

Élaboration de recommandations concernant l'offre de documents en langues étrangères proposée par les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève

**Travail de Bachelor réalisé par :
Elise DUSAUTOY**

**Sous la direction de :
Madame Stéphanie HAESSEN, enseignante chargée de cours
HES-SO**

Genève , 25 août 2020

**Information documentaire
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

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 Genève, le 25 août 2020

Elise DUSAUTOY

Remerciements

Je remercie particulièrement tous les bibliothécaires, en Suisse et à l'étranger, qui auront pu m'accorder du temps afin de partager leurs expériences avec enthousiasme, et ce malgré les événements récents qui ont totalement changé nos habitudes de vie et bouleversé le fonctionnement des bibliothèques durant les quelques mois qu'aura duré la réalisation de ce travail de Bachelor.

Je tiens aussi à remercier ma famille ainsi que Célia Carrette pour leur soutien tout au long de mes études. Un grand merci également à Clélia Maliverni, Jérémie Rochat et Marina Schürmann pour leur relecture attentive. Sans oublier Arthur Jaccot et Aline Mutabazi qui auront eu la gentillesse de me prêter leur connexion Wi-Fi à quelques occasions.

Et enfin, Madame Stéphanie Haesen et Madame Virginie Rouiller qui auront su m'accompagner avec bienveillance et constance durant la réalisation de ce travail.

Résumé

Le présent travail répond à un mandat proposé par les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève qui invitait à réfléchir et à questionner non seulement le rôle des collections en langues étrangères au sein de l'une bibliothèque de lecture publique, mais aussi la répartition de ces fonds. Les études quantitatives menées ont mis en lumière que, bien que la population issue de l'immigration et parlant une langue autre que le français représente une part importante de la population genevoise, les ouvrages en langues étrangères, plus particulièrement les romans à destination des adultes, sont faiblement empruntés. Ressources précieuses pour les populations migrantes ou allophones souhaitant s'ouvrir à des langues ou cultures différentes, leur faible taux de rotation et de renouvellement incitait à mener un travail étayé et précis dans le but de favoriser l'accès à ces collections. La comparaison avec d'autres institutions, suisses et étrangères, nous a amené à proposer différents scénarii de réorganisation géographique. Nous proposerons aussi quelques stratégies visant à améliorer les processus de sélection. D'autre part, les divers entretiens menés mettent en exergue les nombreux bénéfices que les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève pourraient trouver à se rapprocher de différents partenaires. De telles suggestions visent à offrir une meilleure visibilité et à assurer la promotion des collections en langues étrangères.

Mots clefs : Bibliothèques publiques, évaluation de collection, processus de sélection, répartition de segments de collections, langues étrangères, collection multilingue, données démographiques, multiculturalisme, fonctionnement en réseau.

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Résumé.....	iii
Table des matières.....	iv
Liste des tableaux.....	ix
Liste des figures	x
1. Introduction	1
1.1. Contexte général.....	1
1.2. Présentation des collections multilingues	2
1.3. Méthodes d'analyse adoptées.....	3
2. État de la collection de romans multilingues, 2019	4
2.1. Nombre d'exemplaires	4
2.2. Âge des collections multilingues, fiction adulte, 2017	6
2.3. Taux de renouvellement des collections	6
2.4. Nombre d'exemplaires témoins, 2018 et 2019	7
2.5. Budget groupe de sélection	8
2.6. Budget, sites.....	8
3. Usage des collections de romans multilingues, adultes.....	10
3.1. Nombre de prêts, années 2018 et 2019	10
3.2. Les langues les plus empruntées.....	11
3.3. Pourcentage des prêts, romans en langues étrangères.....	12
3.4. Évolution des prêts, années 2018 et 2019	13
3.5. Taux de rotation des collections.....	14
4. Analyse qualitative des collections en langues étrangères	17
4.1. Niveau des documents.....	17
4.2. Indicateurs de couverture linguistique	17
5. Population à desservir	19
5.1. Langues principales, population du canton de Genève	19
5.2. Nationalité des usagers des Bibliothèques Municipales de Genève	20
5.3. Usagers intéressés par les documents en langues étrangères.....	20
5.4. Les non-usagers des Bibliothèques de la Ville de Genève	21
5.5. Incitations à la fréquentation pour les non-usagers	22
6. Promotion des collections en langues étrangères	23
6.1. Présentation des collections par le biais du site internet	23

6.2.	Langue de l'interface du site internet.....	23
6.3.	Filtre "Langue", recherche dans le catalogue en ligne (OPAC)	23
6.4.	Mise en valeur des documents sur les sites	23
6.5.	Actions de médiation autour des collections en langues étrangères.....	24
7.	Processus de sélection des romans en langues étrangères	25
7.1.	Groupe de sélection courante, choix de nouveautés	25
7.2.	Rythme des chariots	26
7.2.1.	Romans en anglais.....	26
7.2.2.	Romans en allemand.....	26
7.2.3.	Romans en italien et en espagnol.....	26
7.2.4.	Romans en portugais	26
7.3.	Critères de sélection courante	26
7.4.	Critères d'exclusion	27
8.	Étude des bibliothèques environnantes, Canton de Genève	28
8.1.	Bibliothèque interculturelle de la Croix Rouge	28
8.1.1.	Brève présentation de l'institution	28
8.1.2.	Langues proposées	28
8.1.3.	Public intéressé par les collections multilingues.....	29
8.1.4.	Types de documents	29
8.1.5.	Critères de sélection des langues	30
8.1.6.	Critères généraux de sélection des ouvrages en langues étrangères ..	30
8.1.7.	Niveau des collections de romans et de documentaires	30
8.1.8.	Traductions	30
8.1.9.	Actions de médiation autour des collections en langues étrangères	30
8.1.10.	Langue rencontrant le plus de succès auprès du public	30
8.1.11.	Achats des documents	30
8.2.	Bibliothèque de l'Université de Genève, Bastions	31
8.2.1.	Brève présentation de l'institution	31
8.2.2.	Langues proposées	31
8.2.3.	Public intéressé par les collections en langues étrangères.....	32
8.2.4.	Types de documents (allemand et anglais)	32
8.2.5.	Critères généraux de sélection des ouvrages et des langues.....	32
8.2.6.	Niveau de profondeur générale des collections.....	32
8.2.7.	Niveaux, littérature.....	32
8.2.8.	Traductions	33
8.3.	Bibliothèque du Forum de Meyrin	33
8.3.1.	Brève présentation de l'institution	33
8.3.2.	Langues proposées	33
8.3.3.	Public intéressé par les collections en langues étrangères.....	34
8.3.4.	Types de documents	34
8.3.5.	Critères de sélection des langues	34

8.3.6.	Critères généraux de sélection des ouvrages en langues étrangères ..	34
8.3.7.	Niveau des collections de romans “Autres langues”	34
8.3.8.	Traductions	34
8.3.9.	Actions de médiation autour des collections “Autres langues”	35
8.3.10.	Langues rencontrant le plus de succès auprès du public.....	35
8.4.	Bibliothèque Municipale de Carouge	35
8.4.1.	Brève présentation de l'institution	35
8.4.2.	Langues proposées	35
8.4.3.	Public intéressé par les collections en langues étrangères.....	35
8.4.4.	Types de documents	36
8.4.5.	Critères de sélection des langues	36
8.4.6.	Critères généraux de sélection des ouvrages en langues étrangères..	36
8.4.7.	Niveau des collections de romans en langues étrangères	36
8.4.8.	Traductions	36
8.4.9.	Actions de médiation autour des collections en langues étrangères	36
8.4.10.	Langue rencontrant le plus de succès auprès du public	36
8.5.	Bibliothèque Municipale de Vernier	36
8.5.1.	Brève présentation de l'institution	36
8.5.2.	Langues proposées	37
8.5.3.	Public intéressé par les collections multilingues	37
8.5.4.	Types de documents	37
8.5.5.	Critères de sélection des langues	37
8.5.6.	Critères généraux de sélection des ouvrages en langues étrangères..	38
8.5.7.	Niveau des collections de romans en langues étrangères	38
8.5.8.	Traductions	38
8.5.9.	Répartition du fonds en langues étrangères sur le réseau.....	38
8.5.10.	Actions de médiation autour des collections en langues étrangères	38
8.5.11.	Langue rencontrant le plus de succès auprès du public	38
9.	Étude, réseaux de bibliothèques publiques étrangers	39
9.1.	Bibliothèques Municipales de Lyon	39
9.1.1.	Présentation de l'institution et langues proposées	39
9.1.2.	Méthode de répartition des segments de la collection multilingue	40
9.1.3.	Méthodes de sélection des documents.....	40
9.1.4.	Appuis externes, aide à la sélection.....	40
9.1.5.	Médiation culturelle autour des collections en langues étrangères.....	41
9.2.	Bibliothèques Municipales de Grenoble	41
9.2.1.	Présentation de l'institution et langues proposées	41
9.2.2.	Méthode de répartition des segments de la collection multilingue	41
9.2.3.	Méthodes de sélection des documents.....	42
9.2.4.	Appuis externes, aide à la sélection.....	42
9.2.5.	Médiation culturelle autour des collections en langues étrangères.....	42
9.3.	Bibliothèques Municipales de Montreuil	43

9.3.1. Présentation de l'institution et langues proposées	43
9.3.2. Méthode de répartition des segments de la collection multilingue	44
9.3.3. Méthodes de sélection des documents.....	44
9.3.4. Appuis externes, aide à la sélection.....	44
9.3.5. Médiation culturelle autour des collections en langues étrangères.....	44
9.4. Queens Public Libray	45
9.4.1. Présentation de l'institution et langues proposées	45
9.4.2. Méthode de répartition des segments de la collection multilingue	46
9.4.3. Méthodes de sélection des documents.....	46
9.4.4. Appuis externes, aide à la sélection.....	47
9.4.5. Médiation culturelle autour des collections en langues étrangères.....	48
10. Rôle d'une collection multilingue au sein d'une bibliothèque publique.....	49
10.1. Quelques institutions du canton de Genève	49
11. Recommandations, méthodes de sélection.....	51
11.1. Appui externe, associations communautaires	51
11.2. Partenariat avec la Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge	52
11.3. Envoi de liste de titres entre bibliothèques de pays différents	53
11.4. Recommandations du libraire	54
11.5. Participation des usagers à la sélection	55
11.6. Diffuseurs-distributeurs suisses	57
11.7. Prêt de fonds, Bibliomedia	57
12. Suggestions d'améliorations, aspects logistiques de la sélection	59
12.1. Sélection faite par les bibliothécaires du réseau.....	59
12.2. Fréquence des chariots	60
12.3. Budget spécifique pour les langues étrangères pour chaque site	60
13. Recommandations répartition des segments.....	61
13.1. Scénario 1 : Pôle d'excellence, Bibliothèque de la Cité.....	61
13.2. Scénario 2 : Choix de deux succursales	62
13.3. Scénario 3 : Différents niveaux de profondeur des collections.....	63
13.4. Scénario 4 : Répartition des segments basée sur des données démographiques	64
14. Conclusion.....	69
Bibliographie	70
Annexe 1 : Collection adultes langues étrangères, versus collection adultes langue française, 2019	77
Annexe 2 : Pourcentage collection adultes, langues étrangères, versus ensemble collection, tous secteurs confondus, 2019 ..	78

Annexe 3 :	Nombre de prêts, bibliothèque des Minoteries, 2017	79
Annexe 4 :	Nombre de prêts enregistrés pour le secteur adultes	80
Annexe 5 :	Pourcentage des prêts, romans langues étrangères, 2019	81
Annexe 6 :	Profil des non usagers des bibliothèques de la Ville de Genève	82
Annexe 7 :	Population résidente de la ville de Genève selon la ou les langue(s) principale(s)	83
Annexe 8 :	Population résidente selon l'origine et les langues principales de 2014 à 2018	84
Annexe 9 :	Entretien, Bibliothèques Municipales de Genève, Cité	
Annexe 10 :	Entretien, Bibliothèques Municipales de Genève, Servette	
Annexe 11 :	Entretien, Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge	
Annexe 12 :	Entretien, Bibliothèque Municipale de Meyrin	
Annexe 13 :	Entretien, Bibliothèque Municipale de Carouge	
Annexe 14 :	Entretien, Bibliothèques Municipale de Vernier	
Annexe 15 :	Entretien, Bibliothèques Municipales de Lyon	
Annexe 16 :	Entretien, Bibliothèque Municipale Internationale de Grenoble	
Annexe 17 :	Entretien, Bibliothèque Municipale de Lisbonne	
Annexe 18 :	Entretien, Queens Public Library	
Annexe 19 :	Entretien, Bibliothèques publiques de Montreuil	
Annexe 20 :	Questionnaire, librairie Payot Rive-Gauche, Genève	
Annexe 21 :	Liste des institutions contactées	

Liste des tableaux

Tableau 1 : Nombre d'exemplaires, collection fiction multilingue, adultes, 2019.....	4
Tableau 2 : Âge des collections multilingues adultes, romans, ensemble du réseau, 2017	6
Tableau 3 : Taux de renouvellement, collections multilingues, ensemble du réseau, 2017.....	7
Tableau 4 : Nombre d'exemplaires témoins, 2018-2019.....	8
Tableau 5 : Budget 2019 fiction adulte, langues étrangères.....	8
Tableau 6 : Nombre de prêts, fiction, collection multilingue, adultes, 2018	10
Tableau 7 : Nombre de prêts, fiction, collection multilingue, 2019.....	10
Tableau 8 : Taux de rotation, collection multilingue, ensemble du réseau, 2019	15
Tableau 9 : Niveaux des documents, littérature	17
Tableau 10 : Indicateurs de couverture linguistique, d'après Bushing, Davis et Powell.....	18

Liste des figures

Figure 1 : Répartition des collections en langues étrangères, 2019	5
Figure 2 : Proportionnalité collection adultes, langues étrangères, réseau, 2019	5
Figure 3 : Proportionnalité collection adultes, langues étrangères, réseau, 2019	5
Figure 4 : Emprunts, collection multilingue, adultes, ensemble des sites, 2019.....	11
Figure 5 : Pourcentage des prêts, ensemble du réseau, 2018	12
Figure 6 : Pourcentage des prêts, ensemble du réseau, 2019	12
Figure 7 : Pourcentage des prêts, Cité, 2019	13
Figure 8 : Pourcentage des prêts, Servette, 2019	13
Figure 9 : Évolution des prêts, collection multilingue, Cité, 2018-2019.....	14
Figure 10 : Évolution des prêts, collection multilingue, Servette, 2018-2019	14
Figure 11 : Taux de rotation, section adultes, ensemble du réseau, 2018-2019.....	16
Figure 12 : Population résidente du Canton de Genève selon la langue principale	19
Figure 13 : Réponse à la question : “êtes-vous de nationalité suisse” ?	20
Figure 14 : Raisons spontanées de non fréquentation	21
Figure 15 : Incitation à la fréquentation des non-usagers	22
Figure 16 : Autres bibliothèques fréquentées	63
Figure 17 : Nombre de personnes recensées, nationalités étrangères, 2019	65
Figure 18 : Secteur statistique desservi par la bibliothèque des Minoteries, 2019.....	66
Figure 19 : Secteur statistique desservi par la bibliothèque de la Servette, 2019	66
Figure 20 : Secteur statistique desservi par la bibliothèque des Eaux-Vives, 2019.....	67
Figure 21 : Secteur statistique desservi par la bibliothèque de la Jonction, 2019	67

1. Introduction

1.1. Contexte général

Le présent mandat est réalisé pour le réseau des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, à la demande de Madame Véronique Pürro, directrice de l'institution. Les problématiques auxquelles nous allons nous intéresser concernent le fonds de romans en langues étrangères actuellement proposé par les Bibliothèques Municipales. Ces collections ont été constituées à l'intention de la communauté internationale, de la population étrangère, mais également aux personnes francophones désirant lire dans une autre langue. Ces segments de collection, que nous présenterons plus en détails au chapitre suivant, sont répartis sur l'ensemble des sept bibliothèques du réseau.

L'analyse qui va suivre fait écho à une première réflexion qui a été amorcée par l'institution en été 2018. En effet, toutes les bibliothèques du réseau ont été amenées à établir un inventaire des divers ouvrages en langues étrangères qu'elles possédaient. Les collections ont donc été évaluées pour les années 2016 et 2017, entre autres, selon une série de critères quantitatifs tels que :

- L'âge moyen des collections ;
- Le nombre d'exemplaires possédés ;
- Le taux de rotation des différents segments de la collection ;
- Le nombre de documents nouvellement acquis ;
- ... etc.

Les rapports établis en 2018 par les deux responsables de la bibliothèque des Minoteries ont permis de mettre en exergue différents éléments. Il a notamment été constaté une diminution de 13 % des prêts entre 2016 et 2017, cette baisse est observable pour les différents segments de la collection en langues étrangères, à l'exception de l'anglais qui rencontre un certain succès. En outre, le taux de renouvellement des collections s'est révélé être assez faible pour la plupart des langues. À la lumière de ce constat, la direction des Bibliothèques Municipales souhaite reconsidérer la répartition des langues par site, analyser la pertinence de la mise en place d'un Pôle d'excellence dans ce domaine et étudier des scénarii de processus de sélection alternatifs.

Afin de répondre à ces attentes, nous commencerons, en guise d'introduction, par présenter les collections en langues étrangères des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève en proposant une analyse, toutefois relativement succincte, de l'état et de l'usage de ce pan de la collection pour l'année 2019, et ce dans le but de bénéficier de données qui soient actualisées. Nous compléterons la partie introductive de ce travail par la présentation des procédures de sélection courante des ouvrages en langues étrangères actuellement mises en place, ainsi que le budget qui leur est dévolu.

Par la suite, dans le but de disposer d'un aperçu des collections de documents en langues étrangères qui sont proposées par d'autres institutions situées non loin du réseau des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, une présentation de cinq bibliothèques sera faite. Ces dernières ont parfois été choisies en considération de leur proximité géographique avec le réseau des bibliothèques Municipales genevoises, mais également en fonction de

leurs missions et de la diversité culturelle des communes qu'elles desservent. Cet état des lieux aura notamment pour objectif de présenter l'offre de documents en langues étrangères proposée par les différentes institutions, les langues les plus représentées au sein de leurs collections, ainsi que leurs niveaux de profondeur. Nous évoquerons également les différents publics que les collections multilingues semblent attirer dans chacune des bibliothèques choisies, et ce dans le but de pouvoir mieux définir le rôle tenu par les collections en langues étrangères en bibliothèque publique dans un canton comme Genève.

Enfin, nous nous intéresserons à quatre réseaux de bibliothèques publiques se situant à l'étranger, chacune d'entre elles présentant divers points d'intérêts concernant leurs collections en langues étrangères. En effet, ces institutions ont été choisies, car elles se distinguaient de par la richesse de leurs fonds ainsi que dans leur manière d'appréhender la gestion de ces collections. Nous présenterons, d'une part les procédures qui ont été mises en place afin de sélectionner leurs documents en langues étrangères, et d'autre part la méthodologie qui a été adoptée en matière de répartition des segments de collection sur l'ensemble de leur réseau.

Pour conclure, c'est inspirés par les entretiens conduits avec des institutions suisses et étrangères et renforcés par la littérature professionnelle que nous proposerons diverses recommandations qui viseront à optimiser les processus de sélection des documents en langues étrangères ayant été mis en place. En outre, des scénarii seront réalisés afin de présenter une méthode de répartition des segments de collection sur le réseau qui soit alternative à celle existant actuellement.

1.2. Présentation des collections multilingues

La collection multilingue proposée par les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, offre à ses usagers des documents dans les cinq langues suivantes : allemand, italien, anglais, espagnol et portugais. Les collections se déclinent à la fois sous la forme de documents physiques, mais également de documents numériques. Elle est majoritairement constituée de romans de fiction à destination des adultes et d'une collection pour la jeunesse, composée d'albums et de romans. Actuellement, les segments de collections en langues étrangères à destination des adultes sont repartis¹ sur l'ensemble du réseau. Chaque bibliothèque possède donc une collection multilingue.

Concernant les ouvrages à destination du jeune public, les langues représentées sont plus variées que celles de la collection pour les adultes. En effet, en plus des cinq langues citées précédemment, des ouvrages sont disponibles notamment en russe et en arabe. De plus, depuis 2012, un fonds spécialisé, baptisé « Malle aux livres », destinés prioritairement aux institutions de la petite enfance a été mis en place (Vauclair 2018).

En complément des ouvrages de fiction multilingues à destination des adultes, une collection de livres audios, en anglais et en allemand est disponible, mais ce uniquement à la Cité. L'offre numérique de documents en français, qui propose des ouvrages de fiction et des documentaires, est étoffée par des romans de fiction en langue anglaise, lesquels peuvent être téléchargés par les usagers par le biais de la plateforme e-Bibliomédia. S'ajoutent également à ce fonds documentaire multilingue des périodiques physiques, accessibles aussi

¹ Pour voir de quelle manière les segments de collections sont repartis sur l'ensemble du réseau voir figure 1, p. 5

sous forme numérique. Ils sont disponibles dans les cinq langues représentées dans la collection de fiction pour les adultes, via l'application Pressreader. Nous noterons que les documentaires ne sont que fort peu représentés dans la collection multilingue. En effet, les rares exemplaires possédés sont des dons (Vauclair 2018).

Il est néanmoins utile de préciser qu'en raison du temps à disposition et des difficultés liées à la pandémie actuelle, la présente analyse portera uniquement sur l'offre de romans à destination des adultes, format papier.

1.3. Méthodes d'analyse adoptées

Dans le cadre de ce mandat, la méthode utilisée pour évaluer les collections en langues étrangères des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève a été principalement quantitative. Dans une moindre mesure, quelques indicateurs de type qualitatifs ont également été employés afin d'évaluer, notamment, le niveau des collections. Afin de récolter les informations permettant de les construire, des entretiens ont été réalisés avec les bibliothécaires responsables de la sélection, ainsi que deux bibliothécaires de site, responsables du fonds de romans en langues étrangères. Cependant, une enquête auprès des usagers aurait été vivement souhaitable afin de mieux connaître le public et de vérifier l'adéquation des collections en langues étrangères à leurs attentes. Toutefois, étant donné les difficultés liées au COVID-19, cette enquête n'a pas pu avoir lieu.

À la date du 27 avril 2020, une extraction de données de Concerto, système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) utilisé par les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, a été effectuée par Monsieur Jérémie Théodoloz, bibliothécaire responsable des statistiques. Les informations extraites concernent les années 2018 et 2019, c'est à partir de ces dernières que des calculs ont été réalisés dans le but de construire des indicateurs ; éléments au moyen desquels une brève évaluation des segments des collections de romans en langues étrangères a pu être conduite sur l'ensemble des sites réseau.

L'analyse qui va suivre n'a pas la prétention d'être exhaustive, mais fera figure d'introduction en présentant quelques indicateurs construits au moyen des chiffres mis à jour pour les années 2018 et 2019. En effet, un état des lieux très complet datant d'août 2018 concernant ces segments de la collection a déjà été rédigé par Madame Annette Vauclair, bibliothécaire responsable de la bibliothèque des Minoteries. Les collections en langues étrangères ayant relativement peu évolué depuis, il n'était pas demandé dans le cadre du présent mandat de reconduire une analyse complète. Nous noterons également que les chiffres, notamment le nombre de prêts concernant la bibliothèque des Minoteries, ne pourront en aucun cas être révélateurs, et ce, en raison de sa fermeture pour rénovation datant de la fin du mois de septembre 2017 jusqu'au 10 septembre 2019.

2. État de la collection de romans multilingues, 2019

2.1. Nombre d'exemplaires

Pour commencer l'analyse, le nombre d'exemplaires possédés par les différents sites du réseau ont été comptabilisés, et ce uniquement pour l'année 2019. Le résultat est visible dans le tableau ci-dessous. Toutefois, il est utile de souligner que ce sont les exemplaires qui ont été dénombrés et non les titres. En effet, la matrice Excel obtenue suite à l'extraction de Concerto étant très volumineuse, il s'est révélé peu évident de distinguer lorsqu'un titre était possédé en plusieurs exemplaires. Le résultat est visible dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : Nombre d'exemplaires, collection fiction multilingue, adultes, 2019

Nombre d'exemplaires	Anglais	Allemand	Italien	Portugais	Espagnol	Total
Cité	2'363	1'562	697	350	740	5'712
Servette	846	483	248	119	206	1'902
Jonction	664	500	275	123	306	1'868
St-Jean	432	345	109	58	88	1'032
Pâquis	961	418	222	180	325	2'106
Eaux-Vives	685	287	181	72	169	1'394
Bibli-o-bus	626	401	196	54	165	1'442
Minoteries	463	423	209	152	173	1'420
TOTAL, sites	7'040	4'419	2'137	1'108	2'172	16'876

(Concerto SIGB 2020)

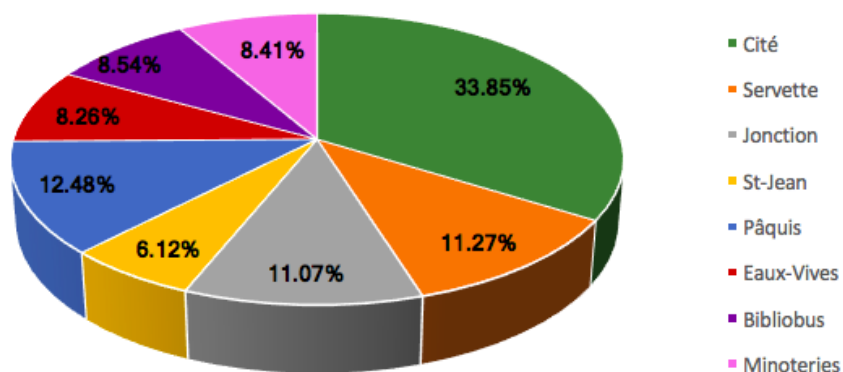
Au total, 16'876 ouvrages de fiction multilingues ont été inventoriés. Ce chiffre n'inclut pas la collection jeunesse en langues étrangères, ni les périodiques, les livres audios et numériques. Afin de permettre une bonne visualisation de la répartition de segments de collections en langues étrangères à travers l'ensemble du réseau, un secteur, consultable à la page suivante, propose une découpe de l'ensemble du fonds, toutes langues confondues, en pourcentage. Nous constatons qu'un peu plus de 33% des ouvrages en langues étrangères se trouvent à la bibliothèque de Cité.

La figure 2 démontre quant à elle que si nous prenons en compte, à l'échelle du réseau, l'ensemble de la collection à destination des adultes² (tous types de documents et de supports confondus, qu'il soit question des documentaires ou des romans en français) et que nous calculons le pourcentage de la collection de romans en langues étrangères, nous arrivons au chiffre de 15,27%. Si, en revanche, nous incluons l'entièreté de la collection³, secteur adulte et secteur jeunesse confondus, nous arriverons à une représentation de 2,77% pour la collection de romans en langues étrangères à destination des adultes contre 97,23% pour le reste des collections. En somme, bien que l'offre des ouvrages de fiction en langues étrangères soit variée et disponible dans chacune des bibliothèques du réseau, elle représente une petite part de l'ensemble de la collection.

² Afin de consulter les chiffres, se référer à l'annexe 1.

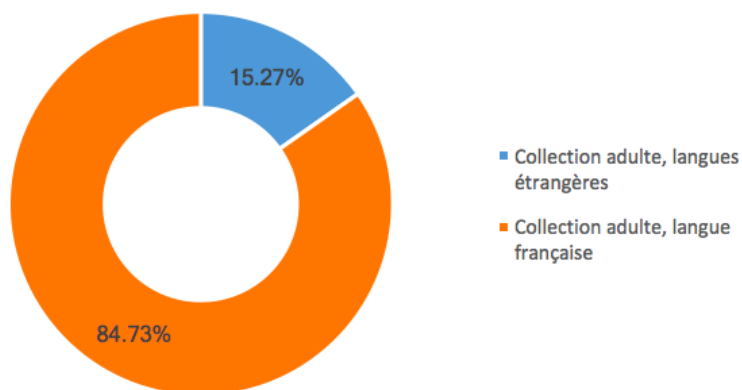
³ Se référer à l'annexe 2.

Figure 1 : Répartition des collections en langues étrangères, 2019



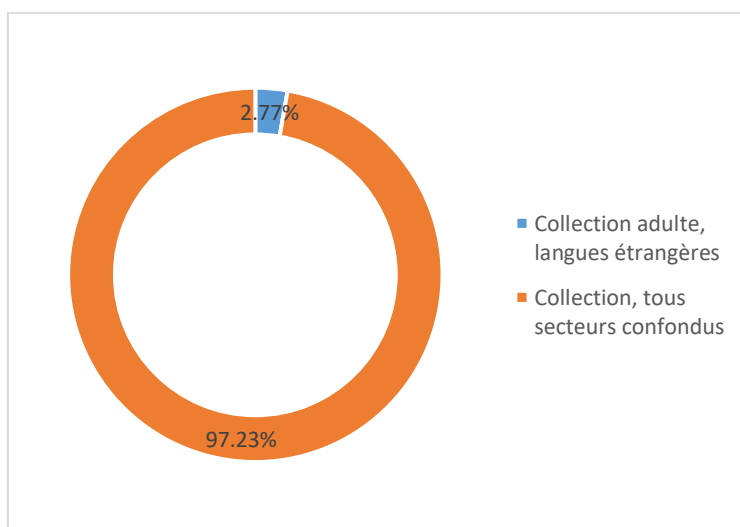
(Concerto SIGB 2020)

Figure 2 : Proportionnalité collection adultes, langues étrangères, réseau, 2019



(Concerto SIGB 2020)

Figure 3 : Proportionnalité collection adultes, langues étrangères, réseau, 2019



(Concerto SIGB 2020)

2.2. Âge des collections multilingues, fiction adulte, 2017

L'âge des collections est également un indicateur important. En effet, ce dernier permet d'évaluer si les documents d'un segment de collection contiennent des informations considérées comme étant à jour. Cet indicateur est souvent utilisé pour évaluer les collections de documentaires, l'âge des collections de romans est moins révélatrice dans la mesure où certains classiques se gardent pendant de nombreuses années pour autant qu'ils soient en bon état de conservation. L'âge des collections s'évalue sur la base du copyright ou de l'achevé d'imprimé (Giappiconi 2001). Ces informations n'ayant pas pu être récoltées par le biais de l'extraction de Concerto pour l'année 2019, nous nous baserons ici à titre indicatif sur l'état des lieux mené en 2017. Notant toutefois que le nombre d'exemplaires dénombrés pour l'année 2019, et ce, sur l'ensemble des sites, est de 16'8764, indiquant ainsi une différence de 1'007 ouvrages si nous comparons avec les 17'8835 exemplaires comptabilisés pour l'année 2017 (Vauclair 2018). Un désherbage a donc dû être effectué entre temps. Nous constatons que la collection anglaise était composée en 2017 de 74% de documents ayant moins de onze ans, ce qui indique que les romans en anglais sont les moins datés comparé aux autres langues. Ceci peut notamment s'expliquer en raison du budget⁶ plus conséquent attribué au groupe de sélection pour la langue anglaise, induisant ainsi un taux de renouvellement plus élevé que dans les autres langues.

Tableau 2 : Âge des collections multilingues adultes, romans, ensemble du réseau, 2017

Langues	État coll. 2017	Nb ex. <11 ans		Nb ex. 11-15 ans		Nb ex >15 ans	
Anglais	7341	5378	74%	1275	17%	688	9%
Allemand	4726	3087	65%	998	21%	641	14%
Italien	2196	1516	69%	417	19%	263	12%
Espagnol	2368	1622	68%	349	15%	397	17%
Portugais	1252	887	71%	297	24%	68	5%
TOTAL	17883	12490	69%	3336	19%	2057	12%

(Vauclair 2018)

2.3. Taux de renouvellement des collections

Le taux de renouvellement des collections indique quelle est la proportion d'acquisitions récentes réalisée sur une année. Il est un bon indicateur pour évaluer à quel niveau la collection a été "rafraîchie". En effet, les emprunts tendent à diminuer dès que le taux d'apport

⁴ Voir tableau 1, p. 4

⁵ Voir tableau 5, p. 8

⁶ Pour consulter le budget du groupe de sélection pour la langue anglaise, voir p.8

de titres nouveaux faiblit (Médiathèque départementale de Seine et Marne 2009). Pour le calculer, il faut procéder selon la formule suivante :

- (Nombre d'acquisitions sur une année/ État de la collection en fin de cette même année) * 100. (Calenge 2009)

Néanmoins, il n'a pas été possible d'obtenir le nombre de titres nouvellement acquis pour les différents sites pour les années 2018 et 2019. En effet, l'extraction de données de Concerto propose une colonne indiquant la date de ventilation des ouvrages, mais ne permet pas de faire la distinction entre les nouvelles acquisitions, les dons et les rachats. À titre indicatif, nous pouvons toutefois nous baser sur les chiffres extraits du rapport réalisé par Madame Annette Vauclair en 2018, afin de pouvoir calculer le taux de renouvellement. Pour l'année 2017, nous constatons que le taux de renouvellement le plus élevé concerne le segment de la collection de romans en anglais, avec un pourcentage de 7.15 %. Suivi ensuite par le portugais, l'italien et l'allemand.

Le taux de renouvellement global des collections est de 5,94%, ce qui est relativement faible si nous nous basons sur les lignes directrices pour les bibliothèques publiques établies par Bibliosuisse. En effet, la recommandation en vigueur concernant le taux de renouvellement des collections est de 10% (Bibliosuisse 2020). Toutefois, il s'agit là d'une valeur indicative.

Tableau 3 : Taux de renouvellement, collections multilingues, ensemble du réseau, 2017

Langues	Nombre exemplaires enregistrés en 2017	État de la collection en 2017	Taux de renouvellement
Anglais	525	7341	7.15 %
Allemand	227	4727	4,80 %
Italien	122	2196	5.55 %
Espagnol	108	2368	4.56%
Portugais	81	1252	6,46%
TOTAL	1063	17883	5,94%

(Vauclair 2018)

2.4. Nombre d'exemplaires témoins, 2018 et 2019

En outre, le nombre d'exemplaires témoins proposés sur le chariot par le groupe de sélection⁷ peut donner une indication précieuse quant à la variété de nouveaux titres qui vont ensuite être acquis par les différentes bibliothèques du réseau, pour être finalement mis à disposition des usagers. L'enveloppe budgétaire allouée à la collection multilingue adulte propose des montants relativement similaires d'une année à l'autre et le nombre d'exemplaires présentés sur le chariot ne varie que très légèrement.

⁷ Pour prendre connaissance des processus de sélection mis en place, voir chapitre 7.

Tableau 4 : Nombre d'exemplaires témoins, 2018-2019

Langues	2018	2019
Anglais	115	120
Allemand	63	45
Italien	38	36
Espagnol	36	38
Portugais	16	16
TOTAL	268	255

(Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2020)

2.5. Budget groupe de sélection

Le groupe de sélection dispose d'une enveloppe budgétaire avec un montant attribué pour chaque langue par année afin de choisir les exemplaires témoins qui seront par la suite mis à disposition des bibliothèques. En termes de proportions, nous constatons que la plus grande partie du budget est allouée à la langue anglaise, pour laquelle il semble y avoir une plus grande demande. Le montant du budget accordé en 2019 doit être exploité entièrement à la date du 11 décembre 2020.

Tableau 5 : Budget 2019 fiction adulte, langues étrangères

Langues	2019	Répartition
Anglais	2'640.00	40%
Allemand	1'650.00	25%
Espagnol	990.00	15%
Italien	790.00	12%
Portugais	530.00	8%
TOTAL	6'600.00	100%

(Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2019)

2.6. Budget, sites

Les collections en langues étrangères ne possèdent pas de budget spécifique qui aurait été défini au préalable pour toutes les bibliothèques du réseau. Ce sont les responsables de collection de chaque site qui décident du budget qu'ils allouent à cette partie de leur collection, et ce, en fonction des besoins de leur bibliothèque. À titre d'exemple, la bibliothèque des Eaux-Vives réservait un budget de 2000 CHF en 2017 toutes langues confondues (Vauclair 2018). En revanche, ni la bibliothèque de la Cité, ni celle de la Servette ne possèdent à ce jour un

budget spécifique⁸ mais essaient de renouveler leurs collections tous les ans, de manière aussi régulière que possible en fonction des propositions faites sur le chariot.

Nous remarquons que le rythme⁹ auquel les chariots de nouveautés en langues étrangères sont préparés est moins régulier que pour les chariots en français, à l'exception de ceux proposés pour la langue anglaise. En fin d'année, le budget des responsables des acquisitions a souvent déjà diminué au profit de la collection en français lorsque le choix des ouvrages de fiction en langues étrangères leur sont proposés. Sur le plan organisationnel, il pourrait donc être intéressant que chaque bibliothèque du réseau dispose d'un budget qui soit réservé à l'achat d'ouvrages de fiction en langues étrangères.

⁸ Voir annexes 9 et 10, question 7.

⁹ Pour prendre connaissance des processus de sélection, voir chapitre 7.

3. Usage des collections de romans multilingues, adultes

3.1. Nombre de prêts, années 2018 et 2019

Afin de discerner sur quels sites du réseau les collections en langues étrangères rencontrent le plus de succès, le nombre de prêts a été comptabilisé pour l'ensemble des sites pour les années 2018 et 2019. Précisons toutefois que les prolongations sont comprises dans le nombre de prêts indiqués dans les tableaux ci-dessous, ce qui peut induire une très légère variation, à la hausse, des taux de rotations indiqués au point 3.5¹⁰. Comme indiqué au préalable, le nombre de prêts très faible effectué par le site des Minoteries est dû à sa fermeture pour rénovation de septembre 2017 à septembre 2019.

Tableau 6 : Nombre de prêts, fiction, collection multilingue, adultes, 2018

Nombre de prêts, 2018	Anglais	Allemand	Italien	Portugais	Espagnol	Total
Cité	7'136	2'897	1'302	181	1'452	12'968
Servette	1'732	453	401	79	208	2'873
Jonction	829	346	237	63	186	1'661
St-Jean	512	209	87	2	84	894
Pâquis	705	225	131	62	202	1'325
Eaux-Vives	745	137	226	19	133	1'260
Minoteries	11	20	6	11	3	51
TOTAL, sites	11'670	4'287	2'390	417	2'268	21'032

(Concerto SIGB 2020)

Tableau 7 : Nombre de prêts, fiction, collection multilingue, 2019

Nombre de prêts, 2019	Anglais	Allemand	Italien	Portugais	Espagnol	Total
Cité	7'787	2'665	1'569	173	1'408	13'602
Servette	1'859	682	290	62	343	3'236
Jonction	856	271	200	89	163	1'579
St-Jean	407	268	79	0	69	823
Pâquis	677	143	101	60	126	1'107
Eaux-Vives	809	203	264	22	123	1'421
Minoteries	107	105	38	14	38	302
TOTAL, sites	12'502	4'337	2'541	420	2'270	22'070

(Concerto SIGB 2020)

Comme les tableaux ci-dessus le démontrent, le nombre de prêts varie faiblement d'une année à l'autre. De plus, il est remarquablement plus élevé à la bibliothèque de la Cité. En effet, 13'602 de prêts toutes langues confondues ont été dénombrés durant l'année 2019, constat fort peu surprenant étant donné qu'il s'agit de la bibliothèque du réseau possédant la collection de romans en langues étrangères la plus riche. Nous remarquerons ensuite que les trois sites ayant enregistré le plus de prêts après la Cité en 2019 sont :

- La Servette, 3'236 prêts ;
- La Jonction, 1'579 prêts ;

¹⁰ Pour consulter les taux de rotations, voir p. 15-16.

- Les Eaux-Vives, 1'421 prêts.

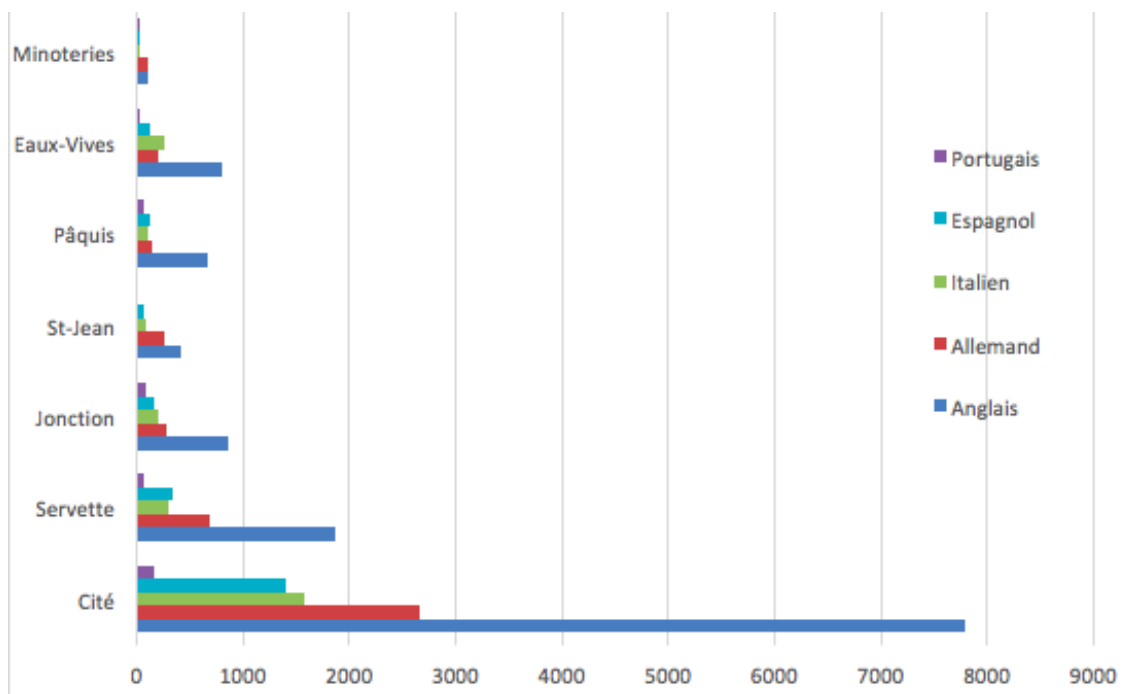
Parmi les sites ayant enregistré le plus de prêts durant l'année 2018, hormis la bibliothèque de la Cité, nous retrouvons également la Servette et la Jonction. En revanche, la bibliothèque des Pâquis se positionne un peu avant celle des Eaux-Vives cette année-là.

Concernant la bibliothèque des Minoteries, afin de bénéficier de chiffres qui soient plus fidèles à la réalité, nous nous baserons sur ceux mentionnés dans le rapport¹¹ réalisé par Madame Annette Vauclair en 2018. Le nombre de prêts, toutes langues confondues, est de 1'411 pour l'année 2017, et de 2'109 pour l'année 2016. En prenant en compte la fermeture de la bibliothèque en septembre 2017 pour rénovation, il est plus judicieux de se référer aux chiffres enregistrés en 2016. Ces derniers indiquent que les collections sont relativement empruntées si nous les comparons au reste du réseau.

3.2. Les langues les plus empruntées

Le graphique ci-dessous nous permet de visualiser quelles sont les langues les plus empruntées pour chacun des sites. Les romans en anglais se distinguent nettement des autres segments de la collection en langues étrangères. En effet, il s'agit de la langue la plus représentée après le français et également la plus empruntée, et ce indépendamment des sites. La langue allemande se positionne, quant à elle, en seconde position pour toutes les bibliothèques du réseau, à l'exception des Eaux-vives, site sur lequel l'italien a mieux fonctionné que l'allemand durant les années 2018 et 2019. L'italien se place ensuite en troisième position, généralement suivi de l'espagnol et du portugais. Toutefois, l'espagnol semble avoir rencontré légèrement plus de succès que l'italien à la bibliothèque des Pâquis.

Figure 4 : Emprunts, collection multilingue, adultes, ensemble des sites, 2019



(Concerto SIGB 2020)

¹¹ Pour consulter le chiffre des prêts, pour les différentes langues, enregistrés par la bibliothèque des Minoteries, se référer à l'annexe 3.

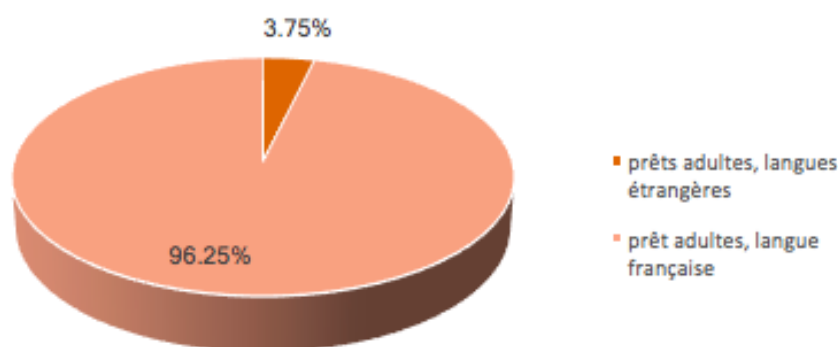
3.3. Pourcentage des prêts, romans en langues étrangères

Afin de distinguer quel est le pourcentage de prêts des collections multilingues, comparé à tous ceux ayant été enregistrés par la section adulte sur l'ensemble du réseau, nous le calculerons selon la formule suivante :

- $(\text{Nombre de prêts réalisés pour les romans multilingues sur une année} / \text{Nombre de prêts}_{12} \text{ enregistrés pour l'ensemble de la collection à destination des adultes sur une année}) * 100$.

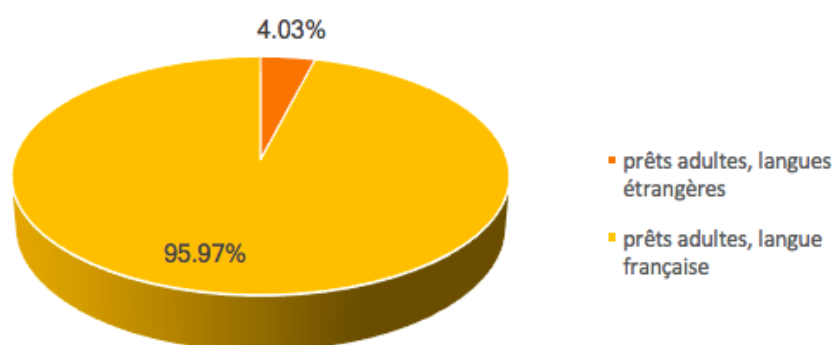
Nous ferons la même opération pour les deux sites ayant enregistré le plus grand nombre de prêts en 2019, soit la bibliothèque de la Cité et celle de la Servette¹³. Les résultats qui sont illustrés par les secteurs visibles ci-dessous indiquent, pour l'ensemble du réseau, un pourcentage des prêts entre 3,75% pour l'année 2018 et 4,03% pour l'année 2019. Le léger écart entre les deux pourcentages pourrait être, en partie, lié à la fermeture des Minoteries.

Figure 5 : Pourcentage des prêts, ensemble du réseau, 2018



(Concerto SIGB 2020)

Figure 6 : Pourcentage des prêts, ensemble du réseau, 2019

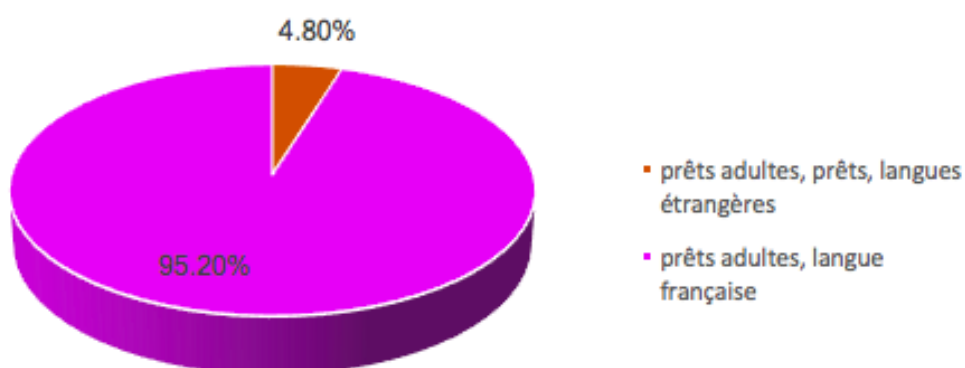


(Concerto SIGB 2020)

¹² Pour consulter le nombre des prêts enregistrés pour la section adulte sur l'ensemble du réseau en 2019 et en 2018, voir l'annexe 4.

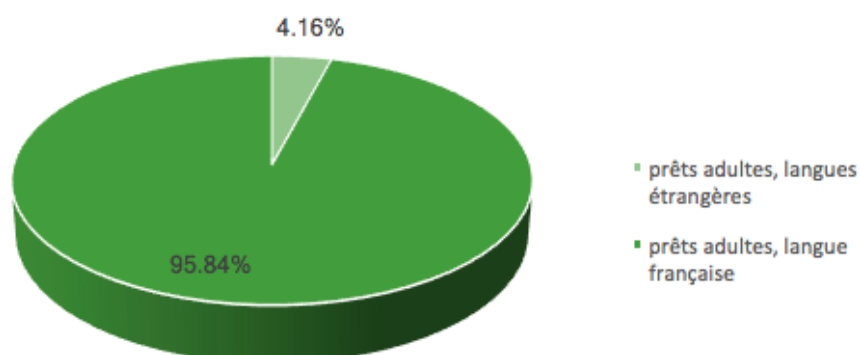
¹³ Pour consulter les pourcentages des prêts ayant été calculés pour tous les sites du réseau en 2019, voir l'annexe 5.

Figure 7 : Pourcentage des prêts, Cité, 2019



(Concerto SIGB 2020)

Figure 8 : Pourcentage des prêts, Servette, 2019

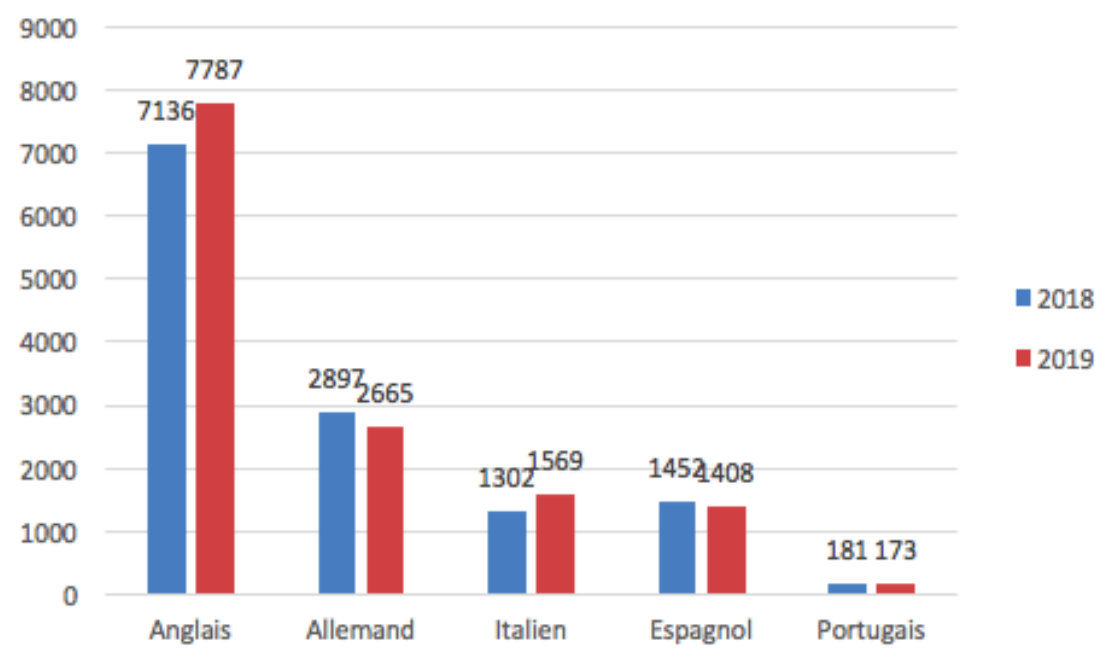


(Concerto SIGB 2020)

3.4. Évolution des prêts, années 2018 et 2019

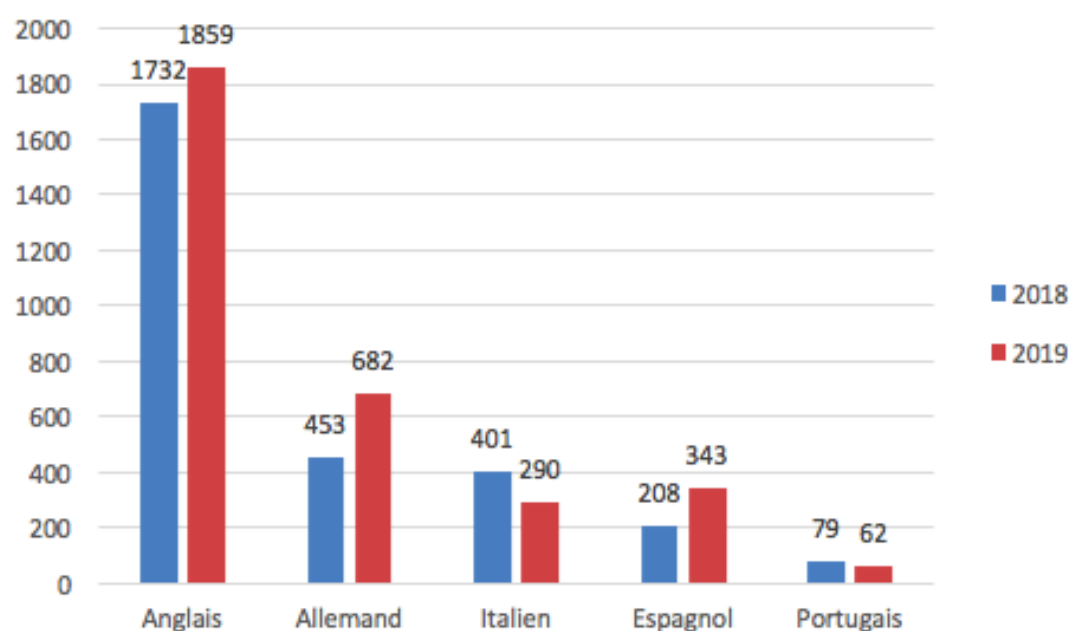
Les deux graphiques visibles à la page suivante démontrent que, quelle que soit la bibliothèque, le nombre de prêts enregistrés durant les années 2018 et 2019 varie assez peu. Les deux succursales choisies pour illustrer l'évolution des prêts sont celles de la Cité et de la Servette en raison du nombre d'emprunts plus élevés pour ces segments de la collection.

