sont en allemand, anglais, espagnol et italien. C'est donc essentiellement (voire uniquement) ces collections que vous développez ? Pourquoi ?

Promotion

13. Comment et par quel(s) moyen(s) promouvez-vous les services et les collections destinés aux migrants et au public allophone ?

Collaborations

14. Quels sont vos partenaires ? Avec quelles institutions et associations collaborez-vous ? Pourquoi ?

Plus

15. Depuis combien de temps proposez-vous ces nouveaux services et ces collections ?
16. Comment avez-vous mis en place cette politique de services ?
17. Quel(s) a/ont été le(s) but(s) de proposer ces services ?
18. Avez-vous ou pensez-vous avoir atteint ce(s) but(s) ?
19. Cherchez-vous à atteindre des buts ou des objectifs supplémentaires ? Si oui, lesquels ?