Figure 9 : Évolution des prêts, collection multilingue, Cité, 2018-2019



(Concerto SIGB 2020)

Figure 10 : Évolution des prêts, collection multilingue, Servette, 2018-2019



(Concerto SIGB 2020)

3.5. Taux de rotation des collections

Le taux de rotation, norme ISO 11620, est un indicateur important lors de l'évaluation d'un fonds documentaire. En effet, il permet d'évaluer l'adéquation d'une collection ou d'un segment de collection aux besoins du public. Le taux de rotation est le fruit de la division suivante :

- (Nombre de prêts enregistrés pour une collection sur une année / Nombre de documents qui la composent) (Giappiconi 2001).

Le résultat est exprimé par un nombre et non pas en pourcentage. L'interprétation de ce nombre peut se faire de la manière suivante, le taux de 1 indique que le nombre de documents disponibles pour le prêt est égal au nombre de documents prêtés, il serait donc l'équivalent d'un 100%. Si toutefois le nombre est inférieur à 1, prenons 0,5 pour citer un exemple, nous pouvons alors considérer qu'il y a deux fois moins de prêts que de documents prêtables (Calenge 2008).

Selon les recommandations en vigueur en Suisse, le taux de rotation devrait être de 3,5 en moyenne (Bibliosuisse 2020). Néanmoins, cet indicateur doit être considéré avec précaution, il n'existe pas de taux de rotation modèle sur le plan théorique (Calenge 2008). Son appréciation dépend en effet fortement du contexte dans lequel l'évaluation est menée, du genre de documents concernés, de la date à laquelle l'évaluation est conduite, etc. De plus, afin d'en faire une bonne interprétation, il convient d'observer son évolution dans le temps. Le taux de rotation reste toutefois utile et permet d'appréhender le succès d'une collection, s'il est croisé avec d'autres indicateurs.

Dans le cadre du présent mandat, les taux de rotation des différents segments de la collection en langues étrangères ont été calculés uniquement pour l'année 2019, pour chacun des sites. Comme indiqué précédemment, les prêts et les prolongations ont été comptabilisés ensemble, ce qui peut induire une très légère variation des taux. Nous constatons que ces derniers sont relativement faibles, à l'exception de l'anglais qui se distingue et qui reste le pan de collection le plus emprunté sur l'ensemble du réseau. Toutefois, il s'agit également de la langue pour laquelle les achats sont faits plus régulièrement, la collection anglaise est donc plus visible aux yeux des usagers et plus souvent renouvelée.

Tableau 8 : Taux de rotation, collection multilingue, ensemble du réseau, 2019

Taux rotation	Cité	Servette	Jonction	Eaux-Vives	St-Jean	Pâquis	Minoteries
Anglais	3.30	2.20	1.29	1.18	0.94	0.70	0.23
Italien	2.25	1.17	0.73	1.46	0.72	0.45	0.18
Espagnol	1.90	1.67	0.53	0.73	0.78	0.39	0.22
Allemand	1.71	1.41	0.54	0.71	0.78	0.34	0.25
Portugais	0.49	0.52	0.72	0.31	0.00	0.33	0.09

(Concerto SIGB 2020)

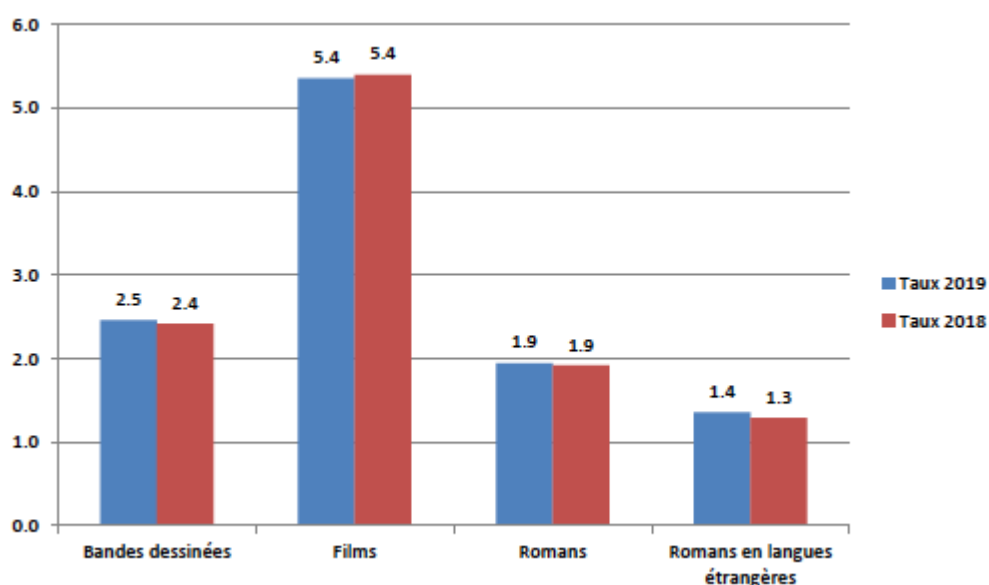
À titre de comparaison, nous avons pu obtenir les taux de rotation, pour l'année 2019 et pour le 1^{er} trimestre 2020, concernant les romans en français à destination des adultes pour deux sites du réseau. Nous noterons que le taux de rotation de la Servette comprend également les bandes-dessinées pour les adultes.

- Cité : 2.7 (Bibliothèque de la Cité 2019)
- Servette : 2.6 (Bibliothèque de la Servette 2020)

Nous constatons qu'il y a en effet une différence avec les taux de rotation des romans adulte en langues étrangères, mais qu'elle n'est pas si importante que cela, suivant les langues considérées.

Enfin, nous disposons ci-dessous des taux de rotation de la collection adultes fiction pour l'ensemble du réseau, et nous constatons que les taux de rotation des romans en langues étrangères se situent en moyenne entre 1,3 et 1,4 pour les années 2018 et 2019, contre un taux de 1.9 pour les romans en français. Sur l'ensemble de la collection de fiction à destination des adultes, il s'agit bel et bien de la collection dont le taux de rotation est le plus faible.

Figure 11 : Taux de rotation, section adultes, ensemble du réseau, 2018-2019



(Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2020)

4. Analyse qualitative des collections en langues étrangères

4.1. Niveau des documents

Afin d'évaluer le niveau global de la collection de romans en langues étrangères, des entretiens ont été conduits avec les bibliothécaires chargés de la sélection. En complément, un questionnaire¹⁴ a été envoyé aux bibliothécaires responsables des acquisitions en langues étrangères pour chacun des sites. Les sites ayant répondu sont :

1. La bibliothèque de la Cité ;
2. La bibliothèque de la Servette.

Étant donné que tous les bibliothécaires du réseau font leurs choix à partir de la même pré-sélection¹⁵ nous pouvons imaginer que le niveau des collections est fortement similaire pour l'ensemble du réseau. Selon le tableau ci-dessous, les niveaux les plus représentés dans le rayon littérature en langues étrangères à destination des adultes se trouvent entre le niveau 1 et le niveau 2. Le niveau 4, soit la littérature classique, est toutefois plus représenté à la bibliothèque de la Cité. La Servette, quant à elle, propose également de la littérature de niveau 4, mais uniquement pour la langue anglaise.

Tableau 9 : Niveaux des documents, littérature

Niveau 1	littérature de divertissement, auteurs commerciaux : romans sentimentaux, policiers, best-sellers
Niveau 2	lecture intermédiaire : romans contemporains, littérature moderne
Niveau 3	littérature expérimentale, littérature d'avant-garde
Niveau 4	littérature classique, grands noms de la littérature mondiale

(Jovignot 2019, p.33)

4.2. Indicateurs de couverture linguistique

Si nous nous référons aux figures 2 et 3, p.5, qui indiquent que sur la totalité de la collection du réseau, tous secteurs et tous supports confondus, les romans de fiction multilingues représente 2,77% sur l'entier de la collection. Nous pouvons donc aisément en conclure que la majorité des collections est en langue française, ouvrages d'apprentissage des langues mis à part, et qu'elle contient une sélection de titres dans une autre langue, soit l'indicateur **(S)**, selon le tableau visible à la page suivante.

¹⁴ Voir annexes 9 et 10.

¹⁵ Pour se renseigner sur les processus de sélection, voir chapitre 7.

Tableau 10 : Indicateurs de couverture linguistique, d'après Bushing, Davis et Powell

P	(Primary language of the country)	Collection essentiellement dans la langue nationale
S	(Selected other language material)	Collection contenant une sélection de titres dans une autre langue
W	(Wide selection of language represented)	Collection contenant une large sélection de titres dans une autre langue
X		Collection principalement en une autre langue
D	(Dual language)	Collection en deux langues officielles (par ex : français et flamand)

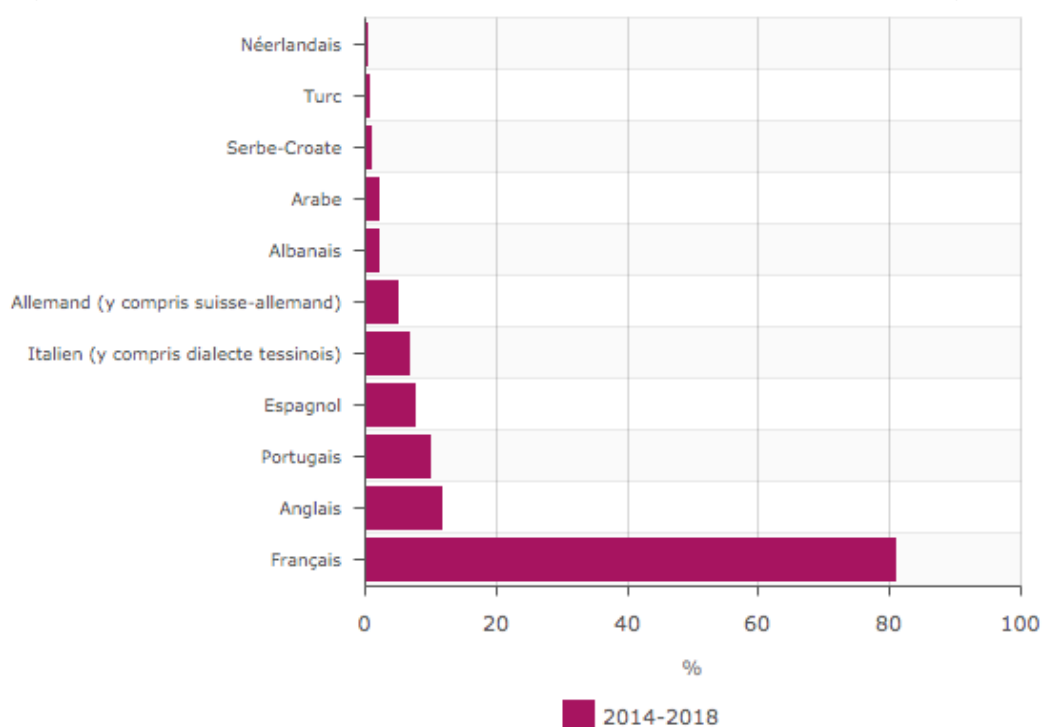
(Giappiconi 2001, p.110)

5. Population à desservir

5.1. Langues principales, population du canton de Genève

Dans le cadre de ce travail, il est intéressant d'observer la population que les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève se propose de desservir. À la fin du mois de décembre 2019, la Cité de Calvin recensait 205'372 habitants, une ville vraiment multiculturelle puisque 98'322 d'entre eux sont de nationalité étrangère, soit 47,87% de la population (Office cantonal de la statistique 2020). Si nous nous intéressons à présent aux langues parlées dans le canton de Genève, voici, ci-dessous, le résultat d'une enquête basée sur cinq relevés structurels annuels consécutifs menée entre 2014 et 2018 par l'Office cantonale de la statistique genevoise. Si un peu plus de 80% de la population a pour langue principale le français, nous remarquons que les trois langues qui sont ensuite les plus couramment parlées, soit l'anglais, le portugais, et l'espagnol, sont des langues dites de la "migration". Elles sont suivies par les langues nationales, l'italien se positionnant juste un peu avant l'allemand. Nous noterons que lors de cette enquête, une personne pouvait indiquer plusieurs langues.

Figure 12 : Population résidente du Canton de Genève selon la langue principale



(Office cantonal de la statistique 2020)

Si nous prenons en compte à présent la population résidente du canton de Genève selon l'origine et le nombre de langues principales¹⁶, l'enquête de l'Office cantonal de la statistique met en évidence des informations intéressantes. En effet, nous relevons que 87% des Suisses de naissance sont monolingues et seulement 10,1% d'entre eux bilingues et 2,9% multilingues. Quant aux Suisses naturalisés, 59,4% sont monolingue, et 31,7% sont bilingues, 8,9% multilingues. La population étrangère quant à elle, recense 61,3% de personnes

¹⁶ Pour visualiser le graphique représentant la répartition des pourcentages, voir annexe 8.

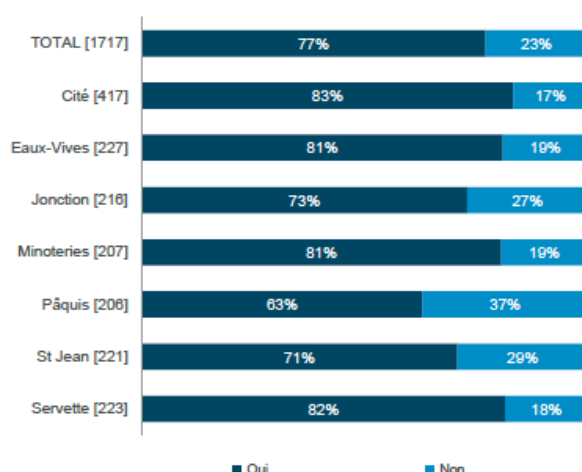
monolingue, 30,2% de bilingues et 8,5% de personnes multilingues (Office cantonal de la statistique 2020).

5.2. Nationalité des usagers des Bibliothèques Municipales de Genève

Malgré la forte mixité culturelle de la Ville de Genève, une enquête menée par l'Institut Link, nous informe qu'en 2017, 77% des usagers des Bibliothèques Municipales affirmaient être de nationalité suisse (Institut Link 2017). Les données concernant la nationalité des usagers n'ont pas pu bénéficier d'une actualisation dans le cadre de ce mandat. En effet, les usagers peuvent renseigner leur nationalité au moment de leur inscription aux Bibliothèques Municipales. Néanmoins, les codes étant liés à la nationalité dans le système intégré de gestion de Bibliothèque Concerto ne sont actuellement pas mis à jour et donc, non-exploitable.

Le graphique en barre visible ci-dessous, souligne que le pourcentage d'usagers étant de nationalité étrangère est plus élevé dans les quartiers comme ceux des Pâquis, de la Jonction et de St-Jean. En revanche, cette enquête ne nous renseigne pas sur les langues parlées par les usagers, mais si nous nous référons au chapitre précédent nous informant que sur l'ensemble du canton de Genève la langue française reste la langue la plus représentée (80%), et si nous ajoutons que 87% des suisses de naissance résidant dans le canton de Genève sont monolingues, nous pouvons donc supposer que la langue la plus couramment parlée par les usagers des Bibliothèques Municipales reste le français. En gardant toutefois une forte réserve, en sachant qu'il subsiste un pourcentage non-négligeable de la population suisse du canton de Genève, parmi laquelle nous comptons les suisses naturalisés, étant recensée comme bilingue, voir multilingue. Nous ajouterons aussi que la nationalité et la langue parlée n'indiquent pas la langue dans laquelle les usagers souhaitent lire.

Figure 13 : Réponse à la question : “êtes-vous de nationalité suisse” ?



(Institut Link 2017, p.31)

5.3. Usagers intéressés par les documents en langues étrangères

D'après une estimation basée sur l'observation des différents publics, les bibliothécaires des sites responsables des collections de romans multilingues ayant répondu au questionnaire¹⁷,

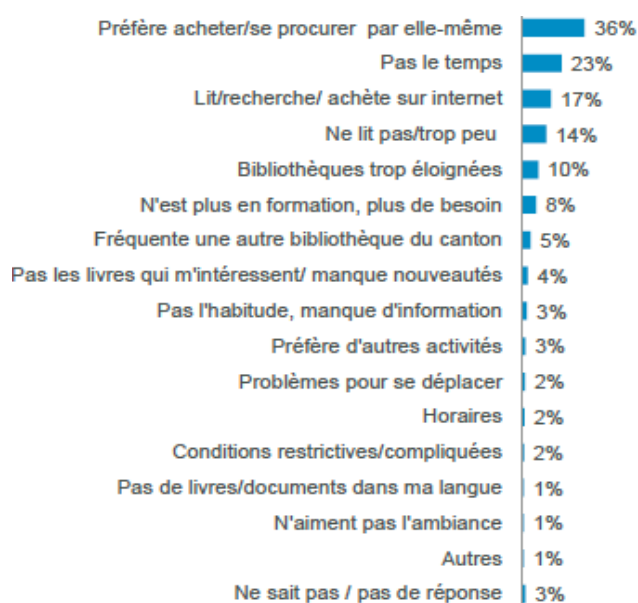
¹⁷ Pour consulter les questionnaires, voir annexe 9 et 10.

indiquent que le public semblant intéressé par les collections d'ouvrages en langues étrangères serait principalement allophone. Bien souvent, les usagers dont il est question maîtrisent le français, mais souhaitent lire dans leur langue maternelle. Il y a évidemment également des usagers francophones qui souhaitent lire dans une autre langue, car ils la maîtrisent bien. Les personnes désirant apprendre une nouvelle langue se dirigeront plutôt vers les méthodes de langues, voire éventuellement vers les romans bilingues. Une enquête serait nécessaire afin d'avoir un aperçu précis du type public attiré par ces collections et quels seraient leurs besoins.

5.4. Les non-usagers des Bibliothèques de la Ville de Genève

L'enquête de l'Institut Link met également en exergue les raisons pour lesquelles les non-usagers ne fréquentent pas les bibliothèques de la Ville de Genève. Cette partie de l'enquête ne concerne pas uniquement les Bibliothèques Municipales, mais, plus largement, toutes les bibliothèques de la ville. Nous entendons par non-usagers toute personne domiciliée dans le canton de Genève n'ayant emprunté aucun document et ne s'étant rendu physiquement dans aucune bibliothèque de la ville au courant des douze derniers mois (Institut Link 2017). Sur un échantillon¹⁸ de 600 personnes interrogées, 468 se révèlent être de nationalité suisse, et seulement 132 sont de nationalité étrangère. Il est intéressant de voir que dans les raisons, énoncées spontanément, pour lesquelles les non usagers ne fréquentent pas les bibliothèques, 1% seulement concerne le manque de documents dans leur langue. La principale raison évoquée par ces derniers est qu'ils préfèrent trouver, voire acheter les documents par leurs propres moyens. Viennent ensuite le manque de temps et l'usage d'internet qui leur permet d'avoir un très large accès à l'information.

Figure 14 : Raisons spontanées de non fréquentation



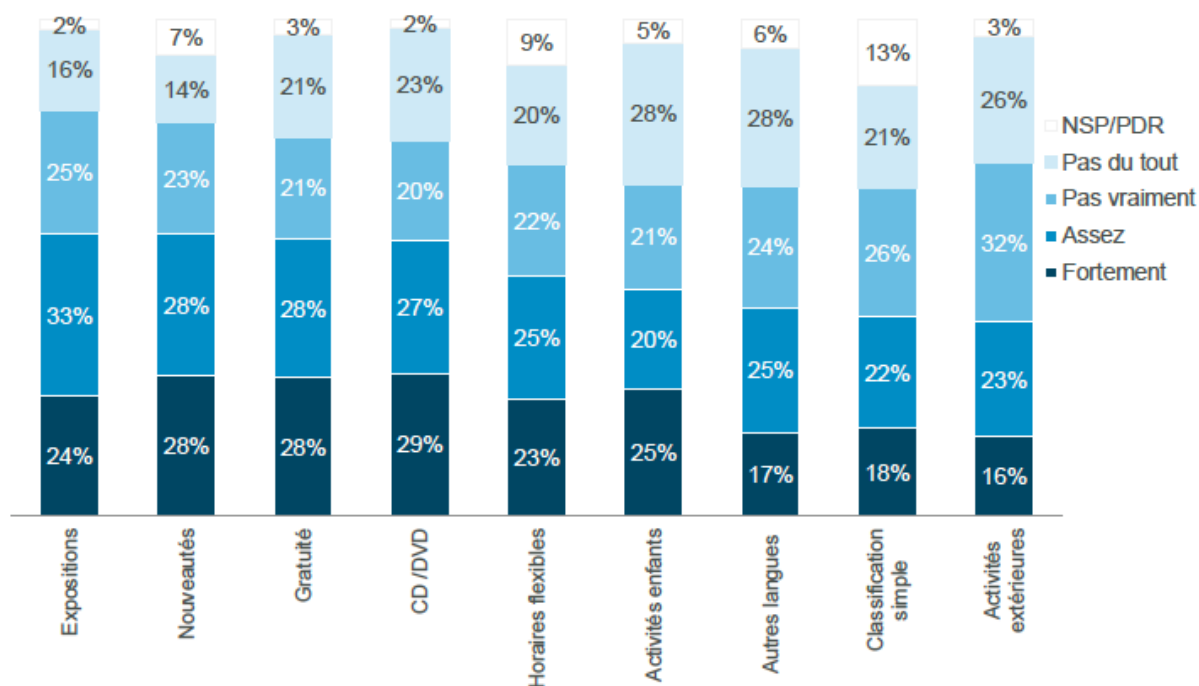
(Institut Link 2017, p.114)

¹⁸ Pour consulter le profil complet du groupe des non usagers établi en 2017, voir annexe 6.

5.5. Incitations à la fréquentation pour les non-usagers

Toujours dans le cadre de la même enquête conduite par l'institut Link, les non-usagers ont également été interrogés sur les raisons pour lesquelles ils pourraient être incités à visiter les Bibliothèques de la Ville de Genève. Nous voyons que la possibilité d'avoir des documents dans une autre langue serait une motivation forte à 17% et une motivation assez forte à 25%. L'offre de documents en langues étrangères de l'ensemble des bibliothèques genevoises est donc peut-être parfois méconnue des non-usagers.

Figure 15 : Incitation à la fréquentation des non-usagers



(Institut Link 2017, p.119)

6. Promotion des collections en langues étrangères

Une enquête auprès des usagers n'ayant pas pu être conduite, il est peu évident de savoir si les usagers ont finalement réellement connaissance de l'existence des collections en langues étrangères. Selon le ressenti des deux bibliothécaires du réseau ayant répondu au questionnaire¹⁹ s'occupant des collections dont il est question, seulement une partie des usagers connaissent l'existence de la collection multilingue. Bien qu'elle soit riche, il ne s'agit pas du segment de la collection le plus représenté au sein des Bibliothèques Municipales, sa faible volumétrie le rend peut-être moins visible aux yeux du public.

6.1. Présentation des collections par le biais du site internet

Si nous nous rendons sur le site internet des Bibliothèques Municipales, nous pouvons voir que sous l'onglet "Publics", visible dans la barre du menu, l'intitulé "Non-francophone" apparaît dans le menu déroulant. Une page présente donc les langues qui sont représentées au sein des collections ainsi que les diverses collaborations entretenues avec des associations genevoises dont le rôle est d'accueillir les publics non-francophones. En outre, une présentation des services de la bibliothèque est téléchargeable en fichier PDF en onze langues différentes.

6.2. Langue de l'interface du site internet

Néanmoins, l'interface du site internet des Bibliothèques Municipales n'est disponible qu'en français. Les personnes n'ayant donc que de très faibles notions dans la langue française auront quelques difficultés à s'orienter et ne se douteront peut-être pas que des collections en langues étrangères sont à leur disposition.

6.3. Filtre "Langue", recherche dans le catalogue en ligne (OPAC)

Quant au catalogue en ligne qui permet au public de voir quels sont les documents disponibles, son interface est uniquement en français. En revanche, lorsque nous nous orientons vers les fonctionnalités de la recherche avancée du catalogue, parmi les filtres qui peuvent être utilisés pour affiner une recherche documentaire, nous constatons qu'en plus des champs comme le type de support, la localisation, l'auteur et le titre, il est possible de faire des recherches en indiquant la langue dans laquelle nous souhaitons obtenir le document. Ce filtre est à la fois fort utile, afin d'effectuer une recherche plus précise, mais il a également le mérite d'indiquer aux visiteurs qu'il existe des documents dans plus de dix langues différentes.

6.4. Mise en valeur des documents sur les sites

La mise en valeur des documents par de petites expositions thématiques est un excellent moyen de faire connaître une collection. Par exemple, la bibliothèque de la Cité²⁰ indique faire des expositions permanentes en rayon ainsi que des expositions thématiques ponctuelles en dehors des rayons pour ce pan de la collection. Les bibliothécaires des Minoteries et de la Cité font également des bibliographies qui sont à disposition des usagers.

Quant à la bibliothèque de la Servette²¹, la bibliothécaire responsable du fonds langues étrangères dispose les nouveautés en "facing", mais atteste parfois manquer de surface

¹⁹ Pour consulter les questionnaires, se référer à l'annexe 9 et 10, question 16.

²⁰ Consulter l'annexe 9.

²¹ Consulter l'annexe 10.

d'exposition. Selon elle, une exposition ponctuelle des traductions peut également être une bonne manière de mettre en valeur les documents, en rassemblant les livres dans leur langue originale ainsi que leur traduction en français.

Sur l'ensemble du réseau, la mise en valeur des documents en langues étrangères se fait en fonction de la capacité d'exposition de chaque bibliothèque (Vauclair 2018).

6.5. Actions de médiation autour des collections en langues étrangères

Il y a actuellement peu d'actions de médiation qui sont réalisées sur l'ensemble du réseau autour des documents en langues étrangères (Vauclair 2018). Ce qui pourrait également expliquer que les différents publics ne soient actuellement pas tous au courant de l'existence de ce fonds.

Néanmoins, les Bibliothèques Municipales ont créé un partenariat avec le Bureau de l'intégration des étrangers (BIE) et l'Université Ouvrière de Genève (UOG), afin de dispenser des cours de français pour favoriser l'intégration des personnes migrantes. Baptisés "Par les mots", ces cours sont dispensés par un enseignant professionnel gratuitement, moyennant des frais d'inscription de 50 CHF. Ils ont lieu aux bibliothèques de la Cité, de la Servette, et de la Jonction. Par l'intermédiaire de ces cours, les participants ont donc l'occasion de découvrir les Bibliothèques Municipales ainsi que les divers services qu'elles proposent (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2020). Il serait intéressant de voir si les personnes y participant deviennent par la suite des usagers actifs de la bibliothèque et empruntent des documents dans leur langue maternelle.

7. Processus de sélection des romans en langues étrangères

7.1. Groupe de sélection courante, choix de nouveautés

La sélection courante est assurée par un groupe de trois bibliothécaires dont les tâches consistent à choisir une pré-sélection d'exemplaires témoins afin de les proposer par la suite aux bibliothécaires du réseau en charge des romans en langues étrangères. Madame Katia Savi est en charge de la sélection des romans en espagnol et en italien, Madame Annette Vauclair des romans en portugais et en allemand, et Madame Kilolo Bennett des romans en anglais. Nous relèverons que les bibliothécaires faisant partie du groupe de sélection, ont également d'autres responsabilités, liées au secteur, voire de la bibliothèque de quartier, qu'elles coordonnent.

Si nous évoquons à présent les outils de sélection utilisés, nous constaterons qu'exception faite de la sélection de documents anglais mise en avant par la librairie Payot (Payot 2020), il n'existe pas de répertoire, à l'image du magazine français Livres Hebdo, regroupant toutes les nouvelles parutions en langues étrangères. Le travail de sélection se fait donc par le biais d'une veille documentaire active, les bibliothécaires se renseignent dans la presse des différents pays, cherchent sur des sites internet variés, plus spécifiquement des sites d'éditeurs étrangers, s'abonnent aux réseaux Twitter de certaines bibliothèques, comme celle de la New-York Public Library, écoutent des émissions littéraires et s'appuient sur les conseils des libraires... Toutefois, la veille s'effectue de manière informelle et n'est pas soutenue par une plateforme, telle que Inoreader qui regrouperait toutes les sources d'information.

Par la suite, les titres choisis ne sont pas regroupés dans un panier Electre, comme c'est le cas lors de la procédure de commande pour les documents en langue française, il s'agit là d'une particularité de la sélection des nouveautés en langues étrangères. La sélection de titres est répertoriée dans un fichier Excel, avec les données bibliographiques renseignées, pour ensuite être envoyée à l'unité de gestion des collections (service notamment en charge des commandes). Les bibliothécaires du réseau, quant à eux, peuvent faire part de leurs demandes au groupe de sélection dans un fichier ad hoc nommé "demande interne d'acquisition". Nous noterons que ces derniers reçoivent généralement très peu de demandes d'achat du public, à l'exception de quelques titres en anglais, en allemand et en italien²².

Une fois les exemplaires témoins commandés aux différentes librairies genevoises, ils sont mis à disposition des bibliothécaires du réseau responsables des acquisitions afin qu'ils puissent faire leur choix. Les exemplaires témoins sont généralement accompagnés d'un résumé en français qui a été rédigé en amont par le groupe de sélection. Une seconde commande est ensuite passée par l'unité de gestion des collections pour toutes les bibliothèques du réseau. La mise à disposition des documents se fait donc en deux temps.

²² Voir annexes 9 et 10, questions 9-10.

7.2. Rythme des chariots

7.2.1. Romans en anglais

Pour la langue anglaise, les chariots sont préparés au même rythme que ceux de la collection en français. Pour l'année 2019, sept chariots ont été préparés entre le mois de mars et le mois d'octobre.

7.2.2. Romans en allemand

Pour la langue allemande, le rythme est généralement de trois chariots par année.

7.2.3. Romans en italien et en espagnol

Deux commandes par année sont effectuées pour les romans en italien et en espagnol. Une, très importante a lieu au printemps et une autre à la fin du mois d'août. Les budgets doivent être clôturés au 31 août, ce qui ne permet malheureusement pas aux bibliothécaires de se procurer les titres de la rentrée littéraire de l'année concernée ainsi que les prix annoncés.

7.2.4. Romans en portugais

Les romans en portugais sont proposés aux bibliothécaires du réseau au rythme d'un chariot par an. La date de clôture du budget, comme pour les autres langues latines, est celle du 31 août.

7.3. Critères de sélection courante

Actuellement, il n'existe pas de politique documentaire formalisée pour ce pan de la collection dans laquelle il serait, entre autres, indiqué avec précision quels sont les critères sur lesquels se baser pour effectuer les achats. Toutefois, les entretiens menés avec les trois membres du personnel responsable de la sélection, ont permis de mettre en lumière une série de critères qui ont été déterminés par le groupe de manière informelle. La sélection courante des romans en langues étrangères se fait selon les critères suivants :

- La sélection s'opère parmi les titres édités durant l'année en cours ;
- Les livres publiés dans leur langue originale sont priorisés ;
- Le choix inclut uniquement des œuvres de fiction ;
- Les genres privilégiés sont les romans sentimentaux, les romans policiers, les livres adaptés de séries... ;
- Le niveau des documents achetés peuvent principalement être évalué selon les niveaux 1, 2²³, best-sellers, romans destinés au grand public et littérature contemporaine ;
- L'intérêt du public est pris en compte, à ces fins les statistiques de prêts des différents sites sont de bon indicateurs ;
- Les prix littéraires sont acquis systématiquement, à l'exception de ceux décernés à la poésie ;
- Une attention particulière est portée aux auteurs incontournables pour chaque langue ;

²³ Voir échelle d'évaluation pour la littérature, p.17.

- Les ouvrages étant caractérisés comme des succès d'édition et ayant obtenus les meilleures critiques ;
- Le choix des titres se fait aussi en fonction du maintien de la cohérence de la collection dans son ensemble : suite de série.

7.4. Critères d'exclusion

Parmi les documents exclus de la sélection courante des romans en langues étrangères nous retiendrons :

- les documentaires ;
- la poésie ;
- les traductions.

En outre, nous noterons que les critères d'exclusion établis par la politique générale de sélection des Bibliothèques Municipales s'appliquent également aux documents en langues étrangères. En voici quelques-uns directement tirés de cette dernière (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2019) :

- Les documents frappés d'une décision de justice et qui sont interdits en Suisse ;
- Les documents incitant à la haine raciale ou à la violence ainsi que ceux portant atteinte à la dignité de l'homme ;
- Les documents incitant à des pratiques dangereuses ou illégales (drogues, mouvements sectaires, etc.) ;
- Les documents de propagande ainsi que ceux issus de mouvements fondamentalistes.

Sont soumis à réflexion :

- Les documents de niveau 4 (lecture difficile, documentation pour la recherche) ;
- Les documents présentant un caractère pornographique ;
- Les documents dont le contenu intellectuel ou scientifique n'est pas validé (para- sciences, para-médecine, ...) ;
- Les documents rédigés à compte d'auteur ainsi que les documents issus de sites d'autoédition.

8. Étude des bibliothèques environnantes, Canton de Genève

Afin de bénéficier d'un aperçu des collections en langues étrangères possédées par les autres bibliothèques environnant le réseau des Bibliothèques Municipales genevoises, des entretiens ont été conduits avec les bibliothécaires responsables en charge de ces collections. L'objectif de cet état des lieux en territoire genevois est double. En effet, il s'agira en premier lieu d'évaluer l'offre de documents en langues étrangères proposée par les autres institutions de la Ville de Genève, et ce, dans le but de créer une complémentarité au niveau de la langue des documents, du genre d'ouvrage, des types de supports, et du niveau de profondeur des collections à disposition de la population genevoise. La Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge et la Bibliothèque de l'Université de Genève ont donc été choisies, même si nous retiendrons qu'elles n'ont, ni les mêmes missions, ni le même public que les Bibliothèques Municipales. Le second objectif consiste à observer de quelle manière trois bibliothèques de lecture publique du canton de Genève constituent et gèrent leurs collections en langues étrangères, dans le but de pouvoir mieux discerner par la suite quel est le rôle tenu par ces dernières au sein de nos institutions.

8.1. Bibliothèque interculturelle de la Croix Rouge

8.1.1. Brève présentation de l'institution

La Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge²⁴, située en plein cœur de la Ville de Genève, offre à ses usagers un vaste choix de document en langues étrangères. Cette structure est endroit d'accueil pour les personnes nouvellement arrivées en Suisse qui souhaiteraient lire dans leur langue maternelle. Il s'agit également d'un lieu favorisant les échanges et les rencontres dans lequel des cours de langues sont dispensés (Centre d'intégration culturelle 2020). La particularité de cette institution réside notamment dans son mode de fonctionnement atypique. En effet, l'équipe, composée de deux bibliothécaires, d'un stagiaire, et d'une personne responsable des cours de français, est complétée par plus de deux-cents bénévoles. Ces derniers participent activement à la vie de la bibliothèque, ils peuvent travailler à l'accueil du public, au prêt, à l'aide aux devoirs, à la rédaction de lettres... En outre, ils assistent les bibliothécaires pour le catalogage dans certaines langues, ainsi que dans la sélection des ouvrages.

Il est intéressant de relever que la Bibliothèque interculturelle crée des partenariats avec d'autres Bibliothèques des communes environnantes. Moyennant une cotisation annuelle de cent CHF par année, les membres institutionnels peuvent bénéficier d'un lot de livres (minimum trente titres) prêtés pour une durée variable, allant de trois à six mois. Les livres sont accompagnés d'une notice et d'un résumé.

8.1.2. Langues proposées

La bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge propose plus de 38'000 ouvrages en 284 langues et dialectes en plus du français. Les dix langues les plus représentées dans leurs collections sont classées par ordre d'importance ci-dessous :

²⁴ Pour plus de détails concernant cette institution, voir le questionnaire, annexe 11.

1. anglais ;
2. espagnol ;
3. arabe ;
4. italien ;
5. albanais ;
6. russe ;
7. portugais ;
8. allemand ;
9. turc ;
10. chinois.

Selon les indicateurs de couverture linguistiques proposés par Bushing, Davis et Powells présentés dans le tableau à la page 18, l'ensemble de la collection peut correspondre aux indicateurs **(P)** et **(W)**, pour collection contenant une large sélection de titre dans une autre langue en plus des langues nationales.

8.1.3. Public intéressé par les collections multilingues

Le public de la bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge commence généralement par participer aux cours de langues proposés et bénéficier d'une assistance à la rédaction, c'est dans un second temps qu'ils deviennent usagers de la bibliothèque et qu'ils empruntent des documents. La grande majorité du public est donc allophone et récemment arrivée sur le territoire suisse, il y a également quelques francophones, mais ils sont en minorité. En conséquence, nous constatons qu'il ne s'agit généralement pas du même public venant aux Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève²⁵. Les deux institutions sont donc très complémentaires.

8.1.4. Types de documents

La bibliothèque interculturelle propose uniquement des livres. Il n'y a pas de documents électroniques représentés dans leurs collections. Une collection de romans en diverses langues est étoffée par des ouvrages pour la jeunesse, quelques documentaires et une offre riche de méthodes de langues (allant jusqu'au niveau B2) pour apprendre le français et les langues étrangères. De plus, elle propose des livres audios et des livres avec CD (e.g : comptines, contes et légendes du monde). Nous ajouterons à cet ensemble, une belle collection de livres bilingues pour toutes les catégories d'âge ainsi que des livres en gros-caractères en français, en italien, en allemand et en anglais. Des ouvrages trilingues sont également à disposition. Nous relèverons aussi l'existence d'une magnifique collection constituée à l'intention des enfants nommée "bébéthèque". Elle s'est constituée au fil de temps, et de nombreux bénévoles y ont contribué en traduisant les textes en français dans leur langue maternelle. Une fois les traductions réalisées, elles sont collées dans les documents en dessous du texte initial. Elle rencontre un franc succès, notamment auprès des crèches.

²⁵ Voir chapitre 5, pages 20 et 21.

8.1.5. Critères de sélection des langues

Afin de proposer un fonds qui soit en adéquation avec les besoins de leurs usagers, la bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge base le choix des langues des documents sur les demandes qu'elle reçoit. L'institution tient aussi compte des vagues de migration sur le territoire genevois et privilégie les acquisitions dans les langues de nouveaux arrivants.

8.1.6. Critères généraux de sélection des ouvrages en langues étrangères

La Bibliothèque ne possède pas de politique d'acquisition. Les seuls documents n'étant pas acceptés sont les ouvrages de propagande religieuse et politique. Les documents traitant de multiculturalité sont fortement appréciés, l'objectif étant de proposer des collections avec un vaste choix de langues étrangères.

8.1.7. Niveau des collections de romans et de documentaires

Selon le tableau visible à la page 17, les niveaux des romans du fonds vont de 1 à 4. Nous y trouvons donc tant de la littérature qualifiée comme étant de divertissement que de la littérature classique. En revanche, cela dépend des langues considérées, tous les niveaux ne sont pas représentés pour chacune d'entre-elles. Concernant les documentaires, le niveau reste assez élémentaire.

8.1.8. Traductions

La bibliothèque possède quelques traductions, mais elle privilégie néanmoins les ouvrages dans leur langue originale. Le critère principal retenu pour sélectionner les traductions est la célébrité de l'auteur.

8.1.9. Actions de médiation autour des collections en langues étrangères

Des activités sont organisées à la demande des crèches et des écoles. Des actions de médiations, comme par exemple des lectures de contes dans différentes langues, et diverses activités autour du livre et des langues étrangères leur sont proposées. Les actions de médiation dans les classes sont un moyen de faire connaître la bibliothèque aux familles des enfants. En plus des écoles, certaines associations viennent également avec des personnes venant d'arriver en Suisse. Il n'est pas rare qu'après avoir pris part aux actions de médiation, certains participants deviennent des membres actifs de la bibliothèque.

8.1.10. Langue rencontrant le plus de succès auprès du public

La langue espagnole rencontre un très grand succès ainsi que l'arabe. La communauté érythréenne est composée de grands lecteurs, car le tigrigna est une langue très demandée. Quelques membres de la communauté brésilienne sont également des usagers actifs, mais il ne s'agit pas de la majorité du public.

8.1.11. Achats des documents

Les collections ont été enrichies au fil des ans grâce aux dons. Pour se procurer des documents écrits dans d'autres langues n'étant pas disponibles sur le marché en Suisse, la bibliothèque s'appuie, notamment, sur son large réseau de bénévoles qui ramènent parfois des documents au retour de leurs voyages. Sinon, les achats de certaines langues se font en partie en ligne, sur Amazon, car il y a peu d'autres alternatives.

8.2. Bibliothèque de l'Université de Genève, Bastions

Afin de discerner dans quelles mesures les collections de l'Université de Genève sont complémentaires avec celles qui nous intéressent dans le présent mandat, un questionnaire a été envoyé aux bibliothécaires responsables de discipline en charge des cinq langues qui sont représentées aux Bibliothèques Municipales afin d'évaluer la profondeur et le niveau de leurs collections. Les bibliothécaires responsables de l'anglais et de l'allemand ont pu apporter une réponse.

8.2.1. Brève présentation de l'institution

La Bibliothèque Universitaire de Genève se déploie sur plusieurs sites, les principaux étant le site Uni Bastions, Uni Arves, Uni CMU, Uni Mail, chacun desservant plusieurs pôles d'enseignement (Bibliothèque de l'Université de Genève 2020). L'ensemble de leurs collections sont axées autour des domaines d'enseignement et de recherche de l'Université de Genève. Ouvertes à la communauté universitaire ainsi qu'à la cité, le réseau des bibliothèques offre une large gamme de services documentaires en complément à ses collections. (Bibliothèque de L'Université de Genève 2020). Nous verrons dans la brève présentation qui va suivre, que la Bibliothèque Universitaire de Genève ne possède ni le même type d'offre documentaire, ni le même de public que les Bibliothèques Municipales genevoises. La bibliothèque du réseau sur laquelle notre intérêt va porter sera la bibliothèque adjointe à la Faculté des Lettres, le site des Bastions, car c'est en effet en ces lieux que la littérature en langues étrangères est proposée.

8.2.2. Langues proposées

En plus de documents en français, la Bibliothèque de la Faculté des lettres propose les langues suivantes :

1. arabe ;
2. russe ;
3. arménien ;
4. grec moderne ;
5. allemand ;
6. anglais ;
7. italien ;
8. espagnol ;
9. portugais ;
10. coréen ;
11. japonais ;
12. chinois ;
13. romanche ;
14. russe

Selon les indicateurs de couverture linguistiques proposés par Bushing, Davis et Powells²⁶, si nous considérons les segments documentaires séparément, la collection en anglais

²⁶ Pour consulter l'ensemble des indicateurs de couverture linguistique, voir p.18.

correspond à l'indicateur **(X)** collection principalement dans une autre langue. Concernant la collection en allemand, elle peut être évaluée selon l'indicateur **(P)** collection essentiellement dans la langue nationale, si nous prenons en considération l'allemand comme étant l'une des langues principales de notre pays.

8.2.3. Public intéressé par les collections en langues étrangères

Selon les bibliothécaires responsables de collections interrogées, les collections de la Bibliothèque Universitaire sont principalement dévolues à des fins d'études. Bien que l'institution soit ouverte sur la cité, nous constatons que la grande majorité du public venant emprunter des documents en langues étrangères est généralement composée d'universitaires. Il y a néanmoins un public externe à l'Université, parfois multilingue ou possédant un attrait particulier pour une langue venant profiter de l'offre documentaire, mais il ne s'agit pas de la majorité.

8.2.4. Types de documents (allemand et anglais)

L'une des principales caractéristiques des collections de la Faculté des Lettres, est l'approche critique de la littérature. La collection d'ouvrages en allemand dénombre 35'929 titres, tandis que la collection anglaise s'élève à 34'000 documents (Bibliothèque de l'Université de Genève 2020). En complément des ouvrages format papier, la Bibliothèque des Bastions propose des e-books en anglais et en allemand. Elle possède également des livres sonores en allemand. En outre, de nombreuses ressources numériques sont accessibles grâce aux bases de données spécialisées. Si la collection en allemand ne compte pas de documentaire, la collection en anglais, en revanche, en rassemble quelques-uns qui sont considérés comme étant d'un niveau exigeant. Dans ces deux langues, il y a extrêmement peu d'ouvrages permettant une lecture bilingue.

8.2.5. Critères généraux de sélection des ouvrages et des langues

Le choix des langues et des documents s'effectue en fonction de la politique documentaire établie. Les langues représentées correspondent aux besoins de la Faculté des Lettres en termes de recherche et d'enseignement.

8.2.6. Niveau de profondeur générale des collections

Selon les indicateurs de profondeur proposés par le tableau réalisés par Bushing, Davis et Powell²⁷ la collection anglaise est évaluée au niveau 3c : "Niveau d'étude et de contribution à l'enseignement support de formation niveau confirmé" ainsi qu'au niveau 4 correspondant au niveau de recherche (DEA, doctorats). La collection allemande est évaluée aux mêmes niveaux de profondeur, mais atteste posséder également des documents de niveau 3b "Niveau d'étude et de contribution à l'enseignement, support de formation niveau intermédiaire".

8.2.7. Niveaux, littérature

Si nous évaluons la collection en langue anglaise selon l'échelle proposée par le tableau réalisé par Bushing, Davis et Powell visible à la page 17, les niveaux 2, 3, 4 sont principalement représentés, avec toutefois un peu de littérature de niveau 1, cette évaluation concerne les

²⁷ Pour consulter le tableau dans sa globalité, voir annexe 11 question 7.

ouvrages proposant une approche critique de la littérature. Quant à la langue allemande, la collection est évaluée principalement au niveau 4.

8.2.8. Traductions

Qu'il s'agisse de la langue anglaise ou de la langue allemande, très peu de traductions sont acquises, les exceptions sont très rares. Concernant la langue anglaise, l'achat d'une étude critique ou d'une œuvre littéraire traduite est envisageable si cela s'avère être nécessaire à l'enseignement.

8.3. Bibliothèque du Forum de Meyrin

8.3.1. Brève présentation de l'institution

La Bibliothèque du Forum de Meyrin²⁸ est implantée au sein d'une commune fortement multiculturelle, dans laquelle plus de cent nationalités sont représentées. Environ 44% de la population meyrinoise est de nationalité étrangère (Commune de Meyrin 2020). L'institution possède des collections d'une grande richesse baptisées "autres langues". Au moment de l'inauguration, des locaux de la bibliothèque de Meyrin ont été mis à la disposition de la bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge. Après le départ de cette dernière et suite à une volonté politique, les collections baptisées "autres langues", ont eu pour objectif de se développer à la hauteur de 10% du fonds global.

8.3.2. Langues proposées

Cette institution a pour particularité de proposer de très nombreuses langues dont nous n'exposerons pas une liste exhaustive ici.

- anglais (1883 documents);
- allemand (1356 documents);
- espagnol (778 documents);
- italien (765 documents);
- portugais (279 documents) ;
- tamoul (218 documents);
- albanais (205 documents);
- serbe (204 documents);
- arabe (159 documents);
- chinois (109 documents).

En tout 6'000 documents en autres langues sont proposés, adultes et jeunesse confondus, ce qui constitue environ 13 à 14% du fonds total. Toujours en fonction des indicateurs de couverture linguistique proposés par Bushing, Davis et Powells présentés dans le tableau à la page 18, l'ensemble de la collection en langues étrangères peut correspondre à l'indicateur **(S)** : collection contenant une sélection de titres dans une autre langue ; et **(P)**, car l'allemand et l'italien sont considérées comme des langues nationales et non étrangères.

²⁸ Pour plus d'information, consulter le questionnaire, annexe 12.

8.3.3. Public intéressé par les collections en langues étrangères

Selon les observations du bibliothécaire responsable du Forum de Meyrin, les usagers démontrant un intérêt pour les collections de romans en langues étrangères sont principalement allophones, voir bilingues. Un certain public travaille dans les grandes organisations internationales, et se trouve être de langue maternelle anglaise. Si les populations issues de la migration sont présentes dans la commune, elles ne viennent pas nécessairement en bibliothèque.

8.3.4. Types de documents

La collection adulte “autres langues” est composée majoritairement de fiction, si nous classons à part les méthodes de langues. Les quelques documentaires possédés (livres de cuisine par exemple) sont des dons faits par les usagers. La collection comprend également des dictionnaires bilingues en plusieurs langues. La collection constituée à l'intention du jeune public comprend quelques documentaires, notamment des imagiers, pour les premiers apprentissages.

8.3.5. Critères de sélection des langues

Lorsque le fonds “autres langues” a été créé, le choix s'est porté sur les langues qui étaient les plus représentées dans la commune de Meyrin, soit l'anglais, l'allemand, l'italien, l'espagnol et le portugais. Pendant quelques années, la bibliothèque n'a possédé que ces langues-là. Puis, après une visite inspirante de la Bibliothèque associative Globlivres à Renens, une structure qui a été développée par des personnes issues de la migration, la bibliothèque meyrinoise a réorienté ses choix. C'est en effet basé sur l'exemple de Globelivres et avec la volonté de proposer un choix le plus vaste possible que l'institution a décidé de représenter un panel de langues très varié en achetant un ou deux titres à chaque fois. Il y a donc des ouvrages en inuit, birman, estonien, kasakh, maori, etc... L'objectif est de créer une forme d'appel, de voir si le fonds peut se développer par la suite s'il rencontre son public.

8.3.6. Critères généraux de sélection des ouvrages en langues étrangères

La Bibliothèque ne possède pas de politique d'acquisition, la sélection se fait de manière instinctive, notamment en fonction des ouvrages trouvés sur internet pour les langues qui ne sont pas disponibles sur le marché suisse via le circuit traditionnel.

8.3.7. Niveau des collections de romans “Autres langues”

Si nous évaluons la collection “autres langues” selon l'échelle proposée par le tableau réalisé par Bushing, Davis et Powell visible à la page 17, le fonds peut être principalement évalué entre le niveau 1 et 2. Quelques ouvrages de littératures classiques de niveau 4 sont proposés, mais il ne s'agit pas de la majorité. Toutefois, il est difficile d'évaluer le niveau, car cela dépend des langues concernées.

8.3.8. Traductions

Les traductions ne sont pas acquises de manière systématique, les achats des ouvrages dans leur langue originale sont privilégiés. Quelques exceptions sont faites en fonction de la popularité de l'auteur et de la demande des usagers qui seraient en quête de best-sellers traduits. L'un des critères retenu est également la possibilité de créer un pont entre les collections et afin que les usagers bilingues puissent lire dans les deux langues.

8.3.9. Actions de médiation autour des collections “Autres langues”

À l'heure actuelle, très peu d'actions de médiation autour des collections en autres langues sont organisées. Néanmoins, un travail important est en cours de développement pour faire connaître la richesse des collections, notamment avec le centre de requérants d'asile, permettant dans le même temps de les intégrer dans la vie culturelle meyrinoise.

8.3.10. Langues rencontrant le plus de succès auprès du public

Dans les années soixante, la commune de Meyrin a accueilli beaucoup de nouveaux habitants provenant de suisse-allemande, un certain nombre de leurs usagers parlent donc allemand. Le CERN ne se situant pas très loin, il y a toute une population internationale parlant anglais qui vient à la bibliothèque.

8.4. Bibliothèque Municipale de Carouge

8.4.1. Brève présentation de l'institution

Les Bibliothèques Municipales de Carouge²⁹ se déploient sur deux sites, l'un situé au Boulevard des promenades, et le second aux Grands-Hutins. Si le site des Promenades représente la bibliothèque telle que nous nous l'imaginons encore actuellement, le site des Grands-Hutins se distingue de par sa position de bibliothèque de “relais”. Le système mis en place par ce dernier a pour particularité de proposer aux lecteurs non-inscrits des documents en libre accès, qui, en fonction de leur type, ne sont pas toujours enregistrés lors du processus de prêt. Les bibliothèques carougeoises proposent à leurs usagers 60'000 documents en totalité (Bibliothèque de Carouge 2020).

Nous relèverons que l'institution est en train d'entamer un processus de réflexion autour de leur fonds de romans en langues étrangères, les réponses apportées au questionnaire correspondent donc au fonds tel qu'il est actuellement.

8.4.2. Langues proposées

La bibliothèque Municipale de Carouge offre des documents dans les cinq langues suivantes :

- allemand (215 titres) ;
- anglais (204 titres);
- espagnol (168 titres);
- italien (128 titres);
- portugais (65 titres).

Selon les indicateurs de couverture linguistique proposés par Bushing, Davis et Powells présentés dans le tableau à la page 18, l'ensemble de la collection en langues étrangères peut correspondre à l'indicateur **(S)** : collection contenant une sélection de titres dans une autre langue.

8.4.3. Public intéressé par les collections en langues étrangères

Selon l'appréciation de la bibliothécaire responsable du fonds en langues étrangères, le public démontrant un intérêt pour ce secteur serait principalement allophone, voire multilingue.

²⁹ Pour plus d'information, consulter le questionnaire, annexe 13.

Concernant les usagers francophones, le fonds actuel ne leur correspondrait pas encore tout à fait pour le moment.

8.4.4. Types de documents

La bibliothèque propose uniquement des romans en langues étrangères format papier à destination des adultes. Cette offre ne comprend pour le moment pas d'ouvrage permettant une lecture bilingue.

8.4.5. Critères de sélection des langues

Les critères de sélection des langues ne sont pas renseignés. Le choix s'est effectué avant que la bibliothécaire responsable des langues étrangères actuellement en poste reprenne le fonds en charge.

8.4.6. Critères généraux de sélection des ouvrages en langues étrangères

La Bibliothèque ne possède pas de politique d'acquisition pour ce segment de collection actuellement.

8.4.7. Niveau des collections de romans en langues étrangères

Selon l'échelle proposée à la page 17, le fonds est évalué essentiellement comme étant de niveau 2 : lecture intermédiaire, romans contemporains, littérature moderne. Avec en complément un peu de niveau 1 (littérature de divertissement, auteurs commerciaux) et de 4 (littérature classique).

8.4.8. Traductions

Le choix de la bibliothèque se porte uniquement sur les ouvrages publiés dans leurs langues originales.

8.4.9. Actions de médiation autour des collections en langues étrangères

Actuellement, la bibliothèque Municipale de Carouge n'organise pas d'action de médiation autour de ce pan de collection. En revanche, elle souhaiterait en organiser à l'avenir. Néanmoins, le fonds est valorisé au sein des rayons, et les nouveautés sont exposées dans un espace qui leur est consacré.

8.4.10. Langue rencontrant le plus de succès auprès du public

L'anglais peut éventuellement être considéré comme étant la langue rencontrant le plus de succès. Néanmoins, il s'agit également de la langue la plus représentée au sein de la collection en langues étrangères.

8.5. Bibliothèque Municipale de Vernier

8.5.1. Brève présentation de l'institution

Vernier, une commune à forte mixité culturelle, dispose d'un réseau de trois bibliothèques publiques : les bibliothèques municipales de Châtelaine, d'Avanchet et de Vernier-Village³⁰. Dans chacune d'entre elles, une section pour les adultes et une section enfants sont représentées. En totalité, plus de 75'000 documents peuvent être empruntés. Une offre dans

³⁰ Pour plus d'information, consulter le questionnaire, annexe 14.

laquelle nous trouvons principalement des collections d'ouvrages au format papier : romans, documentaires, albums et bandes dessinées (Bibliothèque Municipales de Vernier 2020).

8.5.2. Langues proposées

En plus des documents en français, cette bibliothèque offre des documents pour les adultes dans les langues suivantes :

- allemand (257 documents) ;
- italien (127 documents) ;
- espagnol (118 documents) ;
- portugais (47 documents) ;
- anglais (257 documents).

À ces cinq langues, s'ajoutent quelques titres en arabe et en albanais loués à la bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge. Quant à la collection destinée au jeune public, elle propose également les langues citées ci-dessus, mais complète également son offre par un lot de documents loué à la bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge en tigrigna, farsi, arabe et en albanais. En totalité, les bibliothèques de Vernier possèdent 1'600 titres en langues étrangères, sections adultes et jeunesse confondues, soit environ 4% de l'ensemble de leur fonds. Selon les indicateurs de couverture linguistiques présentés dans le tableau à la page 18, la collection en langues étrangères peut correspondre à l'indicateur **(S)** : collection contenant une sélection de titres dans une autre langue.

8.5.3. Public intéressé par les collections multilingues

L'institution ne tient pas de statistiques permettant de voir la nationalité et les langues parlées par les usagers. Toutefois, selon les observations de la bibliothécaire responsable, le public principalement intéressé par les collections multilingues serait allophone, voire bilingue. Il semblerait que les usagers étant de nationalité étrangère soient déjà intégrés et parlent couramment le français, l'institution atteste ne pas recevoir beaucoup de public nouvellement arrivés en Suisse. Il arrive qu'ils empruntent quelques romans en français, complétés par un ouvrage dans une autre langue, afin de garder le contact avec leur langue maternelle.

8.5.4. Types de documents

La bibliothèque de Vernier propose principalement des ouvrages de fiction pour les adultes et des documents pour la jeunesse. Des dictionnaires en plusieurs langues sont disponibles ainsi qu'un grand rayon de méthodes de langues. Elle ne possède en revanche pas de documentaire ni de presse en langues étrangères. N'ayant que trop peu de demande de la part du public, les abonnements ont été suspendus. Des ouvrages permettant une lecture bilingue sont également disponibles. En plus des ouvrages au format papier, des livres numériques en anglais sont disponibles pour les usagers via la plateforme e-Bibliomédia.

8.5.5. Critères de sélection des langues

Les Bibliothèques de Vernier ne possèdent pas de politique d'acquisition, la constitution de la collection se fait de manière empirique en fonction de ce que les bibliothécaires peuvent trouver sur le marché. En raison des difficultés rencontrées en matière d'approvisionnement d'ouvrages en différentes langues sur le marché genevois, il arrive que les bibliothécaires ramènent, de manière occasionnelle, quelques titres de leurs voyages à l'étranger. Le choix de langues qui complètent la collection en langues étrangères "de base", varie au fil des ans.

En effet, les bibliothécaires ayant la charge de la sélection tiennent compte des nouveaux arrivants de la commune de Vernier et des langues dites de la migration. Les bibliothèques de Vernier ont également un partenariat avec des classes d'accueil et essaient donc d'avoir un choix d'ouvrages varié qui puisse correspondre à ces dernières.

8.5.6. Critères généraux de sélection des ouvrages en langues étrangères

Les collections sont composées à l'intention du "grand public". Une attention particulière est portée sur les auteurs rencontrant une certaine notoriété dans leur pays. Les auteurs suisses-allemands sont intégrés à la collection en allemand.

8.5.7. Niveau des collections de romans en langues étrangères

Selon le tableau d'évaluation visible à la page 17, les niveaux les plus représentés dans les rayons de littérature étrangère sont les niveaux 1 et 2, soit la littérature de genre (policiers, romans policiers, science-fiction), des bestsellers et la littérature moderne.

8.5.8. Traductions

L'achat de traductions pour la collection en langues étrangères n'est pas systématique, la priorité est donnée à la langue originale. Cela peut arriver que les bibliothèques en fassent l'acquisition en fonction des dons et de ce que les bibliothécaires peuvent trouver sur le marché. Concernant la littérature pour les adultes, des exceptions sont faites en fonction de la popularité des auteurs. Concernant la littérature jeunesse, la bibliothécaire responsable tente de se procurer les traductions de quelques auteurs incontournables, car, selon son opinion, la production belge, française et anglaise est prépondérante sur le marché.

8.5.9. Répartition du fonds en langues étrangères sur le réseau

Étant donné que le réseau de bibliothèques de Vernier est de taille modeste, les documents en langues étrangères à destination des adultes sont gérés sous la forme d'un fonds commun, partagé par les trois bibliothèques. Quant aux documents pour la jeunesse en langues étrangères, chaque site gère son propre fonds. Les ouvrages en langues étrangères à destination des adultes sont ainsi répartis de manière assez égalitaire entre les trois sites et font l'objet d'un tournus tous les 2 ans. Ainsi, les trois succursales partagent ce pan de leur collection. Il est intéressant de préciser que le prêt entre bibliothèques permet aux usagers du réseau de commander un document provenant, par exemple, du site de Vernier-Village, depuis la bibliothèque de Châtelaine. Une fois le document disponible, ils n'auront pas besoin de se déplacer sur l'autre site pour venir le récupérer.

8.5.10. Actions de médiation autour des collections en langues étrangères

La Bibliothèque de Vernier ne fait pas d'action de médiation autour de ses collections en langues étrangères.

8.5.11. Langue rencontrant le plus de succès auprès du public

La langue ayant les taux de rotation le plus élevé est l'anglais, suivie ensuite par l'espagnol et l'italien.

9. Étude, réseaux de bibliothèques publiques étrangers

Le peu de littérature professionnelle existant sur le sujet, a été une invitation forte à aller observer les pratiques de différentes institutions à l'étranger. C'est à cette fin que dix bibliothèques publiques ont été contactées³¹, cinq d'entre elles ont répondu. Pour la présentation qui va suivre, nous choisirons les quatre institutions ayant donné les réponses les plus complètes³². Les bibliothèques publiques étrangères ont été choisies en fonction de plusieurs critères, parmi lesquels nous citerons ceux-ci :

- la taille de leur réseau ;
- la langue du pays ;
- la diversité de leurs collections en langues étrangères ;
- leur représentation en tant que pôle de compétences dans la littérature professionnelle.

Ce sur quoi notre intérêt portera particulièrement au cours de cette troisième partie sera leur mode de fonctionnement en réseau. Nous nous interrogerons notamment sur les critères qui ont été retenus afin d'orienter la logique de répartition des segments de collections multilingues à travers un réseau. De plus, nous nous renseignerons sur les procédures mises en place en matière de sélection. En effet, les tâches qui y sont liées sont bien souvent épineuses et demandent aux institutions de mobiliser des ressources importantes en termes de temps et de personnel. Les entretiens conduits avec les bibliothécaires seront par la suite source d'inspiration pour la création des scénarii.

9.1. Bibliothèques Municipales de Lyon

9.1.1. Présentation de l'institution et langues proposées

La Bibliothèque municipale de Lyon est la deuxième bibliothèque de France en termes de fonds et de richesses patrimoniales, après la Bibliothèque nationale française (BnF)³³. La Bibliothèque de la Part-Dieu, organisée en sections, abrite un espace consacré aux langues étrangères dénommé : "Langues et Littératures", des collections d'un niveau que nous qualifierons de confirmé³⁴ en trente langues différentes y sont réunies. Le site de la Part-Dieu propose environ 2'000 ouvrages en langue originale en libre accès dans le département cité plus haut. Une importante partie de la collection est classée dans le Silo de conservation, mais référencée différemment. La collection est principalement développée autour de la fiction même si elle propose également de la poésie. Nous trouvons notamment de la presse et des magazines en langues étrangères dans l'espace kiosque. Selon les indicateurs de couverture linguistiques présentés dans le tableau à la page 18, la collection en langues étrangères du réseau lyonnais peut correspondre à l'indicateur **(S)** : collection contenant une sélection de titres dans plusieurs autres langues.

³¹ Afin de voir la liste des institutions contactées, se référer à l'annexe 21.

³² Les Bibliothèques Municipales de Lisbonne ne sont pas présentées dans le corps du mémoire. Néanmoins, le guide d'entretien est consultable, se référer à l'annexe 17.

³³ Afin de consulter le guide d'entretien, se référer à l'annexe 15.

³⁴ Si nous nous référons à l'échelle d'évaluation pour la littérature visible à la page 17, le fonds de la Part-Dieu correspondrait plutôt aux niveaux 2 à 4.

9.1.2. Méthode de répartition des segments de la collection multilingue

La Bibliothèque municipale de Lyon est un réseau de seize bibliothèques. Les collections en langues étrangères sont réparties sur l'ensemble du réseau selon certains critères. Nous retiendrons, en premier lieu, que la Bibliothèque de la Part-Dieu propose le choix le plus vaste du réseau de documents en langues originales. Les bibliothèques d'arrondissement, quant à elles, proposent des collections de taille plus modeste principalement en trois langues (anglais, espagnol, italien et un peu d'arabe et d'allemand), collections qui comportent de la littérature de genre et de divertissement à l'intention des adultes et des adolescents. Les bibliothèques d'arrondissement proposent aussi des documents pour les enfants, ce qui est moins le cas de La Part-Dieu dont les collections en langues étrangères sont plutôt orientées vers les adultes.

La répartition des collections se fait en fonction des statistiques de prêt, si une langue rencontre plus de succès sur l'un des sites, les acquisitions se feront en conséquence. Ce n'est que très rarement que les collections sont réparties en fonction de la nationalité des populations présente autour des bibliothèques. La Bibliothèque municipale de Lyon a fait le choix de répartir les segments de sa collection en langues étrangères sur l'ensemble du réseau afin qu'ils soient à la disposition de tous.

De plus, dans l'optique de redonner une seconde vie aux titres qui tournent moins, les bibliothèques du réseau s'échangent parfois leur fonds en langues étrangères. Cela crée un effet de nouveauté, en permettant aux usagers, peu mobiles sur le réseau et très fidèles à l'une de leur bibliothèque d'arrondissement, de découvrir des ouvrages qu'ils n'avaient auparavant jamais pu consulter.

9.1.3. Méthodes de sélection des documents

Deux méthodes de sélection des ouvrages en V.O sont appliquées par la Bibliothèque municipale de Lyon. Une fois par an, le service des acquisitions fait une sélection de titres pour les langues principales soit : l'anglais, l'allemand et l'espagnol. Une synthèse de la sélection est réalisée, pour ensuite être proposée à l'ensemble du réseau, afin de faire une commande groupée et annuelle. Nous noterons toutefois que cette liste ne comprend pas les classiques, car c'est le département "Langues et Littératures" qui en a la charge. Indépendamment de cette liste, chaque bibliothèque du réseau a la possibilité de passer des commandes des ouvrages de leur choix.

Le département "Langues et Littératures" de la Part-Dieu fait énormément de veille littéraire, consulte la presse étrangère, les blogs, les sites d'institutions étrangères...

9.1.4. Appuis externes, aide à la sélection

Ce n'est que de manière ponctuelle que la Bibliothèque municipale de Lyon recourt à une aide externe pour la sélection. Une collaboration avec une association japonaise a été mise en place afin d'obtenir de l'aide pour cataloguer les documents. Si les usagers peuvent faire des propositions d'achat, ces derniers ne collaborent pas avec les bibliothécaires lors de tâches de sélection. Il n'existe donc pas de sélection dite "participative" pour les ouvrages en langues étrangères, mise à part une expérimentation dans le domaine de la bande dessinée. Il arrive que les bibliothécaires en charge de la sélection s'appuient sur les conseils des libraires, mais la plupart du temps la sélection se fait à l'interne.

Néanmoins, La Part-Dieu propose une très belle collection en chinois, et échange, une fois par an, avec deux bibliothèques publiques chinoises une liste d'une quarantaine de titres à succès.

9.1.5. Médiation culturelle autour des collections en langues étrangères

Il n'existe pas d'actions de médiation culturelle qui soient spécifiques à la collection en langues étrangères. En outre, nous relèverons l'existence des cafés "Français langue étrangère" (FLE) qui sont organisés dans plusieurs bibliothèques du réseau. Organisés par des associations, cette activité, qui se déroule en français, est destinée aux personnes apprenant la langue.

9.2. Bibliothèques Municipales de Grenoble

9.2.1. Présentation de l'institution et langues proposées

La Ville de Grenoble est desservie par un réseau de douze Bibliothèques Municipales³⁵. Nous nous intéresserons particulièrement à la singularité de l'une d'entre elles : la Bibliothèque Municipale internationale (BMI) dont le fonds d'environ 28'000 documents est composé à 90% de documents en langues étrangères, soit, toujours en prenant en considération les indicateurs de couverture linguistique visibles à la page 18, nous évaluerons ce fonds selon l'indicateur **(W)** pour une large sélection de titres dans plusieurs autres langues que le français. La bibliothèque propose en choix varié dans les six langues suivantes : anglais, espagnol, italien, arabe, portugais, allemand. L'espace de la bibliothèque est divisé par langue, tous les ouvrages sont classés selon un code couleur défini.

Nous y trouverons des ouvrages de fiction³⁶, tant pour les adultes que pour la jeunesse, des documentaires, de la presse, de la musique, des DVD, sans oublier une collection assez développée de méthodes de langues. Plus récemment, la collection s'est vue augmentée par des récits et des guides de voyage qui suscitent l'intérêt du public.

Nous relèverons que la BMI partage ses locaux avec le centre de documentation du Lycée Europol. Le choix des langues avait donc déjà été préalablement défini en fonction de celles qui y sont enseignées. En conséquence, la collection est accessible aux lycéens comme au grand public.

9.2.2. Méthode de répartition des segments de la collection multilingue

Depuis 2003, suite à une volonté politique, il a été décidé de créer une bibliothèque municipale spécialement dédiée aux langues étrangères, afin que la richesse de ces collections soit accessible au plus grand nombre. Les collections multilingues ont donc toutes été réunies à la Bibliothèque Municipale internationale (BMI). Les autres bibliothèques du réseau ne proposent pas de documents en langues étrangères, exception faite des méthodes de langues et des ouvrages bilingues.

Le choix de rassembler les collections en langues étrangères dans une seule bibliothèque n'a donc pas été une décision prise en considération de la présence potentielle d'une forte concentration de population multiculturelle dans les quartiers environnant l'institution. Néanmoins, la presque île scientifique sur laquelle est basée la bibliothèque abrite deux centres

³⁵ Pour consulter le guide d'entretien, se référer à l'annexe 16.

³⁶ Si nous nous référons à l'échelle d'évaluation pour la littérature visible à la page 17, la BMI propose un important fonds de niveau 4, littérature classique, ainsi que du niveau 1 et 2.

de recherche en physique, l'Institut Laue-Langevin et le Synchrotron. Les cadres, venus de l'étranger afin de travailler pour ces entreprises, scolarisent souvent leurs enfants au lycée Europol. Ces derniers peuvent donc bénéficier des collections en langues étrangères proposées par la bibliothèque.

Nous relèverons également qu'en été, lors de sa fermeture, la BMI prête une partie des documents de son fonds en langues étrangères aux autres sites du réseau. Les livres voyagent donc et permettent aux usagers n'ayant pas encore eu connaissance de la richesse du fonds de la BMI d'y avoir accès. Le but étant notamment de les inciter à venir fréquenter la bibliothèque plus tard.

9.2.3. Méthodes de sélection des documents

Pour travailler en tant que bibliothécaire à la Bibliothèque publique internationale de Grenoble, un intérêt pour les langues étrangères ainsi des compétences en anglais sont indispensables. La sélection des ouvrages se fait à l'interne, l'équipe de la BMI ayant procédé à un partage des tâches en fonction des langues parlées par chacun. Chaque acquéreur est au moins très à l'aise, voir bilingue, dans l'une des langues proposées par la bibliothèque.

La sélection se fait notamment sur internet, par le biais du site de la librairie "Abracadabra", située dans l'Isère chez laquelle la bibliothèque se fournit. Les librairies spécialisées en langues étrangères ont toutes fermé à Grenoble, aussi le fournisseur précédemment cité est devenu relativement connu en France. Les bibliothécaires chargés de faire le choix des documents font de la veille documentaire informelle sur internet, se renseignant ainsi sur les prix littéraires, la sélection mise en avant par le Goethe Institut, etc.

9.2.4. Appuis externes, aide à la sélection

Si les usagers ne participent pas directement à la sélection, il existe un cahier de suggestions proposé à l'intérieur de la bibliothèque dans lequel les usagers peuvent faire des propositions d'achat. Les différents clubs mis en place, dont il sera question au point suivant, sont également un très bon moyen pour les animateurs des clubs pour d'échanger autour de la littérature et de faire, par la suite, des suggestions d'achats aux bibliothécaires.

La librairie dans laquelle se fournit la bibliothèque peut notamment faire des recommandations précieuses. Concernant la langue arabe, une ancienne collègue arabophone propose toujours son aide et se charge de la sélection à distance. Il n'existe actuellement pas de partenariat formalisé avec des institutions étrangères afin de faciliter les processus de sélection, mais il est arrivé de manière très ponctuelle qu'une collaboration soit mise en place, comme par exemple avec une stagiaire de l'Institut de Berlin.

À une certaine époque, les enseignants du lycée Europol faisaient des recommandations et des suggestions d'achats, néanmoins cette collaboration n'existe plus actuellement.

9.2.5. Médiation culturelle autour des collections en langues étrangères

La BMI est très active dans le domaine de la médiation autour de ses collections. Une fois par mois, elle offre à son jeune public une médiation autour des contes et chansons en espagnol afin de les sensibiliser à la langue. Pour citer d'autres exemples, des clubs de lecture et de conversation dans diverses langues ont été mis en place, pour les adultes et pour la jeunesse. Bien que la BMI ne propose pas encore de collection en langues asiatiques, il existe un club d'initiation à la culture et à la langue japonaise, qui a attiré tout un public féru de mangas. Ces

clubs, très dynamiques, sont animés environ une fois par mois par des bénévoles, ces derniers font généralement partie d'associations créées autour de leur communauté linguistique, l'un des critères assez indispensables pour devenir animateur étant d'être allophone. Afin de formaliser les partenariats, une convention est signée entre la bibliothèque et les bénévoles.

Les clubs de conversation, sans être un cours à la structure rigide, offrent un cadre dans lequel les participants peuvent échanger autour de la vie quotidienne. Ils accueilleraient plutôt un public de francophones désirant garder contact ou s'améliorer dans une langue. Quant aux clubs de lecture, ils visent plutôt à favoriser les échanges autour de la littérature. Souvent, un programme est déterminé par les animateurs autour de cinq ou six ouvrages. Ces clubs, fréquentés par un public aux catégories d'âges très variées, attireraient plutôt des allophones, ou des francophones maîtrisant très bien la langue, dont des professeurs de langue à la retraite.

Il est intéressant de relever que les bénévoles animateurs des clubs avaient souvent le statut d'usagers de la BMI avant d'offrir leurs services de manière spontanée. Les bibliothécaires s'occupent uniquement de la partie logistique pour la mise en place des clubs, le reste est entièrement à la charge des bénévoles, il s'agit donc là d'une participation active de leur part à la vie de la bibliothèque.

9.3. Bibliothèques Municipales de Montreuil

9.3.1. Présentation de l'institution et langues proposées

Les Bibliothèques municipales de la Ville de Montreuil³⁷ sont au nombre de quatre. Le réseau est composé d'une bibliothèque centrale, le site Robert-Desnos, et de trois bibliothèques de quartier : Daniel-Renault, Colonel-Fabien et Paul-Éluard (Bibliothèques Municipales de Montreuil 2020). Selon les statistiques récoltées par l'institution, la Ville de Montreuil est composée de 27,7 % d'immigrés et 19,4 % d'étrangers. Il a notamment été observé que les publics migrants et allophones ne fréquentaient pas beaucoup les bibliothèques, les barrières culturelles et linguistiques représentant souvent un obstacle de taille (Perol 2020). Les Bibliothèques municipales montreuilloises, en partenariat avec le service municipal "Lutte contre les discriminations et Intégration", ont mis en place des actions afin de répondre aux besoins des publics immigrés et /ou allophones. La bibliothèque dispose donc d'un fonds en langues étrangères comptant notamment les langues d'immigration les plus représentées à Montreuil. Le fonds en langues étrangères propose principalement des romans³⁸, mais comprend également quelques documentaires (d'un niveau de lecture facile à moyen) lorsqu'il s'agit d'ouvrages ayant remporté un certain succès éditorial ou évoquant des problématiques d'actualité. Une collection de films, de la musique ainsi que de la presse en langues étrangères, sans oublier les méthodes de langues, complètent cet ensemble documentaire (Perol 2017). Quant au secteur jeunesse, il possède son propre fonds en langues étrangères, d'une taille relativement similaire à celui proposé pour les adultes. Le choix des langues disponibles est très varié, en effet, la bibliothèque offre notamment des documents en roumain, russe, vietnamien, hébreu, espagnol, turc, tamoul, polonais, allemand. Le public auquel s'adresse cette offre est extrêmement varié, il peut s'agir d'un public migrant et/ou allophone,

³⁷ Pour consulter le guide d'entretien, consulter l'annexe 19.

³⁸ Si nous nous référons à l'échelle d'évaluation pour la littérature visible à la page 17, les Bibliothèques de Montreuil proposent un fonds de romans de niveaux 1 et 2.

d'un public bilingue, d'étudiants venant de l'étranger, d'enfants scolarisés au sein de classes pour allophones...

9.3.2. Méthode de répartition des segments de la collection multilingue

La production de statistiques ethniques étant interdite en France (Le Monde 2019), la Bibliothèque de Montreuil s'appuie donc sur les données rassemblées par le service démographique de la Ville afin d'orienter son choix de langues. Concernant la répartition du fonds à proprement parler, il est majoritairement rassemblé à la bibliothèque centrale. Les bibliothèques de quartiers proposent également quelques langues qui ont été définies en fonction des observations des bibliothécaires qui y travaillent. En effet, les professionnels travaillant sur le terrain en contact avec le public disposent de bonnes connaissances de ce dernier, de leurs demandes, de l'histoire des différents quartiers, etc.

9.3.3. Méthodes de sélection des documents

Un groupe de travail composé de quatre acquéreurs se charge des tâches liées à la sélection. Parmi eux, deux sont responsables du secteur adultes et deux autres se chargent du secteur jeunesse. Les professionnels responsables de la sélection se déplacent ensuite en librairie et acquièrent pour l'ensemble du réseau de bibliothèques en fonction d'une série de critères établis par le groupe auparavant. La bibliothécaire responsable de la coordination du groupe de sélection évoque la particularité de ce fonds, dont la constitution dépend fortement de la disponibilité des ouvrages en librairie, ainsi que des choix qui ont été opérés en amont par les librairies fournisseuses. Les bibliothèques de Montreuil essaient de proposer pour chaque public locuteur d'une langue, un petit choix de documents adaptés à ses besoins et à ses goûts. Le fonds développé a donc une vocation généraliste afin de correspondre aux besoins d'un public très varié. Une politique documentaire pour cette collection est en cours de formalisation, cependant la sélection ne saurait se baser sur une grille de critères trop figés.

9.3.4. Appuis externes, aide à la sélection

Afin d'orienter leurs choix, les bibliothécaires choisissent des librairies qui sont en mesure de leur apporter des renseignements adaptés et ont confiance en leur jugement. Il est également arrivé que l'institution demande conseil auprès de certains professeurs à l'université, ou encore à des bibliothécaires de la Bibliothèque parisienne universitaire des langues et civilisations (BULAC). De manière plus ponctuelle, l'institution a fait appel à des traducteurs qu'elle a rémunérés afin d'assister le personnel durant les tâches de catalogage des collections dans certaines langues.

Nous relèverons aussi que lors de la création d'un fonds en roumain, la bibliothèque a conclu un partenariat avec une association de la Ville de Montreuil créé autour de la culture roumaine. À cette collaboration, se sont joint une librairie roumaine à Bucarest ainsi que la section roumaine de l'université de Paris III.

9.3.5. Médiation culturelle autour des collections en langues étrangères

Sur l'ensemble du réseau de bibliothèques, des actions de médiation sont mises en place autour des collections en langues étrangères. Parmi elles, nous citerons des séances bilingues organisées autour du conte, du théâtre et des ateliers de conversation.

De plus, lorsque la Bibliothèque ajoute une nouvelle langue à son fonds, elle organise de manière systématique une inauguration durant laquelle, par exemple, des conférences sur la

littérature et la culture du pays sont mises en place, ou encore des dégustations culinaires et des ateliers chorégraphiques. À ces occasions, des partenariats sont créés avec différents collectifs qui sont représentatifs de la culture ou du pays à l'honneur.

9.4. Queens Public Library

9.4.1. Présentation de l'institution et langues proposées

La Queens Public Library³⁹ (QPL) se déployant sur 62 sites est l'un des trois grands réseaux de bibliothèques au service de la Ville de New-York. Le quartier du Queens est l'un des plus multiculturels de tous les États-Unis, en effet, il regroupe des ressortissants de cent quatre-vingt-dix pays parlant environ cent soixante langues différentes (Gitner 2017). Au fil des ans, la bibliothèque s'est vu relever un défi de taille afin d'adapter constamment ses services à la multi-ethnicité de son public et proposer des collections qui soient le reflet de cette diversité. C'est notamment pour répondre aux besoins d'une population de plus en plus diversifiée que l'institution a mis en place le programme des nouveaux arrivants (New Americans Program), voilà plus de quarante ans. Par la création de nombreux services et le développement de programmes variés, cette entité a pour but de favoriser l'intégration des immigrants à la société américaine, tout en leur permettant de partager la richesse de leur culture avec le reste de la collectivité. C'est à ces fins, de nombreux partenariats ont été conclus avec des associations communautaires, ces dernières étant des ressources importantes pour la mise en place des différents programmes (Gitner 2017).

C'est avec l'intention de servir au mieux les usagers non-anglophones que la Queens Public Library a développé sa collection dite internationale. Cette dernière dénombre actuellement environ 393'088 documents, soit 13,6 % du fonds global, réparti sur l'ensemble du réseau selon des critères bien spécifiques (Gitner 2020). Parmi une trentaine de langues disponibles, les plus représentées, anglais mis à part, sont : l'espagnol, le russe, le chinois, le coréen et le bengali. Le choix de ces dernières ainsi que le développement des collections sont basés sur la taille des communautés recensées dans le quartier du Queens. En effet, c'est sur l'appui de données démographiques que l'institution oriente ses choix ; à partir du moment où trois mille nouveaux locuteurs sont recensés dans l'ensemble des quartiers, une nouvelle collection de documents peut être initiée. Selon les indicateurs de couverture linguistiques visible à la page 18, nous pouvons évaluer la collection internationale du Queens selon l'indicateur **(W)**, pour une large sélection de titres dans plusieurs autres langues.

D'après l'évaluation de Monsieur Fred J. Gitner, membre du programme des nouveaux arrivants, la fiction représente environ 70% de la collection internationale, le reste s'associe à de la non-fiction. Le genre de document mis à disposition des usagers est très varié. En plus de la littérature⁴⁰, il y a de la poésie, des biographies, des ouvrages de cuisine, des albums pour les enfants, de la presse... Les domaines apparentés aux sciences-humaines, comme la sociologie et la philosophie, sont également représentés. Néanmoins, les niveaux des documents varient en fonction des sites, en effet, les ouvrages plus exigeants seront rassemblés à la Central Library. En revanche, la littérature pour le public adolescent (young adults) est très peu présente, car il semblerait que ces derniers, même s'ils sont de nationalité

³⁹ Pour consulter le guide d'entretien, voir annexe 18.

⁴⁰ Si nous nous référons à l'échelle d'évaluation pour la littérature visible à la page 17, le fonds de romans de la QPL peut être évalué aux niveaux 1, 2 et 4. Nous noterons toutefois que le fonds de littérature classique est plus développé dans la bibliothèque centrale.

étrangère, ne lisent que très peu dans leur langue maternelle, lui préférant la langue anglaise qu'ils étudient durant leur parcours cursus scolaire.

9.4.2. Méthode de répartition des segments de la collection multilingue

Comme évoqué précédemment, la QPL se base sur les données démographiques récoltées afin de répartir au mieux sa collection sur l'ensemble de son réseau. Nous relèverons que la collection en langues étrangères la plus riche se situe toutefois dans la bibliothèque la plus grande du réseau, la Central Library. Néanmoins, tous les sites disposent d'une collection internationale, à des niveaux variés, en fonction des nationalités et des langues parlées par les habitants environnant les bibliothèques. Par exemple, la Flushing Library se situe dans un quartier regroupant une grande communauté asiatique, ses collections en coréen et en chinois ont donc été adaptées en conséquence.

Le groupe de nouveaux arrivants (New Americans Program) a eu pendant longtemps la responsabilité du développement des collections internationales, tant des tâches liées à la sélection, que celles ayant trait à l'observation de l'évolution démographique du Queens. À une certaine époque, un démographe avait été engagé afin de récolter des informations précises concernant les habitants du Queens. Le but, par la suite, était de pouvoir établir des profils d'utilisateurs par zone, en fonction des ethnies présentes, des langues parlées, de leur niveau d'éducation, de leur âge... C'est basé sur les profils réalisées que les services et les programmes de la QPL ont pu être adaptés (Gitner 2017).

Afin de suivre l'évolution du Queens, les responsables des bibliothèques d'arrondissements sont mis à contribution, ils observent avec attention non seulement la population que leur bibliothèque se proposent de servir, mais également les nouveaux restaurants ethniques à proximité de leur bibliothèque, les langues des journaux proposés par les kiosques, etc. Dans le cas où ils identifient une nouvelle communauté, ils en font part au groupe de nouveaux arrivants. En outre, le département de l'éducation fournit à la QPL des données concernant les langues parlées dans les écoles environnant les bibliothèques afin que l'institution puisse en tenir compte.

Les statistiques de prêts sont également prises en considération afin d'évaluer la demande des usagers des différentes bibliothèques. À certaines occasions, il arrive que les usagers ne trouvant pas de document dans leur langue représentée dans leur bibliothèque de quartier, fassent une demande afin de pouvoir en avoir à leur disposition.

9.4.3. Méthodes de sélection des documents

Les tâches de sélection ne sont actuellement plus assumées entièrement par les membres du New Americans Program, mais par la division du développement des collections. Néanmoins, ils sont toujours une source de conseil pour leurs collègues, lorsqu'il s'agit notamment d'observer l'évolution démographique des différents quartiers (Gitner 2017).

D'un point de vue logistique, ce large réseau de bibliothèques organise son processus de sélection de différentes manières. D'une part, l'une des deux plus grandes structures du réseau, soit la Flushing Library fait sa propre sélection en fonction des besoins de son public. D'autre part, depuis plusieurs années, des comités de sélection par langue ont été mis en place pour les bibliothèques d'arrondissements. Le réseau dispose donc de comité de sélection pour les langues les plus représentées, comme l'espagnol, le chinois, le coréen, les langues d'Asie du Sud comme le urdu, le bengali, hindi, etc. Leurs membres sont recrutés

parmi les bibliothécaires sur l'ensemble du réseau et ont du temps à disposition sur leurs heures de travail afin de procéder à la sélection.

Afin de faire leur choix, les sélecteurs se rendent encore dans les commerces afin de voir les documents et d'échanger avec les libraires. Il est également courant que leurs librairies fournisseuses leur envoient des listes de titres, et que la sélection se fasse directement par ce biais, par e-mail ou par téléphone. Mais il n'est pas rare que la sélection se fasse basée sur le profil d'ouvrage "type" établi par la bibliothèque au préalable. En effet, pour les langues les moins représentées, comme l'arabe par exemple, la bibliothèque ne fait que très peu de commandes par année. Ils demandent donc parfois directement aux libraires de sélectionner les documents pour eux en fonction de certains critères pré-établis.

9.4.4. Appuis externes, aide à la sélection

Dans le cadre du processus de sélection, les ressources les plus importantes de la Queens Public Library sont les connaissances de leurs bibliothécaires qui viennent de divers horizons. Une enquête a d'ailleurs été conduite à l'interne afin de savoir quelles langues étaient maîtrisées par leurs collaborateurs, l'occasion pour les locuteurs de plusieurs langues d'indiquer s'ils souhaitent prendre part au processus de sélection. En outre, il existe au sein de l'institution des sélecteurs appelés "sélecteurs ad-hoc" dont les tâches principales ne sont pas la sélection mais qui peuvent apporter leur aide en cas de nécessité.

Néanmoins, lorsqu'une langue n'est pas connue par l'un des membres du personnel, la QPL se tourne vers des ressources externes. Nous évoquerons en premier lieu, les partenariats conclus avec la Bibliothèque nationale de Corée et celle de Shanghai. La Flushing Library possède une collection nommée "Windows of Shanghai", et chaque année la Bibliothèque de Shanghai propose une liste de titres pouvant y être ajoutés. Un partenariat prolifique, puisque, de temps à autre, les deux institutions procèdent également à des échanges de documents, en fonction de leurs besoins.

De plus, la Queens Public Library s'appuie sur les compétences des diverses librairies fournisseuses et privilégie les commerces qui se sont spécialisés dans une langue ou dans une région du monde. Ils demandent régulièrement à leurs libraires quels sont les titres qui se vendent bien, etc. Parfois, si un auteur est vraiment connu, l'institution demande aux librairies de leur faire une sélection automatique.

À de plus rares occasions, la bibliothèque fait appel à l'expertise de diverses communautés culturelles afin d'orienter leurs choix. Dans le cadre d'un projet de développement d'une collection en langue birmane, une association représentante de cette communauté a été mise directement en contact par la QPL avec un fournisseur situé à Myanmar afin de discuter du genre de document à acquérir, du niveau souhaitable, etc. Des associations népalaises et tibétaines sont aussi source de conseils, lorsque l'institution reçoit des listes de documents des fournisseurs à acquérir dans ces langues.

Lors de l'opération de catalogage d'une collection de livres en langue géorgienne, il est également arrivé qu'un volontaire provenant de l'Université de Columbia offre ses services. La Queens Public Library est donc ouverte à divers types de collaborations afin de mettre à disposition de son public des documents dans un choix de langues très diversifié.

9.4.5. Médiation culturelle autour des collections en langues étrangères

La Queens Public Library met un point d'honneur à valoriser la richesse des différents groupes ethniques présents dans leurs quartiers par le biais de nombreuses actions de médiation autour de leurs collections internationales. De nombreuses formes d'expression artistique sont mises à l'honneur, comme le théâtre, la musique, la danse... Sont également célébrées de fêtes traditionnelles comme Diwali, fête indienne des lumières, les fêtes de pâques typiquement polonaises, le nouvel an bengladais (Gitner 2017). La mise en place de ces divers événements dépend précisément de l'équipe travaillant pour le New Americans Program. L'un des objectifs fixés par le programme est de rassembler, par le biais de ces événements culturels, un public composé à 50% par le groupe culturel concerné par l'animation, et à 50% par une population souhaitant s'informer sur une autre culture. À ces occasions, ils mettent en place un choix de documents dans les langues concernées sur les thèmes des actions de médiations, afin que les collections soient visibles pour le public qui souhaiterait les emprunter et que ce dernier prenne conscience que l'institution offre des livres dans ces langues. Nous évoquerons aussi l'existence de clubs de lecture, se déroulant en plusieurs langues, organisés par les différents sites du réseau en fonction des besoins et des opportunités qui s'offrent à eux.

Le programme des nouveaux arrivants dispense également gratuitement des cours d'anglais (niveau élémentaire à moyen) à destination des publics parlant une autre langue, ces derniers rencontrent un franc succès. Divers ateliers sont donnés par des partenaires externes, toujours dans l'optique de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants, comme des cours d'informatique en bengali et en espagnol, des programmes sur le droit de l'immigration, la citoyenneté, la santé, et la parentalité (Gitner 2017). En somme, l'institution new-yorkaise œuvre énormément à la cohésion sociale du Queens, et fait en sorte de proposer des services qui répondent aux besoins d'un public très protéiforme.

10. Rôle d'une collection multilingue au sein d'une bibliothèque publique

10.1. Quelques institutions du canton de Genève

Durant les entretiens menés avec les bibliothécaires responsables des collections en langues étrangères provenant de différentes institutions du canton de Genève, nous avons pu interroger ces derniers quant au rôle de ces collections au sein de leur institution⁴¹. Suite à l'état des lieux mené au sein de quatre bibliothèques publiques suisses, nous avons premièrement pu constater qu'à l'exception de la Bibliothèque Interculturelle de la Croix-Rouge et éventuellement celle du Forum de Meyrin, les fonds en langues étrangères représentaient un pourcentage de la collection globale assez faible. Parfois constitués de manière un peu empirique suivant les langues, les fonds des institutions concernées ne semblent pas être gérés à l'aide d'une politique documentaire formalisée.

“Je pense que ces collections ont plus un rôle de “porte d'entrée”, pour qu'effectivement les gens de nationalité étrangère se sentent accueillis. Et cela permet aussi aux francophones de lire dans d'autres langues.”

(Lambert 2020)

De manière générale, les langues les plus représentées au sein des collections sont l'anglais, l'allemand, l'italien, l'espagnol et le portugais (à l'exception de la collection de la Bibliothèque interculturelle). Nous remarquerons alors que parmi celles-ci deux d'entre elles sont des langues nationales, malgré cela elles sont bien souvent englobées avec le reste de la collection sous l'appellation “langues étrangères”. Le genre d'ouvrages le plus souvent proposé est les romans de fiction, de niveau 1 et 2 et, dans une moindre mesure, de niveau 4⁴². Notamment pour des raisons de place et de budget, les quelques documentaires en langues étrangères possédés par les institutions ont été intégrés aux collections suite aux dons d'utilisateurs. À ces collections s'ajoutent souvent des documents pour les enfants, tels que des albums.

“La reconnaissance et la valorisation des cultures d'origine sont importantes, pas uniquement au niveau de la langue mais au niveau des codes culturels qu'il y a dans les histoires”

(Pauli 2020)

Selon les impressions des bibliothécaires, les publics attirés par les documents en langues étrangères sont très variés et dépendent des institutions prises en considération ainsi que des quartiers dans lesquelles elles se situent. Sans prétendre ici tirer des conclusions hâtives, car les informations recueillies n'ont pas été obtenues suite à une enquête mais bel et bien grâce à des observations, nous pourrions estimer qu'une partie du public généralement attiré par les langues étrangères est allophone, voire bilingue. Bien souvent, certains bibliothécaires déclarent avoir remarqué que les utilisateurs qui empruntent des documents en langues étrangères parlaient bien le français, même si certaines d'entre eux étaient d'origine étrangère, ils semblaient installés en Suisse depuis un certain temps. Nous relèverons que les caractéristiques des fonds langues étrangères décrites précédemment ne peuvent pas

⁴¹ Nous n'incluons pas à cette brève analyse les collections de l'Université de Genève car ses missions sont différentes de celles d'une bibliothèque publique.

⁴² Selon l'échelle proposée pour évaluer la littérature visible à la page 17.

toujours s'appliquer à la Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge. Cette dernière ayant un fonds très largement développé en langues étrangères, elle est l'une des rare à posséder des documentaires ainsi que des collections trilingues. Ses missions ainsi que son public ne sont également pas les mêmes que les trois autres bibliothèques.

“Nous devons représenter la population multilingue et multiculturelle qui vient dans notre bibliothèque. De plus, à mon sens, nous devons également proposer des documents en diverses langues, mais bilingues afin de favoriser l'apprentissage du français des nouvelles communautés.”

(Lagoa 2020)

11. Recommandations, méthodes de sélection

Afin de proposer des processus de sélection alternatifs à celui mis en place par les Bibliothèques Municipales de Genève, nous nous baserons sur les exemples concrets qui ont été évoqués lors des entretiens menés en Suisse et à l'étranger.

11.1. Appui externe, associations communautaires

Dans le cadre de la réalisation de ce travail, plusieurs bibliothèques publiques avec lesquelles nous nous sommes entretenues témoignent avoir déjà fait appel à des aides extérieures afin de bénéficier de leur assistance durant certaines tâches liées à la sélection et au catalogage des ouvrages en langues étrangères. Nous remarquons que l'appel à une forme d'expertise extérieure est parfois nécessaire lorsqu'il s'agit de langues qui ne possèdent pas un alphabet semblable à celui auquel les bibliothécaires se réfèrent habituellement.

Nous citerons ici le partenariat conclu entre la Bibliothèque du Queens et une association birmane⁴³ lors de la création d'un fonds dans cette langue. En effet, l'institution américaine, ne trouvant personne parmi les membres de son personnel parlant le birman, a directement mis en contact l'association dont il est question avec leur fournisseur situé à Myanmar afin de faciliter les tâches de sélection. Nous relèverons aussi que l'institution travaille en partenariat avec des associations népalaises et tibétaines, auxquelles elle transmet les listes fournies par leurs librairies dans le but d'orienter leurs décisions lors de la sélection des titres⁴⁴. Les Bibliothèques Municipales de Montreuil, de leur côté, ont déjà fait appel à une association roumaine de leur ville afin d'obtenir leur aide lorsqu'ils ont entrepris la création d'un fonds en roumain⁴⁵. En revanche, si les diverses institutions consultées ont évoqué des partenariats réalisés avec des associations créées autour d'une culture ou d'une langue spécifique, il s'agirait plutôt d'événements ponctuels. La Bibliothèque publique du Queens semble être la seule à avoir créé des partenariats un peu plus réguliers avec le tissu associatif new-yorkais.

Initier une collaboration avec des associations afin qu'elles participent à la sélection de titres dans les langues qui ne seraient pas maîtrisées par les membres du personnel semble être une approche intéressante. Actuellement, les membres du groupe de sélection des Bibliothèques Municipales ont de bonnes compétences dans les langues concernées. Néanmoins, si un jour le fonds se voyait augmenté par des langues de communautés plus minoritaires, il pourrait être pertinent d'aller chercher un appui auprès de ces dernières.

En outre, une collaboration avec diverses associations aurait le mérite de permettre de conjuguer les compétences des bibliothécaires avec les différentes sensibilités d'une communauté, de sorte à ce que les choix de documents puissent refléter, au plus près, les tendances qui sont propres à une culture. Par la suite, les personnes extérieures à la bibliothèque impliquées dans les tâches de sélection pourraient devenir ambassadrices auprès de leur communauté et faire connaître les différents services proposés par la bibliothèque. Nous pourrions donc envisager un partenariat avec des membres d'une communauté qui soient extérieurs à l'institution, qui se positionneraient comme étant une source de conseil, à l'image des collaborations citées plus haut initiées par la Bibliothèque du

⁴³ Voir annexe 18, question 24.

⁴⁴ *ibid*

⁴⁵ Voir annexe 19, question 21.

Queens. Néanmoins, cet appui ne saurait se substituer au travail réalisé par les bibliothécaires qui connaissent leurs différents publics ainsi que leurs besoins.

En effet, dans le cas où les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève souhaiteraient bénéficier du soutien des différentes associations afin de les assister lors de tâches liées à la sélection, il y aurait un travail à faire dans l'identification des acteurs potentiels. De plus, si une partie des tâches liées à la sélection des ouvrages en langues étrangères dépend de l'engagement d'éventuels bénévoles, ou personnes salariées extérieures à la bibliothèque, la régularité de leur travail devrait pouvoir être garantie, de sorte à ce que la bibliothèque puisse compter sur leur soutien. La Bibliothèque Municipale internationale de Grenoble qui, pour animer ses clubs, travaille en partenariat avec diverses associations créées autour d'une culture ou d'une langue spécifique fait signer une convention aux animateurs afin de rendre la collaboration officielle⁴⁶, et y mettre une forme de cadre.

11.2. Partenariat avec la Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge

Dans la mesure où il est souvent difficile pour les institutions servant des collectivités composées d'une multitude de communautés culturelles de proposer une offre qui corresponde aux besoins de tous et toutes, l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) encourage vivement les petites et moyennes bibliothèques à coopérer entre elles (IFLA 2009). En effet, les bibliothèques sont bien souvent soumises à des contraintes budgétaires qui ne leur permettent pas d'acquérir des collections dans toutes les langues représentées au sein des communautés qu'elles desservent. Sans parler des contraintes de place ainsi que les ressources qu'il est nécessaire de mobiliser à l'interne pour se charger de la sélection de documents en différentes langues. Les coopérations envisageables entre institutions peuvent prendre différentes formes afin d'améliorer l'accès aux différentes ressources (aide à la sélection, échange de fonds, etc.). Pour faciliter le déroulement des échanges entre les bibliothèques sur le plan organisationnel, nous pouvons aisément imaginer qu'il est plus évident que les partenariats se concluent à l'échelle locale, voire régionale.

À Genève, la Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge⁴⁷ se démarque de par son offre extrêmement riche de documents en langues étrangères, comprenant notamment des livres qui ont été traduits par des volontaires dans des langues qu'il est difficile de trouver sur le marché suisse. Actuellement, cette institution coopère déjà avec certaines bibliothèques de communes genevoises environnantes, comme celle de Vernier⁴⁸. En effet, la Bibliothèque interculturelle loue des exemplaires de son fonds à ses membres institutionnels⁴⁹. Il s'agit là d'une ressource intéressante à prendre en considération. Une collaboration entre institutions pourrait signifier un gain de temps important lors des processus de sélection et d'acquisition des ouvrages en différentes langues. De plus, les documents sont souvent fournis avec une notice et un résumé en français⁵⁰.

⁴⁶ Voir annexe 16, question 21.

⁴⁷ Voir chapitre 8.1.

⁴⁸ Voir annexe 14, question 12.

⁴⁹ Pour se renseigner quant aux conditions, voir annexe 11, question 21.

⁵⁰ Voir annexe 14, question 19.

En outre, à la Bibliothèque interculturelle, les bibliothécaires peuvent compter sur l'appui de leurs bénévoles parlant couramment différentes langues pour les guider lors de la sélection des ouvrages, ce qui est un gage de qualité.

Les Bibliothèques Municipales pourraient éventuellement imaginer emprunter à la Bibliothèque de la Croix- Rouge quelques langues qui ne sont pas incluses dans son offre, et voir si ces collections rencontrent leur public. La Bibliothèque de la Cité semble avoir reçu des demandes pour des documents en russe, par exemple.⁵¹

Néanmoins, il est vrai qu'il ne faut pas négliger la charge de travail à fournir pour intégrer les documents d'une autre institution au fonds des Bibliothèques Municipales genevoise. Il faut également être attentif à pouvoir identifier les documents rapidement du fonds "courant" afin de pouvoir les restituer ensuite à la Bibliothèque interculturelle.

11.3. Envoi de liste de titres entre bibliothèques de pays différents

Dans le but d'échanger des ressources, des projets de jumelage entre des bibliothèques françaises et anglo-saxonnes, ces dernières bénéficiant d'une grande expérience au service des communautés d'immigrés, semblent avoir déjà été envisagés sans jamais voir le jour (Bouquin-Keller 2003). Nous relèverons aussi que, par le passé, l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) aurait entamé un processus de réflexion quant à l'éventuelle mise en place d'une agence coopérative pour les langues des principales minorités d'immigrés en Europe occidentale. Cependant, au vu du nombre considérable de langues, le projet a été laissé à l'abandon (Bouquin-Keller 2003).

L'échange de listes de titres des documents entre institutions, sans toutefois se substituer totalement aux tâches de sélection, pourrait être un grand atout. À titre d'exemple, nous citerons ici le partenariat prolifique⁵² conclu entre la Bibliothèque publique du Queens et la Bibliothèque de Shanghai. En effet, cette dernière envoie chaque année une liste de suggestions de titres en chinois pour renouveler la collection "Windows of Shanghai" possédée par l'institution américaine. C'est également le cas des Bibliothèques Municipales lyonnaises⁵³ qui, tous les ans, collaborent avec deux bibliothèques municipales chinoises en leur transmettant une liste des meilleures titres parus en français et reçoivent en échange une proposition d'une quarantaine de titres en chinois.

Dans le cadre de ce mandat, lors des entretiens conduits avec différentes institutions étrangères, la question d'un partenariat qui se traduirait par un échange de liste a été abordée. En effet, il a été demandé à chaque institution si, dans le but de faciliter les processus de sélection de documents en langues étrangères, ces dernières trouveraient envisageable de faire des échanges de listes avec d'autres bibliothèques publiques ayant des missions relativement similaires. La Bibliothèque Municipale internationale de Grenoble⁵⁴, les Bibliothèques Municipales de Lisbonne⁵⁵, ainsi que les Bibliothèques publiques de Montreuil⁵⁶ ont trouvé cette idée intéressante. Quant à la Bibliothèque du Queens⁵⁷, en complément du

⁵¹ Voir annexe 9, question 11.

⁵² Voir annexe 18, question 22.

⁵³ Voir annexe 15, question 28.

⁵⁴ Voir annexe 16, questions 29 et 34.

⁵⁵ Voir annexe 17, question 28.

⁵⁶ Voir annexe 19, question 27.

⁵⁷ Voir annexe 18, question 29.

partenariat évoqué plus haut avec la Chine, elle procède à des échanges de listes de titres de manière plus informelle par le biais de l'association des bibliothécaires américains (American Librarians Associations). En effet, par le biais de cette dernière, certaines bibliothèques américaines diffusent leurs listes de sélection.

Le partage de ressources entre institutions de différents pays pourrait être un échange particulièrement riche. Néanmoins, nous soulignerons que toutes les bibliothèques ne sont pas au service du même public. La sélection de titres ne saurait donc se baser uniquement sur les préconisations d'une bibliothèque étrangère, au risque de ne plus faire de choix qui soit en adéquation avec les besoins du public concerné. En revanche, l'échange de titres pourrait être perçu comme un outil et une aide précieuse à la sélection. Nous relèverons aussi que si la sélection dépend entièrement des listes envoyées par d'autres bibliothèques, cela pourrait s'avérer fastidieux sur le plan organisationnel, chaque institution étant tributaire des différents délais imposés par les clôtures de budget.

11.4. Recommandations du libraire

Actuellement, les bibliothécaires chargés de la sélection des romans en langues étrangères aux Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève se basent déjà sur les conseils des libraires afin d'orienter leur choix. Néanmoins, il s'agit plutôt d'échanges informels qui ont lieu lorsque les sélecteurs se rendent en librairie pour voir les documents proposés.

Lors des entretiens, conduits en Suisse et à l'étranger, certains bibliothécaires disent privilégier les collaborations avec des librairies spécialisées dans une langue en particulier, pour autant qu'ils en trouvent une⁵⁸. Les connaissances des libraires concernant les derniers succès éditoriaux et les nouvelles tendances en vogue sont une ressource précieuse pour les bibliothécaires. Néanmoins, la plupart des professionnels interrogés, particulièrement en France et dans le canton de Genève, témoignent rencontrer des difficultés pour trouver un fournisseur proposant un espace commercial physique pour certaines langues.

Il est intéressant de souligner que la Bibliothèque publique du Queens reçoit régulièrement des listes de titres de la part de ses fournisseurs, ce qui lui permet d'orienter ses choix. Pour les langues les moins représentées qui ne sont commandées qu'une fois par année, l'institution demande à certains libraires en qui elle a confiance de sélectionner les titres pour elle en fonction d'un profil "type" d'ouvrage défini à l'avance. De plus, pour certains best-sellers, la bibliothèque demande parfois à ses fournisseurs d'en faire une commande automatique.

Dans le cadre de ce mandat, un questionnaire⁵⁹ a été envoyé à la librairie Payot Rive-Gauche à Genève qui propose un large choix de romans en langues étrangères⁶⁰. Nous nous questionnons sur les éventuelles collaborations que l'enseigne aurait déjà mises en place avec d'autres bibliothèques publiques. Il s'est avéré que la librairie genevoise procède à l'envoi de listes de pré-sélection de titres quelques fois par années, en fonction des demandes des différentes bibliothèques, chaque libraire a répondu pour le secteur dont il a la charge. Pour le secteur dédié à la langue anglaise, c'est plutôt rare qu'il y ait des demandes de pré-sélection

⁵⁸ Voir annexe 18, question 24 et annexe 19, question 21.

⁵⁹ Pour consulter le questionnaire, voir annexe 20.

⁶⁰ Les libraires genevoises Camoes et Albatros, la première proposant des ouvrages en portugais et la seconde en espagnol, n'ont pas été contactées en raison du peu de temps à disposition.

(une à deux fois par an), mais les libraires qui en ont la charge semblent disposés à collaborer avec les bibliothécaires en fixant un rendez-vous au préalable afin de définir les orientations souhaitées en délimitant les critères de sélection. Concernant la langue allemande, des listes de nouveautés sont envoyées généralement deux fois par année, au printemps et en automne, en fonction des demandes des bibliothèques. Il semblerait donc également possible d'obtenir une liste de pré-sélection pour cette langue. Concernant les langues espagnole et italienne, il apparaît difficile pour la librairie de créer des listes de pré-sélection, dans la mesure où les éditeurs ne mettent pas à leur disposition des catalogues de nouveautés. En effet, ces dernières sont sélectionnées directement chez le fournisseur par la librairie. Concernant la langue portugaise, les librairies témoignent rencontrer des difficultés pour obtenir des ouvrages.

En somme, une collaboration dont le cadre serait plus "formalisé" avec la librairie Payot Rive-Gauche serait envisageable. Nous pourrions imaginer, particulièrement pour les langues anglaise et allemande, que les bibliothécaires en charge de la sélection prennent rendez-vous avec les libraires afin de définir le genre d'ouvrages à privilégier lors de la pré-sélection. Un envoi de liste comprenant les nouveautés pourrait éventuellement être fait, une à deux fois par année, selon les possibilités de la librairie. Dans le cadre de la sélection, nous estimons qu'il serait vraiment profitable de pouvoir allier les compétences des libraires, souvent plus au fait des nouvelles parutions, à celles des bibliothécaires. Il conviendrait néanmoins de définir le rythme auquel ces listes pourraient être envoyées. Nous pourrions même envisager une forme de pré-sélection automatique faite par libraire pour les succès éditoriaux, à l'image de la collaboration mise en place par la Bibliothèque publique du Queens. Une autre forme de collaboration intéressante a été suggérée par un libraire responsable du rayon allemand, il s'agirait de faire une présentation à toutes les bibliothèques des nouveautés parues en langues étrangères, deux fois par année. Une telle perspective pourrait aussi être soumise à la réflexion, d'autant plus que la librairie Payot se trouve juste en face de la Bibliothèque de la Cité.

Concernant les langues latines, les librairies Camoes et Albatros, spécialisées dans les fonds espagnol et portugais, pourraient être contactées, afin de voir si les Bibliothèques Municipales pourraient également recevoir des listes de pré-sélection de leur part, de manière régulière.

Bien que les métiers de la librairie et de la bibliothèque soient des professions voisines, leurs vocations ne sont pas tout à fait semblables. Nous relèverons que les deux institutions ne servent pas exactement les intérêts des mêmes publics. Selon notre opinion, il serait donc souhaitable que la sélection ne soit pas uniquement réalisée par des libraires, mais qu'elle se fasse de manière conjointe avec les bibliothécaires.

11.5. Participation des usagers à la sélection

La sélection collaborative, soit une collaboration qui serait faite de concert par des bibliothécaires et un comité de lecteurs actifs de la bibliothèque, ne semble pas être une pratique qui a été mise en place par les bibliothèques nous ayant répondu dans le cadre de ce travail. Si les Bibliothèques Municipales de Lyon témoignent avoir fait une telle expérience dans le cadre de la sélection de bandes-dessinées⁶¹, elles n'ont en revanche jamais été tentées de le faire pour les documents en langues étrangères. La Bibliothèque de Grenoble

⁶¹ Voir annexe 15, question 19.

ainsi que la Bibliothèque publique du Queens possèdent des clubs de lecture et de conversation animés dans différentes langues⁶², mais leurs usagers ne passent pas nécessairement spontanément par ce biais pour faire leur suggestion d'achat. Même si les clubs de lecture et de conversations sont propices aux échanges, les usagers font plutôt leur proposition par le biais du site de leur bibliothèque, ou dans un cahier de suggestions à la BMI. Néanmoins, dans cette dernière, les personnes en charge des clubs de lecture, étant bien souvent initialement des usagers avant de devenir animateurs, proposent régulièrement des ouvrages aux bibliothécaires. Nous pourrions donc qualifier ces échanges avec les animateurs comme étant des éléments nourrissant activement la réflexion autour de la sélection des documents.

Organiser, du moins en partie, le processus de sélection des ouvrages en langues étrangères avec la participation active des usagers dans le cadre d'un club de lecture pourrait être intéressant ; nous pourrions même apparenter cela à une forme de médiation culturelle autour des collections. S'il s'agit d'un comité constitué de lecteurs allophones ou parlant couramment la langue dans laquelle ils lisent, leurs conseils en matière de sélection pourraient être précieux. Les bibliothécaires pourraient, en effet, bénéficier d'un autre référentiel culturel apporté par leurs usagers pour orienter leur choix. Nous pourrions considérer que la participation des usagers aux différents processus bibliothéconomiques aurait le mérite de les replacer au centre de la vie des bibliothèques et du développement des collections (Lhuillier 2017).

“ [...] Par la reconnaissance des capacités linguistiques et culturelles de leurs usagers et par leur intégration à chaque étape du processus bibliothéconomiques, certains bibliothécaires qui travaillent sur les langues étrangères n'incarnent plus la fonction par rapport au savoir et sont amenés à aller au-delà de la méditation. [...] dans la mesure où ils intègrent l'altérité de ceux auxquels ils font appel qui sont aussi ceux qu'ils servent nous sommes tentés de dire qu'il s'agit ici d'intermédiation [...]”

(Lhuillier 2013, p. 180)

L'alliance des compétences des bibliothécaires aux connaissances et aux capacités linguistiques des usagers peut être une grande source de richesse pour le développement des collections et pour la vie de la bibliothèque. Ces échanges de compétences, qualifiés d'intermédiation par Marion Lhuillier citée précédemment, auraient également l'avantage incontestable de participer à la mise en valeur des collections en langues étrangères et à les rendre plus visibles auprès des différents publics.

Pour faire écho à cette réflexion, nous donnerons ici l'exemple de la Bibliothèque de Meyrin⁶³, qui a témoigné d'une expérience remarquable dans le cadre du développement d'une collection en tamoul. En effet, si les usagers n'ont jamais participé directement à la sélection par le biais d'un club dans cette institution, il est déjà arrivé qu'ils y aient collaboré d'une manière différente et tout à fait originale. Une usagère, originaire d'Inde, souhaitant pratiquer le français s'était initialement proposée pour faire du bénévolat à la bibliothèque. Le statut de bénévole ne pouvant pas lui être conféré par l'institution, l'usagère s'est tout de même portée volontaire pour ramener des livres en tamoul lors de ses séjours dans son pays d'origine, et ce pendant plusieurs années. Grâce à cette collaboration, cette collection s'est bien vite étoffée, l'usagère a également été amenée à faire du catalogage afin de référencer le fonds.

⁶² Voir annexe 16, question 37 et annexe 18 question 41.

⁶³ Voir annexe 12, question 17.

Cette dernière, très contente de permettre à la Bibliothèque de Meyrin de mettre en valeur des ouvrages dans sa langue, en a fait la promotion auprès de sa communauté. Le fonds est donc devenu très populaire auprès de celle-ci, et ce pendant le temps de cette collaboration.

Néanmoins, il est vrai que le fait donner une certaine responsabilité aux usagers dans le cadre des tâches de sélection, que cela soit par le biais d'un club ou d'autres tâches bibliothéconomiques, peut être vécu difficilement par les professionnels. En incluant les usagers aux diverses animations, et autres tâches bibliothéconomiques, ces derniers sont positionnés différemment face aux bibliothécaires, les rôles traditionnellement attribués sont bouleversés. Ce transfert de pouvoir, même s'il n'a qu'une forme symbolique, pourrait donc parfois induire une forte crainte de "déprofessionnalisation" chez les bibliothécaires qui pourraient y voir une dévalorisation de leurs compétences (Lhuillier 2013).

Envisager de faire participer les usagers aux tâches de sélection par le biais d'un club de lecture autour des langues étrangères pourrait être alors considéré comme une forme de soutien ou d'aide, une manière aussi de rester en contact assez directement avec les besoins du public. Si une telle entreprise est mise en place, le cadre dans lequel les usagers seraient amenés à apporter leur contribution devrait être idéalement clairement défini. Selon quels critères leurs propositions d'achat seraient-elles prises en compte ? Disposeraient-ils, eux aussi, d'un extrait de politique documentaire leur indiquant quels documents sont exclus d'emblée à l'achat ? Comment motiver un refus et ne pas générer trop de frustration auprès du public ? Les usagers animeraient-ils les clubs eux-mêmes, comme c'est le cas à la Bibliothèque Municipale interculturelle de Grenoble, ou accompagnés par un bibliothécaire ? Autant d'interrogations auxquelles il faudrait tenter de répondre lors de la mise en place d'un service induisant une collaboration telle que celle-ci.

11.6. Diffuseurs-distributeurs suisses

Dans le cadre de ce mandat, nous nous sommes également interrogés pour savoir si les diffuseurs-distributeur suisses comme l'OLF et Servidis, pourraient être source de recommandations en matière de sélection d'ouvrages en langues étrangères. Mais nous sommes rapidement arrivés à la conclusion que leurs sites ne proposaient que des données bibliographiques telles que les titres, les ISBN, les dates de publication, etc (OLF 2020). En Suisse, au sein de la chaîne du livre, le rôle du distributeur est principalement logistique, il assume le rôle d'intermédiaire entre l'éditeur et le libraire. En effet, le distributeur stocke les ouvrages que lui font parvenir les maisons d'édition, pour ensuite les acheminer vers le libraire. Une fois les commandes exécutées, le distributeur facture les libraires. Quant au diffuseur, son rôle est promotionnel, donc complémentaire à celui du distributeur. Les diffuseurs représentent les maisons d'édition et s'emploient à informer les libraires des nouveautés à paraître en leur rendant visite pour leur présenter les programmes éditoriaux (Livre suisse 2020). En termes de conseils et d'aide à la sélection, les bibliothécaires s'orientent traditionnellement vers les libraires.

11.7. Prêt de fonds, Bibliomedia

Dans le cas où les Bibliothèques Municipales souhaiteraient enrichir temporairement leurs fonds en langues étrangères ou le développer en introduisant d'autres langues, elles pourraient éventuellement se tourner vers Bibliomedia, association suisse qui œuvre à la promotion de la lecture par le biais de différentes actions. Le prêt de collections de différents médias est l'une des principale prestation offerte par Bibliomedia. Cette dernière propose des

fonds dans les langues nationales (italien, allemand, français) ainsi que des documents dans neuf langues étrangères, il semble possible d'emprunter jusqu'à 3'500 ouvrages. Les tarifs de location des fonds s'appliquent selon une grille tarifaire établie en fonction du nombre de volumes empruntés et du budget annuel d'acquisitions des bibliothèques publiques et scolaires emprunteuses (Bibliomedia 2020).

Il pourrait être intéressant d'emprunter un fonds dans une langue que les Bibliothèques Municipales ne possèdent pas encore ou de compléter certain segment de la collection qui sont le moins fourni, comme la langue portugaise, afin d'ajouter des nouveautés et de donner un second souffle aux collections. Les collections dans de nouvelles langues ainsi empruntées à Bibliomedia pourraient être considérées comme des "petits fonds documentaires testeurs", afin de voir si le public démontre un intérêt particulier à leur égard, et s'il vaut la peine de mobiliser des ressources pour faire l'acquisition de nouvelles langues, dans un second temps.

Les documents ayant déjà été sélectionnés en amont par les soins de Bibliomedia, cela pourrait représenter un gain de temps non-négligeable dans le cas où les Bibliothèques Municipales souhaiteraient acquérir des documents écrits dans certaines langues qui ne sont pas maîtrisées par leurs collaborateurs.

12. Suggestions d'améliorations, aspects logistiques de la sélection

12.1. Sélection faite par les bibliothécaires du réseau

D'un point de vue logistique, nous avons pu constater que le processus de sélection des ouvrages en langues étrangère tel qu'il est mis en place actuellement prend un certain temps. En effet, il y a finalement une double sélection qui s'opère avant que les commandes des exemplaires pour les différents sites du réseau ne soit mises en cours. Le groupe de sélection fait une première pré-sélection, passe une commande afin de proposer les exemplaires témoins aux bibliothécaires du réseau. Ces derniers vont ensuite disposer d'un certain laps de temps afin de faire les choix qu'ils estiment être les bons pour leur bibliothèque.

À la place, nous pourrions imaginer que le groupe de sélection actuel fasse une pré-sélection de titres et l'inscrive dans un fichier commun avec les données bibliographiques des ouvrages et des résumés en français pour les langues dans lesquelles cela s'avère être nécessaire, comme le groupe le fait déjà actuellement. Ce fichier serait envoyé dans un deuxième temps à tous les responsables de rayons littérature du réseau. Ces derniers feraient donc leur choix à partir de cette première pré-sélection sur un fichier qui serait ensuite envoyé aux bibliothécaires du réseau directement, sans nécessairement passer par l'étape de l'exemplaire témoin. Le désavantage de cette situation est que les bibliothécaires n'auraient plus l'occasion de voir l'objet livre dans sa matérialité avant d'arrêter leurs choix. Néanmoins, cela pourrait représenter un gain de temps et éviterait au service en charge des commandes de devoir en effectuer deux, très rapprochées, pour ce pan de la collection.

Dans un second scénario, nous pourrions éventuellement envisager conférer les tâches de pré-sélection et de sélection des ouvrages entièrement aux bibliothécaires du réseau responsables du rayon littérature ou disposant des compétences linguistiques nécessaires à la sélection et/ou ayant un réel intérêt pour une culture ou une langue en particulier. Afin de prendre connaissance des ressources à l'interne et des langues parlées par le personnel des bibliothèques du réseau, un questionnaire⁶⁴ a été envoyé à chacune d'entre elles. La Bibliothèque de la Cité ainsi que celle de la Servette ont pu répondre, et nous avons donc appris que les langues suivantes étaient maîtrisées par le personnel :

- Servette : l'anglais et l'arabe sont parlés couramment, une bibliothécaire possède également de bonnes notions d'espagnol.
- Cité : l'anglais, l'italien, l'espagnol et le portugais sont parlés couramment.

Ne disposant pas d'une vision globale des langues parlées par tous les membres du réseau, il est difficile d'imaginer un scénario de sélection alternatif complet sur cette base. Néanmoins, si la sélection des documents en langues étrangères s'opérait au niveau de chaque bibliothèque, l'offre pourrait éventuellement refléter encore au plus près les besoins des différents publics, ces derniers étant bien connus des bibliothécaires.

⁶⁴ Voir annexes 9 et 10, question 6.

12.2. Fréquence des chariots

Les chariots proposés aux bibliothécaires de site avec les exemplaires témoins sont préparés de manière assez espacée⁶⁵ à l'exception de ceux consacrés à la langue anglaise. Peut-être pourrions-nous envisager de faire de plus petites commandes, et offrir ainsi des choix de documents de manière plus régulière à l'ensemble du réseau. Cela aurait également l'avantage de proposer des nouveautés aux usagers de manière plus fréquente tout en augmentant les chances que les bibliothécaires aient pu préserver une part de leur budget afin d'acquérir ces collections spécifiques.

12.3. Budget spécifique pour les langues étrangères pour chaque site

Certaines bibliothèques du réseau possèdent un budget spécifique dédié aux langues étrangères, cependant cela ne semble pas être le cas pour tous les sites. En outre, il pourrait être intéressant que chaque bibliothèque du réseau dispose d'un budget qui soit entièrement dévolu à l'achat d'ouvrages de fiction en langues étrangères. De cette manière, les ressources à investir pour les acquisitions de nouveaux exemplaires seraient bien distinctes de celles consacrées à la collection d'imprimés pour les adultes en français. Cette option permettrait de garantir que les ressources ne soient pas trop largement allouées aux collections en français au détriment des collections multilingues. Favorisant ainsi le renouvellement des fonds sur l'ensemble du réseau.

⁶⁵ Voir chapitre 7.2.

13. Recommandations répartition des segments

Les segments de la collection en langues étrangères sont actuellement répartis sur l'ensemble du réseau. La bibliothèque de la Cité, dans laquelle 33,85 %⁶⁶ de la totalité de la collection en langues étrangères est rassemblée, dispose d'un très bel espace d'exposition intégré à celui consacré à la littérature française. Le reste du fonds documentaire est disséminé, en plus petite quantité, sur le reste du réseau, ce qui a le mérite de rendre cette offre accessible à tous les usagers et ce, indifféremment de la bibliothèque qu'ils fréquentent. Néanmoins, les taux de rotation⁶⁷ relativement bas de ces collections nous invite au questionnement. La faible volumétrie des collections en langues étrangères dans les bibliothèques de quartiers ainsi que leur logique de répartition n'induirait-elles pas un effet de "morcellement" qui nuirait à la visibilité de cet ensemble documentaire ?

Les recommandations de l'IFLA concernant les services offerts par les bibliothèques aux populations multiculturelles indiquent que la taille des collections devrait respecter une norme minimale ; néanmoins, elle ne propose aucune proportion idéale (IFLA 2009). Selon d'autres articles de la littérature professionnelle, une collection viable devrait compter minimum cinq cent documents pour garantir sa pertinence (Lam 2006). Ce chiffre n'est pas défini comme norme rigide, mais reste une valeur indicative afin que ces collections aient un sens et qu'une institution puisse en faire la promotion auprès de ses lecteurs sans risquer de les décevoir. Si nous nous référons à présent aux nombres de volumes possédés⁶⁸, toutes langues confondues par chaque site du réseau, cette recommandation est respectée. Toutefois, si nous divisons la collection par langue, et considérons chacune d'entre elle comme étant une collection à part entière, ce nombre n'est pas atteint. Nous remarquons cela tout particulièrement dans les bibliothèques de quartier, notamment pour les langues latines⁶⁹.

Ce dernier chapitre du mandat aura pour but de livrer quelques scénarii de répartition alternatifs des segments de collections, ces derniers seront établis en fonction de différents critères. Nous tenons à préciser que la littérature professionnelle ne propose pas de "modèle type", soit de solution tout à fait idéale, pour intégrer et valoriser au mieux les collections en langues étrangères au sein d'un réseau de bibliothèques.

13.1. Scénario 1 : Pôle d'excellence, Bibliothèque de la Cité

En prenant en considération l'exemple donné par le réseau de bibliothèques publiques de Grenoble, nous pourrions envisager de rassembler tous les segments de la collection en langues étrangères sur un seul site, en choisissant celui ayant la position la plus centrale géographiquement : la Cité. En augmentant la volumétrie de la collection et en la rendant accessible sur l'un des sites les mieux positionné du réseau, l'offre en langues étrangères gagnerait sûrement en visibilité aux yeux du public. En effet, ainsi rassemblés, tous les segments documentaires atteindraient le seuil minimum de cinq cent documents cité précédemment.

En gardant un fonds homogène, sans séparer les langues, mais en les rendant accessibles dans le même espace, les usagers en quête de documents en langues étrangères sauraient

⁶⁶ Voir figure 1, p.5

⁶⁷ Voir tableau 8, p.15

⁶⁸ Voir tableau 1, p.4

⁶⁹ *ibid*

ainsi plus aisément où chercher. Nous pourrions envisager, tout comme la Bibliothèque Municipale internationale de Grenoble, un classement par langue avec des zones bien distinctives pour chacune d'entre elles. Encore selon l'exemple de cette institution, en gardant le critère de classement principal des langues, la collection jeunesse pourrait se situer dans le même espace afin de toucher plusieurs publics en même temps et être attractif pour les familles.

Néanmoins, le succès de ce scénario dépend fortement de la mobilité des usagers et de leur volonté de se déplacer au sein du réseau pour trouver les documents dont ils ont besoin. Certains d'entre eux, fidèles à leur bibliothèque de quartier, ne risquent-ils pas d'être privés d'un accès à cette collection auparavant facilité par la proximité de la bibliothèque à leur domicile ?

Si nous nous référons à présent à l'enquête conduite par l'Institut Link en 2017, la bibliothèque de la Cité a le plus faible taux d'usagers déclarant visiter une autre bibliothèque municipale du réseau. Il s'agirait aussi de la bibliothèque la plus citée⁷⁰ par les usagers des bibliothèques de la Ville de Genève comme étant l'une des "autres" bibliothèque fréquentée, notamment par les usagers du site des Eaux-Vives et de celui des Minoteries (Link 2017). À la lumière de ce constat, nous pouvons nous risquer à supposer que même si certains usagers sont fidèles à leur bibliothèque de quartier, il n'est pas rare qu'ils se déplacent à celle de la Cité.

Un autre critère à prendre en compte concernant la réalisation de ce scénario est la place à disposition. En effet, quel espace pourrait accueillir une collection évaluée à plus de 16'000 documents⁷¹ ? Ces documents mis en commun présenteraient des doublons, avec les choix actuels, mais il s'agirait de penser en termes de ressources et de les concentrer au même endroit. Celui baptisé le "Multi" au rez-de-chaussée pourrait être une option intéressante, bien qu'il soit traditionnellement utilisé comme un espace d'exposition (Bibliothèques municipales 2020).

Les bibliothèques de quartiers, quant à elles, pourraient garder des collections dédiées à l'apprentissage des langues et quelques collections bilingues, comme l'a instauré le réseau de Bibliothèques de Grenoble.

13.2. Scénario 2 : Choix de deux succursales

Nous pourrions également envisager de répartir la collection multilingue sur deux sites. Plus précisément, ceux ayant enregistré le plus prêts⁷² en 2018 et en 2019, ainsi que les taux de rotation les plus élevés en 2019. Il s'agit de la bibliothèque de la Cité et de celle de la Servette. Ce scénario aurait le grand avantage de rendre l'offre disponible sur les deux "rives" de la Ville de Genève, en la rendant ainsi accessible à un public plus large que dans le cas de figure précédent. Le fait de se baser sur les statistiques de prêts des documents en langues étrangères pour décider de leur répartition a aussi été l'un des critères choisis par les Bibliothèques de Montreuil et celles de Lyon⁷³.

Actuellement, la Servette et la Cité disposent de collections déjà plus développées que celles des autres sites en termes de volumétrie, et les statistiques de prêts démontrent qu'elles

⁷⁰ Voir figure 16, p.63

⁷¹ Voir tableau 1, p.4

⁷² Voir tableaux 6 et 7, p.10

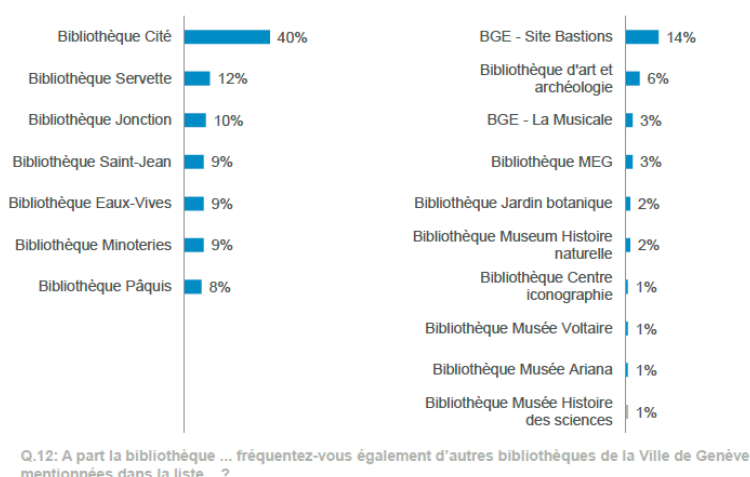
⁷³ Voir annexe 15, question 46 et annexe 19, question 49.

rencontrent leur public. L'offre étant un peu plus visible sur ces deux sites, nous pourrions supposer qu'elle est plus connue par les usagers et qu'ils ont donc l'habitude de venir chercher les documents en langues étrangères dans ces deux succursales. En allouant plus de ressources aux segments de collections actuels, nous pourrions leur donner une chance de rencontrer un plus grand succès.

La Bibliothèque de la Servette dispose d'un fonds très riche en langues étrangères pour les enfants et plus développé que les autres succursales, la malle aux livres. Néanmoins, actuellement, la totalité de ce dernier n'est pas exposé en rayon. En prenant cela en considération, nous pourrions choisir de mettre en valeur cette offre sur ce site. En lui réservant plus d'espace et en le positionnant à côté de la collection multilingue pour les adultes qui se situe actuellement au premier étage, proche de l'entrée, donc très visible pour les usagers.

Ce scénario, comme le précédent, aurait évidemment le désavantage de priver les autres bibliothèques du réseau d'un accès à ce pan de la collection. Néanmoins, comme l'indique l'enquête réalisée par l'Institut Link, la Servette est le troisième site le plus cité comme étant une "autre" bibliothèque fréquentée par les usagers des bibliothèques de la Ville de Genève.

Figure 16 : Autres bibliothèques fréquentées



(Institut Link 2017)

13.3. Scénario 3 : Différents niveaux de profondeur des collections

Comme troisième scénario, nous pourrions nous inspirer des méthodes employées par les Bibliothèques municipales du Queens et de celles de Lyon. Leurs collections en langues étrangères sont disponibles sur tous les sites du réseau, l'un des aspect singulier de la logique de répartition réside dans les niveaux de profondeur de leur collection ainsi que dans le choix des langues représentées sur les différents sites.

En effet, la Central Library du Queens, le plus grand site du réseau, rassemble des collections en langues étrangères ayant des niveaux plus exigeants que ses autres sites, notamment dans le département des sciences-humaines, qui ne sont pas des collections développées en langues étrangères au sein des Bibliothèques Municipales. De plus, les collections de niveau

474, soit la littérature classique, y sont plus développées. Les bibliothèques de quartiers ont plus de littérature qualifiée comme étant de divertissement, ainsi que de la littérature contemporaine, soit de niveau 1, 2.

Les bibliothèques municipales lyonnaises ont également plus de littérature classique dans leur bibliothèque centrale de La-Part-Dieu ainsi qu'un plus vaste panel de langues représentées (30 langues). Les bibliothèques d'arrondissements, quant à elles, proposent une offre complémentaire avec une plus grande proportion de littérature de divertissement et uniquement cinq à six langues (anglais, espagnol, italien, allemand et arabe). Dans les deux cas de figure, la bibliothèque centrale dispose d'une offre d'un niveau plus exigeant, et les autres bibliothèques se positionnent avec un choix complémentaire.

À l'image de ces institutions, nous pourrions donc envisager de développer le fonds de littérature classique en langues étrangères déjà présent à la Cité et proposer un choix plus varié en intégrant à la collection des langues dites plus minoritaires. Cela positionnerait la bibliothèque de la Cité encore une fois comme étant le Pôle du réseau ayant le fonds en langues étrangères le plus spécialisé. Néanmoins, la collection serait moins dense que dans le scénario 1 car la littérature de divertissement serait absente parce que représentée sur tous les autres sites du réseau. Dans les bibliothèques de quartiers, nous pourrions aussi imaginer redimensionner l'offre et ne proposer de la littérature de genre (romans policiers, romans sentimentaux, fantastique, fantasy) que dans les langues qui semblent le mieux fonctionner, soit l'anglais, l'allemand et l'italien. Ces trois langues seraient donc priorisées. L'espagnol et le portugais seraient uniquement disponibles à la bibliothèque de la Cité.

Ce scénario demanderait une importante mobilisation de ressources afin de redimensionner les fonds, choisir de nouvelles langues, etc. Trouver un fournisseur pour les langues plus "minoritaires", comme le russe ou l'albanais, et parvenir à constituer une collection cohérente avec l'offre éditoriale disponible sur le marché suisse s'annonce être une tâche plutôt ardue, selon les témoignages recueillis.

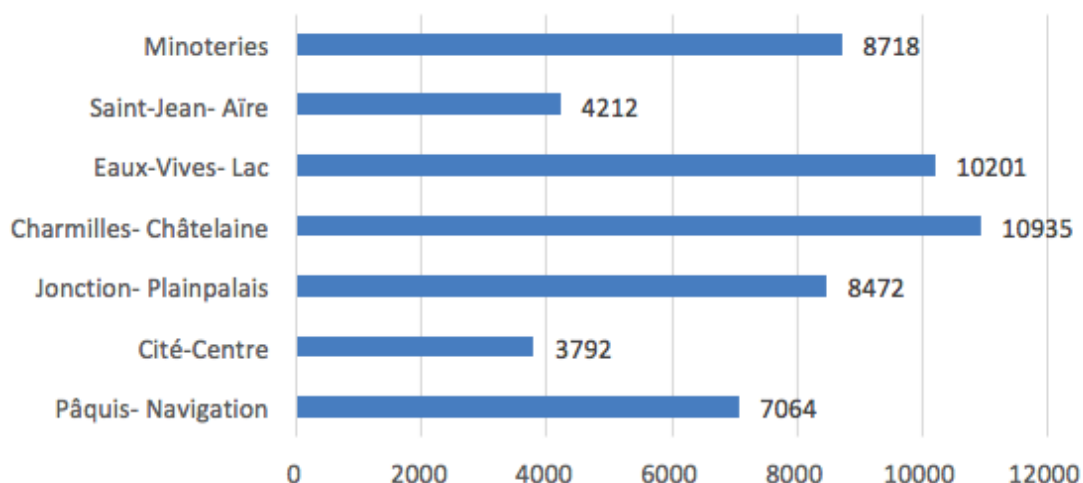
13.4. Scénario 4 : Répartition des segments basée sur des données démographiques

En guise de dernier scénario, nous proposerons une répartition basée sur les informations démographiques récoltées concernant les personnes résidentes de nationalités étrangères, réparties par secteurs statistiques de la Ville de Genève. C'est inspiré par les méthodes employées par les Bibliothèques Municipales du Queens pour répartir leurs collections, que nous nous permettons d'envisager ce scénario. Les secteurs statistiques sur lesquels notre attention s'est portée pour cette analyse sont les quartiers dans lesquels les sept bibliothèques du réseau se situent. Les informations récoltées par l'office cantonal de la statistique genevoise restent néanmoins à interpréter avec prudence, car certaines données concernant les nationalités des habitants n'ont pas pu être renseignées avec une grande précision suivant les quartiers de la ville, au nom de la protection des données. Selon l'office cantonal de la statistique, il faut également considérer une marge d'erreur dans les estimations proposées. Nous précisons aussi que les informations récoltées datent de fin 2019 et sont les résultats les plus récents dont nous puissions disposer actuellement (Office cantonal de la statistique Genève 2020). Malgré leur dimension toute approximative, le nombre d'habitants recensés en

⁷⁴ Se référer à l'échelle d'évaluation pour la littérature, p.17

fonction des principales nationalités par zone géographique, indiqué dans le graphique ci-dessous en nombres absolus, aura le mérite de nous apporter une indication quant à la répartition de la population dans les quartiers de la ville que les bibliothèques se proposent de desservir.

Figure 17 : Nombre de personnes recensées, nationalités étrangères, 2019

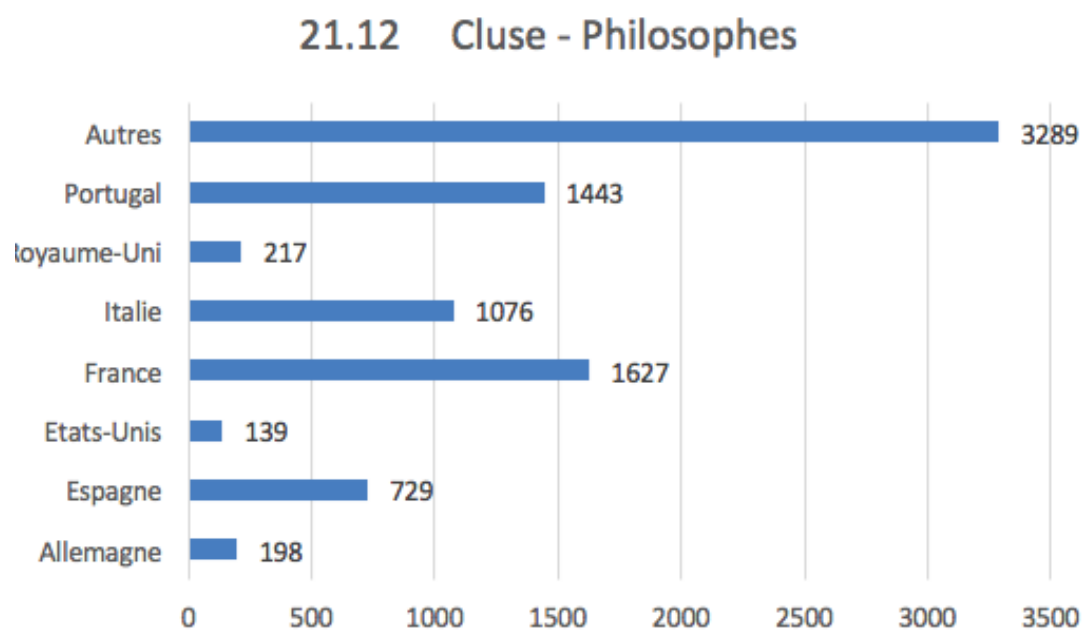


(Office cantonal de la statistique Genève 2020)

Parmi les zones représentées, nous voyons, ci-dessus, que le secteur statistique recensant le plus de personnes de nationalité étrangère, 10'935 individus, est celui de Charmilles-Châtelaine, zone dans laquelle est comprise le quartier de la Servette. Il est intéressant de relever que la bibliothèque desservant ce quartier est l'une du réseau ayant enregistré le plus de prêts pour les collections de fiction multilingues à destination des adultes, après celle de la Cité. Sans que nous puissions établir avec certitude un lien fort de causalité entre ces deux informations, elles méritent d'être signalées. Les deux autres secteurs statistiques ayant recensé une population de nationalité étrangère plus nombreuse sont celui des Eaux-Vives-Lac ainsi que celui des Pâquis.

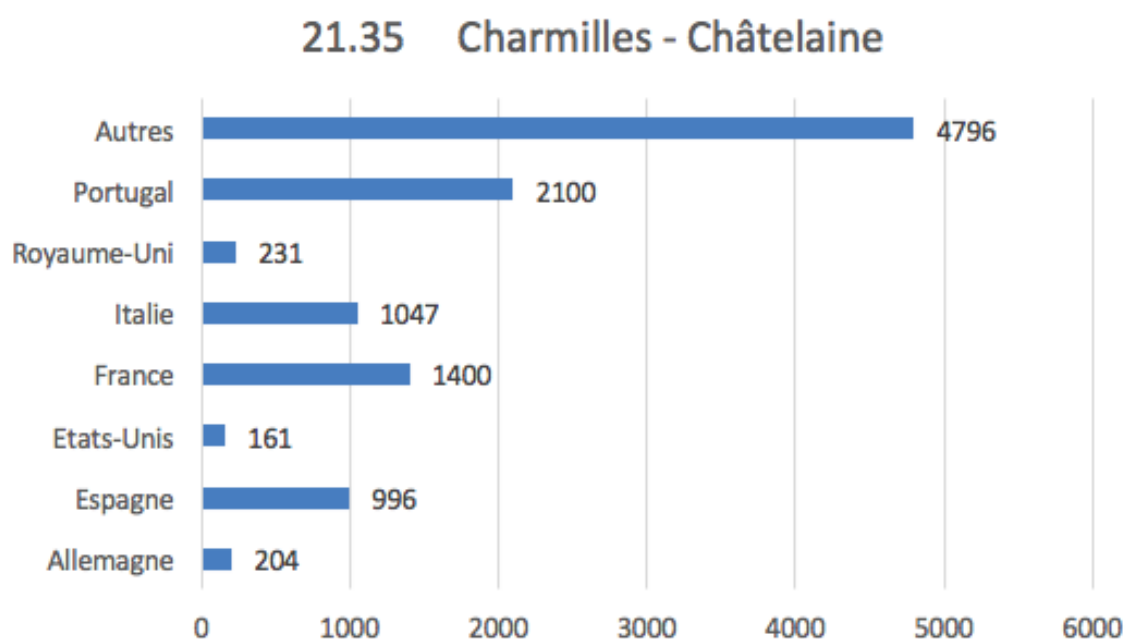
Ce constat nous inciterait à répartir les collections en langues étrangères en plus grande quantité au sein de la bibliothèque de quartier de la Servette, de celle des Eaux-vives, et éventuellement sur les sites des Minoteries et de la Jonction. Pour disposer à présent d'une représentation plus parlante quant aux nationalités les plus représentées au sein de ces secteurs statistiques pour l'année 2019, nous pouvons consulter les graphiques présents aux deux pages suivantes. Les nombres indiqués dans les graphiques suivant sont également des chiffres absolus.

Figure 18 : Secteur statistique desservi par la bibliothèque des Minoteries, 2019



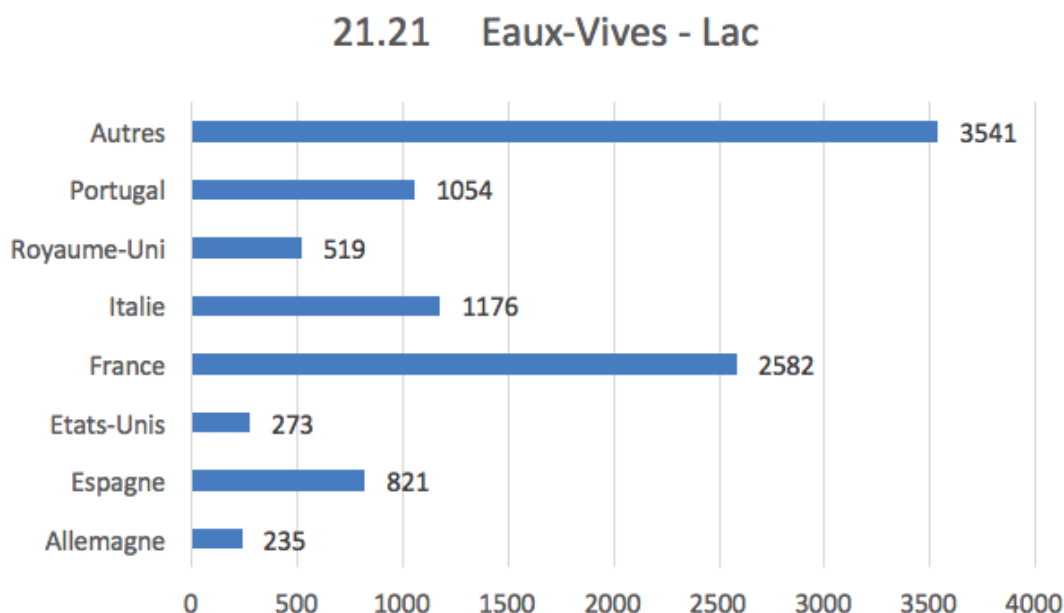
(Office cantonal de la statistique Genève 2020)

Figure 19 : Secteur statistique desservi par la bibliothèque de la Servette, 2019



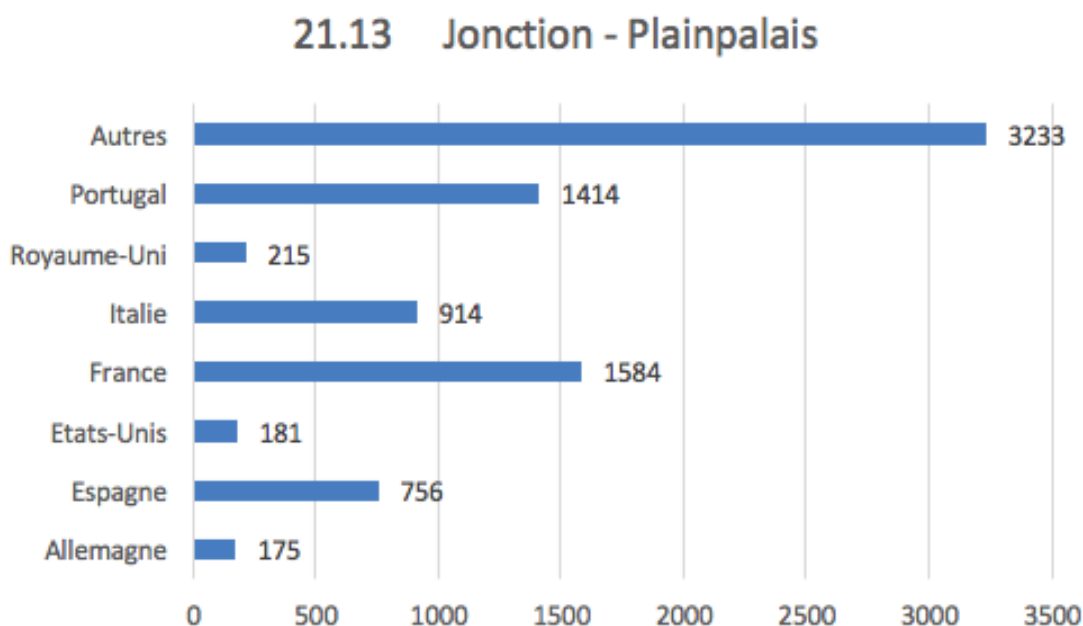
(Office cantonal de la statistique Genève 2020)

Figure 20 : Secteur statistique desservi par la bibliothèque des Eaux-Vives, 2019



(Office cantonal de la statistique Genève 2020)

Figure 21 : Secteur statistique desservi par la bibliothèque de la Jonction, 2019



(Office cantonal de la statistique Genève 2020)

Concernant les points faibles de ce scénario, nous commencerons par relever que nous n'avons aucune garantie que les personnes recensées soient inscrites aux Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, et représentent donc des usagères actives de ces dernières. De plus, les populations bougent en fonction de leur lieu de travail, de leurs loisirs, etc. Les résultats présentés ci-dessus seraient donc à interpréter comme étant des populations à servir, dans le sens le plus large de terme. En outre, la nationalité ne nous renseigne pas avec une grande exactitude quant aux langues dans lesquelles les individus s'expriment, et également dans lesquelles ils souhaitent lire. Afin de récolter ces dernières informations, une

enquête complémentaire serait souhaitable auprès des usagers des bibliothèques. Les Bibliothèques Municipales du Queens ont établi des profils usagers “type” par quartiers très complets, en croisant plusieurs données, comme les langues parlées, les tranches d’âges de la population concernée, etc. Les données statistiques récoltées dans le cadre de ce mandat ne nous permettent pas de nous calquer avec précisions sur ce modèle.

14. Conclusion

Les travaux déjà élaborés ont mis en lumière le rôle primordial des collections en langues étrangères dans l'intégration des populations migrantes et/ou allophones. Ces ouvrages multilingues sont un moyen privilégié de l'ouverture et de la découverte culturelle. Les différents entretiens menés ont insisté sur cette fonction et le rôle dévolu aux bibliothèques afin de promouvoir le multiculturalisme. Cependant, les études quantitatives réalisées ont montré que le taux de rotation et de renouvellement des collections étaient plus faibles que ceux des collections en langue française. En effet, bien que la ville de Genève accueille en son sein une forte densité de population d'origine étrangère, la demande reste en suspens et le fonds trop peu exploité.

La période que nous venons de traverser n'ayant pas permis de réaliser des questionnaires auprès du public, certains indicateurs peuvent encore être étoffés, notamment en réalisant une enquête auprès de ces populations. Il n'en demeure pas moins qu'une analyse précise des fonds des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève et leur comparaison avec d'autres institutions ont permis de mettre en exergue certaines possibilités de réorganisation. En s'appuyant sur des données quantitatives et forts des résultats obtenus notamment à la Bibliothèque Municipale Internationale de Grenoble et Queens Public Library de New-York, la centralisation des fonds en langues étrangères au sein d'un ou plusieurs sites paraît une solution pertinente afin de mettre en valeur la richesse des collections. Cela permettra aussi d'offrir un choix plus large dans les différentes langues ainsi qu'un degré de profondeur des collections plus exigeant. Si une coopération avec d'autres institutions publiques, à l'échelle locale et internationale, semble fructueuse, celle-ci ne pourra se faire que pilotée par les bibliothécaires qui ont la responsabilité des collections en langues étrangères.

Nous ajouterons que les actions de médiations spécialement réalisées autour des ouvrages en langues étrangères pourraient être un atout incontestable, afin de les intégrer pleinement à la vie des bibliothèques et de leur permettre de rencontrer leur public.

Bibliographie

ANTONUTTI, Isabelle, 2017. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. ISBN 9782765415428.

AYUNTAMIENTO DE MADRID, 2016. *Portal de las Bibliotecas de Madrid* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotecas.madrid.es/portal/site/bibliotecas>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON, [ca. 2020]. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr/>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON, [ca. 2020]. Je lis en langue étrangère. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr/informations-pratiques/des-services-propose-dans-les-bibliotheques/Je-lis-en-langue-etrangere-644>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LA VILLE DE GENEVE, 2019. *Politique documentaire générale Bibliothèques Municipales* [fichier Microsoft Word].
Document interne aux BM de Genève

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LA VILLE DE GENEVE, 2014. *Bibliothèques municipales de la Ville de Genève* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LA VILLE DE GENEVE, [ca. 2020]. *Bibliothèques municipales – catalogue en ligne* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://collectionsbmu.ville-ge.ch>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LA VILLE DE GENEVE, 2014. Par les mots. *Bibliothèques municipales de la Ville de Genève* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/agenda/vos-rendez-vous-de-lannee/par-les-mots/>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GRENOBLE, [ca.2020]. *Bibliothèques municipales de Grenoble* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-grenoble.fr/>

BIBLIOTECAS MUNICIPAIS DE LISBOA, [ca. 2020]. *BLX – bibliotecas municipais de Lisboa* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <http://blx.cm-lisboa.pt/>

BIBLIOSUISSE, 2020. *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques 2020 : bases et recommandations sur le personnel, l'infrastructure, les offres et services, la gestion de la qualité* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bibliosuisse.ch/fr/Dokumente/Shop/Downloads/Lignes-directrices-pour-les-biblioth%C3%A8ques-publiques-2020>

BOUQUIN-KELLER, Hélène, 2003. *Les Langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises*. [en ligne]. Enssib École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire d'étude. [Consulté le 10 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.google.com/search?q=langues+dites+de+la+migrations+dans+les+biblioth%C3%A8ques+municipales+fran%C3%A7aises&oq=langues+dites+de+la+migrations+dans+les+biblioth%C3%A8ques+municipales+fran%C3%A7aises&aqs=chrome..69i57.15633j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

CALENGE, Bertrand, 1994. *Les politiques d'acquisition: constituer une collection dans une bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la librairie. Collection Bibliothèques. ISBN 9782765405542. Z687.2.F8 C35 1994

CALENGE, Bertrand, 1999. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la librairie. Collection Bibliothèques. ISBN 9782765407171. Z687.2.F8 C34 1999

CALENGE, Bertrand, 2008. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : Cercle de la librairie. ISBN 9782765409625.

CALENGE, Bertrand, 2008. Évaluation et statistiques : les taux de rotation. *Bertrand Calenge : carnet de notes* [en ligne]. 04 août 2008. [Consulté le 18 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bccn.wordpress.com/2008/08/04/evaluation-et-statistiques-les-taux-de-rotation/>

CALENGE, Bertrand, 2008. Évaluation et statistiques : les taux d'accroissement et les taux de renouvellement. *Bertrand Calenge : carnet de notes* [en ligne]. 04 août 2008. [Consulté le 18 août 2020]. Disponible à l'adresse : -<https://bccn.wordpress.com/2009/05/23/taux-daccroissement-et-taux-de-renouvellement/>

COMMUNE DE MEYRIN, [ca. 2020]. La commune. *Meyrin.ch* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.meyrin.ch/fr/la-commune>

COMMUNE DE MEYRIN, [ca. 2020]. Bibliothèque. *Meyrin.ch* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.meyrin.ch/bibliotheque>

CONCERTO, 2020. *Nombre de prêts et des documents en langues étrangères enregistrés par succursales* [fichier Microsoft Excel]. Document interne aux BM de Genève

CROIX-ROUGE GENEVOISE, 2020. Centre d'intégration culturelle : bibliothèque et prêt de livres. *Croix-Rouge genevoise* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.croix-rouge-ge.ch/nos-activites/personnes-migrantes/centre-dintegration-culturelle/bibliotheque-et-pret-de-livres>

CITTA DI TORINO, [ca. 2020]. BCT – *Biblioteche Civiche Torinesi* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bct.comune.torino.it/>

DAGORN, Gary, 2019. La difficile utilisation des statistiques ethniques en France. *Le Monde* [en ligne]. 19 mars 2019. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2019/03/19/la-difficile-utilisation-des-statistiques-ethniques-en-france_5438453_4355770.html

EST ENSEMBLE GRAND PARIS, [ca. 2020]. *Bibliothèques de Montreuil* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://montreuil.bibliotheques-estensemble.fr/index.php>

FONDATION BIBLIOMEDIA SUISSE, [ca. 2020]. *Fondation Bibliomedia Suisse* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliomedia.ch/fr/>

FONDATION BIBLIOMEDIA SUISSE, [2019]. *Tarifs* [en ligne]. [04 décembre 2019]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.bibliomedia.ch/fr/wp-content/uploads/sites/7/tarife_bibl_ab2020_fr.pdf

GIAPPICONI, Thierry, 2001. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Cercle de la librairie. Collection Bibliothèques. ISBN 9782765407959. Z678.85 .G525 2001

GITNER, Fred, 2017. Le programme des nouveaux arrivants (New Americans Program) à la Queens Library. In : ANTONUTTI, Isabelle. *Migrations et bibliothèques*. [En ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. 2017, pp.61-66 [Consulté le 24 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/migrations-et-bibliotheques-page-61.htm> . [Accès par abonnement]

IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

INSTITUT LINK, 2017 Étude sur les usages des bibliothèques du Département de la culture et du sport de la Ville de Genève-enquête auprès des usagers actifs et des non-usagers [document PDF]
Document interne aux BM de Genève

JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint]. Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019
LAM, Van-Be, 2015. Le développement des collections en langues étrangères dans les bibliothèques de la Ville de Montréal.
In : *Documentation et bibliothèques*. 21 avril 2015. Vol. 52, n° 1, p. 39-47. DOI 10.7202/1030026ar.

LHULLIER, Laurence Marion, 2012. *Place et images des langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises : un cas pour les sciences de l'information*. [en ligne]. phdthesis. S.l. : Université de Grenoble. [Consulté le 21 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00808999>.

LHULLIER, Laurence Marion, 2017. La politique documentaire des fonds en langues étrangères : états de lieux et recommandations. In : ANTONUTTI, Isabelle. *Migrations et bibliothèques*. [En ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. 2017, pp.139-149 [Consulté le 24 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/migrations-et-bibliotheques---page-139.htm> [Accès par abonnement]
LIVRE SUISSE, 2020. Nos métiers. *Livresuisse* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020] Disponible à l'adresse : <https://www.livresuisse.ch/presentation/nos-metiers/>

MEDIATHEQUE-DEPARTEMENTALE-DE SEINE-ET-MARNE, 2009. *Outils d'analyse des collections en bibliothèque*. [document PDF] Disponible à l'adresse : https://mediatheque.seine-et-marne.fr/library/a41b4d08-c9d2-4437-a998-5dbf65b031a3-F_PolDoc_OutilsAnalyseCollections.pdf

OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE, 2020. Statistiques cantonales - République et canton de Genève. In : [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/statistique/graphiques/affichage.asp?filtreGraph=01_06&dom=1.

OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE, 2013. *Les 16 secteurs statistiques de la Ville de Genève* [document PDF] Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/statistique/cartes/00/00_01/C00_01_02.pdf

OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE, [ca. 2020]. Statistiques cantonales : les 45 communes genevoises. *Ge.ch* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ge.ch/statistique/communes/aperçu.asp?commune=21>. CloseDeleteEdit

OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE, 2020. *Population résidente selon les principales nationalités, par sous-secteur : situation à fin décembre 2019* [fichier Microsoft Excel]. Document interne à l'Office cantonal de la statistique

OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE, 2020. Statistiques cantonales - République et canton de Genève. In : [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/statistique/graphiques/affichage.asp?filtreGraph=01_06&dom=1.

OLF, 2020. OLF. *Centre de distribution multi-média* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.olf.ch/>

PAYOT SA, 2014. *Payot Libraire* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.payot.ch/fr/accueil>

PEROL, Clémentine, 2017. Rencontre avec Clémentine P. responsable des publics allophones et/ou migrants dans le réseau des bibliothèques de Montreuil. In : ANTONUTTI, Isabelle. *Migrations et bibliothèques*. [En ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques.

2017, pp.109-114 [Consulté le 24 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/migrations-et-bibliotheques---page-109.htm> [Accès par abonnement]

QUEENS PUBLIC LIBRARY, 2019. *Queens Public Library* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.queenslibrary.org>

RAMEL, N, 1993. The foreign language collection building in public libraries: the German example. In : *Bulletin des Bibliothèques de France*. 1993. Vol. 38, n° 6, p. 28-35.

SERVIDIS, [ca. 2020]. *Servidis diffusion et logistique* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.servidis.ch/#accueil>

STADT WINTERTHUR, 2020. Winterthurer Bibliotheken. *Stadt Winterthur* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://stadt.winterthur.ch/bibliotheken-winterthur>

TOWER HAMLETS COUNCIL, 2020. *Idea : library, learning, information* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ideastore.co.uk/>

UNIVERSITE DE GENEVE, [ca. 2020]. Bibliothèque : Site Uni Bastion. *Université de Genève* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/biblio/fr/infos/sites/bastions/>

UNIVERSITE DE GENEVE, [ca. 2020]. Division de l'information scientifique (DIS) : Cadre général. *Université de Genève* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/dis/charte/mission/>

UNIVERSITE DE GENEVE, 2019. *Répertoire des collections documentaires de l'Université de Genève* [en ligne]. 06 août 2019. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unige.ch/dis/files/7615/6740/5381/Repertoire_collections_biblio_UNIGE_2019.pdf

VANDUINKERKEN, Wyoma, KASPAR, Wendi Arant et HARRELL, Jeanne, 2014. *Guide to ethics in acquisitions: Wyoma VanDuinkerken, Wendi Arant Kaspar, and Jeanne Harrell, Acquisitions Section of the Association for Library Collections & Technical Services, American Library Association*. Chicago : Association for Library Collections & Technical Services, American Library Association. ALCTS acquisitions guides series, no. 17. ISBN 9780838987018. Z689.5.U6 V36 2014

VAUCLAIR, Annette, 2018. *Etat des lieux de l'offre multilingue fiction pour la collection adultes années 2016-2017* [fichier Microsoft Word]. Document interne aux BM de Genève

VILLE DE CAROUGE, [ca. 2020]. *Portail des bibliothèques de Carouge* [en ligne]. Consulté le 25 août 2020. Disponible à l'adresse : http://www.bibliotheques-carouge.ch/default/accueil.aspx?_lg=fr-FR

VILLE DE MONTREAL, [ca. 2020]. *Bibliothèques Montréal* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomontreal.com/>

VILLE DE VERNIER, [ca. 2020]. *Bibliothèques municipales* [en ligne]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://biblio.vernier.ch/>

ZAVESKY, Susan, 1989. Book selection for the community languages collection: policy and values. In : *Australasian Public Libraries and Information Services* [en ligne]. 1989. Vol. 2, n° 1. [Consulté le 2 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://search.proquest.com/lisa/docview/57257466/4E9689A6C27849F2PQ/10>.

Annexe 1 : Collection adultes langues étrangères, versus collection adultes langue française, 2019

Ensemble du réseau	Collection	%
Collection adulte, langues étrangères	16876	15.27%
Collection adulte, langue française	93671	84.73%
Collection adulte total	110547	100%

(Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2020)

Annexe 2 : Pourcentage collection adultes, langues étrangères, versus ensemble collection, tous secteurs confondus, 2019

Ensemble du réseau	Collection	%
Collection langues étrangère, adultes	16876	2.77%
Collection, tous secteur confondus, langue française	610243	97.23%
Collection, tous secteur confondus	627119	100%

(Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2020)

Annexe 3 : Nombre de prêts, bibliothèque des Minoteries, 2017

VII. Usage des collections générales – Prêt –

	Prêts 2017	Prêts 2016	Différence 2017-2016	
Anglais	622	976	-354	-56.9%
Allemand	402	610	-208	-51.7%
Italien	154	238	-84	-54.5%
Espagnol	196	257	-61	-31.1%
Portugais	37	28	9	24.3%
TOTAL	1411	2109	-698	-49.5%

(Vauclair 2018)

Annexe 4 : Nombre de prêts enregistrés pour le secteur adultes

Nombre de prêts, Secteur adultes	2018	2019
Cité	285 234	283 207
Eaux-Vives	51 972	48 609
Jonction	47 731	45 138
Minoteries	0	8 832
Pâquis	38 568	29 698
St-Jean	58 986	54 690
Servette	78 680	77 770
Total Sites	561 171	547 944

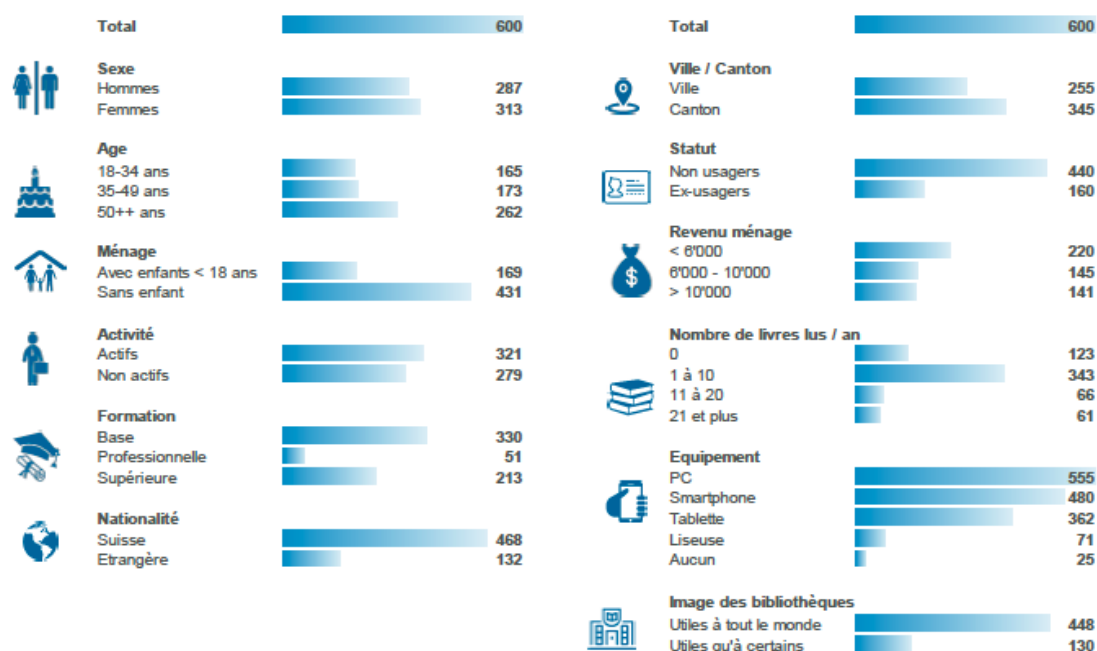
(Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2019)

Annexe 5 : Pourcentage des prêts, romans langues étrangères, 2019

2019	prêts adultes, langues étrangères	prêts adultes, langue française
Servette	4.16%	95.84%
Jonction	3.50%	96.50%
Pâquis	3.73%	96.27%
Eaux-Vives	2.92%	97.08%
St-Jean	1.50%	98.50%
Minoteries	3.42%	96.58%
Cité	4.80%	95.20%

(Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2019)

Annexe 6 : Profil des non usagers des bibliothèques de la Ville de Genève



(Institut Link 2017)

Annexe 7 : Population résidente de la ville de Genève selon la ou les langue(s) principale(s)

Office cantonal de la statistique - OCSTAT



Population résidente de la ville de Genève selon la ou les langue(s) principale(s), par secteur statistique,
de 2014 à 2018 (1) (2) (3) (4) (5)

T 01.06.1.08

Moyenne sur 5 ans; effectif et intervalle de confiance

Ville de Genève

	Personnes parlant...												
	Allemand		Français		Italien		Portugais		Espagnol		Anglais		Total
	Effectif	± (en %)	Effectif	± (en %)	Effectif	± (en %)	Effectif	± (en %)	Effectif	± (en %)	Effectif	± (en %)	Effectif ± (en %)
Delioes - Grottes	517	16.1	8 482	4.0	754	13.3	1 298	10.7	1 360	10.4	1 392	10.4	11 102 3.5
Pâquis - Navigation	352	19.6	5 488	5.0	580	15.6	1 079	11.7	822	13.5	1 126	11.6	7 684 4.2
Champel - Roseaie	798	12.8	11 403	3.3	1 071	11.3	732	13.9	1 159	11.0	2 216	8.0	14 055 3.0
La Cluse - Philosophes	536	16.5	10 012	3.6	1 255	10.5	1 650	9.4	1 409	10.2	1 678	9.5	13 397 3.1
Jonction - Plainpalais	533	16.5	9 660	3.7	961	12.0	1 647	9.5	1 361	10.3	1 506	10.1	12 611 3.2
Bâtie - Acacias	[157]	29.9	2 859	7.0	334	20.5	631	15.5	495	17.2	432	19.2	3 961 6.0
Eaux-Vives - Lac	834	12.7	13 429	3.1	1 464	9.7	1 473	10.0	1 529	9.7	2 713	7.4	17 227 2.7
Florissant - Malagnou	668	13.9	9 872	3.6	955	11.9	611	15.3	732	13.8	2 422	7.7	12 477 3.2
Grand-Pré - Vermont	375	18.9	6 812	4.4	641	14.8	760	13.8	883	12.6	1 013	12.1	8 532 3.9
Bouchet - Moillebeau	687	13.5	8 780	3.8	692	13.7	785	13.6	795	13.1	1 709	9.0	10 958 3.4
Charmilles - Châtelaine	804	12.9	13 761	3.0	1296	10.1	2 368	7.9	1 863	8.8	1 871	8.8	18 038 2.6
Saint-Jean - Aire	303	21.4	6 320	4.5	558	15.5	962	12.3	630	15.0	788	13.7	7 821 4.1
Cité - Centre et Saint-Gervais - Chantepoulet	453	17.7	6 521	4.5	638	14.9	575	16.1	704	14.4	1 496	9.8	8 464 4.0
Sécheron - Prieuré et ONU - Rigot	359	19.5	4 425	5.6	452	17.3	520	16.6	621	15.4	985	12.3	5 908 4.8
Inconnu	[143]	38.9	591	17.9	[127]	32.1	()	///	()	///	[133]	38.2	816 15.2
Ville de Genève	7 518	4.2	118 414	0.5	11 778	3.3	15 103	3.0	14 378	3.0	21 481	2.5	153 050 0.2

(1) Population résidente permanente de 15 ans ou plus, sans les fonctionnaires internationaux, les diplomates et les membres de leur famille, ainsi que les personnes vivant dans un ménage collectif.

(2) Les résultats sont basés sur le cumul de cinq relevés structurels annuels consécutifs. Les effectifs sont des estimations correspondant à des moyennes sur cinq ans, qui contiennent une marge d'erreur représentée sous la forme d'un intervalle de confiance à 95 %.

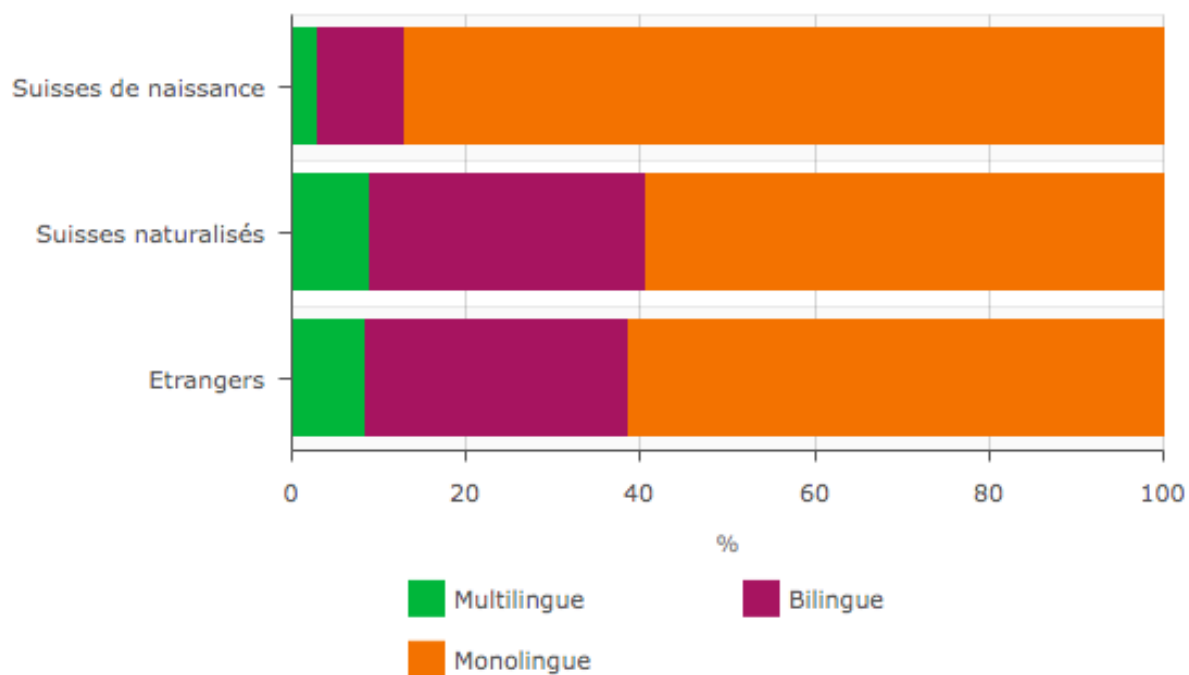
(3) La langue principale est la langue dans laquelle vous pensez et que vous savez le mieux. Une personne qui pense dans plusieurs langues et qui les maîtrise très bien, peut indiquer plusieurs langues. Seules les langues avec un effectif suffisant sont indiquées dans le tableau.

(4) Les chiffres sont arrondis pour eux-mêmes à l'entier. Par conséquent, leur somme peut ne pas correspondre exactement au total ou aux sous-totaux inscrits dans le tableau.

(5) Les chiffres signalés entre crochets reposent sur un effectif réduit et doivent être considérés avec réserve.

(Office cantonal de la statistique de Genève 2020)

Annexe 8 : Population résidente selon l'origine et les langues principales de 2014 à 2018



(Office cantonal de la statistique de Genève 2020)

Annexe 9 : Entretien, Bibliothèques municipales de Genève

Questionnaire Bibliothèques municipales Genève

Collection de romans en langues étrangères
Site : Bibliothèque de la Cité

Type d'entretien : mené à distance, réponses obtenues par e-mail

Personne interrogée : Madame Isabelle Bruggimann, Bibliothécaire responsable, section adultes

Dates : 09.07.2020

Travail de Bachelor, 2020
Filière information documentaire
Haute école de Gestion de Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Q 1 : Estimez-vous que les collections en langues étrangères des Bibliothèques Municipales de Genève touchent principalement un public :

- A** : allophone ;
B : récemment arrivé sur le territoire suisse ;
C : francophone ayant un attrait particulier pour une langue (apprentissage, curiosité intellectuelle) ;
D : multilingue.

Q 2 : Selon le tableau¹ ci-dessous, quels sont les niveaux les plus représentés dans vos rayons littérature en langues étrangères à destination des adultes ?

Niveau 1	littérature de divertissement, auteurs commerciaux : romans sentimentaux, best-sellers, policiers
Niveau 2	lecture intermédiaire : romans contemporains, littérature moderne
Niveau 3	littérature expérimentale, littérature d'avant-garde
Niveau 4	littérature classique, grands noms de la littérature mondiale

En premier : **Niveau 1** ;
En second : **Niveau 4** ;
Et en troisième position : **Niveau 3**.

Q 3 : Pensez-vous qu'il serait pertinent de créer un fonds de documentaires imprimés à destination des adultes en langues étrangères ?

Non.

Q 4 : Voici un extrait des recommandations établies conjointement par l'IFLA et l'UNESCO en 2009 concernant le personnel des bibliothèques : *« Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel soit réellement caractéristique des différents groupes culturels de la communauté. »*²

Que pensez-vous du principe et de sa mise en place effective ?

Principe intéressant qui peut se faire assez naturellement pour autant que les critères de

¹ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint].
Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

² IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

recrutement soient basés sur la diversité, ce qui me semble être le cas de la Ville de Genève.

Q 5 : Estimez-vous qu'il soit nécessaire que les bibliothécaires en charge des acquisitions des ouvrages en langues étrangères disposent de compétences dans les langues concernées ?

Oui.

Q 6 : Parmi les bibliothécaires et les AID travaillant sur votre site, y a-t-il des employés qui parlent couramment les langues représentées dans vos collections ?

Si oui, pourriez-vous m'indiquer la ou lesquelles ?

A : anglais ;
B : portugais ;
C : allemand ;
D : italien ;
E : espagnol.

Q 7 : Votre site possède-il un budget spécifiquement dédié aux langues étrangères ?

Non.

Q 8 : Si tel n'est pas le cas, pensez-vous qu'il serait utile d'en créer un ?

Non.

Q 9 : Votre site reçoit-il beaucoup de propositions d'achat du public pour des documents en langues étrangères ?

Non, quelques-unes, principalement des titres en anglais, parfois un peu en allemand ou en italien.

Q 10 : Si oui, quelle(s) langue(s) sont les plus souvent demandée(s) ?

L'anglais.

Q 11 : Si une autre langue devait être ajoutée à vos collections, laquelle serait-elle, selon vous ?

Le russe.

Q 12 : Pensez-vous que le public apprécierait si les Bibliothèques Municipales proposaient un choix d'ouvrages en langues étrangères encore plus vaste ?

Oui.

Q 13 : Acceptez-vous les dons sur votre site, comme il semble être courant de le faire pour les collections jeunesse en langues étrangères ?

Oui.

Q 14 : Votre site possède-t-il beaucoup d'ouvrages permettant une lecture bilingue (e.g. collection folio bilingue chez Gallimard) ?

Oui.

Q 15 : Dans ces mêmes recommandations³ à l'intention des bibliothèques, l'IFLA propose des normes concernant les collections de livres. Selon son estimation, l'offre de 1.5 à 2.5 livres par habitant pour chaque communauté culturelle devrait être envisageable. Selon votre expérience, que pensez-vous de la mise en pratique de ces recommandations ?

Difficilement réalisable en termes de budget vu le nombre de communautés culturelles dans la Genève internationale.

Q 16 : Avez-vous le sentiment que les usagers ont connaissance du fonds en langues étrangères des Bibliothèques Municipales de Genève ?

Seulement une partie, que j'estimerai à 1/3.

Q 17 : De quelle manière procédez-vous afin de mettre en valeur les nouveautés en langues étrangères ?

Expositions permanentes en rayon, expositions thématiques ponctuelles en dehors des rayons dédiés aux langues étrangères. Nous faisons également des bibliographies ainsi que du conseil.

Q 18 : Selon vos impressions, les usagers recherchant des documents en langues étrangères sont-ils mobiles et changent-ils volontiers de site pour trouver les documents qui les intéressent ou restent-ils fidèles à un seul site ?

Ils sont assez peu mobiles, en faite, même si les sites sont proches.

Q 19 : Selon votre expertise, quelle serait la meilleure stratégie à adopter pour le réseau de Bibliothèques Municipales genevoises en matière de répartition des segments de collections en langues étrangères :

A : Pour une meilleure visibilité des collections, resserrer tous les segments sur un seul site, en créant ainsi une bibliothèque spécialisée.

B : Rassembler les collections sur deux ou trois sites en créant des pôles par langues. Un site serait donc plus réputé pour les langues latines, tandis que le second pour ses collections de documents en anglais, etc.

C : Afin que chacune des bibliothèques du réseau dispose de collection en langues étrangères, répartir de manière égalitaire les segments de collections sur tous les sites, tout en prenant en considération la taille des diverses infrastructures.

D : En analysant la répartition de la population étrangère ainsi que les langues parlées au sein des quartiers dans lesquels se situent chacune des bibliothèques. La répartition des collections se ferait donc uniquement en fonction des données démographiques récoltées.

³ *ibid*

On constate que si un fonds est trop petit avec un nombre de documents restreint, il perd de son attractivité. Les budgets, ainsi que la place en rayon, ne sont pas illimités.

Annexe 10 : Entretien, Bibliothèques municipales de Genève

Questionnaire Bibliothèques municipales Genève

Collection de romans en langues étrangères
Site : Bibliothèque de la Servette

Type d'entretien : mené à distance,
réponses obtenues par e-mail

Personne interrogée : Madame
Dominique Monnot, Bibliothécaire
responsable, section adultes

Dates : 24.07.2020

Travail de Bachelor, 2020
Filière information documentaire
Haute école de Gestion de Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Q 1 : Estimez-vous que les collections en langues étrangères des Bibliothèques Municipales de Genève touchent principalement un public :

- A** : allophone ;
- B** : récemment arrivé sur le territoire suisse ;
- C** : francophone ayant un attrait particulier pour une langue (apprentissage, curiosité intellectuelle) ;
- D** : multilingue.

Les collections en langues étrangères sont surtout destinées aux personnes allophones. Même si nous voyons parfois des personnes venant emprunter des romans en langues étrangères parce que c'est leur langue maternelle (bien qu'elles parlent aussi le français) ou parce qu'elles parlent bien cette langue. Celles et ceux qui veulent apprendre une langue se dirigeront plutôt vers les documents classés en 400. Éventuellement vers des livres bilingues.

Q 2 : Selon le tableau¹ ci-dessous, quels sont les niveaux les plus représentés dans vos rayons littérature en langues étrangères à destination des adultes ?

Niveau 1	littérature de divertissement, auteurs commerciaux : romans sentimentaux, best-sellers
Niveau 2	lecture intermédiaire : romans contemporains, littérature moderne
Niveau 3	littérature expérimentale, littérature d'avant-garde
Niveau 4	littérature classique, grands noms de la littérature mondiale

La réponse se situe entre **Niveau 1** et **Niveau 2**. On essaie d'avoir des romans faciles (romance, feel-good, etc), mais aussi des livres ayant eu du succès dans leur langue d'origine ainsi que, essentiellement pour l'anglais, des classiques, **Niveau 4**.

Q 3 : Pensez-vous qu'il serait pertinent de créer un fonds de documentaires imprimés à destination des adultes en langues étrangères ?

C'est clair que nous avons toujours des demandes à ce sujet, et cela pourrait rencontrer un certain succès. Je pense au livre autobiographique de Michelle Obama qui, classé comme autobiographie, ne trouve pas sa place dans nos rayons, il aurait certainement rencontré son public.

Q 4 : Voici un extrait des recommandations établies conjointement par l'IFLA et l'UNESCO en 2009 concernant le personnel des bibliothèques : *'Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel*

¹ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint].

Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

soit réellement caractéristique des différents groupes culturels de la communauté.”²

Que pensez-vous du principe et de sa mise en place effective ?

Là, je dirais que nous ne sommes pas du tout dans la cible... L'écrasante majorité des collaboratrices/teurs des BM sont des Genevois (voire confédérés), blancs et de sensibilité chrétienne (même si athées). Peu viennent d'une autre culture et peu ne sont pas de langue maternelle française.

Q 5 : Estimez-vous qu'il soit nécessaire que les bibliothécaires en charge des acquisitions des ouvrages en langues étrangères disposent de compétences dans les langues concernées ?

Les personnes effectuant des acquisitions dans des langues étrangères doivent non seulement maîtriser la langue, mais aussi manifester de l'intérêt pour la littérature écrite dans cette langue et pour la littérature en général. Si ces personnes, en plus, travaillent au service du public, c'est un plus très net, car il n'y a rien de tel pour satisfaire le public que de le connaître et de connaître ses besoins.

Q 6 : Parmi les bibliothécaires et les AID travaillant sur votre site, y a-t-il des employés qui parlent couramment les langues représentées dans vos collections ?

Si oui, pourriez-vous m'indiquer la ou lesquelles ?

- A : anglais ;
- B : portugais ;
- C : allemand ;
- D : italien ;
- E : espagnol ;
- F : autre.

Parmi les collaboratrices/teurs de la Servette, tout le monde parle anglais avec plus ou moins de fluidité, sauf deux personnes qui le parlent à peu près couramment à la section adulte et à la section jeunesse. Pour les autres langues, à ce que je sache, personne n'en parle une couramment (une personne chez les jeunes est de langue maternelle arabe). Personnellement, je peux parler à peu près espagnol et je peux répondre à des questions basiques ou faire une inscription dans toutes les autres langues (sauf peut-être l'allemand...).

Q 7 : Votre site possède-il un budget spécifiquement dédié aux langues étrangères ?

Non, je n'ai pas de budget spécifique (mais je ne pratique le budget spécifique pour aucune partie de ma collection). Par contre, les quelques fois où nous nous voyons proposer des nouveautés en langues étrangères, j'en profite. Surtout pour les documents en anglais. Je serai plus prudente avec les romans en portugais, par exemple, car ils rencontrent malheureusement peu de succès.

² IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

Q 8 : Si tel n'est pas le cas, pensez-vous qu'il serait utile d'en créer un ?

C'est une bonne question. Je pense que c'est surtout au niveau de l'organisation qu'il faudrait que nous revoyions les choses : nous avons souvent tout à coup un gros chariot de romans en toutes les langues à choisir en fin d'année alors que notre budget a déjà fondu comme neige au soleil. Nous devrions avoir plus de possibilités tout au long de l'année d'enrichir notre fonds. Après, si nous pouvions avoir un budget spécifique supplémentaire, alors oui !

Q 9 : Votre site reçoit-il beaucoup de propositions d'achat du public pour des documents en langues étrangères ?

Nous en recevons très peu, voir presque jamais...

Q 10 : Si oui, quelle(s) langue(s) sont les plus souvent demandée(s) ?

L'anglais principalement.

Q 11 : Si une autre langue devait être ajoutée à vos collections, laquelle serait-elle, selon vous ?

Honnêtement, je ne sais pas, nous avons parfois des demandes en arabe, en grec, en turc, en russe, en albanais... mais elles restent ponctuelles. Même s'il y a des communautés linguistiques importantes, leurs ressortissant.e.s ne viennent pas forcément se fournir en romans dans leur langue à la bibliothèque. La communauté portugaise est majoritaire, mais nos romans en portugais sortent malheureusement très peu. Du coup, on en achète peu, donc le choix est réduit et on n'attire plus la communauté lusophone avec trois rayons de livres dans leur langue... Tout cela pour dire que même si on achetait des romans en albanais du Kosovo, ce ne serait pas sûr qu'ils touchent leur public, malgré l'importance de la communauté kosovare.

Q 12 : Pensez-vous que le public apprécierait si les Bibliothèques Municipales proposaient un choix d'ouvrages en langues étrangères encore plus vaste ?

Oui, évidemment, pour celles et ceux qui les utilisent, ils ont parfois vite fait le tour des rayons...

Q 13 : Acceptez-vous les dons sur votre site, comme il semble être courant de le faire pour les collections jeunesse en langues étrangères ?

Oui, nous les acceptons même si nous ne pouvons pas tous les intégrer (livres trop vieux, en mauvais état, ou poches à la vie trop brève – on sait, par exemple, que les poches en anglais sont imprimés sur du papier qui est de très mauvaise qualité) mais les dons constituent un apport non-négligeable et peuvent nous aider pour enrichir notre collection (je ne les refuse pas, car tout à coup il y a un super lot... pour quatre ou cinq que je devrai entièrement mettre dans la boîte d'échange, mais pour un autre exemplaire cela vaut la peine)

Q 14 : Votre site possède-t-il beaucoup d'ouvrages permettant une lecture bilingue (e.g. collection folio bilingue chez Gallimard) ?

L'année dernière, j'ai eu cette question à plusieurs reprises, de personnes voulant se remettre à l'italien / l'allemand / l'anglais. J'ai donc fait un pointage de ce que nous avons en termes de bilingues (certains étaient dans un état pitoyable) et j'ai racheté une cinquantaine de titres.

Malheureusement à part Folio bilingue, il y a peu d'offres, et l'anglais est surreprésenté, j'ai commandé tout ce que j'ai pu, donc beaucoup d'anglais, un peu moins d'allemand, quelques italiens et seulement un ou deux en espagnol / portugais. D'autres collections destinées au public apprenant une langue existent (sous une manière différente que du pur bilingue, avec explications, etc.) mais seront plutôt classées en 400 (où nous aiguillons parfois les personnes qui veulent lire dans une autre langue).

Q 15 : Dans ces mêmes recommandations³ à l'intention des bibliothèques, l'IFLA propose des normes concernant les collections de livres. Selon son estimation, l'offre de 1.5 à 2.5 livres par habitant pour chaque communauté culturelle devrait être envisageable. Selon votre expérience, que pensez-vous de la mise en pratique de ces recommandations ?

C'est intéressant mais difficilement applicable. À Genève, des centaines de langues sont présentes. Il faut vraiment compter sur la complémentarité des bibliothèques. Ici, une bibliothèque comme celle de la Croix-Rouge à la rue de Carouge est vraiment complémentaire de ce que nous pouvons proposer aux BM. De plus, les recommandations de l'IFLA relèvent parfois du vœu pieux : il est extrêmement difficile de trouver des documents en malayalam, en tigrinia, même en albanais du Kosovo...

Q 16 : Avez-vous le sentiment que les usagers ont connaissance du fonds en langues étrangères des Bibliothèques Municipales de Genève ?

Honnêtement, je ne suis pas sûre, nous devrions communiquer plus. Et puis il y a des cultures qui vont sans réfléchir utiliser la bibliothèque et cela fait partie de leurs habitudes de vie (Amérique du Nord, par exemple.), d'autres qui n'ont pas cette habitude. Et, comme je l'évoquais plus haut, difficile de faire la publicité auprès des publics hispanophones ou lusophones lorsque nous proposons si peu de documents dans leur langue.

Q 17 : De quelle manière procédez-vous afin de mettre en valeur les nouveautés en langues étrangères ?

Nous avons peu d'espace d'exposition, nous essayons de mettre quelques documents en facing, principalement des nouveautés. Lorsque je travaillais à la Cité, nous avons fait une exposition sur les traductions. Nous avons donc exposé ensemble un document en langue originale et sa traduction en français, je pense que c'est aussi un bon moyen de les mettre en avant.

Q 18 : Selon vos impressions, les usagers recherchant des documents en langues étrangères sont-ils mobiles et changent-ils volontiers de site pour trouver les documents qui les intéressent ou restent-ils fidèles à un seul site ?

Selon les statistiques, la plupart des usagères/ers qui utilisent les bibliothèques de quartier utilisent aussi la Cité, cela ne devrait pas faire exception (au contraire, devrais-je dire, car la collection de la Cité est bien plus riche) pour les langues étrangères. Cependant, selon mes observations, peu d'entre elles/eux cherchent un titre précis et musardent dans les rayons à la recherche d'inspiration et la plupart du temps, ils/elles repartent avec quelque chose.

³ *ibid*

Q 19 : Selon votre expertise, quelle serait la meilleure stratégie à adopter pour le réseau de Bibliothèques Municipales genevoises en matière de répartition des segments de collections en langues étrangères :

A : Pour une meilleure visibilité des collections, resserrer tous les segments sur un seul site, en créant ainsi une bibliothèque spécialisée.

B : Rassembler les collections sur deux ou trois sites en créant des pôles par langues. Un site serait donc plus réputé pour les langues latines, tandis que le second pour ses collections de documents en anglais, etc.

C : Afin que chacune des bibliothèques du réseau dispose de collection en langues étrangères, répartir de manière égalitaire les segments de collections sur tous les sites, tout en prenant en considération la taille des diverses infrastructures.

D : En analysant la répartition de la population étrangère ainsi que les langues parlées au sein des quartiers dans lesquels se situent chacune des bibliothèques. La répartition des collections se ferait donc uniquement en fonction des données démographiques récoltées.

Je pense que ce serait génial de créer une bibliothèque seulement destinée aux langues étrangères. Genève n'est pas si grande, chacun.e peut s'y déplacer. On pourrait y proposer davantage de langues, et dans ces langues, non seulement des romans, mais aussi des documentaires, des périodiques, etc. Il faudrait évidemment tenir compte de l'existant, ne pas entrer dans la même stratégie ni offrir les mêmes prestations que la Bibliothèque de la Croix-Rouge, par exemple, ou travailler en accord et / ou en partenariat avec elle. Pour moi, cela ferait plus de sens que d'éclater nos collections à raison d'une langue par site. Pourquoi celle-là et pas une autre ? Cela a pu se faire par exemple parce qu'un.e collaboratrice/teur était d'une langue maternelle qu'elle/il a voulu développer une collection. Et puis, quand cette personne est partie, le fonds est tombé à l'abandon, nous avons connu ce cas dans le passé avec le grec ou le roumain. Sinon, mettre un peu de tout, avec plus de langues, dans chaque bibliothèque fait qu'au final chacune a très peu à proposer dans chaque langue, et il est compliqué d'en faire la promotion dans ce cas...

Annexe 11 : Entretien, Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge

**Questionnaire
Bibliothèque interculturelle
Croix-Rouge
Genève**

**Collections de
documents en langues
étrangères**

Type d'entretien : semi-directif

Personne interrogée : Madame Delphine Thommen, Bibliothécaire, Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge

Date : 16.07.2020

Travail de Bachelor, 2020
Filière information documentaire
Haute école de Gestion de
Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Q1 : Il est indiqué sur le site de votre institution que vous possédiez des ouvrages en 284 langues et dialectes. Votre catalogue en ligne permet notamment filtrer la recherche par langue souhaitée. Quelles sont les langues les plus représentées dans vos collections ?

Les dix langues les plus représentées par ordre d'importance sont les suivantes :

- Anglais ;
- Espagnol ;
- Arabe ;
- Italien ;
- Albanais ;
- Russe ;
- Portugais ;
- Allemand ;
- Turc ;
- Chinois.

L'anglais passe quand même légèrement avant l'espagnol et l'arabe, car après réflexion nous recevons aussi beaucoup de dons dans cette langue. Le portugais est également dans la liste, bien que ce ne soit pas la langue la plus empruntée. Toutefois, en y repensant, c'est tout de même une langue qui est beaucoup demandée lorsqu'on prépare les lots de livres dans les crèches.

Q2 : Serait-il possible que vous m'indiquiez le nombre de titres que vous possédez dans chaque langue ?

En tout, nous possédons plus de 38'000 ouvrages. Nous avons aussi beaucoup de livres bilingues pour toutes catégories d'âge (enfant, adolescent, adulte) et pour toutes les langues. Ce format est très apprécié.

Q3 : Avez-vous une politique documentaire formalisée pour vos collections en langues étrangères ? Si oui, seriez-vous d'accord de me la faire parvenir ?

La seule chose que nous n'acceptons pas ce sont les livres de propagande religieuse et politique. Nous privilégions la littérature qui est plus appréciée. On cherche surtout à acquérir des livres qui traitent de multiculturalité, de culture au sens général. On a quand même un fonds en français même si on cherche à élargir le plus possible les collections dans les autres langues.

Q4 : Acquérez-vous uniquement les ouvrages publiés dans leurs langues originales ou prenez-vous aussi en considération les traductions ?

Cela dépend. Par exemple, nous détenons les ouvrages de Paolo Coelho dans des langues différentes. Cependant, notamment en italien, quand on désherbe, on privilégie les ouvrages écrit en langue originale et non les traductions. Depuis que la bibliothèque existe, les collections se sont beaucoup étendues grâce aux dons.

Q5 : Si vous acquérez des traductions en plus des livres publiés dans leurs langues originales, le faites-vous systématiquement ? Ou uniquement en fonction de certains critères ?

Le critère principal est celui de la célébrité des auteurs. Mais nous ne voulons pas non plus multiplier les langues pour un même livre.

Question complémentaire : Comment faites-vous pour acquérir les ouvrages qui ne sont pas des dons ?

Réponse : La Croix rouge fonctionne avec beaucoup de bénévoles qui peuvent ramener des ouvrages achetés au cours de voyage. Pour faire des achats en ligne, nous passons parfois par Amazon, il n'y a pas vraiment d'autre alternative.

Je suis la seule bibliothécaire, il y a aussi la responsable et une collègue qui travaille sur l'aspect pédagogique (cours de français) et une stagiaire. Nous avons donc énormément de bénévoles qui aident pour le catalogage, le prêt, la rédaction de lettres, l'aide aux devoirs, les cours de français ; en somme pour toutes les activités que nous proposons. Ces bénévoles, qui parlent des langues différentes, nous aident dans la sélection des ouvrages.

Q6 : Avez-vous dans votre collection des ouvrages qui permettent la lecture en deux langues simultanément (e.g. collection folio bilingue chez Gallimard) ?

Cf question 2

Q7 : Si nous nous basons sur le tableau réalisé par Bushing, Davis et Powell, visible ci-dessous, qui présente des indicateurs de profondeur des collections notamment mis en avant dans l'ouvrage "*Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*"¹. Pourriez-vous indiquer à quel(s) niveau(x) de profondeur vous avez développé vos collections en langues étrangères ?

0	Hors collection
1a	Niveau minimal d'information, couverture non-systématique du sujet
1b	Niveau minimal d'information, couverture systématique du sujet
2a	Niveau d'information de base, introduction
2b	Niveau d'information de base, approfondi
3a	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation débutant
3b	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau intermédiaire
3c	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau confirmé
4	Niveau 4 : Niveau de recherche (DEA, doctorats)
5	Niveau 5 : Niveau complet d'information (recherche d'exhaustivité)

Pour les cours de français que nous proposons nous nous arrêtons au niveau B2. Les méthodes de langue que nous avons ne vont donc pas plus loin. Je ne sais pas exactement à quel niveau précis cela se trouve sur cette échelle.

¹ GIAPPICONI, Thierry, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. – Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2001.-
(Bibliothèques)

Q8 : Comment évalueriez-vous globalement l'ensemble de vos collections, selon les indicateurs de couverture linguistiques proposés par Bushing, Davis et Powell² visibles dans le tableau ci-dessous ?

P	(Primary language of the country)	Collection essentiellement dans la langue nationale
S	(Selected other language material)	Collection contenant une sélection de titres dans une autre langue
W	(Wide selection of language represented)	Collection contenant une large sélection de titres dans une autre langue
X		Collection principalement en une autre langue
D	(Dual language)	Collection en deux langues officielles (par ex : français et flamand)

Ces dernières années, nous avons beaucoup développé la collection de livres en français, en particulier en gros caractères, car nous avons fait des prêts à beaucoup d'EMS. Donc **(P)** et **(W)**.

Q9 : Pourriez-vous citer quelles sont les grandes catégories représentées dans vos collections en langues étrangères (romans, documentaires, vie pratique, sciences-humaines, jeunesse, presse, etc.) ?

Nous possédons quelques documentaires, des romans, de ouvrages pour la jeunesse. Pour les autres catégories cela dépend des langues.

Q10 : Selon le tableau³ ci-dessous, quels sont les niveaux les plus représentés dans vos rayons littérature à destination des adultes :

Niveau 1	littérature de divertissement auteurs commerciaux : romans sentimentaux, best-sellers
Niveau 2	lecture intermédiaire : romans contemporains, littérature moderne
Niveau 3	littérature expérimentale, littérature d'avant-garde
Niveau 4	littérature classique, grands noms de la littérature mondiale

² *ibid*

³ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint].

Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

La réponse dépend vraiment des langues considérées.

Q11 : Si vous possédez des documentaires pour les adultes en langues étrangères, à quel(s) niveau(x) du tableau⁴ ci-dessous les évalueriez-vous ?

Niveau 1	lecture facile : information élémentaire, initiation
Niveau 2	lecture moyenne : vulgarisation de bon niveau, documentation grand public de base
Niveau 3	lecture plus difficile : documentation spécialisée, amateur éclairé, bon niveau gymnase
Niveau 4	lecture très difficile : recherche, niveau avancé et « amateur professionnel »

Là aussi, la réponse dépend également des langues. Je dirais tout de même que le niveau est globalement élémentaire, on ne cherche pas à avoir des choses spécialement poussée et précise sur des sujets. Si telle est la demande, on va plutôt renvoyer les gens vers les bibliothèques universitaires.

Q12 : Sur quels critères vous êtes-vous basés afin de choisir les langues des ouvrages que vous mettez à disposition de vos usagers ?

On s'appuie sur la population. Il y a quelques années, par exemple, il y a eu une vague d'Erythréens qui est arrivée à Genève alors la responsable a privilégié l'acquisition de livre en tigrigna. On fait en sorte d'écouter les demandes. On souhaite avoir le plus de langues possibles, car si quelqu'un arrive, on veut pouvoir lui proposer un livre dans sa langue.

Q13 : En plus des ouvrages format papier, proposez-vous également d'autres types de documents en langues étrangères (DVD, Blu-ray, livres audio, e-books, etc.) ?

Nous avons uniquement des livres. Autrement, nous avons beaucoup de méthodes de langues, de divers niveaux (notre collection s'arrête à un niveau intermédiaire, B1.), pour apprendre le français et les langues étrangères. On a des livres audios, des livres avec CD (comptines par exemples, contes et légendes du monde qui représentent une collection).

Q14 : Votre site indique que vous possédez des ouvrages en gros caractères, est-ce le cas uniquement pour le français, l'italien, l'anglais, l'allemand ?

Exactement. On en a beaucoup en français surtout.

Q15 : De manière générale, avez-vous remarqué si une langue rencontrait plus de succès auprès de votre public ? Avez-vous une communauté de lecteurs plus active qu'une autre ?

Encore une fois, c'est l'espagnol qui rencontre un fort succès et l'arabe également. Le tigrigna est aussi une langue demandée et les Erythréens sont de grands lecteurs. On

⁴ *ibid*

a quelques brésiliens qui viennent chez nous, mais ce n'est pas très courant, on a surtout des hispanophones.

Q16 : Estimez-vous que vos collections en langues étrangères touchent principalement un public :

A : allophone ?

B : récemment arrivé sur le territoire suisse ?

C : francophone ayant un attrait particulier pour une langue (apprentissage, curiosité intellectuelle) ?

D : multilingue ?

Beaucoup de personnes qui viennent chez nous le font pour participer aux cours de langues et aussi pour profiter de l'aide à la rédaction. Et ensuite, devenant membre, ils empruntent des livres. On a aussi quelques francophones mais c'est une minorité.

Q17 : Votre site internet indique que vous organisez des lectures de contes pour les enfants en français une fois par mois ainsi que des Kamishibaï, contes typiquement japonais. Faites-vous également des actions de médiation dans d'autres langues pour promouvoir vos collections ?

Pour les crèches et les écoles, on propose des animations sur place, des lectures en différentes langues, des activités autour du livre et des langues étrangères. On fait cela sur demande. On privilégie que les classes viennent sur place. On reçoit aussi des associations, des personnes qui viennent d'arriver notamment.

Q18 : Si tel est le cas, avez-vous remarqué si cela avait une influence notable sur le nombre d'ouvrages empruntés ?

Oui, je dirais que cela aide. Quand on a des associations qui viennent nous visiter, assez souvent des participants deviennent membre et sont heureux de repartir avec des ouvrages dans leur langue. Le but aussi des médiations dans les classes est que les enfants puissent parler de la bibliothèque et de nos actions à leur famille. Ainsi, certains deviennent lecteurs de la bibliothèque.

Q19 : Pensez-vous qu'il soit nécessaire que les bibliothécaires responsables de la sélection et des acquisitions des ouvrages en langues étrangères disposent de compétences dans les langues concernées ?

Oui, évidemment. La responsable est hispanophone et cela me semble essentiel dans cette structure, car on a énormément de gens qui parlent espagnol.

Sinon nous avons de nombreux bénévoles, plus de 200, qui participent à la collection "bébéthèque", par exemple. C'est une collection qui se constitue au cours du temps, les bénévoles traduisent le texte dans leur langue maternelle, puis ils collent les textes dans les livres, il y a tout un travail de bricolage après la traduction. Ensuite, nous procédons au catalogage. C'est une collection qui plaît beaucoup et qu'on prête notamment dans les crèches.

Q20 : Voici un extrait des recommandations établies conjointement par l'IFLA et l'UNESCO en 2009 concernant le personnel des bibliothèques : *"Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel soit réellement caractéristique des différents groupes*

*culturels de la communauté.”*⁵

Que pensez-vous du principe et de sa mise en place effective ?

Les bénévoles sont souvent d'abord public de notre bibliothèque, puis deviennent bénévoles par la suite, donc pour l'accueil et ensuite pour la traduction. Ils deviennent alors ambassadeurs auprès de leur communauté. Donc nous privilégions le multiculturalisme.

Q21 : Dans ces mêmes recommandations⁶, l'IFLA encourage les petites et les moyennes bibliothèques qui servent une collectivité composée d'une multitude de communautés culturelles à coopérer entre elles afin de pouvoir améliorer la qualité et l'accès aux différentes ressources. Pensez-vous que la création d'un partenariat concernant les collections en langues étrangères entre la Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge et les Bibliothèques municipales de la Ville de Genève serait envisageable si nous prenons en considération le fait que ces deux institutions ne possèdent pas des missions similaires ainsi que le même public ?

Plus qu'envisageable, c'est tout à fait souhaité. Nous le faisons déjà avec quelques communes et nous serions tout à fait favorables à créer d'autres partenariats.

Pour voir les conditions de prêt pour les membres institutionnels se référer à la question suivante.

Question complémentaire : Quelles sont les conditions pour être lecteur chez vous ?

Réponse : Pour un membre individuel, le prix est de 20 CHF pour accéder à tous nos services (prêts, rédaction de lettre avec écrivain public, aide aux devoirs, assistance aux cours de français qui demande une participation financière supplémentaire). Possibilité d'emprunter 3 livres à la fois. Pour une famille, le prix est de 30 CHF, elle peut emprunter jusqu'à dix livres.

Pour les membres institutionnels (autre bibliothèque, crèches, EMS), la cotisation est de cent francs par année. Ils peuvent emprunter de nombreux livres, c'est nous qui amenons les ouvrages sur place, et nous les récupérons. Nous sommes flexibles sur la longueur du prêt ainsi que sur le nombre d'ouvrages. La plupart du temps, nous proposons 30 livres minimum, mais cela varie en fonction des structures, prêts pendant 3 mois (cela peut être 6 mois), cela dépend du nombre de livres dans chaque langue que nous possédons.

Les crèches, notamment, sont intéressées, car nous proposons diverses activités. Les enseignants ont aussi un prix spécifique.

⁵ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

⁶ *ibid*

Annexe 12 : Entretien, Bibliothèque de Meyrin

Questionnaire Bibliothèque municipale Forum de Meyrin

Collections de documents Autres langues

Type d'entretien : semi-directif

Personne interrogée : Monsieur
Cédric Pauli, responsable de la
bibliothèque du Forum de Meyrin

Date : 09.07.2020

Travail de Bachelor, 2020

Filière information
documentaire

Haute école de Gestion de
Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Q1 : Quelles sont langues représentées dans vos collections ?

L'anglais : 1883 documents;
L'allemand : 1356 documents;
L'espagnol : 778 documents;
L'italien : 765 documents;
Le portugais : 279 documents
Le tamoul : 218 documents;
L'albanais : 205 documents;
Le serbe : 204 documents;
L'arabe : 159 documents;
Et le chinois : 109 documents.

Q2 : Pourriez-vous m'indiquer le nombre de titres que vous possédez dans chaque langue ?

Cf question 1. Se référer au tableau Excel envoyé pour plus d'informations. La liste comprend aussi la section jeunesse. En tout nous avons environ 6'000 documents "autres langues". Ce qui fait que nous avons à peu près 13 % ou 14 % du fonds qui est dans d'autres langues.

Q3 : Avez-vous une politique documentaire formalisée pour ce pan de collection ? Si oui, seriez-vous d'accord de me la faire parvenir ?

Non, nous travaillons de manière empirique en fonction des trouvailles sur internet. Sinon nous travaillons avec la librairie Payot pour l'allemand, l'anglais et l'italien. Ainsi que la librairie Albatros, peu satisfaisante pour nos usagers.

Q4 : Acquérez-vous uniquement les ouvrages publiés dans leurs langues originales ou prenez- vous aussi en considération les traductions ?

Pour la grande majorité oui. Nous avons des demandes sporadiques de traductions qui sont acceptées (ex. Higgins Clark en espagnol). Il y a aussi d'autres best-sellers comme Camilla Läckberg, Jojo Moyes, etc. De temps en temps, nous le prenons traduit dans les autres langues, mais nous ne le faisons pas de manière systématique.

Q5 : Si vous acquérez des traductions en plus des livres publiés dans leurs langues originales, le faites-vous systématiquement ? Ou uniquement en fonction de certains critères, comme celui de la popularité d'un auteur ?

En fonction des demandes d'usagers, en général des auteurs de best-sellers traduits. Notre priorité reste d'avoir des ouvrages en langue originale. C'est beaucoup lié au budget aussi. Après il y a différentes populations de migrants, comme par exemple les Italiens, car cela fait longtemps qu'ils sont là. Et bien souvent, ils parlent le français... Et ce qui est intéressant pour eux, j'imagine, c'est de lire les auteurs italiens dans la langue originale et si nous avons des auteurs qui les intéressent, ils peuvent aussi les lire en français. Cela rentre aussi dans nos critères. Nous travaillons maintenant avec les libraires, afin de voir si, dans leur quotidien, ils constatent qu'il y a certains auteurs traduits qui ont un succès phénoménal, nous allons aussi en prendre quelques-uns.

-Vous vous basez sur leurs recommandations ?

Oui, c'est leur métier.

Q6 : Avez-vous dans votre collection des ouvrages qui permettent une lecture bilingue (e.g. collection folio bilingue chez Gallimard) ?

Concernant les adultes, nous avons la collection "folio bilingue" autrement, nous en avons peu. Par contre, en section jeunesse, il y a beaucoup d'ouvrages qui sont bilingues. L'Harmattan en publie pas mal et c'est plus facile à trouver. Nous avons beaucoup de documentaires en section jeunesse, des imagiers, pour les premiers apprentissages des enfants.

Q7 : Si nous nous basons sur le tableau réalisé par Bushing, Davis et Powell¹, visible ci-dessous, qui présente des indicateurs de profondeur des collections notamment mis en avant dans l'ouvrage "*Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*" 1. Pourriez-vous indiquer à quel(s) niveau(x) de profondeur vous avez développé vos collections en langues étrangères ?

0	Hors collection
1a	Niveau minimal d'information, couverture non-systématique du sujet
1b	Niveau minimal d'information, couverture systématique du sujet
2a	Niveau d'information de base, introduction
2b	Niveau d'information de base, approfondi
3a	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation débutant
3b	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau intermédiaire
3c	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau confirmé
4	Niveau 4 : Niveau de recherche (DEA, doctorats)
5	Niveau 5 : Niveau complet d'information (recherche d'exhaustivité)

Si on applique cette échelle aux méthodes de langues. Nous avons des méthodes de français et là c'est vraiment très complet. Cette collection s'adresse aux personnes d'autres langues maternelles. Et sinon, effectivement, pour les francophones, nous avons des méthodes de langues. Concernant les niveaux, nous proposons des niveaux débutant, intermédiaire, avancé.

¹ GIAPPICONI, Thierry, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. – Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2001.- (Bibliothèques)

Q8 : Comment évalueriez-vous globalement l'ensemble de vos collections, en incluant le français, selon les indicateurs de couverture linguistiques proposés par Bushing, Davis et Powell² visibles dans le tableaux ci-dessous ?

P	(Primary language of the country)	Collection essentiellement dans la langue nationale
S	(Selected other language material)	Collection contenant une sélection de titres dans une autre langue
W	(Wide selection of language represented)	Collection contenant une large sélection de titres dans une autre langue
X		Collection principalement en une autre langue
D	(Dual language)	Collection en deux langues officielles (par ex : français et flamand)

Q9 : Pourriez-vous citer quelles sont les grandes catégories représentées dans vos collections en langues étrangères (romans, documentaires, vie pratique, sciences-humaines, jeunesse, presse, etc.)

Méthodes de langues mises à part, nous avons essentiellement de la fiction pour les adultes. Pour la jeunesse. Cf question 6.

Pour des raisons budgétaires, il est difficile de développer des collections dans tous les domaines. Nous avons parfois des documentaires, mais c'est des usagers qui nous font des dons. Autrement des recettes de cuisine et d'autres choses comme ça nous avons aussi, car ce sont des dons. Sinon, nous avons aussi des dictionnaires bilingues, nous en avons dans plusieurs langues.

Q10 : Selon le tableau³ ci-dessous, quels sont les niveaux les plus représentés dans vos rayons littérature à destination des adultes :

Niveau 1	littérature de divertissement auteurs commerciaux : romans sentimentaux, best-sellers
Niveau 2	lecture intermédiaire : romans contemporains, littérature moderne
Niveau 3	littérature expérimentale, littérature d'avant-garde
Niveau 4	littérature classique, grands noms de la littérature mondiale

C'est difficile à évaluer le niveau selon les langues (ex. tamoul). Mais pour l'anglais, allemand, l'italien et l'espagnol, principalement les **niveaux 1, 2**. Et nous avons aussi quelques ouvrages de **niveau 4**, mais ce n'est pas la majorité.

² *ibid*

³ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint].

Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

Q11 : Si vous possédez des documentaires pour les adultes en langues étrangères, à quel(s) niveau(x) du tableau⁴ ci-dessous les évalueriez-vous ?

Niveau 1	lecture facile : information élémentaire, initiation
Niveau 2	lecture moyenne : vulgarisation de bon niveau, documentation grand public de base
Niveau 3	lecture plus difficile : documentation spécialisée, amateur éclairé, bon niveau gymnase
Niveau 4	lecture très difficile : recherche, niveau avancé et « amateur professionnel »

Uniquement pour les adultes, en fonction des dons acceptés. **Niveau 1** ou **2**. Et en jeunesse, par contre, nous en avons achetés, notamment des imagiers.

Q12 : Sur quels critères vous êtes-vous basés afin de choisir les langues des ouvrages que vous mettez à disposition de vos usagers ?

Si je fais l'historique de la collection "autres langues" à Meyrin... Lorsque la bibliothèque a été inaugurée, nous avions un espace en haut qui n'était pas encore occupé par nos collections et nous l'avons mis à disposition de la bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge, pendant quelques années, ils ont occupé l'espace. Et puis après leur départ, nous avons décidé de constituer un fonds "autres langues". La volonté politique de départ était qu'au moins 10% de notre fonds soit dans d'autres langues que le français. Nous avons environ 40'000, donc nous devions avoir au moins 4'000 documents. Le choix qui a été fait à l'origine, c'était de se baser sur les langues les plus représentées sur la commune de Meyrin, nous avons pu vérifier cela avec les données de l'office cantonal de la population. Et, sans surprise, les langues qui sont ressorties sont : l'anglais, l'allemand, l'italien, l'espagnol et le portugais. Donc, pendant longtemps, nous n'avons eu que ces langues-là, nous ne pensions pas qu'il était bien d'avoir peu d'exemplaires dans beaucoup de langues différentes... Et puis, il y a quelques années, je suis allé visiter Globlivres à Renens, une bibliothèque associative très intéressante qui a été montée par des personnes migrantes. Ils nous ont donné des exemples dans lesquels il était utile d'avoir beaucoup de langues représentées même s'il n'y a qu'un ou deux exemplaires par langue. Le fait d'avoir un ou deux livres en une langue est une sorte d'appel. Il est arrivé à la bibliothèque Globelivres qu'une personne originaire de Serbie voit dans leurs rayonnages un ouvrage dans sa langue qu'elle avait lu étant enfant à l'école, cela représentait énormément de choses pour elle. Elle a ensuite regardé auprès de toute sa communauté, qui ont récupéré beaucoup de livres en serbe pour ensuite les donner à Globelivres. Le fait de posséder un ou deux livres, peut donc créer une forme d'inspiration et inciter le fonds à se développer par la suite. Nous avons trouvé l'idée très intéressante, voilà pourquoi maintenant nous avons beaucoup de langues représentées, mais avec un seul document. Nous les avons acquis de manière empirique. Et ce sont des langues compliquées à obtenir...

- Comment avez-vous fait pour les acquérir ? Vous les achetez en allant à l'étranger ?

En cherchant, par hasard, sur internet... Très souvent ce sont des collections bilingues. Lorsqu'il y a des livres avec des langues comme le kazakh, par exemple, c'est rarement un livre uniquement dans cette langue-là. Il s'agit plutôt d'éditeurs comme l'Harmattan ou d'autres maisons d'édition qui s'occupent d'éditer dans des "niches", c'est des collections qu'ils ont en plusieurs langues et c'est souvent du bilingue.

- Et est-ce que le fait de posséder un seul exemplaire en une langue fonctionne bien ?

Non. Cela fonctionne bien, ou cela a bien fonctionné, à Globelivres car il y a beaucoup d'accueil et d'intégration des migrants. Je pense que le fait que les gens viennent pour autre chose que simplement la bibliothèque, c'est un autre appel. La bibliothèque de Meyrin ne travaille pas exactement dans le même contexte que Globelivres.

Q13 : En plus des ouvrages format papier, proposez-vous également d'autres types de documents en langues étrangères (DVD, Blu-ray, livres audio, e-books, etc.) ?

Non. Mais concernant les DVD, nous avons une cinémathèque avec beaucoup de langues disponibles, avec les sous-titres.

Q14 : De manière générale, avez-vous remarqué si une langue rencontrait plus de succès auprès de votre public ?

C'est très spécifique à Meyrin, suivant les quartiers vous n'aurez pas les mêmes réponses. Nous ce que nous avons pu constater sur les cinq langues que nous avons eu dès le début (italien, espagnol, allemand, portugais, anglais), c'est que le portugais ne marche pas du tout. La commune de Meyrin a fait une grande promotion dans les années 60 pour faire vivre le quartier, donc il y eu une grande migration, notamment liée à l'économie, de personnes qui venaient de suisse-allemande. Donc nous avons beaucoup de gens qui parlent allemand. Il y a évidemment le CERN et la communauté internationale qui est proche de Meyrin. Nous avons une zone industrielle, internationale aussi, qui est très importante. Donc nous avons énormément de gens qui parlent anglais et allemand. Il y a aussi des francophones qui lisent volontiers en anglais. Concernant l'italien et l'espagnol, c'est plus nuancé, au niveau des statistiques de prêts. Nous avons remarqué qu'il y avait beaucoup d'employés italien du CERN qui venaient emprunter des livres en langue originale, et cela fonctionne très bien. Mais nous avons deux catégories de population pour l'italien et l'espagnol. Les personnes issues de la première migration qui était liée au bâtiment et à la construction sont, à priori, peu présent chez nous.

Q15 : Estimez-vous que vos collections en langues étrangères touchent principalement un public :

A : allophone ;

B : récemment arrivé sur le territoire suisse ;

C : francophone ayant un attrait particulier pour une langue (apprentissage, curiosité intellectuelle) ;

D : multilingue.

Ils travaillent souvent dans des grandes organisations internationales, donc ce sont des populations bilingues, langue maternelle anglais. Au niveau des populations migrantes, ce n'est pas forcément récent. Cela fonctionne par vague... Ces populations-là ne viennent pas forcément, mais elles sont présentes.

Q16 : Faites-vous des activités de médiation autour de ces segments de collection ?

Très peu, c'est un projet important à développer. Nous allons, par exemple, faire tout un travail avec le centre de requérants. Et nous n'allons pas seulement leur montrer les livres qui sont à leur disposition, mais travailler autour de l'exclusion numérique, etc. Lorsque nous parlons de fonds qui fonctionne ou pas, il y a aussi tous les enjeux autour de la culture, qu'elle soit écrite ou orale, qui sont à prendre en compte. Lorsque nous voyons toutes les langues que nous avons, pour toucher certaines populations, c'est peu évident. Notamment la population africaine qui a une culture beaucoup plus orale qu'écrite, ils n'ont pas forcément d'intérêt pour la bibliothèque,

Q17 : Si tel est le cas, avez-vous remarqué que cela avait une influence notable sur le nombre d'ouvrages empruntés ?

C'est parfois des questions d'opportunités. J'ai deux exemples à évoquer. Le premier concerne l'albanais, le consulat a souhaité faire un don à la bibliothèque d'un certain nombre d'exemplaires qui concernent l'apprentissage de l'albanais. C'est la raison pour laquelle ce fonds est assez développé. Il y a eu toute une promotion qui a été faite autour et cela marché un moment, pour retomber un peu dans l'oubli ensuite.

Un autre exemple qui est intéressant concerne notre fonds en tamoul. Une personne qui cherchait à pratiquer le français a demandé à travailler comme bénévole à la bibliothèque. Mais la politique sur Meyrin c'est : pas de bénévolat. Si nous employons quelqu'un, nous le payons. Donc, je lui ai répondu non. Par contre, comme elle repartait chaque année en Inde, chez elle, elle nous a proposé de ramener des livres. Nous lui avons donc donné de l'argent et elle nous a ramené des livres en tamoul, pendant trois ans. Ce qui fait que nous avons encore plus de documents en tamoul (218) qu'en albanais. Cette personne est venue pour pratiquer son français et elle nous a aidé à cataloguer. Nous avons catalogué simplement : auteur et titre. C'était une opportunité, et ce qui était assez remarquable, c'est que c'est vraiment elle qui a fait vivre le fonds. Elle en était très fière et, du coup, toute la communauté indienne qui parlait tamoul à Meyrin savait que nous avions ces livres et ce fonds a très bien marché.

Cela fait maintenant deux-trois ans que nous n'avons plus sollicité cette personne et que notre collection n'a plus été renouvelée, du coup cela ne marche pratiquement plus. C'est donc un travail permanent de communication, il faut vraiment aller chercher les gens et leur parler.

Q18 : Selon vous, quel est le rôle d'une collection en langues étrangères au sein d'une bibliothèque publique non spécialisée dans ce domaine ?

Ce qui me paraît important et intéressant, c'est pour les parents qui ont migré et qui ont des jeunes enfants, il y a une reconnexion avec la culture d'origine. Nous le voyons très bien dans les cas où il y a des parents qui maîtrisent très bien le français et qui sont ravis de pouvoir lire avec leurs enfants dans leur langue d'origine. C'est important pour le maintien du lien culturel, c'est ce que nous pouvons observer au niveau de la section jeunesse.

- Et est-ce que vous avez aussi des adolescents qui lisent dans d'autres langues ou c'est plus pour les jeunes enfants que cela fonctionne ?

Nous avons des albums jeunesse dans la plupart des langues que nous proposons. Par contre pour les romans, nous en avons principalement dans les cinq langues citées précédemment. Pour le public adulte, il y a le plaisir de lire dans une autre langue. Ou il y a aussi une question de confort pour les personnes qui maîtrisent le

français, mais pour qui c'est tout de même agréable de lire dans leur langue d'origine. La reconnaissance et la valorisation des cultures d'origine sont importantes, pas uniquement au niveau de la langue mais au niveau des codes culturels qu'il y a dans les histoires. La favorisation de l'intégration, du "vivre ensemble".

Q19 : Pensez-vous qu'il soit nécessaire que les bibliothécaires responsables de la sélection et des acquisitions des ouvrages en langues étrangères disposent de compétences dans les langues concernées ?

Idéal non réalisable en fonction du nombre de langues représentées. Il faut utiliser des compétences internes et externes (réseautage, valorisation cultures d'origine et diffusion).

Q20 : Voici un extrait des recommandations établies conjointement par l'IFLA et l'UNESCO en 2009 concernant le personnel des bibliothèques : *'Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel soit réellement caractéristique des différents groupes culturels de la communauté.'*⁵

Que pensez-vous du principe et de sa mise en place effective ?

Cela dépend des contextes culturels. Ces recommandations de l'IFLA sont, à mon avis, difficiles à mettre en œuvre. Nous pourrions peut-être le voir de manière plus large et dans le personnel même, inclure des personnes relais, sensibiliser ses équipes, etc.

⁵ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

Annexe 13 : Entretien, Bibliothèque municipale de Carouge

**Questionnaire
Bibliothèque municipale
Carouge**

**Collections de documents
en langues étrangères**

Type d'entretien : mené à distance,
réponses obtenues par e-mail

Personne interrogée : Madame Rebecca
Lagoa, responsable du fonds de romans
en langues étrangères, Bibliothèque de
Carouge

Date : 19.06.2020

Travail de Bachelor, 2020
Filière information documentaire
Haute école de Gestion de
Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Q1 : Quelles sont langues représentées dans vos collections ?

L'allemand, l'anglais, l'espagnol, l'italien et le portugais

Q2 : Pourriez-vous m'indiquer le nombre de titres que vous possédez dans chaque langue ?

-215 titres pour l'allemand;
-204 titres pour l'anglais;
-168 titres pour l'espagnol;
-128 titres pour l'italien;
- 65 titres pour le portugais.

Q3 : Avez-vous une politique documentaire formalisée pour ce pan de collection ? Si oui, seriez-vous d'accord de me la faire parvenir ?

Plus actuellement.

Q4 : Acquérez-vous uniquement les ouvrages publiés dans leurs langues originales ou prenez-vous aussi en considération les traductions ?

Nous prenons uniquement des ouvrages publiés dans leurs langues originales.

Q5 : Si vous acquérez des traductions en plus des livres publiés dans leurs langues originales, le faites-vous systématiquement ? Ou uniquement en fonction de certains critères, comme celui de la popularité d'un auteur ?

-

Q6 : Avez-vous dans votre collection des ouvrages qui permettent une lecture bilingue (e.g. collection folio bilingue chez Gallimard) ?

Non, mais peut-être que cela viendra dans notre fonds apprentissage des langues.

Q7 : Si nous nous basons sur le tableau réalisé par Bushing, Davis et Powell, visible ci-dessous, qui présente des indicateurs de profondeur des collections notamment mis en avant dans l'ouvrage "*Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*"¹. Pourriez-vous indiquer à quel(s) niveau(x) de profondeur vous avez développé vos collections en langues étrangères ?

¹ GIAPPICONI, Thierry, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. – Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2001.-
(Bibliothèques)

0	Hors collection
1a	Niveau minimal d'information, couverture non systématique du sujet
1b	Niveau minimal d'information, couverture systématique du sujet
2a	Niveau d'information de base, introduction
2b	Niveau d'information de base, approfondi
3a	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation débutant
3b	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau intermédiaire
3c	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau confirmé
4	Niveau 4 : Niveau de recherche (DEA, doctorats)
5	Niveau 5 : Niveau complet d'information (recherche d'exhaustivité)

Q8 : Comment évalueriez-vous globalement l'ensemble de vos collections, selon les indicateurs de couverture linguistiques proposés par Bushing, Davis et Powell² visibles dans le tableaux ci-dessous ?

P	(Primary language of the country)	Collection essentiellement dans la langue nationale
S	(Selected other language material)	Collection contenant une sélection de titres dans une autre langue
W	(Wide selection of language represented)	Collection contenant une large sélection de titres dans une autre langue
X		Collection principalement en une autre langue
D	(Dual language)	Collection en deux langues officielles (par ex : français et flamand)

Q9 : Pourriez-vous citer quelles sont les grandes catégories représentées dans vos collections en langues étrangères (romans, documentaires, vie pratique, sciences-humaines, jeunesse, presse, etc.)

Nous avons uniquement des romans et le fonds est en section « adultes ».

Q10 : Selon le tableau³ visible à la page suivante, quels sont les niveaux les plus représentés dans vos rayons littérature à destination des adultes :

² *ibid*

³ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint].

Niveau 1	littérature de divertissement auteurs commerciaux : romans sentimentaux, best-sellers
Niveau 2	lecture intermédiaire : romans contemporains, littérature moderne
Niveau 3	littérature expérimentale, littérature d'avant-garde
Niveau 4	littérature classique, grands noms de la littérature mondiale

Je dirai essentiellement le niveau 2, mais il y a aussi un peu du niveau 1 et du niveau 4.

Q11 : Si vous possédez des documentaires pour les adultes en langues étrangères, à quel(s) niveau(x) du tableau⁴ ci-dessous les évalueriez-vous ?

Niveau 1	lecture facile : information élémentaire, initiation
Niveau 2	lecture moyenne : vulgarisation de bon niveau, documentation grand public de base
Niveau 3	lecture plus difficile : documentation spécialisée, amateur éclairé, bon niveau gymnase
Niveau 4	lecture très difficile : recherche, niveau avancé et « amateur professionnel »

Q12 : Sur quels critères vous êtes-vous basés afin de choisir les langues des ouvrages que vous mettez à disposition de vos usagers ?

Le choix des langues s'est effectué avant que je reprenne la gestion du fonds.

Q13 : En plus des ouvrages format papier, proposez-vous également d'autres types de documents en langues étrangères (DVD, Blu-Ray, livres audio, e-books, etc.) ?

Non, mais la plupart des DVD ont plusieurs choix de langues originales, sous-titrées, etc.

Q14 : De manière générale, avez-vous remarqué si une langue rencontrait plus de succès auprès de votre public ?

Peut-être l'anglais, mais c'est aussi la langue dont nous avons le plus de titres.

⁴ *ibid*

Q15 : Estimez-vous que vos collections en langues étrangères touchent principalement un public :

- A :** allophone ;
- B :** récemment arrivé sur le territoire suisse ;
- C :** francophone ayant un attrait particulier pour une langue (apprentissage, curiosité intellectuelle) ;
- D :** multilingue.

Éventuellement, le groupe **(C)** également, mais le fonds ne leur correspond pas bien pour le moment.

Q16 : Faites-vous des activités de médiation autour de ces segments de collection ?

Pas encore, mais c'est un souhait. Néanmoins, nous les valorisons en les exposant dans la bibliothèque comme le fonds de romans au sein de leurs rayons ainsi qu'aux emplacements dédiés aux nouveautés quand c'est le cas.

Q17 : Si tel est le cas, avez-vous remarqué que cela avait une influence notable sur le nombre d'ouvrages empruntés ?

(Mais j'en suis persuadée !)

Q18 : Selon vous, quel est le rôle d'une collection en langues étrangères au sein d'une bibliothèque publique non spécialisée dans ce domaine ?

Nous devons représenter la population multilingue et multiculturelle qui vient dans notre bibliothèque. De plus, à mon sens, nous devons également proposer des documents en diverses langues, mais bilingues afin de favoriser l'apprentissage du français des nouvelles communautés ainsi qu'inscrire la bibliothèque comme 3^{ème} lieu.

Q19 : Pensez-vous qu'il soit nécessaire que les bibliothécaires responsables de la sélection et des acquisitions des ouvrages en langues étrangères disposent de compétences dans les langues concernées ?

C'est un atout, mais le plus important –je pense- c'est l'intérêt du ou de la bibliothécaire en charge de ces fonds ainsi qu'une politique documentaire actualisée au besoin.

Q20 : Voici un extrait des recommandations établies conjointement par l'IFLA et l'UNESCO en 2009 concernant le personnel des bibliothèques : *“Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel soit réellement caractéristique des différents groupes culturels de la communauté.”*⁵

Que pensez-vous du principe et de sa mise en place effective ?

Le principe me paraît difficile à mettre en place, voire impossible selon le choix des langues. Il faudrait pratiquer la discrimination positive à l'emploi ou je ne comprends pas sa mise en place effective. En effet, je pense qu'une vraie réflexion est nécessaire au

⁵ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse :

<https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

sein de chaque bibliothèque de lecture publique avec des bibliothécaires ouverts d'esprit ayant un intérêt pour ce fonds de langues étrangères et par ricochet, leur communauté. Pour aller plus loin, je dirai même qu'il faudrait faire appel à une personne au sein des communautés faisant le lien avec le ou la bibliothécaire en charge du fonds au travers de médiations culturelles. Ce serait l'option idéale.

Annexe 14 : Entretien, Bibliothèques de Vernier

Questionnaire Bibliothèques municipales de Vernier

Collections de documents en langues étrangères

Type d'entretien : semi-directif, mené par téléphone.

Personne interrogée : Madame Valérie Lambert, responsable de la bibliothèque Châtelaine, Vernier

Date : 28.05.2020

Travail de Bachelor, 2020
Filière information documentaire
Haute école de Gestion de
Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

NB : *La retranscription de cet entretien téléphonique n'a pas pu se faire mot à mot. En effet, en raison des difficultés techniques liées aux circonstances particulières dues à la pandémie du COVID-19, cet entretien n'a pas pu être enregistré. Les réponses aux questions ci-dessous ont donc fait l'objet d'une reformulation de ma part.*

Q1 : En cherchant dans votre catalogue disponible en ligne, j'ai vu que vous possédiez un certain nombre d'ouvrages en langues étrangères. Quelles sont langues les plus représentées dans vos collections ?

L'anglais est la langue plus représentée, 257 titres sont proposés. L'allemand vient en seconde position avec 231 titres.

Q2 : Pourriez-vous m'indiquer le nombre de titres que vous possédez dans chaque langue ?

Les langues indiquées en rouge sont les titres empruntés à la Bibliothèque interculturelle de Croix-Rouge.

	Adultes	Taux de rotation en 2019			
Allemand	231	0.174			
Anglais	257	0.57			
Italien	127	0.18			
Espagnol	118	0.23			
Portugais	47	0.1			
Albanais	6	0			
Arabe	6	0.16	Uniquement à Avanchets		

	Jeunesse	Taux de rotation en 2019			
Allemand	149	0.4			
Anglais	234	1.32			
Italien	73	0.56			
Espagnol	126	0.66			
Portugais	135	0.71			
Albanais	27	1.53	Uniquement Avanchets et Châtelaine		
Arabe	20	0.26	Uniquement Avanchets et Châtelaine		
Tigrina	10	0.14	Uniquement Châtelaine		
Farsi	7	0	Uniquement Châtelaine		
Autres langues*	46	0.98			

*Il peut s'agir d'un volume en turc ou en serbo-croate, par exemple (don), ou des petits ouvrages bilingues, notamment de chez l'Harmattan.

Q3 : Avez-vous une politique documentaire formalisée pour ce pan de collection ? Si oui, seriez-vous d'accord de me la faire parvenir ?

Non, nous n'avons pas de document formalisé pour les langues étrangères.

Q4 : Acquérez-vous uniquement les ouvrages publiés dans leurs langues originales ou prenez-vous aussi en considération les traductions ?

Concernant la littérature adulte, la priorité est donnée à la langue originale. Cependant, nous faisons des exceptions pour certains auteurs connus, comme Donna Leon. Pour la littérature jeunesse, nous avons constaté que la production française, belge et anglaise est prépondérante, nous prenons donc les traductions, quand nous les trouvons, de certains auteurs incontournables. De plus, en général, nous acceptons les dons lorsque les documents sont en bon état et qu'il s'agit de traduction.

Q5 : Si vous acquérez des traductions en plus des livres publiés dans leurs langues originales, le faites-vous systématiquement ? Ou uniquement en fonction de certains critères, comme celui de la popularité d'un auteur ?

Il n'y a pas de systématique. Cela arrive, il y a peu de critères, nous faisons en fonction de ce que nous trouvons sur le marché et des dons que nous recevons.

Q6 : Avez-vous dans votre collection des ouvrages qui permettent une lecture bilingue (e.g. collection folio bilingue chez Gallimard) ?

Oui, nous en avons 80 sur tout le réseau. Ce n'est pas beaucoup, nous assimilons un peu ces collections à des livres scolaires, même si cela se discute. Nous les prêtons souvent à des collégiens qui passent leur bac et qui veulent lire les livres prévus au programme sans passer par la langue originale. En revanche, nous avons un gros rayon de méthodes de langue, notamment pour apprendre le français, car nous avons beaucoup de demandes.

Q7 : Si nous nous basons sur le tableau réalisé par Bushing, Davis et Powell, visible à la page suivante, qui présente des indicateurs de profondeur des collections notamment mis en avant dans l'ouvrage "*Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*"¹. Pourriez-vous indiquer à quel(s) niveau(x) de profondeur vous avez développé vos collections en langues étrangères ?

Difficile d'évaluer notre fonds en langues étrangères avec cette échelle, car nous avons principalement des romans.

¹ GIAPPICONI, Thierry, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. – Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2001.-
(Bibliothèques)

0	Hors collection
1a	Niveau minimal d'information, couverture non-systématique du sujet
1b	Niveau minimal d'information, couverture systématique du sujet
2a	Niveau d'information de base, introduction
2b	Niveau d'information de base, approfondi
3a	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation débutant
3b	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau intermédiaire
3c	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau confirmé
4	Niveau 4 : Niveau de recherche (DEA, doctorats)
5	Niveau 5 : Niveau complet d'information (recherche d'exhaustivité)

Q8: Comment évalueriez-vous globalement l'ensemble de vos collections, selon les indicateurs de couverture linguistiques proposés par Bushing, Davis et Powell² visibles dans le tableau ci-dessous ?

P	(Primary language of the country)	Collection essentiellement dans la langue nationale
S	(Selected other language material)	Collection contenant une sélection de titres dans une autre langue
W	(Wide selection of language represented)	Collection contenant une large sélection de titres dans une autre langue
X		Collection principalement en une autre langue
D	(Dual language)	Collection en deux langues officielles (par ex : français et flamand)

L'indicateur **(S)**, Selected other language material. En effet, en comptant le lot de titres loués à la Bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge, nous avons 1'600 titres, collection adulte et jeunesse confondues. Cela représente donc 4%, de notre fonds global.

Q9 : Pourriez-vous citer quelles sont les grandes catégories représentées dans vos collections en langues étrangères (romans, documentaires, vie pratique, sciences-humaines, jeunesse, presse, etc.)

Nous avons des romans de fiction pour les adultes et des documents pour la jeunesse. Nous avons aussi quelques dictionnaires en langues étrangères. Par contre, nous ne possédons pas de documentaire, ni de presse. À une certaine époque, nous avons eu quelques titres de journaux comme le Spiegel, mais il y a eu trop peu de demandes, nous avons donc suspendu les abonnements, qui étaient coûteux.

² *ibid*

Q10 : Selon le tableau³ ci-dessous, quels sont les niveaux les plus représentés dans vos rayons littérature à destination des adultes :

Niveau 1	littérature de divertissement auteurs commerciaux : romans sentimentaux, best-sellers
Niveau 2	lecture intermédiaire : romans contemporains, littérature moderne
Niveau 3	littérature expérimentale, littérature d'avant-garde
Niveau 4	littérature classique, grands noms de la littérature mondiale

Nous avons principalement des ouvrages de Niveau 1 et 2. Vérification en cours pour la littérature classique.

Q11 : Si vous possédez des documentaires pour les adultes en langues étrangères, à quel(s) niveau(x) du tableau⁴ ci-dessous les évalueriez-vous ?

Niveau 1	lecture facile : information élémentaire, initiation
Niveau 2	lecture moyenne : vulgarisation de bon niveau, documentation grand public de base
Niveau 3	lecture plus difficile : documentation spécialisée, amateur éclairé, bon niveau gymnase
Niveau 4	lecture très difficile : recherche, niveau avancé et « amateur professionnel »

Nous n'avons pas de documentaire.

Q12 : Sur quels critères vous êtes-vous basés afin de choisir les langues des ouvrages que vous mettez à disposition de vos usagers ?

Nous faisons beaucoup en fonction de ce que nous pouvons trouver sur le marché. Il est sidérant que dans une ville aussi internationale que Genève, il soit si compliqué de trouver des livres en langues étrangères en librairie. D'ailleurs, les lecteurs se procurent des livres en langues étrangères sur Amazon, ce que nous ne faisons pas. Plusieurs librairies spécialisées, comme Camoes, ont disparu... Nous commandons donc beaucoup chez Payot pour l'allemand, l'anglais, l'espagnol et l'italien. Parfois, il nous

³ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint].

Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

⁴ *ibid*

arrive de ramener des livres de l'étranger, mais d'un point de vue administratif cela reste compliqué à expliquer au service des finances.

Nous constituons nos collections un peu de manière empirique, nous essayons d'adapter nos fonds en fonction des nouveaux arrivants de la commune et de suivre les langues dites "de la migration". Nous avons un partenariat avec des classes d'accueil, donc nous essayons d'avoir un fonds qui comprenne quelques ouvrages dans leur langue pour ensuite les rediriger vers la bibliothèque de la Croix-Rouge s'ils en souhaitent d'autres.

Sinon, nos collections sont axées "grand public". Nous faisons attention à sélectionner les auteurs qui sont très connus dans leurs pays comme Elena Ferrante, par exemple. Pour la langue allemande, nous prenons aussi des auteurs suisses allemands, comme Martin Suter. Comme dit précédemment nous prenons quelques traductions, parfois en fonction de la renommée de l'auteur.

Q13 : En plus des ouvrages format papier, proposez-vous également d'autres types de documents en langues étrangères (DVD, Blu-ray, livres audio, e-books, etc.) ?

Nous avons une collection de DVD, dont certains proposent des sous-titrés en plusieurs langues. Mais nous n'achetons pas de DVD dans d'autres langues que le français. Pour les livres numériques, nous sommes abonnés à la plateforme e-bibliomedia qui propose des livres numériques en anglais gratuitement pour les usagers. Concernant les livres numériques en allemand, nous nous étions renseignés, mais il faut être affilié à la plateforme SSB (service suisse aux bibliothèques). Cependant, les prêts via cette plateforme ne sont pas gratuits pour les usagers et ils doivent payer 30.- par année. Aussi, comme nous militons pour la gratuité, nous avons décidé de ne pas prendre d'abonnement. La gestion d'abonnements numériques demande beaucoup de temps et comme nous sommes une relativement petite structure, nous ne pouvons pas tout faire.

Q14 : De manière générale, avez-vous remarqué si une langue rencontrait plus de succès auprès de votre public ?

De manière un peu empirique, je dirais l'anglais et l'allemand, pour la bibliothèque Châtelaine en tous les cas. Le portugais tourne moins que l'espagnol. J'ai le sentiment que même si les parents de nationalité portugaise envoient leurs enfants suivre un cursus dans des écoles portugaises, ils ne lisent pas nécessairement dans la langue.

Cf taux de rotation indiqués à la question 2.

Q15 : Estimez-vous que vos collections en langues étrangères touchent principalement un public :

- A :** allophone ;
- B :** récemment arrivé sur le territoire suisse ;
- C :** francophone ayant un attrait particulier pour une langue (apprentissage, curiosité intellectuelle) ;
- D :** multilingue .

Nous ne faisons pas de statistiques qui permettraient de voir la nationalité ou la langue parlée par les usagers. Mais d'instinct, je dirais que le public intéressé par les romans en langues étrangères est soit : **(A)** allophone ou **(D)** multilingue.

Il y a beaucoup d'usagers de langue maternelle étrangère, mais ces derniers semblent déjà bien "intégrés" en Suisse et qui parlent donc bien le français. Par exemple, nous remarquons que ces derniers viennent emprunter trois romans en français et un en allemand pour pouvoir lire dans les deux langues et garder un contact avec leur langue maternelle. Le public francophone ayant un attrait particulier pour une langue et qui vient emprunter des romans pour apprendre cette dernière ou par curiosité ne semble pas être la majorité.

Nous avons aussi remarqué que nous avons assez peu de public nouvellement arrivé ici en Suisse, les usagers qui viennent semblent déjà habiter ici depuis longtemps et parler bien le français. Sauf les étudiants migrants qui arrivent dans les classes d'accueil et qui ne parlent pas encore le français. Quand ils viennent à la bibliothèque avec leur classe, j'ai l'impression qu'ils ont presque la larme à l'œil quand ils voient des livres dans leur langue.

Parfois, j'ai le sentiment que les usagers nouvellement arrivés en Suisse essaient tellement de s'intégrer qu'ils mettent un peu entre parenthèses leur culture d'origine, même si cela semble dur à dire. Il y a donc peu de demandes pour des ouvrages dans leur langue. Par contre, la seconde génération, qui elle est déjà intégrée, semble avoir envie de transmettre à ses enfants la langue et culture son pays d'origine en lisant des livres.

Q16 : Faites-vous des actions de médiation autour de ces segments de collection ?

Non.

Q17 : Si tel est le cas, avez-vous remarqué que cela avait une influence notable sur le nombre d'ouvrages empruntés ?

-

Q18 : Selon vous, quel est le rôle d'une collection en langues étrangères au sein d'une bibliothèque publique non spécialisée dans ce domaine ?

Proposer des collections en langues étrangères cela fait partie de notre mission, la commune de Vernier a une forte mixité culturelle. Mais je pense que ces collections ont plus un rôle de "porte d'entrée", pour qu'effectivement les gens de nationalité étrangère se sentent accueillis. Et cela permet aussi aux francophones de lire dans d'autres langues. Nous proposons aux gens intéressés par les collections en langues étrangères d'aller à la bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge ainsi qu'aux bibliothèques municipales de la ville de Genève.

Posséder des ouvrages dans les langues nationales, c'est le minimum selon moi. Toutefois, il est difficile de remplir totalement notre mission avec ces collections, notamment pour des questions de temps. En effet, nous sommes une petite équipe et nous avons donc beaucoup de tâches dans la bibliothèque.

Et la gestion du fonds que la Croix-Rouge nous loue nous demande un certain investissement, non seulement pour intégrer les livres dans notre catalogue, mais également, car nous devons faire un état des lieux pour voir rechercher les livres manquant afin de pouvoir les rendre.

Sans oublier la question des langues parlées par les membres du personnel de la bibliothèque qui n'est pas toujours évidente.

Q19 : Pensez-vous qu'il soit nécessaire que les bibliothécaires responsables de la sélection et des acquisitions des ouvrages en langues étrangères disposent de compétences dans les langues concernées ?

Oui, vraiment. La plupart du temps, nous arrivons à gérer les ouvrages en allemand, en anglais et en italien, mais pour les autres langues, comme l'arabe ou le russe, cela devient parfois difficile. C'est utile de faire des partenariats lorsqu'il y a des réseaux parallèles qui peuvent aider les bibliothécaires, comme c'est le cas de celui de la bibliothèque interculturelle de la Croix-Rouge. Lorsque nous leur louons des livres, ils ont une notice et disposent d'un résumé, ce qui facilite le travail.

Q20 : Votre site fait partie d'un réseau de trois bibliothèques, pourriez-vous m'indiquer quels ont été les critères qui ont été pris en compte lors de la répartition des segments collections en langues étrangères sur l'ensemble de votre réseau ?

A : la répartition de la population étrangère au sein des quartiers de la commune de Vernier ?

B : les langues les plus parlées dans vos quartiers ?

C : la nationalité des usagers actifs de vos bibliothèques ?

Nous ne faisons pas de statistiques, nous ne reportons pas la nationalité des gens qui viennent à la bibliothèque dans notre système. En plus, ce n'est pas parce qu'il y a une forte communauté russophone dans un quartier que ces derniers vont nécessairement venir à la bibliothèque. Par contre, nous faisons attention qu'il n'y ait pas tous les romans policiers ou tous les Martin Suter au même endroit et nous faisons en sorte de répartir les collections de manière assez égalitaire, au niveau du nombre de titres et des genres.

Q21 : Les segments de vos collections en langues étrangères sont-ils répartis de manière égale sur vos trois sites ou avez-vous fait le choix de concentrer l'ensemble de vos collections dans l'une de vos trois bibliothèques ?

Oui, plus ou moins. Cela dit, il semble qu'il y ait plus d'ouvrages en allemand et en anglais à Vernier-Village. Mais l'effet du "tournus" de nos collections induit parfois que nous ayons quelques titres de plus sur un site. Il faut aussi prendre en compte les séries de livres, comme les trilogies, que nous ne séparons pas, ce qui implique forcément qu'il n'y ait pas exactement le même nombre de titres en langues étrangères sur nos différents sites.

Q22 : Voici un extrait des recommandations établies conjointement par l'IFLA et l'UNESCO en 2009 concernant le personnel des bibliothèques : *"Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel soit réellement caractéristique des différents groupes culturels de la communauté."*⁵ Que pensez-vous du principe et de sa mise en place effective ?

C'est un peu un vœu pieux, c'est vrai que dans l'idéal, ce serait bien, mais c'est très difficile d'atteindre cet objectif. Dans les milieux associatifs, c'est peut-être plus évident, comme pour la Bibliothèque de la Croix-Rouge.

⁵ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse :

<https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

Annexe 15 : Entretien Bibliothèques municipales de Lyon

Questionnaire Bibliothèques municipales de Lyon

Collections de documents en langues étrangères

Type d'entretien : semi-directif

Personne interrogée : Madame Audrey Burki,
responsable du département Langues et
Littératures,
Bibliothèque municipale Lyon Part-Dieu

Date : 17.06.2020

Travail de Bachelor, 2020
Filière information documentaire
Haute école de Gestion de Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Structure du questionnaire

<u>1</u>	<u>INTRODUCTION, BREF ETAT DES LIEUX</u>	<u>1</u>
<u>2</u>	<u>PROCESSUS DE SELECTION</u>	<u>5</u>
2.1	POLITIQUE DOCUMENTAIRE	5
2.2	COMPETENCES DES BIBLIOTHECAIRES EN CHARGE DE LA SELECTION	5
2.3	APPUIS EXTERNES POUR LES PROCESSUS DE SELECTION	6
2.4	COOPERATION AVEC LES USAGERS	8
<u>3</u>	<u>MEDIATION AUTOUR DES COLLECTIONS</u>	<u>9</u>
<u>4</u>	<u>VEILLE SYSTEMATIQUE</u>	<u>10</u>
<u>5</u>	<u>METHODE DE REPARTITION DES SEGMENTS DE COLLECTION EN LANGUES ETRANGERES</u>	<u>11</u>

1. Introduction, bref état des lieux

Q1 : Définiriez-vous votre institution comme étant un réseau de bibliothèques spécialisées dans les langues étrangères ?

Nous sommes la première bibliothèque nationale de France en termes de collections, de richesses patrimoniales après la BNF mais nous ne sommes pas spécialisés en langues étrangères. Nous avons une collection plus riche que d'autres bibliothèques, mais nous ne pouvons pas considérer que nous sommes un pôle d'excellence. Dans les instituts français, pour le Goethe institut pour l'allemand, pour le British concil, eux auront plus de collections que nous, sans parler des bibliothèques universitaires de langues qui en ont beaucoup plus. On peut considérer que nous ne sommes pas mauvais, mais nous ne sommes pas à la pointe non plus. On n'est pas un réseau spécialisé dans les langues étrangères.

Je travaille à la bibliothèque de la Part-Dieu qui est organisée en département : sciences et techniques, civilisations... Moi, je suis responsable de la section dans laquelle il y a la littérature en langues étrangères, qui s'appelle "Langues et Littératures". C'est le plus gros fonds du réseau. Dans les quinze bibliothèques du réseau, il y a aussi des collections en V.O, elles sont plus petites et elles proposent moins de langues. Je participe à la sélection, mais ne suis pas responsable des V.O sur tout le réseau lyonnais mais seulement du fonds de la Part-Dieu.

Q2 : Selon vous, quel est le rôle d'une collection en langues étrangères au sein d'une bibliothèque publique non spécialisée dans ce domaine ?

Deux principaux :

Pour les personnes qui ne parlent pas très bien français, cela leur permet de lire dans leur langue d'origine. On a toute une section FLE français- langues étrangères, c'est pour toutes les personnes qui commencent à apprendre le français. Il s'agit de documents spécifiques pour apprendre le français, ils sont didactiques. Mais nous sommes plutôt sur une lecture loisir, on voudrait qu'ils aient la possibilité de lire dans leur langue d'origine. Il y a aussi des personnes qui aiment lire en littérature originale puisque la Part-Dieu est une bibliothèque assez exigeante. On a un public de connaisseur. On a aussi une partie de gens qui prennent une littérature bilingue pour l'école, pour arriver à être meilleur. On leur a demandé de le lire dans la langue d'origine, mais comme c'est difficile pour eux, ils prennent la version bilingue. On essaie de proposer des choses différentes : des livres récents, des classiques : on s'est rendu compte que les deux étaient demandés.

Q3 : Estimez-vous que vos collections en langues étrangères touchent principalement un public :

A : allophone ;

B : issu de la migration et récemment arrivé sur le territoire français ;

C : francophone ayant un attrait particulier pour une langue (apprentissage, curiosité intellectuelle) ;

D : multilingue.

Le problème est que nous n'avons pas de statistiques, car nous n'avons pas le droit d'en faire ! Je pense que la majeure partie de ceux qui empruntent sont ceux qui ne parlent pas le français et qui ont envie de lire dans leur langue originale (en arabe, en turc, en russe, en polonais). Pour les langues comme l'anglais, l'espagnol et l'italien, ce sont des gens qui le parlent, mais aussi qui ont envie de progresser dans ces langues. Cela

dépend des langues en fait.

Q4 : Dans ses recommandations¹ à l'intention des bibliothèques, l'IFLA propose des normes concernant les collections de livres. Selon son estimation, l'offre de 1.5 à 2.5 livres par habitant pour chaque communauté culturelle devrait être envisageable. Selon votre expérience, que pensez-vous de la mise en pratique de ces recommandations, avez-vous pu les suivre ?

Je pense que nous ne sommes pas dans cette offre. Je pense qu'à la Part-Dieu, nous avons 2000 livres en littérature mais aussi dans le silo de conservation, mais je ne peux pas dire quel est le chiffre précis. Le problème de l'offre c'est que nous sommes obligé de la constituer par rapport à notre budget, et selon notre place. En fait, comme ce n'est pas une collection qui sort énormément, comme c'est plus marginal, ce n'est pas dans les choses indispensables donc le budget ne permet pas de constituer une offre de 1.5 à 2.5 livres par habitant pour chaque communauté. Ce serait super si c'était possible. Il y a toute une discussion pour savoir si on se cantonne aux langues principales, enseignées, ou si toutes les communautés doivent-elles être représentées ?

Q5 : En cherchant dans votre catalogue disponible en ligne, j'ai vu que vous possédiez un riche fonds d'ouvrages en langues étrangères, Pourriez-vous m'indiquer le nombre de titres possédés par langues pour l'une de vos succursales ainsi que la langue la plus représentée dans vos collections ?

La langue la plus représentée est l'anglais. Cependant, je n'ai pas les statistiques sous les yeux pour l'état des collections. En littérature à la Part-Dieu, nous avons 2'000 ouvrages en tout. Là où nous en avons le plus c'est : anglais, espagnol, allemand et italien. L'allemand ne sort plus du tout maintenant (comme dans le reste de la France). Nous avons 30 langues différentes, plus que dans les bibliothèques d'arrondissement. On a un fond en polonais car quelqu'un nous a fait un don il y a quelques années. Je pense, pour ma part, qu'il faut mieux se concentrer sur quelques langues, et vraiment investir dessus, mais cela n'a pas été tranché dans la politique documentaire.

-Avez-vous des ouvrages en portugais ?

De mémoire, nous avons une faible collection en portugais. Nous n'en achetons plus. Cela avait été acheté pour voir si cela allait marcher. Nous n'avons pas plus d'une vingtaine d'ouvrages.

Q6 : Sur quels critères vous êtes-vous basés afin de choisir les langues des ouvrages que vous mettez à disposition de vos usagers ?

Je ne suis pas sûre que nous ayons un document pour la politique documentaire V.O. Nous avons deux canaux d'acquisition : ceux qui sont édités par les éditeurs français, ce sont principalement les bilingues, et la plupart du temps des classiques. Comme c'est des valeurs sûres, on les achète presque automatiquement. Sinon, pour les autres, on achète en se basant sur nos acquisitions de livres traduits, qui marchent bien, aussi les livres qui ont de bonnes critiques (notamment les livres qui ne sont pas traduits), on regarde les finalistes des prix. On s'en sort comme cela : avec nos acquisitions et les critiques en ligne.

¹ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

Q7 : Acquérez-vous uniquement les ouvrages publiés dans leurs langues originales ou prenez- vous aussi en considération les traductions ?

On achète uniquement les ouvrages dans leur langue originale.

Q8 : Si vous acquérez des traductions en plus des livres publiés dans leurs langues originales, le faites-vous systématiquement ? Ou uniquement en fonction de certains critères, comme celui de la popularité d'un auteur ?

Q9 : Pourriez-vous citer quelles sont les grandes catégories représentées dans vos collections en langues étrangères (romans, documentaires, vie pratique, sciences-humaines, jeunesse, presse, etc.)

Nous avons uniquement de la fiction (romans, poésies...), nous n'avons pas de documentaire. Plutôt axé sur les adultes que sur la jeunesse. Il y a quelques albums pour les petits et les adolescents. On a de la presse et magazines (les plus connus dans chaque langue). Cela se trouve dans l'espace nommé kiosque.

Q10 : Si nous nous basons sur le tableau réalisé par Bushing, Davis et Powell, visible ci-dessous, qui présente des indicateurs de profondeur des collections notamment mis en avant dans l'ouvrage "*Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*"². Pourriez-vous indiquer à quel(s) niveau(x) de profondeur vous avez développé vos collections en langues étrangères ?

0	Hors collection
1a	Niveau minimal d'information, couverture non-systématique du sujet
1b	Niveau minimal d'information, couverture systématique du sujet
2a	Niveau d'information de base, introduction
2b	Niveau d'information de base, approfondi
3a	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation débutant
3b	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau intermédiaire
3c	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau confirmé
4	Niveau 4 : Niveau de recherche (DEA, doctorats)
5	Niveau 5 : Niveau complet d'information (recherche d'exhaustivité)

On a quelques ouvrages qui sont plus faciles à lire ; mais la plupart des ouvrages sont d'un niveau confirmé. Ce sont des romans en langue originale.

² GIAPPICONI, Thierry, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. – Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2001.- (Bibliothèques)

Q11 : Comment évalueriez-vous globalement l'ensemble de vos collections, selon les indicateurs de couverture linguistiques proposés par Bushing, Davis et Powell³ visibles dans le tableau ci-dessous ?

P	(Primary language of the country)	Collection essentiellement dans la langue nationale
S	(Selected other language material)	Collection contenant une sélection de titres dans une autre langue
W	(Wide selection of language represented)	Collection contenant une large sélection de titres dans une autre langue
X		Collection principalement en une autre langue
D	(Dual language)	Collection en deux langues officielles (par ex : français et flamand)

Q12 : Selon le tableau⁴ ci-dessous, quels sont les niveaux les plus représentés dans vos rayons littérature en langues étrangères à destination des adultes ?

Niveau 1	littérature de divertissement auteurs commerciaux : romans sentimentaux, best-sellers
Niveau 2	lecture intermédiaire : romans contemporains, littérature moderne
Niveau 3	littérature expérimentale, littérature d'avant-garde
Niveau 4	littérature classique, grands noms de la littérature mondiale

Nous avons très peu de **niveau 1**. Pour schématiser, la bibliothèque de la Part-Dieu est plutôt une bibliothèque **niveau 2 à 4**. Le **niveau 1** est surtout présent dans les bibliothèques d'arrondissement. On achète peu de littérature de divertissement. On essaye vraiment d'être en possession de littérature classique et aussi de romans contemporains.

³ *ibid*

⁴ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint].

Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

Q13 : Possédez-vous des documentaires imprimés à destination des adultes en langues étrangères ?

Non, nous ne possédons pas de documentaire.

Q14 : Si oui, en quelle proportion ? Et à quel(s) niveau(x) du tableaux ci-dessous les évalueriez-vous ?

Niveau 1	lecture facile : information élémentaire, initiation
Niveau 2	lecture moyenne : vulgarisation de bon niveau, documentation grand public de base
Niveau 3	lecture plus difficile : documentation spécialisée, amateur éclairé, bon niveau gymnase
Niveau 4	lecture très difficile : recherche, niveau avancé et « amateur professionnel »

2. Processus de sélection

2.1 Politique documentaire

Q15 : Avez-vous une politique documentaire formalisée pour vos documents en langues étrangères ? Si tel est le cas, seriez-vous d'accord de me la faire parvenir ?

La politique documentaire n'est pas entièrement formalisée. Nous sommes en train de faire des fiches domaines. Je peux bien sûr vous les faire parvenir.

2.2 Compétences des bibliothécaires en charge de la sélection

Q16 : Pensez-vous qu'il soit nécessaire que les bibliothécaires responsables de la sélection et des acquisitions des ouvrages en langues étrangères disposent de compétences dans les langues concernées ?

Dans mon équipe, oui. Quand j'ai fait les entretiens de recrutement, je n'ai pas demandé que les personnes soient totalement bilingues, mais qu'ils lisent dans la langue et connaissent les auteurs incontournables. Je pense que c'est indispensable pour faire la sélection, et la lire un peu est nécessaire pour pouvoir consulter les critiques. Nous sommes spécialisés par langue. Les personnes chargées de fonds sont aussi chargées de la littérature en V.O. Par exemple, ceux qui commandent les romans traduits de l'italien, sont aussi chargés de la V.O.

Q17 : Pourriez-vous brièvement me décrire de quelle manière votre réseau s'est organisé afin de sélectionner les ouvrages en langues étrangères ? Avez-vous un groupe de bibliothécaires en charge de la sélection pour tout le réseau ou chaque bibliothèque d'arrondissement fait sa propre sélection en fonction de critères qu'elle a défini ?

s ibid

En fait, il y a les deux. Une fois par an, il y a une personne du service des acquisitions qui propose une liste de commandes avec les livres qu'il a repérés dans les langues principales (anglais, allemand, espagnol), par rapport au prix. Il nous demande ce qu'on pourrait lui donner comme indications. Il fait une synthèse, puis propose au réseau. Cela ne concerne pas les classiques puisque c'est nous qui nous en chargeons.

À côté de ça, chaque bibliothèque a la possibilité de commander en dehors de cette commande groupée et annuelle, à la fois les classiques ainsi que des livres de leur choix. On essaye d'avoir une certaine complémentarité, ne pas prendre tous les mêmes livres, pour pouvoir avoir plus d'offre, car les usagers bougent.

Notre fournisseur est ERASMUS. Nous fonctionnons par marchés, avec un fournisseur français et un étranger.

Q18 : Voici un extrait des recommandations établies conjointement par l'IFLA et l'UNESCO en 2009 concernant le personnel des bibliothèques : *« Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel soit réellement caractéristique des différents groupes culturels de la communauté. »*⁶

Que pensez-vous du principe et de sa mise en place effective ?

J'ai du mal avec ce genre de quotas. Cependant, c'est valable pour certaines langues pour lesquelles il est bien d'avoir des représentants de certaines communautés, mais cela me semble irréaliste de le faire pour toutes. En bibliothèque, il est difficile de le suivre.

2.3 Appuis externes pour les processus de sélection

Q19 : Est-il déjà arrivé que les usagers allophones mettent à contribution leurs compétences linguistiques pour aider les bibliothécaires lors de la sélection des ouvrages ?

C'est rare et ponctuel. Une fois, nous avons eu une association japonaise qui est venue nous aider pour le catalogage. Mais les usagers peuvent nous faire des suggestions d'achats. On n'a pas de sélection participative. On a des expérimentations dans le secteur bande dessinée.

Q20 : Si oui, de quelle manière ? Font-ils des propositions d'achat ?

Les usagers font des propositions d'achat, on accueille ces propositions dans la bibliothèque, via le site et nous répondons à chaque fois.

Q21 : Si oui, la contribution des usagers est-elle basée sur du volontariat ?

Oui.

Q22 : Disposez-vous de ressources externes pour vous aider, tout particulièrement durant vos tâches de sélection, afin d'éclairer vos choix de documents ?

On fait énormément de veille littéraire, on regarde les émissions littéraires, les blogs,

⁶ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

nous lisons la presse étrangère... On peut s'aider des libraires, mais c'est surtout en interne que nous faisons les choix. Parfois, mes collègues vont voir les catalogues numériques des bibliothèques étrangères.

Q23 : Si oui, pourriez-vous m'indiquer lesquelles parmi les propositions ci-dessous :

- A** : Conseils de libraires spécialisés en langues étrangères ;
- B** : Conseils d'éditeurs ;
- C** : Associations créés autour d'une culture ou d'une langue spécifique ;
- D** : Partenariat avec des bibliothèques publiques locales ;
- E** : Partenariat avec des bibliothèques publiques étrangères
- F** : Participation d'un groupe d'utilisateurs allophones à la vie des collections ;
- G** : Consultation des catalogues numériques des bibliothèques étrangères ;
- H** : Autres ressources en ligne (presse, podcast, etc.) ;
- I** : Catalogue papier d'éditeur .

Les questions 24 à 27 sont facultatives en fonction de la réponse donnée à la question 23 :

Q24 :Toujours dans ses recommandations à l'intention des communautés multiculturelles⁷, l'IFLA encourage les petites et les moyennes bibliothèques qui servent une collectivité composée d'une multitude de communautés culturelles à coopérer entre elles afin de pouvoir améliorer la qualité et l'accès aux différentes ressources. Avez-vous créé un partenariat concernant les collections en langues étrangères avec d'autres institutions ou organismes communautaires de la ville de Lyon ?

Pas que je sache. On a déjà travaillé avec le Goethe institut, mais ce n'était pas pour les collections en langues étrangères. On a fait il y a peu un échange de fonds entre bibliothèques de notre réseau ; on a donné les livres qui fonctionnaient moins pour leur donner une deuxième vie.

Q25 : Si tel est le cas, faites-vous des échanges de fonds entre institutions ?

-

Q26 : Si vous avez créé des partenariats avec des bibliothèques étrangères, quelles formes prennent-ils ?

Q27 : Si la sélection de vos ouvrages est souvent guidée par des libraires, de quelle(s) manière(s) procédez-vous :

⁷ *ibid*

A : En vous rendant sur place afin de voir les documents et discuter avec les libraires ;

B : Les libraires préparent régulièrement à votre intention une pré-sélection des titres qu'ils estiment être bon d'acquérir et vous invitent à venir les consulter ;

C : Les libraires vous envoient régulièrement une liste de titres, par voie électronique par exemple, qu'ils jugent être de qualité.

Il y a un site que nous pouvons consulter, avec les best-sellers, les recommandations. C'est le service des acquisitions qui passe les commandes.

Q28 : Afin de faciliter les processus de sélection, pensez-vous qu'il serait envisageable de faire des échanges de titres sous forme de liste avec d'autres bibliothèques publiques étrangères ? Par exemple, une bibliothèque, dont les collaborateurs seraient majoritairement francophones, préparerait une liste des titres de romans français qu'elle a jugé bon d'acquérir en 2020 et l'enverrai à une institution étrangère ayant des missions relativement similaires. En échange, cette dernière lui ferait parvenir les titres de romans qu'elle estime être indispensable dans sa langue nationale ?

On fait cela pour la Chine, avec deux bibliothèques publiques, on leur envoie chaque année une liste de roman français qui fonctionnent bien, les meilleurs ouvrages parus, environ 40 titres. On transmet au fonds chinois. On a une tradition de lien avec la Chine et des ouvrages en chinois.

2.4 Coopération avec les usagers

A la lecture de l'article de Madame Marion Lhuiller, publié dans l'ouvrage *Migrations et Bibliothèques*, dirigé par Isabelle Antonutti et paru aux Éditions du Cercle de la Librairie, j'ai pu prendre connaissance de quelques stratégies mises en place par la bibliothèque municipale internationale de Grenoble pour gérer ses collections en langues étrangères. Cette institution propose à ses usagers allophones de prendre part à la bonne gestion des collections en langues étrangères en mettant à contribution leurs compétences linguistiques pour assister les professionnels durant leurs tâches bibliothéconomiques, notamment pour les acquisitions, le catalogage, mais aussi certaines animations.

Q29: Faites-vous également coopérer vos usagers, pour certaines tâches bibliothéconomiques ?

Nous ne le faisons pas.

Questions 30 à 36 sont facultatives en fonction de la réponse apportée à la question 29

Q30 : Si oui, quelles sont les tâches bibliothéconomiques concernées ?

-

⁸ ANTONUTTI, Isabelle, 2017. *Migrations et bibliothèques* [en ligne]. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2017 [Consulté le 20 mai 2020]. Collection Bibliothèques, ISBN 978- 2-7654-1542-8. Disponible à l'adresse : https://www.cairn.info/migrations-et-bibliotheques--_9782765415428.htm. [accès par abonnement]

Q31 : Si une telle collaboration existe, pourriez-vous m'indiquer très brièvement de quelle manière vous avez procédé afin de monter ce service et trouver des volontaires ? Avez-vous créé divers partenariats avec des associations locales ?

-

Q32 : Avez-vous organisé des formations pour les usagers afin de leur permettre de se familiariser avec diverses tâches bibliothéconomiques comme celle du catalogage

-

Q33 : Si tel est le cas, pourriez-vous m'indiquer la durée de ces formations ?

-

Q34 : Diriez-vous que les bibliothécaires qui ont la charge des collections en langues étrangères ont globalement une vision positive de ce travail collaboratif avec les usagers ?

Q35 : Parmi les avantages listés ci-dessous, liés à l'apport de l'expertise de vos usagers, pourriez-vous me dire lesquels ont-été les plus importants ?

A : Gain de temps pour les bibliothécaires ;

B : Une manière de placer l'utilisateur au cœur des collections ;

C : Choix de documents judicieux et reflétant les tendances qui sont propres à certaines cultures ;

D : Le rapport entre les usagers et les bibliothécaires s'est amélioré, le bibliothécaire n'est plus mis dans une position de prescripteur étant le seul à posséder les "clefs" du savoir ;

E : Hausse du taux de rotation des divers segments des collections ;

F : Hausse de la popularité de la bibliothèque auprès des publics allophones et du taux de fréquentation ;

G : Favorisation à l'intégration de certains publics issus de la migration, tout en valorisant et en respectant leur culture d'origine.

Q36 : Voyez-vous quelques désavantages à ce mode de fonctionnement ? Si oui, pourriez-vous m'en citer ?

3. Médiation autour des collections

Q37 : Organisez-vous des actions de médiation culturelle autour des segments de collection en langues étrangères ?

Il y a des cafés FLE qui sont faites dans plusieurs bibliothèques (environ cinq) du réseau mais pas encore à la Part-Dieu. C'est pour les personnes qui apprennent le français. Ces cafés sont faits en français, le but est de faire parler les gens. C'est organisé avec des associations. Nous n'avons pas de médiation pour les langues en V.O .

Les questions 38 à 43 sont facultatives en fonction de la réponse apportée à la

question 37

Q38 : Si oui, le faites- vous en plusieurs langues ?

-

Q39 : Pourriez-vous m'indiquer quelles ont été les principales difficultés rencontrées durant l'organisation de ces actions de médiation ?

-

Q40 : Avez-vous organisé des clubs de lectures pour les usagers allophones ?

Nous avons un cercle de lecture pour qui propose surtout aux usagers de parler de leurs lectures personnelles.

Q41 : Si vous avez répondu positivement, est-ce également un moyen pour les usagers de vous faire part de leurs propositions d'achats de documents ?

Il y a une action de la bibliothèque du quatrième arrondissement qui fait participer les usagers à l'acquisition de bandes dessinées, mais pas pour les livres VO.

Q42 : Si tel n'est pas le cas, avez-vous déjà envisagé de faire participer les usagers à la sélection des documents par le biais de clubs de lecture ?

Cette idée de cercle de lecture en langues étrangères est intéressante, cependant, nous avons tout de même les armes pour faire les sélections dans la bibliothèque de la Part-Dieu

Q43 : De manière générale, avez-vous remarqué si les actions de médiation autour de vos collections ont une influence notable sur le nombre d'ouvrages empruntés ainsi que sur le taux de fréquentation des différentes bibliothèques municipales de Lyon ?

4. Veille systématique

Q44 : Afin de faciliter vos processus de sélection et de ne pas manquer les nouvelles parutions, faites-vous une veille systématique par le biais d'une plateforme comme Inoreader ?

On a un accès à deux plateformes numériques : le kiosque et euro-presse qui propose une presse que l'on peut lire en ligne. On regarde aussi les émissions littéraires... On regarde tout le temps et on est plus attentifs au moment des commandes. Nous n'avons cependant pas de système d'alarmes. Mais dans le kiosque matériel nous avons des revues de critiques littéraires, ce qui est très riche. Avec la littérature en V.O, le problème est celui de la temporalité. En effet, il faut du temps pour qu'on en parle en France, le temps qu'il soit traduit... C'est mieux de l'acheter dès sa parution, il faut donc aller voir les ressources du pays pour en entendre parler.

Q45 : Si oui, estimez-vous que la pratique de veille documentaire représente un gain de temps ?

5. Méthode de répartition des segments de collection en langues étrangères

Votre site fait partie d'un réseau de 16 bibliothèques, d'après votre site internet une grande partie de vos collections en langues étrangères est réunie à la bibliothèque de la Part-Dieu. En plus de cet espace dédié aux littératures étrangères, d'autres segments de vos collections en italien, anglais et en espagnol semblent avoir été répartis dans vos bibliothèques d'arrondissements.

Q46 : Pourriez-vous m'indiquer quels ont été les critères qui ont été pris en compte lors de la répartition des segments collections sur votre réseau :

- A :** La répartition de la population étrangère au sein des quartiers de Lyon ;
- B :** Les langues les plus parlées dans les secteurs de la ville dans lesquels se situent les bibliothèques ;
- C :** Les tranches d'âge de la population habitant dans les quartiers entourant les bibliothèques publiques du Lyon ;
- D :** Le niveau socio-culturel des habitants de Lyon ;
- E :** La nationalité des usagers actifs de vos bibliothèques ;
- F :** La répartition de la population issue de la migration dans les quartiers de Lyon ;
- G :** Si autres, à préciser ...

Les bibliothèques de quartiers ont surtout des ouvrages en anglais, italien et espagnol, elles en possèdent aussi un peu en allemand et en arabe. La répartition des collections se fait par rapport aux statistiques de prêts : selon les langues qui sortent le plus. À la Part-Dieu, j'ai remarqué que l'italien sortait plus que l'espagnol. Cela permet de savoir comment faire les acquisitions. Ce n'est que de manière anecdotique que nous nous appuyons sur la nationalité des habitants du quartier entourant la bibliothèque.

Q47 : Selon votre expertise, quelle serait la meilleure stratégie à adopter pour un réseau de bibliothèques publiques de taille moyenne (7 succursales) en matière de répartition des segments de collections en langues étrangères :

- A :** Pour une meilleure visibilité des collections, resserrer tous les segments sur un seul site, en créant ainsi une bibliothèque spécialisée ;
- B :** Pour autant que le réseau soit d'une taille suffisante, rassembler les collections sur deux ou trois sites en créant des pôles par langues. Un site serait donc plus réputé pour les langues latines, tandis que le second pour ses collections de documents en anglais, etc. ;
- C :** Afin que chacune des bibliothèques du réseau dispose de collection en langues étrangères, répartir de manière égalitaire les segments de collections sur tous les sites, tout en prenant en considération la taille des diverses infrastructures ;
- D :** En analysant la répartition de la population étrangère ainsi que les langues parlées

au sein des quartiers dans lesquels se situent chacune des bibliothèques. La répartition des collections se ferait donc uniquement en fonction des données démographiques récoltées.

Cela dépend si les usagers sont mobiles. Nous avons fait le choix de conserver de la V.O partout en sachant que cela marche plus ou moins selon les bibliothèques. En effet, même si certains de nos usagers bougent pour acquérir des ouvrages, nous avons aussi une autre population qui ne fréquente que sa bibliothèque de quartier, c'est pourquoi on a fait le choix de l'échange des livres. Cela permet de redonner de la nouveauté. Aussi, je n'ai pas d'opinion, cela dépend si la majorité des usagers est mobile ou immobile.

Question supplémentaire : Avez-vous également de la littérature en V.O pour la jeunesse ?

En littérature, nous avons quelques romans pour les adolescents, sinon pour ce qui est de la littérature jeunesse, c'est dans le département jeunesse où se trouve donc la grande partie de cette littérature.

Annexe 16 : Entretien Bibliothèque internationale de Grenoble

Questionnaire Bibliothèque municipale internationale Grenoble

Collections de
documents en
langues étrangères

Type d'entretien : semi-directif

Personne interrogée : Madame Béatrice de
Tréglodé, responsable de la BMI

Date : 18.07.2020

Travail de Bachelor, 2020
Filière information
documentaire
Haute école de Gestion de
Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Structure du questionnaire

<u>1</u>	INTRODUCTION, BREF ETAT DES LIEUX	1
<u>2</u>	PROCESSUS DE SELECTION	6
2.1	POLITIQUE DOCUMENTAIRE	6
2.2	COMPETENCES DES BIBLIOTHECAIRES EN CHARGE DE LA SELECTION	6
2.3	COOPERER AVEC LES USAGERS	7
2.4	APPUI EXTERNES POUR LES PROCESSUS DE SELECTION	9
<u>3</u>	MEDIATION AUTOUR DES COLLECTIONS	11
<u>4</u>	VEILLE SYSTEMATIQUE	12
<u>5</u>	METHODE DE REPARTITION DES SEGMENTS DE COLLECTION EN LANGUES ETRANGERES	12

1. Introduction, bref état des lieux

Q1 : Définiriez-vous votre institution comme étant une bibliothèque spécialisée dans les langues étrangères ?

Oui, tout à fait. Nous faisons partie du réseau des Bibliothèques municipales de Grenoble, il y a donc douze bibliothèques. Dont celle-ci, qui est spécialisée et qui propose à peu près un fonds à 90 % en langues étrangères, le reste est en français. Nous avons aussi une collection en FLE, qui est assez développée.

Q2 : Selon vous, quel est le rôle d'une collection en langues étrangères au sein d'une bibliothèque publique non spécialisée dans ce domaine ?

En réfléchissant à la question du rôle de la BMI. Selon moi, elle valorise l'aspect international d'une ville comme Grenoble, ville moyenne en France, mais qui accueille plus de 70 nationalités sur son territoire. Apparemment, elle a une des plus grosses communautés anglophones après Paris. Donc cette collection a un sens, elle s'adresse à une population multilingue, elle essaie de répondre à une demande implicite. Mais initialement, elle a été conçue au début, pour une population de lycéens et de collégiens. Parce que nous partageons les locaux du CDI, centre de documentation et d'informations, du collège et du lycée et il s'agit exactement de la même surface. La collection est accessible aux collégiens et aux lycéens, comme au grand public, selon les heures. Voudriez-vous savoir l'origine politique du projet ?

-Volontiers.

En 2003, il y avait un lycée international, qui a déménagé. Cela a été un souhait, à la fois du Maire de Grenoble de l'époque et du département et de la région que cette collection soit accessible à tous. L'idée était que la richesse de la collection en langues étrangères soit accessible pour tout le monde, de créer une bibliothèque municipale avec un support de personnel et de budget. C'est donc un projet qui n'est pas parti des bibliothèques, mais de la ville. Nous ne sommes pas partis, comme certaines bibliothèques, en fonction des populations sur le territoire donné, mais cela a été les langues de section du Lycée Europol. Ce lycée scolarise notamment des enfants de cadres de grandes entreprises internationales franco-allemandes, qui existent sur la presque île scientifique, là où nous sommes basés, comme l'Institut Laue-Langevin et le Synchrotron qui sont des centres de recherche de physique.

Q3 : Estimez-vous que vos collections en langues étrangères touchent principalement un public :

A : allophone ;

B : issu de la migration et récemment arrivé sur le territoire français ;

C : francophone ayant un attrait particulier pour une langue (apprentissage, curiosité intellectuelle) ;

D : multilingue.

Selon vos critères, en premier, ce serait des francophones, deuxièmement des allophones, troisièmement des populations multilingues et ensuite des populations issues de la migration. Les lycéens et collégiens ne sont pas du tout notre plus grand public, car ils viennent durant les horaires du CDI. Nous avons une grande partie de notre public qui sont des familles, car nous avons un très joli fonds d'album en langues étrangères, donc nous avons beaucoup de familles multilingues.

Question supplémentaire : Avez-vous réuni les collections pour la jeunesse et pour adultes dans un même espace ?

Réponse : L'espace est divisé par langue. Nous avons une couleur par langue, c'est 800 m² sur un même niveau. Nos sections sont organisées de la même manière, pour la fiction, adulte ou jeunesse et les documentaires. Nous avons aussi un grand fonds d'apprentissage des langues dans chaque section. Et dans un autre endroit, nous avons tous les albums classés par langue, avec la signalétique couleur, qui permet aux gens de bien les retrouver. Et d'autres supports comme des DVD, la musique et la presse, adulte et jeunesse. Notre critère numéro un de classement, ce sont les langues. Par exemple, lorsque nous avons des documents bilingues, il y aura deux couleurs.

Q4 : Dans ses recommandations¹ à l'intention des bibliothèques, l'IFLA propose des normes concernant les collections de livres. Selon son estimation, l'offre de 1.5 à 2.5 livres par habitant pour chaque communauté culturelle devrait être envisageable. Selon votre expérience, que pensez-vous de la mise en pratique de ces recommandations, avez-vous pu les suivre ?

Chez nous, cela a été un peu particulier, car ce sont les langues du lycée qui ont déterminé la collection. Les langues correspondent pas mal à la population de Grenoble, mais le fonds n'a pas été constitué en adéquation avec cette dernière, initialement. Mais je sais que cela a été un critère pour les bibliothèques de Seine St-Denis, par exemple.

Q5 : En cherchant dans votre catalogue disponible en ligne, j'ai vu que vous possédiez un fond très riche d'ouvrages en langues étrangères. Pourriez-vous m'indiquer le nombre de titres possédés par langues ?

Le total de notre fonds pour notre Bibliothèque internationale est autour de 28'000 documents.

Disponible pour le prêt, toutes sections confondues :

Anglais : 13'000, tout compris avec la musique ;
Allemand : 6'640 exemplaires ;
Espagnol : 4'841 exemplaires ;
Italien : 3'834 exemplaires ;
Arabe : 2'399, exemplaires ;
Portugais : 2'187 exemplaires.

Le reste de nos documents sont en français.

Q6 : Sur quels critères vous êtes-vous basés afin de choisir les langues des ouvrages que vous mettez à disposition de vos usagers ?

A la base, les langues ont été choisies par le lycée. Par contre depuis, deux-trois ans, nous aimerions nous ouvrir à d'autres langues.

Q7 : Acquérez-vous uniquement les ouvrages publiés dans leurs langues originales ou

¹ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

prenez- vous aussi en considération les traductions ?

De préférence, évidemment, c'est la langue originale. Par contre, nous achetons certaines traductions, de grands classiques, de bestseller. Nous avons notamment des dons, de bestsellers. Nous avons quelques exemples de titres comme Harry Potter que nous avons vraiment décliné dans toutes les langues, même en arabe. Le principal critère, c'est d'acheter des auteurs dans leur langue originale. En français, nous achetons aussi quelques traductions, l'idée c'est de faire le lien entre les collections. Il y a des usagers qui aiment beaucoup avoir l'ouvrage dans la langue originale et qui vont ensuite chercher la traduction.

Q8 : Si vous acquérez des traductions en plus des livres publiés dans leurs langues originales, le faites-vous systématiquement ? Ou uniquement en fonction de certains critères, comme celui de la popularité d'un auteur ?

Non. Voir question 7.

Q9 : Pourriez-vous citer quelles sont les grandes catégories représentées dans vos collections en langues étrangères (romans, documentaires, vie pratique, sciences-humaines, jeunesse, presse, etc.)

À l'origine, il y avait des documentaires dans chaque langue... Notamment achetés par le centre de documentation du lycée. En raison des budgets, cette collection est rapidement devenue obsolète, elle sortait peu. Finalement, après concertation de l'équipe de la BMI, il a été décidé de privilégier vraiment la fiction adulte et jeunesse et de continuer la veille là-dessus. Depuis deux-trois ans, nous essayons toutefois de travailler là-dessus et d'acheter plus de documentaires, notamment tout ce qui est autour de la littérature de voyage, des guides voyages et puis, aussi un peu d'ouvrages culinaires en langues étrangères. Nous avons aussi été voir ce qui sortait beaucoup dans les bibliothèques de quartier de notre ville et de privilégier les fonds qui étaient à grands tirages, comme par exemple le fonds de développement personnel, tout ce qui est autour du yoga... À chaque fois que nous faisons des achats, nous essayons de voir ce qui existe dans ces domaines-là, pour nos différentes langues. Un autre exemple, c'est l'ouvrage de Giulia Enders, un documentaire qui a eu un grand succès que nous avons acheté en allemand en anglais, et en français.

Question supplémentaire : Avez-vous également de la sociologie et de la philosophie, tout ce qui est plutôt sciences humaines ?

Réponse : Nous n'avons pas mal de documents niveau bac, donc pour préparer les deux dernières années de lycée. En économie, nous allons avoir Thomas Piketty, par exemple, des choses qui sont assez demandées, sans non plus être complètement exhaustif. Mais il y a d'autres bibliothèques du réseau qui ont des fonds très spécialisé en sociologie, en philosophie et en psychologie. Donc, comme nous sommes complémentaires avec le reste du réseau, nous n'allons pas acheter des doublons. Les gens savent que nous avons des langues étrangères. Nous leur conseillons d'aller au centre-ville, qui est à dix minutes, pour trouver de la philosophie ou de la sociologie.

Honnêtement, ce genre d'ouvrage en langues étrangères n'est pas très demandé. Un peu en anglais, mais pas énormément. C'est pour cela que nous avons choisi de privilégier la fiction, car c'est ce qui est le plus demandé. Nous en achetons de manière très marginale, comme les *"Sapiens, une brève histoire de l'humanité"* qui est très demandé et parfois nous recevons des dons de best-sellers.

Q10 : Si nous nous basons sur le tableau réalisé par Bushing, Davis et Powell, visible ci-dessous, qui présente des indicateurs de profondeur des collections notamment mis en avant dans l'ouvrage "*Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*"². Pourriez-vous indiquer à quel(s) niveau(x) de profondeur vous avez développé vos collections en langues étrangères ?

0	Hors collection
1a	Niveau minimal d'information, couverture non-systématique du sujet
1b	Niveau minimal d'information, couverture systématique du sujet
2a	Niveau d'information de base, introduction
2b	Niveau d'information de base, approfondi
3a	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation débutant
3b	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau intermédiaire
3c	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau confirmé
4	Niveau 4 : Niveau de recherche (DEA, doctorats)
5	Niveau 5 : Niveau complet d'information (recherche d'exhaustivité)

De manière générale nous avons un niveau grand public. Notre objectif maximum c'est le niveau licence française, donc le niveau Bachelor chez vous. Nous n'aurons pas de livre plus pointus. Donc, niveaux **3b-3c**, nous n'avons pas de niveau **4**. Après il y a les bibliothèques universitaires pour les autres niveaux.

Q11 : Comment évalueriez-vous globalement l'ensemble de vos collections, selon les indicateurs de couverture linguistiques proposés par Bushing, Davis et Powell³ visibles dans le tableau ci-dessous ?

P	(Primary language of the country)	Collection essentiellement dans la langue nationale
S	(Selected other language material)	Collection contenant une sélection de titres dans une autre langue
W	(Wide selection of language represented)	Collection contenant une large sélection de titres dans une autre langue
X		Collection principalement en une autre langue
D	(Dual language)	Collection en deux langues officielles (par ex : français et flamand)

A la BMI, nous avons une large collection d'ouvrages en langues étrangères (**W**), six langues sont représentées.

² GIAPPICONI, Thierry, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. – Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2001.- (Bibliothèques)

³ *ibid*

Q12 : Selon le tableau⁴ ci-dessous, quels sont les niveaux les plus représentés dans vos rayons littérature en langues étrangères à destination des adultes ?

Niveau 1	littérature de divertissement auteurs commerciaux : romans sentimentaux, best-sellers
Niveau 2	lecture intermédiaire : romans contemporains, littérature moderne
Niveau 3	littérature expérimentale, littérature d'avant-garde
Niveau 4	littérature classique, grands noms de la littérature mondiale

Les niveaux 1, 2 et 4 sont représentés. Avec un important fonds de niveau 4, cela a été la base de constitution du fonds. Nous avons essayé d'acheter les grands classiques de la littérature de chaque langue.

Actuellement, nous renouvelons certains classiques qui nous semblent importants. Concernant le niveau 3, c'est plus rare. Nous avons des livres provenant de petites maisons d'édition, qui publient des auteurs invités qui viennent de l'étranger.

Q13 : Possédez-vous des documentaires imprimés à destination des adultes en langues étrangères ?

Oui, nous en avons. Cf question 9.

Q14 : Si oui, en quelle proportion ? Et à quel(s) niveau(x) du tableau⁵ visible ci-dessous les évalueriez-vous ?

Niveau 1	lecture facile : information élémentaire, initiation
Niveau 2	lecture moyenne : vulgarisation de bon niveau, documentation grand public de base
Niveau 3	lecture plus difficile : documentation spécialisée, amateur éclairé, bon niveau gymnase
Niveau 4	lecture très difficile : recherche, niveau avancé et « amateur professionnel »

Nous avons dans notre fonds 400, dédié à l'apprentissage des langues étrangères, beaucoup de niveau 1 est représenté dans chaque langue. En effet, il y a plusieurs éditeurs qui proposent des collections avec différents niveaux. Du niveau A1, complètement débutant, jusqu'au niveau C1, et c'est très recherché par les gens. Et ensuite, on passe directement à de la lecture de titres dans les langues originales.

⁴ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [documentPowerPoint]. Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

⁵ *ibid*

2. Processus de sélection

2.1 Politique documentaire

Q15 : Avez-vous une politique documentaire formalisée pour vos documents en langues étrangères ? Si oui, seriez-vous d'accord de me la faire parvenir ?

Nous n'avons pas de politique documentaire formalisée. Nous avons quelques critères de base, comme celui du choix des langues de section du lycée, ensuite il y a l'idée de développer plutôt la fiction, et depuis récemment cette ouverture aux récits de voyage et aux guides de voyage, qui intéressent beaucoup le public.

2.2 Compétences des bibliothécaires en charge de la sélection

Q16 : Pensez-vous qu'il soit nécessaire que les bibliothécaires responsables de la sélection et des acquisitions des ouvrages en langues étrangères disposent de compétences dans les langues concernées ?

Pour travailler à la BMI, l'anglais est une compétence indispensable. Au-delà des acquisitions, il y a tout ce qui concerne l'accueil du public et les inscriptions, nous en faisons souvent en anglais. Pour les secteurs d'acquisition, nous sommes une petite équipe, mais par exemple pour la langue anglaise, la collaboratrice qui s'en charge est parfaitement bilingue, elle est traductrice, c'est vraiment bien. D'avoir des collaborateurs pour les 6 langues, c'est peu évident. Pour moi, le plus important, en plus des compétences, c'est l'intérêt pour les langues. Quelqu'un qui est curieux, qui a envie d'apprendre, même s'il n'est pas parfaitement bilingue, il pourrait s'occuper d'un fonds s'il y a vraiment un intérêt. Ce qui est important aussi, c'est de lire des traductions, car nous pouvons aussi bien conseiller quelqu'un dans sa langue, un livre qu'on aurait lu en français initialement. Nous nous sommes repartis les langues en fonction de nos compétences, il y a toujours un acquéreur qui a au moins une langue dans laquelle il est vraiment à l'aise. Nous avons aussi eu la chance d'avoir une collègue pendant trois ans qui était arabophone, c'était vraiment super. La charge des acquisitions et sélection est toujours à sa charge à distance. Pour répondre à cette question, il s'agit d'un mélange de compétences et évidemment, d'intérêt pour les langues.

Q17 : Voici un extrait des recommandations établies conjointement par l'IFLA et l'UNESCO en 2009 concernant le personnel des bibliothèques : *« Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel soit réellement caractéristique des différents groupes culturels de la communauté. »*⁶

Que pensez-vous du principe et de sa mise en place effective ?

On ne peut pas imposer aux gens de travailler dans un endroit en fonction de leur langue, c'est compliqué. Mais il est vrai que lorsque nous avons travaillé avec notre collègue arabophone, elle a pu mettre en valeur sa langue et accueillir des personnes de tous les pays arabophones, autres les gens du Maghreb. Mais les collaborateurs qui travaillent à la BMI ne sont pas choisis en fonction de critères représentatifs. Ce critère pourrait aussi

⁶ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

paraître être à la limite de la discrimination positive. Ce n'est pas dans la culture française. Des compétences dans les langues oui, mais qui ne sont pas liées à la culture de la personne.

2.3 Coopérer avec les usagers

En consultant l'ouvrage *Migrations et bibliothèques*⁷ par Isabelle Antonutti, paru aux éditions du Cercle de la Librairie, j'ai lu dans le chapitre écrit par Madame Marion Lhuillier que votre bibliothèque internationale proposait à ses usagers de prendre part à la bonne gestion des collections en langues étrangères. Vos publics semblent donc mettre à contribution leurs compétences linguistiques pour assister les professionnels durant leurs tâches bibliothéconomiques, notamment pour les acquisitions, le catalogage, mais aussi certaines animations.

Q18 : Ce mode de fonctionnement est-il toujours d'actualité ?

Non, ce n'est plus du tout d'actualité. Cet article devait faire allusion aux enseignants de la Cité scolaire qui ont participé aux acquisitions en arabe avant que nous engagions notre collègue arabophone, cela date d'il y a dix ans. Le public n'entre pas dans les processus de sélection de documents, mise à part par le biais de suggestions d'achat. Les gens des clubs sont très très actifs par rapport à cela, il s'agit d'un échange, mais ils ne travaillent pas avec nous.

Q19 : Si oui, la contribution des usagers est-elle toujours basée sur du volontariat ?

Oui, les enseignants travaillaient bénévolement.

Q20 : Diriez-vous que les bibliothécaires qui ont la charge des collections en langues étrangères ont globalement une vision positive de ce travail collaboratif avec les usagers ?

De manière très pragmatique, je pense que oui. Après, c'est des gens qui ne travaillent plus ici, donc je ne peux pas m'exprimer pour eux. Ce que je peux dire, c'est que pour nous, c'est toujours très positif le contact avec le public allophone, qu'ils participent à la vie de la bibliothèque activement, justement sous la forme des clubs. Nous en parlerons plus tard, mais nous avons plus développé cet aspect-là.

Q21 : Pourriez-vous m'indiquer très brièvement de quelle manière vous avez procédé afin de monter ce service et trouver des volontaires ? Avez-vous créé divers partenariats avec des associations locales ?

Concernant les animations, nous n'avons pas créé de partenariats formels, plutôt des rencontres à la bibliothèque ou à l'extérieur. Il s'agit de propositions spontanées, il y a des personnes qui viennent offrir leurs compétences, par exemple : "*Est-ce que vous cherchez quelqu'un pour faire un atelier jeunesse en anglais ou en italien*", etc. Ce genre de proposition, généralement, nous y donnons suite. Ce n'est toutefois pas un partenariat formel, à part lorsqu'ils animent vraiment les clubs, nous leur faisons signer une convention. C'est des individuels, qui souvent liés ou appartiennent à des associations brésiliennes, latino-américaines, chinoises, etc. C'est des gens qui vont travailler de manière bénévole chez nous, mais qui font partie d'associations liées à leur communauté linguistique. Ils animent des clubs, environ une fois par mois. L'an dernier par exemple,

⁷ ANTONUTTI, Isabelle, 2017. *Migrations et bibliothèques* [en ligne]. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2017 [Consulté le 20 mai 2020]. Collection Bibliothèques, ISBN 978- 2-7654-1542-8. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/migrations-et-bibliotheques--9782765415428.htm>. [accès par abonnement]

nous avons eu quatre clubs en jeunesse, six clubs chez les adultes. Depuis cette année nous avons même un club de mamans chinoises et un club de japonais, donc nous avons lancé l'ouverture aux autres langues. Les premiers clubs qui ont été initiés par Marion Lhuillier, ancienne directrice de la BMI, c'était l'anglais et l'allemand. Depuis nous avons proposé à d'autres gens, et cela a fait "boule de neige"...

-Cela veut dire que même si vous n'avez pas nécessairement développé une grande collection en japonais, vous arrivez à faire des actions de médiation grâce à vos usagers ou à des partenariats avec des associations. Ce sont donc eux qui vous fournissent les livres ?

Pour le japonais, par exemple, c'était de l'initiation à la langue et à la culture japonaise. Mais nous n'avons pas de collections en japonais, mises à part des méthodes de langues et ce n'est pas parce que nous avons ce club que nous pouvons monter une collection en japonais. Cela demande des moyens, à la fois financiers et humains. La BMI, c'est un lieu où résonne les langues, où les gens ont plaisir à parler dans une langue étrangère ou à apprendre, sans que cela soit des cours. C'est pour cela que, dans ce contexte-là, nous nous sommes dit : pourquoi pas ? Et c'est vrai que nous avons eu un public assez varié pour le japonais, il y a des jeunes qui sont passionnés par les mangas qui sont venus assister à ces clubs de conversations. Nous avons aussi des clubs de lecture, en fonction des animateurs, qui choisissent cinq ou six auteurs et prévoient un échange, un programme bien déterminé à partir d'un livre. Et également des clubs de conversation, avec des échanges autour de la vie quotidienne, moins pointus, l'idée est de parler dans la langue. Ce sont donc deux approches différentes en fonction des animateurs qui ont la charge des clubs.

Il s'agit là, d'une participation active des usagers, car nous faisons de la logistique, c'est vraiment eux qui choisissent l'esprit dans lequel ils veulent le faire. L'un des critères, c'est que les animateurs doivent vraiment être allophone. L'autre chose que nous leur disons, c'est que nous ne voulons pas que cela soit un cours, nous ne sommes pas une école. Sinon il y a d'autres associations pour cela et l'université. De notre côté, nous offrons un espace pour parler la langue.

-Selon vos impressions, les clubs de conversations toucheraient plus les francophones qui seraient curieux de rentrer en contact avec une langue, et les clubs de lectures seraient plus destinés aux allophones ?

Un peu oui, mais dans les clubs de lecture, il y a aussi des francophones qui parlent très bien la langue. Il y a par exemple, quelques professeurs de langues à la retraite. Ce sont des clubs très dynamiques, il n'y a pas que des retraités, il y a aussi des jeunes. Mais pour le club de conversation, vous avez raison, ce sont plutôt des francophones qui, en général, ont envie de s'améliorer dans une langue, et de discuter sans nécessairement lire dans la langue. Pour les clubs de conversation en anglais, nous avons aussi des personnes qui parlent d'autres langues que le français, qui viennent pour entretenir ou améliorer leur anglais.

Q22 : Avez-vous organisé des formations pour les usagers afin de leur permettre de se familiariser avec diverses tâches bibliothéconomiques comme celle du catalogage ?

-

Q23 : Si tel est le cas, pourriez-vous m'indiquer la durée de ces formations ?

-

Q24 : Parmi les avantages listés ci-dessous, liés à l'apport de l'expertise de vos usagers, pourriez-vous me dire lesquels ont-été les plus importants ?

A : Gain de temps pour les bibliothécaires ;

B : Une manière de placer l'utilisateur au cœur des collections ;

C : Choix de documents judicieux et reflétant les tendances qui sont propres à certaines cultures ;

D : Le rapport entre les usagers et les bibliothécaires s'est amélioré, le bibliothécaire n'est plus mis dans une position de prescripteur étant le seul à posséder les "clefs" du savoir ;

E : Hausse du taux de rotation des divers segments des collections ;

F : Hausse de la popularité de la bibliothèque auprès des publics allophones et du taux de fréquentation ;

G : Favorisation à l'intégration de certains publics issus de la migration, tout en valorisant et en respectant leur culture d'origine.

Q25 : Voyez-vous quelques désavantages à ce mode de fonctionnement ? Si oui, pourriez-vous m'en citer ?

-

2.4 Appuis externes pour les processus de sélection

Q26 : Les usagers mettent-ils également à contribution leurs compétences linguistiques pour aider les bibliothécaires lors de la sélection des ouvrages ?

Voir question 18.

Q27 : Si oui, de quelle manière ? Font-ils des propositions d'achat ?

Il y a un cahier de suggestion dans la bibliothèque dans lequel les usagers peuvent faire des propositions d'achat.

Q28 : Disposez d'autres ressources externes pour vous aider tout particulièrement durant vos tâches de sélection afin d'éclairer vos choix ?

Q29 : Si oui, pourriez-vous m'indiquer lesquelles parmi les propositions ci-dessous :

A : Conseils de libraires spécialisés en langues étrangères ;

B : Conseils d'éditeurs ;

C : Associations créées autour d'une culture ou d'une langue spécifique ;

D : Club de lecture ;

E : Partenariat avec des Bibliothèques publiques locales ;

F : Partenariat avec des Bibliothèques étrangères ;

G : Consultation des catalogues numériques des Bibliothèques étrangères ;

H : Autres ressources en ligne (presse, podcast etc.) ;

I : Catalogue papier d'éditeur.

(A) Notre libraire en langues étrangères est de temps en temps force de proposition pour les albums. Mais moins pour la fiction.

(F) De manière exceptionnelle cela peut arriver, une fois j'ai été sollicitée par une stagiaire, à l'institut français de Berlin. Et concernant les bibliothèques étrangères, nous aimerions bien contacter d'autres bibliothèques ailleurs, pourquoi pas la bibliothèque de Genève ?

Les questions 30 à 33 sont facultatives en fonction de la réponse donnée à la question 29

Q30: Toujours dans ses recommandations⁹ à l'intention des communautés multiculturelles⁹, l'IFLA encourage les petites et les moyennes bibliothèques qui servent une collectivité composée d'une multitude de communautés culturelles à coopérer entre elles afin de pouvoir améliorer la qualité et l'accès aux différentes ressources. Avez-vous créé un partenariat concernant les collections en langues étrangères avec d'autres institutions ou organismes communautaires de votre ville ?

Non, mais je trouve l'idée intéressante.

Q31 : Si tel est le cas, faites-vous des échanges de fonds entre institutions ?

Notre fonds, il voyage à l'intérieur du réseau pendant l'été, durant un mois et demi, deux mois, lorsque nous fermons la BMI, nous faisons ce que nous appelons le marché d'été. Des collègues qui viennent choisir dans notre fonds des livres qu'elles mettent à disposition des lecteurs, et ça, ce n'est pas mal pour nous faire connaître aussi. Les livres sont donc prêtés au public d'autres bibliothèques du réseau. Cela donne envie au public de venir emprunter plus tard.

Q32 : Si vous avez déjà coopéré avec des bibliothèques à l'étranger, quelle forme ont pris ces partenariats ?

De manière exceptionnelle cela peut arriver, une fois j'ai été sollicitée par une stagiaire, à l'institut de français de Berlin.

Q33 : Si la sélection de vos ouvrages est souvent guidée par des libraires, de quelle(s) manière(s) procédez-vous :

A : En vous rendant sur place afin de voir les documents et de s'entretenir avec les libraires ;

B : Les libraires préparent régulièrement à votre intention une pré-sélection des titres qu'ils estiment être bon d'acquérir et vous invitent à venir les consulter ;

C : Les libraires vous envoient régulièrement une liste de titres, par voie électronique par exemple, qu'ils jugent être de qualité.

D : **Autres...**

⁹ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

Notre librairie spécialisée était avant un fournisseur, mais il vient de monter une librairie dans une commune tout près de Grenoble. Avant l'ouverture de cette librairie, c'était uniquement un entrepôt, donc nous n'allions pas sur place et nous commandions en ligne. Il y a certaines librairies de Grenoble qui ont des fonds en langues étrangères, mais nous n'avons pas les marchés. Mais légalement nous devons acheter chez ce libraire, "Abracadabra", il est à Voiron, dans l'Isère. Nous choisissons sur son site, qui est très bien fait. Il est devenu très connu, car il y a très peu de fournisseurs comme ça, en tous cas en France. Nous n'avons plus de librairies spécialisées en langues étrangères à Grenoble, elles ont fermé.

Q34 : Afin de faciliter les processus de sélection, pensez-vous qu'il serait envisageable de faire des échanges de titres sous forme de liste avec d'autres bibliothèques publiques étrangères ? Par exemple, une bibliothèque, dont les collaborateurs seraient majoritairement francophones, préparerait une liste des titres de romans français qu'elle a jugé bon d'acquérir en 2020 et l'enverrai à une institution étrangère ayant des missions relativement similaires. En échange, cette dernière lui ferait parvenir les titres de romans qu'elle estime être indispensable dans sa langue nationale ?

Nous ne sommes pas concernés pour l'instant, mais cela pourrait être intéressant.

3. Médiation autour des collections

Q35 : En poursuivant ma lecture de l'article rédigé par Madame Marion Lhuiller dans l'ouvrage¹⁰ cité précédemment, j'ai découvert que votre bibliothèque avait créé des clubs de lecture en partenariat avec les usagers. Ces derniers semblent être animés en diverses langues. Est-ce toujours d'actualité ?

Oui. Cf question 19.

Q36 : Si oui, quelles ont été les principales difficultés rencontrées durant ces actions de médiations ?

Comme dit précédemment, il y a un gros travail logistique derrière l'organisation de ces clubs. Il faut trouver des personnes fiables qui s'engagent sur un an... Même si c'est du travail bénévole, c'est sérieux. Nous communiquons beaucoup avant sur le site, ou alors avec des flyers. Nous conseillons souvent aux bénévoles d'être deux, cela permet de pallier aux problèmes de dernières minutes qui peuvent arriver.

Q37 : Les clubs de lectures sont-ils également un moyen pour les usagers de vous faire part de leurs propositions d'achats de documents ?

C'est plutôt avec les animateurs que nous échangeons beaucoup, ils peuvent me proposer des titres, parfois, c'est moi qui leur en propose. Quant aux gens qui fréquentent les clubs, ils peuvent faire des demandes, mais ils ne viennent pas forcément pour emprunter. Ils viennent parfois uniquement pour l'animation. Ils ont découvert la bibliothèque, parce qu'ils avaient envie de pratiquer la langue et qu'ils sont venus pour ça.

Q38 : Si tel n'est pas le cas, avez-vous déjà envisagé de faire participer les usagers à la

¹⁰ ANTONUTTI, Isabelle, 2017. *Migrations et bibliothèques* [en ligne]. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2017 [Consulté le 20 mai 2020]. Collection Bibliothèques, ISBN 978- 2-7654-1542-8. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/migrations-et-bibliotheques--9782765415428.htm>. [accès par abonnement]

sélection des documents par le biais des clubs de lecture ?

Cf question 37.

Q39 : En plus de ces clubs de lecture, faites-vous d'autres actions de médiation spécialement dédiées à vos collections en langues étrangères ?

Nous avons "Contes en chansons en espagnol". L'idée, c'est de sensibiliser les enfants à la langue espagnole. C'est animé par des personnes de nationalité latino-américaines depuis au moins cinq ans. Cela a lieu au moins une fois par mois, il y a toujours un public, très familial, de vingt à vingt-cinq personnes.

Q40 : Avez-vous remarqué si les actions de médiations autour de vos collections ont une influence notable sur le nombre d'ouvrages empruntés ainsi que sur le taux de fréquentation de la bibliothèque municipale internationale ?

Oui, parfois, ils empruntent, mais ce n'est pas systématique.

4. Veille systématique

Q41 : Afin de faciliter vos processus de sélection et de ne pas manquer les nouvelles parutions, faites-vous une veille systématique par le biais d'une plateforme comme Inoreader ?

Oui, une veille informelle, mais ma collègue pour l'anglais travaille pas mal sur Goodreads. Moi, je suis les sélections du Goethe institut, les grands prix littéraires de chaque classique, etc.

Q42 : Si oui, estimez-vous que la pratique de veille documentaire représente un gain de temps ?

Nous faisons une veille classique, et nous n'utilisons pas de plateforme, mais cela pourrait être intéressant.

5. Méthode de répartition des segments de collection en langues étrangères

Q43 : Votre site fait partie d'un réseau de douze bibliothèques, les segments de vos collections en langues étrangères sont-ils tous réunis à la bibliothèque municipale internationale ou les avez-vous repartis sur l'ensemble du réseau ?

Les Bibliothèques municipales de Grenoble ont fait le choix en 2003 de regrouper tous les segments de collection en langues étrangères soient regroupés à la BMI. Ceci dit, il existe des fonds de méthodes de langues (400) dans beaucoup d'autres bibliothèques. Toutes langues, norvégien, tamoul, etc. C'est très développé dans deux bibliothèques en particuliers. A priori dans les autres bibliothèques du réseau, il y a des livres bilingues. Autrement, les livres en V.O se trouvent tous à la BMI.

Q44 : Si des documents en langues étrangères sont disponibles sur d'autres sites du réseau que le vôtre, pourriez-vous m'indiquer quels ont été les critères qui ont été pris en compte lors de la répartition des segments collections :

A : La répartition de la population étrangère au sein des quartiers environnant les

bibliothèques publiques de Grenoble ;

B : Les langues les plus parlées dans les secteurs de la ville dans lesquels se situent les Bibliothèques ;

C : Les tranches d'âge de la population habitant dans les quartiers entourant les bibliothèques publiques de Grenoble ;

D : Le niveau socio-culturel des habitants ;

E : La nationalité des usagers actifs de vos bibliothèques ;

F : La répartition de la population issue de la migration dans les quartiers de Grenoble ;

G : Si autres, à préciser ...

(G) Lié au choix politique de la création de la Cité scolaire, voir question 2. Mais ceci dit, ce sont tout de même les langues qui sont le plus couramment parlées. Et avec le portugais et l'arabe, nous touchons aussi d'autres populations.

Q45 : Selon votre expertise, quelle serait la meilleure stratégie à adopter pour un réseau de bibliothèques publiques en matière de répartition des segments de collections en langues étrangères :

A : Pour une meilleure visibilité des collections, resserrer tous les segments sur un seul site, en créant ainsi une bibliothèque spécialisée.

B : Pour autant que le réseau soit d'une taille suffisante, rassembler les collections sur deux ou trois sites en créant des pôles par langues. Un site serait donc plus réputé pour les langues latines, tandis que le second pour ses collections de documents en anglais, etc.

C : Afin que chacune des bibliothèques du réseau dispose de collection en langues étrangères, répartir de manière égalitaire les segments de collections sur tous les sites, tout en prenant en considération la taille des diverses infrastructures.

D : En analysant la répartition de la population étrangère ainsi que les langues parlées au sein des quartiers dans lesquels se situent chacune des bibliothèques. La répartition des collections se ferait donc uniquement en fonction des données démographiques récoltées.

Au niveau de la visibilité, sur l'ensemble d'un réseau, je pense que cela permet d'avoir une collection plus cohérente quand tout est regroupé au même endroit. Après, je pense que c'est important que la bibliothèque qui a un fonds international soit accessible à tous facilement. En ce qui nous concerne, nous sommes situés dans un quartier un peu excentré et les usagers nous disent bien souvent que nous sommes loin, même si Grenoble est relativement petite si on la compare à d'autres villes comme Paris, ou même Genève. Et nous sommes à cinq minutes de la gare et dix minutes du centre-ville, mais il n'y a pas de marché tout près, ni de commerces autour de la bibliothèque. Les gens viennent donc uniquement pour la bibliothèque...

Nous faisons 5 % des prêts de l'ensemble du réseau, et je pense que si nous étions dans un lieu plus central et plus vivant nous aurions plus d'emprunts.

-Et concernant la répartition donc vous préconiseriez de regrouper tous les segments dans un même endroit pour une meilleure visibilité ?

Oui, ou alors créer des pôles par langues, comme dans les bibliothèques universitaires. Pour une Ville Grenoble, je trouve que c'est mieux que cela soit regroupé. Après cela dépend des contextes. Mais si je mets à la place d'un usager qui cherche des livres en langues étrangères, il sait que tout est réuni au même endroit. Mais qu'il y ait des fonds consacrés à l'apprentissage du français (FLE) dans chaque bibliothèque, c'est important aussi, car il y a des populations migrantes un peu partout.

Annexe 17 : Entretien Bibliotecas Municipais Lisboa

Bibliotecas Municipais Lisboa Survey

Foreign Languages Collections

Type d'entretien : mené à distance,
réponses obtenues par e-mail

Personne interrogée : Madame Rui Costa,
Biblioteca Camoes Lisboa

Dates : 10.07.2020

Travail de Bachelor, 2020
Filière information documentaire
Haute école de Gestion de Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Questionnaire Structure

<u>1.</u>	<u>INTRODUCTION</u>	<u>1</u>
<u>2.</u>	<u>SELECTION PROCESS</u>	<u>4</u>
2.1	DOCUMENTARY POLICY	4
2.2	SKILLS OF LIBRARIAN IN CHARGE OF THE BOOKS SELECTION	4
2.3	EXTERNAL SUPPORT FOR THE SELECTION PROCESS	5
2.4	COOPERATION WITH USERS	7
<u>3.</u>	<u>CULTURAL MEDIATION AROUND THE COLLECTIONS</u>	<u>8</u>
<u>4.</u>	<u>REGULAR AND SYSTEMATIC MONITORING</u>	<u>8</u>
<u>5.</u>	<u>METHOD OF DISTRIBUTION OF FOREIGN LANGUAGES COLLECTION SEGMENTS THROUGH A NETWORK</u>	<u>9</u>
<u>6.</u>	<u>COLLECTION FOR KIDS AND YOUNG ADULTS IN FOREIGN LANGUAGES</u>	<u>10</u>

NB : Les réponses au questionnaire suivant ont été données en anglais ainsi qu'en portugais. Les réponses données en portugais ont été traduites en français.

1. Introduction

Q1: Would you describe your institution as being a network of foreign languages libraries?

Não.

Non.

Q2: In your opinion, what is the role of a foreign languages collection in a non-specialized public library?

É importante ter livros em língua estrangeira face ao número e frequência crescente de leitores de outras nacionalidades. É também importante pela abrangência e diversidade cultural que isso permite.

Il est important d'avoir des livres dans une langue étrangère étant donné le nombre et la fréquence croissants de lecteurs d'autres nationalités. C'est également important pour l'étendue et la diversité culturelle.

Q3: Do you feel that your foreign languages collections mainly reach an audience that :

A: is allophone;

B: has recently migrated to Portugal from abroad;

C: is made up native Portuguese speaker with a very strong interest in a language (learning a new language, intellectual curiosity);

D: is multilingual.

Q4: In its recommendations for libraries, IFLA proposes standards for book collections. According to its estimate, the supply of 1.5 to 2.5 books per inhabitant for each cultural community should be feasible. Based on your experience, what do you think of putting these recommendations into practice, were you able to follow them?

Não nos parece viável dada a insuficiência de espaço físico para o crescimento de colecções, limitações do orçamento para aquisições e a baixa procura por parte das diferentes comunidades.

Cela ne semble pas possible étant donné l'espace physique insuffisant pour la croissance des collections, les limites du budget pour les acquisitions et la faible demande des différentes communautés.

Q5: While searching your online catalog, I saw that you have collection of foreign languages books (French, Spanish, Italian, English, German). Could you tell me the number of titles owned by language for one of your libraries?

Camões library :

-Inglês: 895

-Francês: 443

Alguns dos exemplares não estão registados na base de dados e, como consequência, não aparecem no catálogo online.

Certains exemplaires ne sont pas enregistrés dans la base de données et, par conséquent, n'apparaissent pas dans le catalogue en ligne.

Q6: What are the criteria you consider to select the languages of the available book?

Línguas mais faladas e pela frequência/ procura por parte dos utilizadores.

Les langues les plus parlées et la fréquence des demandes des utilisateurs.

Q7: Do you only acquire books published in their original languages or do you also consider translation?

Compramos na língua original mas também consideramos obras traduzidas. We also consider translations.

Nous achetons dans la langue d'origine mais nous considérons également les oeuvres traduites.

Q8: If you acquire translations in addition to books published in their original languages, is that something you do systematically? Or only based on certain criteria, such as the author's popularity?

Popularidade do autor.

Popularité de l'auteur.

Q9: Could you name the main categories in your in foreign languages collections?
(classic novels, documentaries, well being books , cooks books, humanities, young adult, album for kids, press, etc.)

History, Communication, Social Sciences, Novels, Applied Sciences, Humanities and Arts., Kids books, Comic books, Science and Technical books.

Q10: According to the following table below, elaborated by Bushing, Davis and Powell, which shows depth's indicators of the collection also highlighted in the book "Theoretical and practical manual for the evaluation of libraries and documentary centers"¹ could you assess the level of depth of your foreign languages collections?

¹ GIAPPICONI, Thierry, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. – Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2001.- (Bibliothèques)

0	Out of collection
1a	Minimum level of information, non systematic coverage of the subject
1b	Minimum level of information, systematic coverage of the subject
2a	Basic information level, introduction
2b	Basic information level, detailed
3a	Scholar level or contribution to teaching, training support for beginners
3b	Scholar level or contribution to teaching, training support for intermediate level
3c	Scholar level or contribution to teaching, training support for advanced level
4	Research level (PHD)
5	Complete level of information (search for exhaustiveness)

Q11: How would you generally assess your whole collections, according to the linguistic coverage indicators elaborated by Bushing, Davis and Powell visible in the table² below ?

P	Primary language of the country	Collection essentiellement dans la langue nationale
S	Selected other language material	Collection contenant une sélection de titres dans une autre langue
W	Wide selection of languages represented	Collection contenant une large sélection de titres dans une autre langue
X	Collection mostly in an other language	Collection principalement en une autre langue
D	Dual languages	Collection en deux langues officielles (par ex : français et flamand)

Q12: According to the table³ below, what are the most represented levels in your department dedicated to foreign languages literature for adults?

² *ibid*

³ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint].
Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

Level 1	Entertainment literature, commercial authors: sentimental novels, bestsellers
Level 2	Intermediate reading: contemporary novels, modern literature
Level 3	Experimental literature: avant-garde literature
Level 4	Classic literature, authors well known worldwide

Q13: Do you own printed documentaries for adults in foreign languages?

Não.

Non.

Q14: If yes, in what proportion? And how would you rate their level in the table⁴ below?

Level 1	Easy to read, basic level of information, initiation
Level 2	Intermediate reading: good popularization, documentation reaching a wide-audience
Level 3	More difficult reading: specialized documentation, informed amateur, high school level
Level 4	Very difficult reading: advanced research level and “professional amateur”

2. Selection Process

2.1. Documentary Policy

Q15: Do you have a formalized documentation policy for your documents in foreign languages? If so, would you be willing to send it to me?

São orientações informais.

Il s'agit de directives informelles.

2.2. Skills of Librarian in Charge of the Books Selection

Q16: Would you say that it is important for the librarians who are responsible for foreign languages collections to speak the language of the documents they are in charge of?

Sim.

Oui.

⁴ *ibid*

Q17: Could you briefly describe how your network is organized itself in order to select books in different languages? Do you have a group of librarian in charge of the selection for the whole network or does each library make its own choices according to criteria it has defined?

A group of librarian is in charge of the selection for the whole network.

Q18: Here is an extract from the recommendations drawn up jointly by IFLA and UNESCO in 2009 concerning library staff : *“Libraries should attempt to be representative of the multicultural societies they serve by ensuring that the staff is truly characteristic of different cultural groups in the community.”*⁵

What do you think of that principle and its effective implementation?

Concordamos com a afirmação. Contudo, a sua implementação é difícil.

Nous sommes d'accord avec la déclaration. Cependant, sa mise en oeuvre est difficile.

Q19: Would you say that Lisbon public libraries employees are a representative sample of the population living in the districts around the library network?

Apenas parcialmente.

Seulement partiellement.

2.3 External Support for the Selection Process

Q20: Do you have external resources to help you, especially during selection tasks, in order to guide your choice of documentation?

Não.

Non.

Q21: If yes, which of the following suggestions apply:

- A:** Advice from booksellers specialized in foreign languages;
- B:** Editor's advice;
- C:** Associations created around a specific culture or language;
- D:** Partnership with local public libraries;
- E:** Partnership with public libraries abroad;
- F:** Participation of allophone users to the life of collections;

⁵ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

G: Consultation of digital catalogs of foreign libraries;

H: Other online resources (newspapers, podcast, etc.);

I: Publisher's paper catalog.

Questions 22 to 27 are optional depending on the answer given to question 21:

Q22: Still in its recommendations for multicultural communities⁶, IFLA encourages small and medium-sized libraries that serves a community made up of a multitude of cultural communities to cooperate with each other in order to improve the quality and access to different kind of resources. Have you ever partnered up with other institutions or communities in Lisbon regarding collections in foreign languages?

Q23: If yes, do you exchange resources between institutions in Lisbon?

Q24: If you have partnerd up with libraries abroad, what form does your collaboration with these foreign institutions take? Have you ever exchanged resources with partnering libraries abroad?

Q25: If the selection process of your books is often guided by booksellers, in which way(s) do you proceed:

A: By going to the bookstore to see the documents and have a discussion with booksellers, asking for their opinions.

B: Booksellers regularly preselect titles they consider good to acquire and invite you to consult them.

C: Booksellers regularly send you a list of titles, for example by email, that they consider to be of quality.

Q26: If allophone users contribute with their linguistic skills to help librarians when selecting books, is their contribution considered as volunteering?

Q27: Do they make purchase offers?

Q28: In order to facilitate the selection process, do you think that it would be possible to exchange lists of titles with other foreign public libraries? For example, a library whose collaborators are predominantly french-speakers, would prepare a list of titles of French novels that they have deemed necessary to acquire in 2020. They would send it to a foreign institution with relatively similar goals and in exchange, the latter would send them back titles of novels that they consider as essential in their national language.

É uma ideia interessante.

C'est une idée intéressante.

2.4 Cooperation with Users

After the reading of an article written by Marion Lhuiller, published in the book "*Migrations et bibliothèques*"⁷, I learned about some of the strategies implemented by the Grenoble International Municipal Library to manage its collections in foreign languages. This institution seems to offer its allophone users to take part in the management of foreign languages collections by using their linguistic skills to assist professionals during their library tasks, especially for acquisitions, cataloging, but also during certain events.

Q29: Do you also invite your users for certain library tasks?

Não

Non.

Questions 30 to 36 are optional depending on the answer given to question 29

Q30: If yes, for which library tasks?

Q31: If such a partnership exists, could you explain very briefly how you went about setting up this service and finding volunteers? Have you created various partnerships with local associations?

Q32: Have you organized training courses for users to enable them to familiarize themselves with different library tasks such as cataloging?

Q33: If yes, could you indicate these trainings duration?

Q34: Would you say that librarians who are responsible for foreign languages collections generally have a positive vision of this collaborative work with users?

Q35: Among the advantages listed below related to users contribution, could you tell me which ones were the most important?

A: Saving time.

B: A way of placing users at the heart of the collection.

C: Selection of documents that are judicious and reflect trends that are specific to certain cultures.

D: The relationship between users and librarians has improved. The librarian is no longer in a position of prescriber being the only one holding the "keys" of knowledge.

E: Increase turnover rates of the different segments of the collection.

F: Increase the popularity of the library among allophone audiences and its attendance rate.

⁷ ANTONUTTI, Isabelle, 2017. *Migrations et bibliothèques* [en ligne]. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2017 [Consulté le 20 mai 2020]. Collection Bibliothèques, ISBN 978-2-7654-1542-8. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/migrations-et-bibliotheques--9782765415428.htm>. [accès par abonnement]

G: Encouraging integration of certain groups with a migration backgrounds, while valuing and respecting their culture of origin.

Q36: Do you see any disadvantages to these methods? If so, could you enumerate a couple of them?

3. Cultural Mediation around the Collections

Q37: Do you organize artistic and cultural activities around your collections in foreign languages to honor different ethnic groups living in Lisbon?

Sim.

Oui.

Q38: If yes, what were the main obstacles you have faced during the organization of these cultural events?

Apoio na realização e preparação das atividades.

Appui à la réalisation et à la préparation des activités.

Q39: Have you ever organized reading clubs for allophone users?

Yes. Camões library has a reading club named "Between the lines", promoted by Lisbon Writer's Circle.

Q40: If yes, is it a way for users to suggest documents to add to the collections?

Yes.

Q41: If no, have you ever considered involving users in the selection of documents through book clubs, for example?

Respondemos que sim na questão anterior.

Nous avons répondu oui à la question précédente.

Q42: Have you noticed if the events you organized around your collections in foreign languages have an important influence on the number of books borrowed as well as on the attendance rate of the different libraries?

Não conseguimos estabelecer uma relação entre ambos.

Nous n'avons pas pu établir une relation entre les deux.

4. Regular and Systematic Monitoring

Q43: In order to facilitate your selection process and avoid missing new publications, do you systematically monitor them through a platform such as Inoreader?

Não monitorizamos novas publicações em língua estrangeira.

Nous ne surveillons pas les nouvelles publications dans les langues étrangères.

Q44: If yes, do you consider that documentary monitoring practice saves times?

Apesar de não o fazermos, consideramos que a prática sistemática de monitorização poupa tempo.

Bien que nous ne le fassions pas, nous considérons qu'une pratique de surveillance systématique fait gagner du temps.

5. Method of Distribution of Foreign Languages Collection Segments through a Network

Q45: Your institution is part of a network of 18 public libraries. Could you mention which criteria were taken into account for distributing foreign languages collection segments throughout your network?

A: The distribution of the population within the city of Lisbon;

B: The languages most spoken in the areas of the city where the libraries are located;

C: The age groups of the population living in the neighborhoods surrounding Lisbon libraries;

D: The sociocultural level of the inhabitants of Lisbon;

E: The nationality of your library's active users;

F: The distribution of the migrant population within the city of Lisbon;

G: If others, please specify...

Q46: According to your expertise, what would be the best strategy for a network of medium-sized public libraries (7 branches) in terms of distribution of foreign languages collection segments?

A: For a better visibility, narrowing all the segments on a single site, thus creating a specialized library;

B: Provided that the network is big enough, gather the collections on two or three sites by creating clusters by language. One site would therefore be more renowned for Latin languages, while the second would be more renowned for its collections of documents in English, and so on;

C: To make sure that each of the network's libraries has a proper foreign languages collection, distribute the collection equally across all sites, while taking into consideration the size of the different facilities;

D: By analysing the distribution of the foreign population as well as the languages spoken within the neighbourhoods in which each of the libraries are located. The distribution of collections would therefore be based solely on demographic data collected.

6. Collection for kids and young adults in foreign languages

Q47: While searching your online catalog, I saw that you have documents in foreign languages for kids such as the “Little Prince” by Saint-Exupéry. Therefore, I was wondering how that segment of collection has been distributed throughout your network?

A: All of your documents for kids and young adults in foreign languages has been distributed only on a few sites (2-3);

B: Documents for kids in foreign languages are available on every site and are mixed with the collection for adults in foreign languages;

C: Documents for kids in foreign languages are available on every site. There is a department created especially for kids apart from the adult section.

Q48: In your opinion, would that be relevant to create a cluster of documents for kids in foreign languages on a few sites? These sites would therefore be renowned for their collections for kids and young adults.

Sim.

Oui.

Annexe 18 : Entretien, Queens Public Library

Queens Public Library Survey

International Language Collections

Type d'entretien : semi-directif

Dates : 07.07.2020 et le 14.07.2020

Personne interrogée : Monsieur Fred J. Gitner,
Assistant Director of New Initiatives and Partnership
Liaison, New Americans Program,
Queens Public Library.

Travail de Bachelor, 2020
Filière information documentaire
Haute école de Gestion de Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Questionnaire Structure

<u>1.</u>	<u>INTRODUCTION</u>	<u>1</u>
<u>2.</u>	<u>SELECTION PROCESS</u>	<u>5</u>
2.1	DOCUMENTARY POLICY	5
2.2	SKILLS OF LIBRARIAN IN CHARGE OF THE BOOKS SELECTION	6
2.3	EXTERNAL SUPPORT FOR THE SELECTION PROCESS	7
2.4	COOPERATION WITH USERS	11
<u>3.</u>	<u>CULTURAL MEDIATION AROUND THE COLLECTIONS</u>	<u>13</u>
<u>4.</u>	<u>REGULAR AND SYSTEMATIC MONITORING</u>	<u>15</u>
<u>5.</u>	<u>METHOD OF DISTRIBUTION OF FOREIGN LANGUAGES COLLECTION SEGMENTS THROUGH A NETWORK</u>	<u>16</u>
<u>6.</u>	<u>COLLECTION FOR KIDS AND YOUNG ADULTS IN FOREIGN LANGUAGES</u>	<u>17</u>

1. Introduction

Q1: Would you describe your institution as being a network of foreign languages libraries?

So, no, not exactly. So we are a library system: Queens Public Library. But it's not like a network. It's just one library system that has a Central Library and 62 branch libraries. So it's all under one administration.

Q2: In your opinion, what is the role of a foreign languages collection in a non-specialized public library?

In Queens, we feel mainly that we're trying to serve readers whose first language is not English. And who prefer to, let's say, do their leisure reading in their own language, coming home after a hard day's work, etc. They're more likely to want to read something in their own language than something that they have to have a dictionary in their hands to read in English.

In the Central Library, for example, it also serves students who are studying different languages in college. Or even some that are going for master's degrees because we have a part of city university not far from our Central Library. So there is also those people as well. And in some cases, depending on the neighborhood, it might also serve diplomats, we have one new branch, it's not that far from the United Nations. So we're finding that families are coming in, wanting books in different languages as well.

Q3: Do you feel that your foreign languages collections mainly reach an audience that :

A: is allophone;

B: has recently migrated to the United States from abroad;

C: is made up native English speaker with a very strong interest in a language (learning a new language, intellectual curiosity);

D: is multilingual.

So, I would say the two main categories certainly are allophone, **(A)** and also people who recently migrated **(B)**. Obviously some are multilingual **(D)**. And there'll be some who are native English speakers who are interested in a language, definitely, but that's not a majority.

Q4: In its recommendations for libraries, IFLA proposes standards for book collections. According to its estimate, the supply of 1.5 to 2.5 books per inhabitant for each cultural community should be feasible. Based on your experience, what do you think of putting these recommendations into practice, were you able to follow them?

I don't have the statistics in front of me, I am not sure how many total books we have in our collection. But probably since we spend about 10% of our budget on our international language collections and 90% on documents in English. Let's say, two books per person, because the Spanish speaking community in Queens is probably about half a million people. And I doubt that we have a million books in Spanish.

-Yes, well, that's very difficult.

And especially since, you know, Queens is such an ethnically diverse county, the most in the United States. Almost 200 languages are represented in Queens.

We obviously don't have collections in all of those. We have about 40 to 50 languages. So it's probably a very good recommendation, but it would be very difficult, I think, for a large library system.

Q5: While searching your online catalog, I saw that you have an extremely rich collection of foreign languages books. Could you tell me the number of titles owned by language for one of your libraries?

For the Central Library: 88' 100 documents

All of the branches with the Central Library: 393 088 documents.

Q6: What are the criteria you consider to select the languages of the available book?

So, a lot of it has to do with the size of the language community. You know, we look at demographics, as best as we can. We also take into consideration requests from branch managers.

And everybody has what we call a "library service area". So there's a geographic boundary with particular libraries to serve people. So the Central Library has one but because it's a central library they also buy other languages that people might want. So, for example, let's say a higher level of books.

If the branches are buying popular literature primarily... the Central Library might also buy some prize winning literature or things that everybody might not read every day. Just to make sure that is part of the collection, for the major languages. Obviously, they can't do it for every languages.

For the branches we sort of have set up, since we do have demographics, that if we're going to start a new language collection, we look at the languages where the data says that we have at least three thousand people speaking that language. And that's for the whole borough. For example, we've started to rebuilt a library, we're looking at the languages we were putting back. But then we realized the community had changed since the library had closed for renovation. Then we added in some new languages in that neighborhood, like Indonesian and a couple of others languages to see how they would go.

And every so often we also get requests from, let's say, our chief librarian, for saying: "My language is not represented in the library. And we have a whole community here, in this neighborhood". So, then he asks me to do an investigation. Also another thing is : is the community willing to participate and help with the collection, either helping to select because it's a language we don't know, or helping to financially support the collection. Because, the Foundation of the Library matches, puts in some money and then the community matches with some money.

Q7: Do you only acquire books published in their original languages or do you also consider translation?

Well, yes. There's a couple of kinds of translations that they would buy. So for example, if a French novel comes out, they won the "Prix Goncourt", they're likely to buy a copy for the Central Library of that novel when it's translated into English. On the other hand, if an American novel is very popular, let's say I don't know, I always use the example of Danielle Steel, yes, her romance novels are very popular. So we would buy Danielle Steele in maybe 15 languages. Because the Polish people want to read it. You know, the Russians, Chinese... they hear about it in the news, their neighbors are reading it,

or whatever. So they would like to read it as well. So we do buy... Well, it's hard to say, but a certain percentage of translations for the major languages. So just to let you know, the major languages for Queens other than English are next would be Spanish, then Chinese, then I would say Korean, Bengali and Russian. Those would be the top. And that's based on the size of the community, as I mentioned. So how much they're using the library, etc.

Q8: If you acquire translations in addition to books published in their original languages, is that something you do systematically? Or only based on certain criteria, such as the author's popularity?

So, yes a combination of popularity and importance in literature.

Q9: Could you name the main categories in your in foreign languages collections (classic novels, documentaries, well being books , cooks books, humanities, young adult, album for kids, press, etc.)?

Classic novels, Fiction, Popular Fiction, Non-fiction, Well being, Cookbooks definitely, Literature, you know, other kinds of literature we do buy other than novels, we do buy some poetry.

Young adults ? Not really, because we find that immigrant kids, once they get to be about 10, 11 years old, they know they're not interested in reading anymore in their native language. Their friends speak English and they're studying English in school. So, we don't buy except for Spanish because there are Spanish bilingual schools. We would also buy, like you say, albums for kids, let's say books from 0 to 7 years old. In the native language and also bilingual books. So the parents and children can be together and learn different words.

Other things that are very popular are biographies, of course. And as far as the press, well, you know we would subscribe to a lot of newspapers and some magazines. But now, especially given the epidemic and everything there, we just subscribe to an online database of international press, which is maybe available in Europe too.

-Pressreader ?

Yes. Well, you know, it's a Canadian company, so we just subscribed to that.

-And so do you also have psychology, sociology ?

In the Central Library, yes. And in the branches it would be more like "popular" psychology.

Q10: According to the table below, elaborated by Bushing, Davis and Powell, which shows depth's indicators of the collection also highlighted in the book "Theoretical and practical manual for the evaluation of libraries and documentary centers"¹ could you assess the level of depth of your foreign languages collections?

¹ GIAPPICONI, Thierry, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. – Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2001.-
(Bibliothèques)

0	Out of collection
1a	Minimum level of information, non systematic coverage of the subject
1b	Minimum level of information, systematic coverage of the subject
2a	Basic information level, introduction
2b	Basic information level, detailed
3a	Scholar level or contribution to teaching, training support for beginners
3b	Scholar level or contribution to teaching, training support for intermediate level
3c	Scholar level or contribution to teaching, training support for advanced level
4	Research level (PHD)
5	Complete level of information (search for exhaustiveness)

I have seen that scale before. Well, so let's just talk about the Central Library. I would say somewhere in between 3a-3b because we're supposed to be able to help people up to a Masters degree level. Because otherwise, there are three library systems in New York City. There's the New York Public Library, which is Bronx, Manhattan, and Staten Island, there is the Brooklyn Public Library and there is the Queens Public Library. So, if things are for, let's say someone's doing their doctorate, they would be referred to New York Public Library, the research library.

Q11: How would you generally assess your whole collection, according to the linguistic coverage indicators elaborated by Bushing, Davis and Powell visible in the table² below ?

P	Primary language of the country	Collection essentiellement dans la langue nationale
S	Selected other language material	Collection contenant une sélection de titres dans une autre langue
W	Wide selection of languages represented	Collection contenant une large sélection de titres dans une autre langue
X	Collection mostly in another language	Collection principalement en une autre langue
D	Dual languages	Collection en deux langues officielles (par ex : français et flamand)

So the majority of the collection is in the primary language of the country (**P**). But we do have a wide selection of languages represented (**W**).

Q12: According to the table³ below, what are the most represented levels in your department dedicated to foreign language literature for adults?

² *ibid*

³ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint].
Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

Level 1	Entertainment literature, commercial authors: sentimental novels, bestsellers
Level 2	Intermediate reading: contemporary novels, modern literature
Level 3	Experimental literature: avant-garde literature
Level 4	Classic literature, authors well known worldwide

Level four is more extensive at the Central Library, though. But certainly some, you know, very famous authors are going to be in the branch libraries as well.

Q13: Do you own printed documentaries for adults in foreign languages?

Yes.

Q14: If yes, in what proportion? And how would you rate their level in the table⁴ below?

Level 1	Easy to read, basic level of information, initiation
Level 2	Intermediate reading: good popularization, documentation reaching a wide-audience
Level 3	More difficult reading: specialized documentation, informed amateur, high school level
Level 4	Very difficult reading: advanced research level and "professional amateur"

So and the proportion I would say, maybe 70 % fiction, 30 % non-fiction. And then the levels would be level 2, level 3. I guess, again, it depends on the language. For Spanish, we would definitely have for highschool level and also in certain other languages. One other library, I should mention, is The Flushing Library. We have a second library that's almost as big as Central Library. And there is an Asian community. So they have a huge Chinese language collection and Korean language collection. So in that case, they also buy more, higher level materials in those Asian languages.

2. Selection Process

2.1 Documentary Policy

Q15: Do you have a formalized collection development policy for your documents in foreign languages? If so, would you be willing to send it to me?

It is not very extensive, but yes I will send it to you.

⁴ *ibid*

2.2 Skills of Librarian in Charge of the Books Selection

Q16: After reading the book “Migrations and libraries” directed by Isabelle Antonutti, published by Editions du Cercle de la Librairie, I consulted the article written by Mr. Fred J. Gitner in which he explained that the Queens Library has developed a program for newcomers in order to welcome people with a migrant background. This program seems to be managed by several collaborators and according to the article, they speak several languages other than English, such as Urdu, Hindi, Bengali, Chinese...
Is that also the case of librarians who are in charge of selecting books?

In New Americans Program, we have normally nine full time staff. Three of whom deal only with the teaching of English for speakers of other languages. So they don't get in this kind of selection or anything. So the other five people are librarians, one is a secretary, and we each speak a language other than English. It's pretty much a requirement that if you want to work in New Americans program division, you have to speak at least one other language. It doesn't matter which one, in Queens any language is good. So we have, of course, several Spanish speakers and we have one woman who can speak Bengali. And the Urdu and Chinese. We have now Tagalog...And I help out, it's depends on what it is. I mean, I can read some Haitian Creole and I can read the Russian alphabet, so sometimes that helps.

-And all of your librarians, also in the branches, speaks at least one other language than english?

No, that's just the New Americans Program. But in the Central Library, they have two international language librarians. And an assistant, of the division manager who oversees international collections, they speak other languages. So in the Central Library, it's Chinese, Spanish, Russian. And then, of course, the staff at the library is very diverse. So we can call upon people if we need some extra help.

Like right now, as you can imagine... Next week we're going to open, out of the sixty three libraries, we're going to open seven libraries, in the beginning, right? So there's a lot of signage that's needed, to tell people stay six feet apart, to wait here, do not enter yet, etc. So they've been asking everybody “Find people all around the library who can translate these signs for us.” It also depends on the neighborhood, so we did a survey and we identified: “these are the top five languages”, if they have five, in which neighborhood, so they gets signs in those languages.

So in the Flushing Library, which does their own selection, they have several Chinese speakers and I believe a Korean speaker in addition to Spanish speakers as well over there and other languages. The other thing that we do have is, over the years, for the branches, we set up selection committees with the different languages. For example, we have a Spanish committee with about five librarians. We also have a Chinese committee, which is a bigger because they sort of take turns selecting because they have to buy from, well I don't know what's gonna happen with Hong Kong now, but they have to buy mainly from China, Taiwan. So they need more people. We have a Korean community, a Russian committee, the Russian community right now is mainly one person who's doing it. And then we have a South Asian committee which does Bengali, Hindi, Urdu, different languages like that.

-Do you have groups of selection for each languages?

For the major languages yes. And we recruit the members from the branches... And then they get time from their supervisor to spend a certain amount of time on selection. So there is the Central Library, which has three librarians speaking languages in that division. Then there's the Flushing Library, which has quite a number of librarians for Chinese. And then branches have these committees.

Q17: Could you briefly describe how your network is organized itself in order to select books in thirty different languages? Do you have a group of librarian in charge of the selection for the whole network or does each library make its own choices according to criteria it has defined?

It doesn't cover all 30 languages like I said before. (Cf Question 16 and 17)

Q18: Here is an extract from the recommendations drawn up jointly by IFLA and UNESCO in 2009 concerning library staff : *"Libraries should attempt to be representative of the multicultural societies they serve by ensuring that the staff is truly characteristic of different cultural groups in the community."* ⁵

What do you think of that principle and its effective implementation?

I was on the committee that made the recommendations. I wasn't one of the main man, but I was part of the IFLA multicultural section. Then, there was a subcommittee that worked on it. And then the whole committee reviewed it. So they're very good recommendations. So, yes, the principle is very good. And definitely it makes a big difference when people come in and feel comfortable speaking to staff who can speak their language or one of their languages. Just the example in our big library. Librarians are members of a union, right? "Le syndicat". So they are union regulations about how you can move librarians around. So when someone is assigned to a library, they don't always take into account: "Oh, that person speaks this language, they'd be great in that library". The first criteria is more: Can the person get to work from where they live? And their seniority, a new librarian has less choice than a librarian who's been there for a while. Other issues come up, like which libraries have emergency needs and openings that we have to send somebody right away. So there's a lot of different factors. But if possible, they will try to assign someone who speaks the language that might be needed in that neighborhood. But it's not only librarians. We're very fortunate because Queens is so diverse population that we also have many clerical staff who speak many different languages. So they work at the circulation desk, etc.

2.3 External Support for the Selection Process

Q19: Has it ever happened that allophone users contribute with their linguistic skills to help librarians when selecting books?

So, not a lot, but again because we are fortunate about the diverse staff. About our external resource, number one is staff knowledge, that's the best resource. We have about a thousand people that work at the library, maybe full time is probably about seven

⁵ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

hundred, maybe a little less. And I would say about three hundred and fifty librarians. Once, we did a survey at the library, to find out if people spoke different languages. Were they willing to help in selection or in other areas? We had about one hundred people answer the questionnaire, mostly librarians. But out of that, we found some interesting things. Who knew that in this branch we had a librarian that spoke Thai? (The library did received a Thai collection at one point, a small one).

Q20: If yes, in what way? Do they make purchase offers?

People can make a suggestion to buy a book. They can either send an email or there's a place you can click on the website. Mostly the suggestions are in English. But there are definitely ones for Chinese, Korean, Spanish, the major languages. And we will take into consideration.

Q21: If that's the case, is their contribution considered as volunteering?

Oh, I guess. We don't sign them up as volunteers, but yes.

Q22: Your website mentions a partnership created with the National Library of China and the Shanghai Library. What form does your collaboration with these foreign institutions take?

The National Library of China is no longer active. The Shanghai Library is active still. And the other one that's active is the National Library of Korea. Those are the two ones that are currently active. Given the state of the world we really haven't been looking for new partnerships right now.

So, Shanghai Library, a very good partner for a couple of things. One is a very specialized collection called "Window of Shanghai" that they have at the Flushing Library. And every year they propose new books to add to the collection and the assistant director of the library reads Chinese, selects from the list.

The other thing we have done with them is a book exchange. So, for example we would tell them: "We're looking for more books in this subject area." and they tell us "We're looking for books in English, in science and mathematics". Librarians in the Central Library make a selection for them of English books, and they make a selection for us of the subject that we're interested in. And then we do that exchange. It's not every year, but it's from time to time.

Q23: In addition to your partnerships with foreign institutions, do you have other external resources to help you, especially during selection tasks, in order to guide your choice of documentation?

Yes.

Q24: If yes, which of the following suggestions apply:

- A:** Advice from booksellers specialized in foreign languages;
- B:** Editor's advice;
- C:** Associations created around a specific culture or language;
- D:** Partnership with local public libraries;
- E:** Participation of allophone users to the life of collections;

F: Consultation of digital catalogs of foreign libraries;

G: Other online resources (newspapers, podcast, etc.);

H: Publisher's paper or online catalog.

I: If other, please, specify...

(A) When we select vendors, we try to select those who are specialized in a particular language or area of the world. We try not to go to a general vendor that can get you any book from anywhere. The vendor has a lot of knowledge as well. First of all, they're selling to many other libraries around the country. And we ask them, you know, what is selling well, what are people asking for? So they'll propose titles. And also sometimes they will just go ahead and select. For example, if it's a very well-known author, we say: "every time that author comes out with a new book, you just send it right.", let's say: Popular fiction or mystery novel... So the vendor knowledge is important.

And to a limited extent, we've partnered with communities and community organizations:

(C) As I mentioned to you, is that sometimes with specialized languages like the Burmese project, we needed people from the community group to help us with the selection. We found the dealer that we trusted in Myanmar because there's no place in the United States to buy Burmese books. So we connected the community with the dealer and they discussed about what kinds of materials, etc. And then we also have worked with, for example CBO, community based organization. So, you know, local ones that serves not for profit, particular communities. We work with one that serves the Nepalese community and also the Tibetan community. And again, we've received, some lists from a dealer. And I've shared the list with the organization to ask : "What do you recommend? Is this too academic? etc.

Yes. So that's that's been helpful.

(H) Sometimes paper catalogs but now a lot of catalogs are online. In the U.S., we don't usually buy books directly from publishers though, we go to distributors.

(I) In one case, it was very interesting, we were contacted by the National Parliamentary Library of Georgia, in Tbilisi. And they were starting a project called "Georginans in the Diaspora". And they did research and they said : "We think you should have a Georgian collection in Queen." We did some research and we found out that right in Queens is the only Georgian synagogue in the United States. There is the only Georgian kosher restaurant. And there were many synagogues, you know, two. Then I presented it to the chief librarian, he asked for some statistics and then he said: "This is very pro international relations, let's see what they're offering and how we can do it." You know, also part of my job is overseeing international relations.

So, it started out maybe with a hundred books. But who were going to catalog these books? Georgian alphabet is made of a lot squiggle, it's a very ancient alphabet. So fortunately, someone put us in touch with someone from Columbia University and they were willing to volunteer, to sit with the catalogers and help them. And also one of the catalogers was so interested in doing something other than the routine cataloging. So, they bought her a Georgian-English dictionary and she studied Georgian. And so between the two of them, they were able to catalog the collection. So that's also another collaboration.

(I) Sometimes we call “ad hoc” selectors. So people who's really that's not their job, but they can help out with a particular language. There is a librarian in the Central Library who knows Haitian Creole. So, if I'm not sure about something, I will ask him, from time to time.

Oh, another interesting thing is... we have a lot of people in Queens who are immigrants, who are very literary oriented. They write books, but they're usually published by very small publishing houses. Sometimes in other countries and sometimes in the US. So and they're in languages that I don't read. It's mostly, I would say the most prolific authors are the Russians, they write furiously. Also, we've had some Bengali and some Spanish, some Chinese. And once in a while some Korean, anyway... Sometimes these individual authors propose their books to the library. So then what I do is try to find a librarian who can take a look at the book and decide whether we want to purchase it, directly from the author usually. There are some libraries that have policies they can only buy from reputable vendors, ect. But for the limited number we buy, it's not a problem to buy and pay directly. And I think it's also good, even historically, that we'll have a representation of the local authors who live in Queens. There's a lot of people are writing about their immigrant experience. You know, even if it's fiction, it's based on things that happen to them.

Questions 25 to 28 are optional depending on the answer given to question 24:

Q25: Still in its recommendations for multicultural communities, IFLA encourages small and medium-sized libraries that serves a community made up of a multitude of cultural communities to cooperate with each other in order to improve the quality and access to different kind of resources. Have you ever partnered up with other institutions or communities in New-York regarding collections in foreign languages?

About a partnership with local public libraries, in New York, we have sister libraries: the New York Public Library and the Brooklyn Public Library. But everybody does their own thing. Once in a while, we'll share information like they'll write to me and say: “We can't find a vendor for Turkish books. Do you know somebody?” or I'll write to them : “ I heard you have a new Haitian Creole vendor...”. So we keep in touch every so often, but we don't do selection together.

Q26: If yes, do you exchange resources between institutions?

No.

Q27: Have you ever exchanged resources with partnering libraries abroad?

Yes. (Cf question 22)

Q28: If the selection process of your books is often guided by booksellers, in which way(s) do you proceed:

A: By going to the bookstore to see the documents and have a discussion with booksellers, asking for their opinions.

B: Booksellers regularly preselect titles they consider good to acquire and invite you to consult them.

C: Booksellers regularly send you a list of titles, for example by email, that they consider to be of quality.

(A) To a much more limited extent, we actually go to bookstores or distributors offices because in New York City there are so many different distributors. And we might have a discussion over with them in person or over the phone. But more and more we are doing it online, by email.

So for example, we'll put together categories of books that we want. Let's say for smaller languages we're only buying once a year, we'll contact the vendor and say: "We're looking for current fiction or popular psychology or we need a lot of children's books, etc." We'll give them sort of like a profile that we email to them or telephone to them, so they can select materials for us. That's what we do now, for example, with Arabic: we don't buy that much only for two or three branches, I think. So we work with the vendor.

(C) Again, yes to a certain extent. Sometimes they'll get list from a couple vendors.

Q29: In order to facilitate the selection process, do you think that it would be possible to exchange lists of titles with other foreign public libraries? For example, a library whose collaborators are predominantly french-speakers, would prepare a list of titles of French novels that they have deemed necessary to acquire in 2020. They would send it to a foreign institution with relatively similar goals and in exchange, the latter would send them back titles of novels that they consider as essential in their national language.

Not in a formal way but through list serves. Like I belong to the Spanish speaking Librarians Association, which is part of the American Library Association. If you go and the watch their listserve, some libraries will put, you know, links to their lists on there. If you want to use them... But it's not formal.

But the problem is time factor and also the budget constraints, that money has to be spent by a certain date, the number of languages. So it's not really practical to be making upwards sharing. But one thing we did do, sometimes we have exchange librarians that come and stay with us for a certain period of time. In the olden days, it was a real exchange like many years ago, they sent me to "Le Centre Pompidou" to spend the month there, And someone came here. But those days are long gone.

We had a visit from a librarian from, I believe, it was from Stuttgart and she was very interested because they were having a large influx of Chinese immigrants in Stuttgart. And they had no idea how to find Chinese books. Because our Chinese committee works very systematically, they make an online list with links to use all kinds of things. So they have that available. I don't know what they're still doing it So they started sharing those lists with Stuttgart. So that made it a lot easier for them. But that's the only one that I know that there was a formal exchange.

2.4 Cooperation with Users

After the reading of an article written by Marion Lhuiller, published in the book previously mentioned, I learned about some of the strategies implemented by the Grenoble International Municipal Library to manage its collections in foreign languages. This institution offers its allophone users to take part in the management of foreign languages collections by using their linguistic skills to assist professionals during their library tasks, especially for acquisitions, cataloging, but also during certain events.

Q30: Do you also invite your users for certain library tasks?

So it happens from time to time. As I mentioned before, it's usually for languages where we have no one on the staff with expertise. So for example, when we worked on the Burmese collection, there was one of the Burmese, actually he was a retired librarian, who assisted with the transliteration. And also identifying some of the subjects of the books, things like that, for cataloging. Also, when we started buying books in Tibetan, which you know, we don't buy a lot, but a vendor sent us a list of books with annotations in English, and we sent the list to a Tibetan community organization and they gave their opinion : "This would be useful for the community.", "This is too academic" or whatever.

We did that also when we first started with the Nepali, we asked an organization to help us take a look at the list of the books.

And then when we agreed to start the Georgian diaspora collection, I forgot how we got the contact, but someone who had been at Columbia University agreed to assist the cataloger with Georgian. And the cataloger was very motivated and had already a Georgian-English dictionary. And the committee research director provided assistance.

But the general public not usually. What the public does do is they can make suggestions of books they'd like to see in the collection.

Questions 31 to 37 are optional depending on the answer given to question 30

Q31: If yes, for which library tasks?

So basically some selection assistance and some cataloguing assistance for lesser known languages.

Q32: If such a partnership exists, could you explain very briefly how you went about setting up this service and finding volunteers? Have you created various partnerships with local associations?

So, with local associations, as I mentioned. And then a contact through the university.

Q33: Have you organized training courses for users to enable them to to familiarize themselves with different library tasks such as cataloging?

No, nothing formal, when the catalogers met, you know, with the people who are assisting, they explain how they go about cataloging, etc.

Q34: If yes, could you indicate these trainings duration?

-

Q35: Would you say that librarians who are responsible for foreign languages collections generally have a positive vision of this collaborative work with users?

It used to be called cataloging department. Now it is metadata services. But they're especially enthusiastic because it helps them and they can get the collection out to the public.

Q36: Among the advantages listed below related to users contribution, could you tell me which ones were the most important?

A: Saving time. ;

B: A way of placing users at the heart of the collection ;

C: Selection of documents that are judicious and reflect trends that are specific to certain cultures ;

D: The relationship between users and librarians has improved. The librarian is no longer in a position of prescriber being the only one holding the "keys" of knowledge ;

E: Increase turnover rates of the different segments of the collection ;

F: Increase the popularity of the library among allophone audiences and its attendance rate ;

G: Encouraging integration of certain groups with a migration backgrounds, while valuing and respecting their culture of origin.

Q37: Do you see any disadvantages to these methods? If so, could you enumerate a couple of them?

Well, the reasons we don't do it a lot:

A: we have a lot of language expertise in the library and B: It could just possibly slow down the whole process of getting the materials, to the shelves and customers when you rely on volunteers, it's difficult sometimes. To keep to the schedule etc.

3. Cultural Mediation around the Collections

Q38: By continuing my reading of the article written by Mr. Fred J. Gitner in the book previously mentioned⁶, I discovered that your library organized artistic and cultural activities to honor different ethnic groups living in the Queens. Is it still relevant?

So this is more about the program that I work in, which is for the new Americans program. Which, you know, has been around for over 40 year. So, yes, it's still a goal to help groups adapt to the life in the United States as quickly as possible and to help them share their cultures with the community at large. That's still our main goal.

Q39: If yes, what were the main obstacles you have faced during the organization of these cultural events?

Certainly funding is an obstacle. Because we have to pay the performers to do the cultural events.

-It is not necessarily librarians who are in charge of these events?

No, librarians have to coordinate. We have to pay the dancers and musicians or storytellers. So another thing is identifying performers. But sometimes we have performers with whom we have worked for a long time. But then they go away. So we want to represent that particular cultural group. So we have to go out looking, contacting community organizations to find new performers. We're always on the lookout. You

⁶ ANTONUTTI, Isabelle, 2017. *Migrations et bibliothèques* [en ligne]. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2017 [Consulté le 20 mai 2020]. Collection Bibliothèques, ISBN 978-2-7654-1542-8. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/migrations-et-bibliotheques--9782765415428.htm>. [accès par abonnement]

know, even where I'm sitting at home. If I see another organization doing an event, now virtually it is another issue... There's not every performer who has access to do a virtual performance. So when I see someone doing one, I make note of it and suggest to our person organizing cultural events that that might be a possibility.

Q40: Have you organized reading clubs for allophone users?

In the past, once in a while, we organized this type of event. Let's say, we had a writing workshop in Spanish where people read short stories and wrote their own. Maybe fifteen years ago. But normally it's the branches that organized their own clubs. So for if, for example, if they have a librarian or what we call a customer service specialist, which is a clerical position, but a little higher than someone who just checks out books, they also help with programs.

So they speak Spanish, let's say. So they speak with the manager and say: "I'd like to organize something". So we have Spanish Reading Club, we have Chinese reading Club. And we have for a while, I don't know if it's still going, but one of our branches had a volunteer, very loyal volunteer, who was a Korean gentleman who organized a Korean reading club. Yes, those are the ones I can think up. So from time to time... But it's really the branch which sees the need in the community and also sees that they're people interested.

Q41: If yes, is it a way for users to suggest documents to add to the collections?

Yes, they can certainly suggest adding documents. But we have a place where people can click and suggest a book.

Q42: If no, have you ever considered involving users in the selection of documents through book clubs, for example?

-

Q43: Have you noticed if the events you organized around your collections in foreign languages have an important influence on the number of books borrowed as well as on the attendance rate of the different Queens libraries?

So whenever we organize the program, we are we're sitting in an office in the Central Library. But we also send out our staff. If it's a new performer or a special performance festival, we send our staff out to help.

We try to always organize like a book display on bookshelves, in the language, so that people understand that there's books in the collection in that language. So people do borrow the books that are displayed on the table for the program. And then there are some libraries that have a very heavy population of one particular ethnic group. So for example, our Flushing Library, which is almost as big as the Central library. They have a very, very large Chinese community. So there are people seeing scene books displayed on the topic of the program...

Chinese happened to be voracious readers. They will go upstairs to the language collection area and, you know, borrow additional books.

About the attendance rate... Well, we have a sort of a formula. For the cultural programs we hope that 50 percent of the audience is from the cultural group being represented. And we do marketing, mailings to community organizations, etc... And then we add 50 percent from the public at large who are there because they want to learn more about another culture. It is not always 50/50. It's not possible. But all over the years, it has been the goal. We're not just there to put on a nice show, but we have a purpose behind it. They show first what we have into the book collections before they started offering the

programs because they wanted people to realize that their language was being represented in the library.

-So do you do a lot of marketing around these events ?

Yes we try, obviously, it's extremely difficult in the virtual time. We used to have flyers, we would bring them to stores in the neighborhood. But, you know, now it's only online and our marketing department helps a lot.

4. Regular and Systematic Monitoring

Q44: In order to facilitate your selection process and avoid missing new publications, do you systematically monitor them through a platform such as Inoreader?

I believe our Collection Development Division may use monitoring platforms for English language publications, since that is the main language we collect in. For the main non-English languages we collect, (Chinese, Spanish, Korean, Russian and Bengali), we rely on vendors to inform us of the latest publications or in some cases, monitor websites listing new publications.

For the larger languages, Chinese and Spanish, several of the vendors compile online lists of new titles as they come out. And they link it in the document that they send to the library. Links that link you to summaries of the book or a small review of the book.

So then the selectors, particularly in Chinese, I think that the Chinese committee is at least 10, 12 people... They have a system where they take turns like "This month, you do this vendor".

So, let's say half of them work, it is very well organized. The other one is the Korean committee, they use a particular website from Korea which lists new publications on a regular basis. And they monitor that website. And then for Russian, we work with just one vendor for Russian. What she does is that she puts together lists of new titles that are suitable for public libraries and she sends that out. And then our Russian selector, we have one russian selector mainly now, and she used that. But she also visit the vendor because the vendor has the display room and maybe she's not sure about what she saw on the list, or maybe new things have come in since. We will visit the vendor every so often.

Years ago, it was all physical visits. So it was very nice. You went to the visit. You sat, had tea and pastries and then you selected the books. But those days are all ruined.

Q45: If yes, do you consider that documentary monitoring practice saves times?

Yes of course it saves time it's only really worthwhile doing with the larger languages. Because there's so many publications.

5. Method of Distribution of Foreign Languages Collection Segments through a Network

Q46: Your institution is part of a network of 65 libraries. Could you mention which criteria were taken into account for distributing foreign languages collection segments throughout your network?

A: The distribution of the population within the Queen's district.

B: The languages most spoken in the areas of the city where the libraries are located.

C: The age groups of the population living in the neighborhoods surrounding Queen's Public Libraries.

D: The sociocultural level of the inhabitants of Queens.

E: The nationality of your library's active users.

F: The distribution of the migrant population within the Queen's district.

G: If others, please specify...

So definitely the population, we look at the demographics, throughout the boroughs. And as I mentioned, if we see that there's a concentration in one area... The other thing is that we rely on the managers of libraries. We used to send a questionnaire to all of the library branches and asking them, things about the New American Program: "Are you satisfied with service?" etc. But also asking them : "What have you noticed? Is there changes in your community? Have you noticed new newspapers in the newstands in your neighborhood, or restaurants opening in different cultures?". And that was very helpful. We can't go all the time to every neighborhood in Queens. We have just the biggest borough in New York City.

And then we use other sources. For example, we have data from the Department of Education saying which languages are spoken in which schools. We also did some research, we used to have a demographic specialist, in our department "New American..." Over the years that position has been unfortunately eliminated.

-Was he/she also a librarian ?

When the statistical specialist was hired? No, she was not a librarian.

So **(A)** and **(B)**, both things! An other that we would take into consideration is **(F)**.

The other thing is... It's because many of our librarians, and also other staff speak other languages. When somebody comes into the library and they find someone who speaks their language, you learn a lot more about the community.

So, for example, in one neighborhood, which had always been African-American and maybe Haitian made, but mostly black community... Suddenly the librarian calls us, (nothing to do with her language skills, she just happened to work in the library there). And she said: "My goodness, all these people are coming and speaking Arabic, where's this coming from?" So it turned out that it was a community that we never even heard that was living in Queens, from Yemen! We knew the Yemeni community was in

Brooklyn. But Queens? We didn't know anything about it. So, by talking to them, she gave us more information about how they ended up in that community. The staff can help identify different communities. They know that the New Americans Program is interested in knowing this.

-Do you take into consideration the age groups of the population?

For certain purposes we had, over the years, yes. When we had a demographic specialist we did a report on birth to immigrant mothers in Queens. To identify which neighborhood was having more births. So that helped when they were doing the early childhood. Because they had a grant one time to present the early childhood programs with different languages. They wanted to know where would be the best places.

Q47: According to your expertise, what would be the best strategy for a network of medium-sized public libraries (7 branches) in terms of distribution of foreign languages collection segments?

A: For a better visibility, narrowing all the segments on a single site, thus creating a specialized library.

B: Provided that the network is big enough, gather the collections on two or three sites by creating clusters by language. One site would therefore be more renowned for Latin languages, while the second would be more renowned for its collections of documents in English, and so on.

C: To make sure that each of the network's libraries has a proper foreign languages collection, distribute the collection equally across all sites, while taking into consideration the size of the different facilities.

D: By analysing the distribution of the foreign population as well as the languages spoken within the neighbourhoods in which each of the libraries are located. The distribution of collections would therefore be based solely on demographic data collected.

So, I would say it is a combination of **(C)** and **(D)** primarily. But I would not say "based solely on demographic data collected". Not solely. You need to keep an open mind. Neighborhoods change. So you have to periodically review what you're finding out about the neighborhood. And looking at the circulation statistics that you have. We used to go out, our staff with those who spoke the language we go to, let's say, visit the Spanish collections pour faire du "désherbage" ? Right? So when we would talk to the customers and ask them "Are they finding what they're looking for? What do they like about the collection, what they don't ?"

So that was also very, very helpful, it is not done so much anymore.

But we do have a chat reference and all this kind of stuff, people will sometimes, you know, send a message: "I am in my library, so and so. And I don't find anything, so and so." So you get messages like that as well. That is about the strategies.

6. Collection for kids and young adults in foreign languages

Q48: While searching your online catalog, I saw that you have documents in foreign languages for kids. Therefore, I was wondering how that segment of collection has been distributed throughout your network?

A: All of your documents for kids and young adults in foreign languages has been distributed only on a few sites (2-3).

B: Documents for kids in foreign languages are available on every site and are mixed with the collection for adults in foreign languages.

C: Documents for kids in foreign languages are available on every site. There is a department created especially for kids apart from the adult section.

I would say **(C)**. Not every site. But every, site that has a particular language will have children's books in that language, right? And they do show them in the children's room. Sometimes when they start a brand new collection of a language that's lesser known, for a while they will show them sometimes together with the adult books because it's not a big collection. For example, when we started the Georgian collection, we only had a hundred books and maybe, ten were children's books. So they would be lost in the children's zone, right? So we show them together.

Q49: In your opinion, would that be relevant to create a cluster of documents for kids in foreign languages on a few sites? These sites would therefore be renown for their collections for kids and young adults.

So this was discussed many years ago. The geography of Queens, as I mentioned to you, is very spread out, though we said that: "No one is more than one mile from a library in Queens".

Still, not everybody has a car. You know, you have to take public transportation, etc. So some people do travel from one library to another. They'd like the other library for some reason better...

Same thing with our Central Library. Well, even though there's no Russians living in the Central Library neighborhood, but because they know that the Central library has a Russian specialist. She's selecting books, you know, of very good quality. They would travel to the Central Library to borrow Russian books. So, it happens for particular reasons.

For the children, we decided a number of years ago, I know in Europe it's more common to have a "bibliothèque pour enfants" in the main library right? In Paris you have "L'heure joyeuse" and things like that. But they decided many years ago that's not what they wanted to do in they in general in New York City. But I think the New York Public Library has what they call "Early Childhood Center". Which is not only for the parents, but also for teachers to come in and borrow books. But I don't think in Queens we have anything like that.

Now, what we do have is that we have two places with teens libraries. But those are libraries... They have no circulating books.

So the reason that happened was... There was a neighborhood that had a big problem with teens coming in after school and they would throw all the books off the shelves and run all over the library and they know no one could control them. They had to bring the police into the library. It was difficult. So we had a very, very forward thinking director of programs at that time. And she was very knowledgeable about fundings and where to get money for different projects. And she was able to get... It was at least a million dollars, maybe more. A Grant from the Federal Government, from the Justice Department. If the Library has a special place for teenagers, this wouldn't help avoid the issues in the community. It started quite a number of years ago and it has been very successful.

So it's only two blocks from the main library. And it's a place where teens can go after school. And there are no librarians there. It's run by social workers, educators, plus part-timer... In order for teens to come in, they have to follow certain rules. You can't wear a cap in the library, you can't wear color. You know, they have different gangs, with different colors. So you can't wear any of that. It is only open after school. And what they did is they try to get about 150 kids a day and they try to know every name of every kid that comes in. So they greet them saying, you know, "Good afternoon, so and so, Thank you for coming..."

Instead of having books they have magazines, teen magazines and they also have lots of computers with graphic arts programs, all kinds of things... They put in a music studio for making your own music, keyboards. And they bring in different speakers to talk about self-esteem and relationships, all kinds of different things. Now it's probably funded by the library because the grant ended a long time ago. It was a very good initiative. So they modeled that in two other libraries where there are some issues. One is no longer doing it because things calmed down, community changed. But one of them, they built a brand new library in one neighborhood. The whole lower level was not being used by the library. So they made a teen library downstairs, again, hiring a social worker to be in charge of it. And that's also been very successful. That's when it is right in the library, so if they need to do research for school, they just have to go upstairs and use the library. But the majority who are there for other activities after school, you know, interact with people downstairs. In the beginning many of them did not come in, but now their friends are going in. So, it's worked out very well.

And the other good thing about it is once students start coming regularly, sometimes becomes an opening for a part time job, you know. And for a part time jobs, even if you're shelving books in a library now, because of the state minimum age law, you get paid fifteen dollars an hour. So it's a good job. So sometimes they might tutor other students or they might work on special projects... So they become sort of like ambassadors in the community.

And just to come up with another thing where it is about teenagers. I think, we are the only library in the United States now who has a hip hop coordinator! He works full-time. He's very well known, because he had a music show on TV. He knows every DJs. The reason also is that Queens was a center of Hip-Hop, you know. Many of the hip hop artists came from Queens... (so even though they say hip hop started in the Bronx). So he organizes many events that have a relationship to hip hop music, but not just music, literature. He brings in well-known people, authors who were involved in the industry. And now, in the virtual time he became a hip hop DJ one day a week on Instagram lives. And he does other types of music, not just hip-hop. You know, hundreds and hundreds are people watching! But also when library has special initiatives, like right now, the big thing we're trying to promote: everybody must fill out the census. Because if you don't fill out the census, you are not counted and New York City loses a lot of money because the federal government gets the money to other places, or we lose representation in Congress because we have fewer people. So he's been doing this hip-hop campaign for the census, trying to tell people that it's very important.

So, Queens Public Library likes to experiment. They'll start something with a grant. If it works, they continue.

Annexe 19 : Entretien, Bibliothèque publique de Montreuil

Questionnaire Bibliothèques Municipales Montreuil

Collections de documents en
langues étrangères

Type d'entretien : mené à distance,
réponses obtenues par e-mail

Personnes interrogée : Madame
Clémentine Perol, coordinatrice des
projets en direction des publics
immigrés et / ou allophones,
Bibliothèques de Montreuil

Date : 19/08/2020

Travail de Bachelor, 2020
Filière information documentaire
Haute école de Gestion de Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Structure du questionnaire

1.	INTRODUCTION, BREF ETAT DES LIEUX	1
2.	PROCESSUS DE SELECTION	4
2.1	POLITIQUE DOCUMENTAIRE	4
2.2	COMPÉTENCES DES BIBLIOTHÉCAIRES EN CHARGE DE LA SÉLECTION	5
2.3	APPUIS EXTERNES POUR LES PROCESSUS DE SÉLECTION	5
2.4	COOPÉRATION AVEC LES USAGERS	8
3.	MEDIATION AUTOUR DES COLLECTIONS	9
4.	VEILLE SYSTEMATIQUE	10
5.	METHODE DE REPARTITION DES SEGMENTS DE COLLECTION EN LANGUES ETRANGERES	11

1. Introduction, bref état des lieux

Q1 : Définiriez-vous votre institution comme étant un réseau de bibliothèques publiques spécialisées dans les langues étrangères ?

Sur 104 748 habitant(e)s habitants de la ville de Montreuil, 26 711 sont étrangers. La population montreuilloise compte 19,4% d'étrangers et 25,7% d'immigrés. Les observations montrent que les publics migrants et allophones ne sont que peu présents au sein des bibliothèques, notamment pour des raisons de barrières linguistiques et culturelles. La bibliothèque s'inscrit dans la dynamique d'intégration initiée par de nombreuses collectivités du département de la Seine Saint-Denis et plus particulièrement à Montreuil en lien avec le service municipal Lutte contre les Discriminations et Intégration (Alphabétisation). Elle met en place un certain nombre d'actions en direction de ces publics afin de les accompagner dans cette démarche dont la présence d'un fonds en langues étrangères et plus particulièrement des langues d'immigration les plus représentées sur le territoire.

Le réseau de Montreuil n'est pas spécialisé dans les langues étrangères à proprement parler mais a le souci de développer ce fonds dans le cadre de ses projets en direction des publics immigrés et/ou allophones.

Q2 : Selon vous, quel est le rôle d'une collection en langues étrangères au sein d'une bibliothèque publique non spécialisée dans ce domaine ?

Ce rôle est multiple : Tout d'abord, permettre à des populations étrangères ou d'origine étrangère de pouvoir trouver des livres dans leur langue d'origine est capital. La bibliothèque est un établissement public culturel gratuit dont une des missions est d'œuvrer pour l'intérêt général sur le territoire qu'il dessert et plus particulièrement en rendant la culture accessible à tous. Il nous semble donc essentiel de permettre à ces populations de se reconnaître et de se sentir accueillies dans cet espace à travers les collections qu'il propose. De plus, la présence de ces langues dites d'immigration garantit la démarche d'intégration de ces publics sur le territoire et a pour visée de valoriser ces cultures notamment lors d'évènements et de médiations spécifiques autour de ces fonds (par exemple l'organisation d'une inauguration lors de l'ajout d'une langue au fond).

Q3 : Estimez-vous que vos collections en langues étrangères touchent principalement un public :

A : allophone ;

B : issu de la migration et récemment arrivé sur le territoire français ;

C : francophone ayant un attrait particulier pour une autre langue (apprentissage, curiosité intellectuelle) ;

D : multilingue.

Q4 : Dans ses recommandations¹ à l'intention des bibliothèques, l'IFLA propose des normes concernant les collections de livres. Selon son estimation, l'offre de 1.5 à 2.5 livres par habitant pour chaque communauté culturelle devrait être envisageable. Selon votre expérience, que pensez-vous de la mise en pratique de ces recommandations, avez-vous pu les suivre ?

La réponse précédente aborde ce point. Nous n'avons pas cherché à suivre précisément ces recommandations chiffrées mais adhérons à ce postulat.

Q5 : En cherchant sur votre site internet, j'ai vu que vous possédiez un fonds avec un certain nombre d'ouvrages en langues étrangères. Pourriez-vous m'indiquer le nombre de titres possédés par langues pour l'une de vos succursales, voir l'ensemble de votre réseau de quatre bibliothèques, ainsi que la langue généralement la plus représentée dans vos collections ?

-

Q6 : Sur quels critères vous êtes-vous basé afin de choisir les langues des ouvrages que vous mettez à disposition de vos usagers ?

L'outil le plus simple serait des statistiques mais il n'en existe pas dans la mesure où il est interdit de produire des statistiques ethniques en France. Néanmoins, nous nous appuyons sur les données recueillies par le service démographique de la Ville de Montreuil qui peut rassembler des stats par « grandes zones géographique » mais également nous sur les observations de nos partenaires linguistiques (ex : formateurs FLE/ALPHA qui travaillent directement avec ces publics et les connaissent) et celles des bibliothécaires qui font du service public évidemment.

Q7 : Acquérez-vous uniquement les ouvrages publiés dans leurs langues originales ou prenez- vous aussi en considération les traductions ?

Nous achetons majoritairement des ouvrages en V.O et des traductions occasionnellement quand il s'agit d'un succès éditorial dans le pays.

¹ IFLA, 2009. « Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques » *ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

Q8 : Pourriez-vous citer quelles sont les grandes catégories représentées dans vos collections en langues étrangères (romans, documentaires, vie pratique, sciences-humaines, jeunesse, presse, etc.)

Majoritairement des romans mais également des documentaires quand il s'agit de thèmes d'actualité ou de succès d'édition. Le secteur jeunesse a son propre fonds de livres en langues étrangères qui est aussi important, voire un peu plus, que pour les adultes.

Q9 : Si nous nous basons sur le tableau réalisé par Bushing, Davis et Powell, visible ci-dessous, qui présente des indicateurs de profondeur des collections notamment mis en avant dans l'ouvrage "*Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*"², pourriez-vous indiquer à quel(s) niveau(x) de profondeur vous avez développé vos collections en langues étrangères ?

0	Hors collection
1a	Niveau minimal d'information, couverture non systématique du sujet
1b	Niveau minimal d'information, couverture systématique du sujet
2a	Niveau d'information de base, introduction
2b	Niveau d'information de base, approfondi
3a	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation débutant
3b	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau intermédiaire
3c	Niveau d'étude ou contribution à l'enseignement, support de formation niveau confirmé
4	Niveau 4 : Niveau de recherche (DEA, doctorats)
5	Niveau 5 : Niveau complet d'information (recherche d'exhaustivité)

Q10 : Comment évalueriez-vous globalement l'ensemble de vos collections, selon les indicateurs de couverture linguistiques proposés par Bushing, Davis et Powell³ visibles dans le tableau ci-dessous ?

P	(Primary language of the country)	Collection essentiellement dans la langue nationale
S	(Selected other language material)	Collection contenant une sélection de titres dans une autre langue
W	(Wide selection of language represented)	Collection contenant une large sélection de titres dans une autre langue
X		Collection principalement en une autre langue
D	(Dual language)	Collection en deux langues officielles (par ex : français et flamand)

² GIAPPICONI, Thierry, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. – Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2001.-

³ *ibid*

Q11 : Selon le tableau⁴ ci-dessous, quels sont les niveaux les plus représentés dans vos rayons littérature en langues étrangères à destination des adultes ?

Niveau 1	littérature de divertissement auteurs commerciaux : romans sentimentaux, best-sellers
Niveau 2	lecture intermédiaire : romans contemporains, littérature moderne
Niveau 3	littérature expérimentale, littérature d'avant-garde
Niveau 4	littérature classique, grands noms de la littérature mondiale

Q12 : Possédez-vous des documentaires imprimés à destination des adultes en langues étrangères ?

Oui.

Q13 : Si oui, en quelle proportion ? Et à quel(s) niveau(x) du tableau⁵ ci-dessous les évalueriez-vous ?

Niveau 1	lecture facile : information élémentaire, initiation
Niveau 2	lecture moyenne : vulgarisation de bon niveau, documentation grand public de base
Niveau 3	lecture plus difficile : documentation spécialisée, amateur éclairé, bon niveau gymnase
Niveau 4	lecture très difficile : recherche, niveau avancé et « amateur professionnel »

2. Processus de sélection

2.1 Politique documentaire

Q14 : Avez-vous une politique documentaire formalisée pour vos documents en langues étrangères ? Si tel est le cas, seriez-vous d'accord de me la faire parvenir ?

Elle est en cours de formalisation, c'est un des projets sur lesquels nous travaillons actuellement.

⁴ JOVIGNOT, Lara, 2019. *Sélectionner*. [document PowerPoint].
Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

⁵ *ibid*

2.2 Compétences des bibliothécaires en charge de la sélection

Q15 : Pensez-vous qu'il soit nécessaire que les bibliothécaires responsables de la sélection et des acquisitions des ouvrages en langues étrangères disposent de compétences dans les langues concernées ?

C'est une vraie plus-value, mais cela n'est pas toujours possible. Nous sélectionnons des librairies où les libraires sont en mesure de nous renseigner et de faire une sélection adaptée à nos demandes et à nos critères.

Q16 : Pourriez-vous brièvement me décrire de quelle manière votre réseau s'est organisé afin de sélectionner les ouvrages en langues étrangères ? Avez-vous un groupe de bibliothécaires en charge de la sélection pour tout le réseau ou chaque bibliothèque fait sa propre sélection en fonction de critères qu'elle a définis ?

Je coordonne un groupe de travail autour de ce fonds. Nous sommes quatre acquéreurs : deux en secteur adultes et deux en secteur jeunesse qui nous déplaçons en librairie et acquérons pour tout le réseau selon des critères définis auparavant avec le groupe de travail. Ce fond est particulier dans la mesure où nos choix et nos critères sont limités par la présence ou non de libraires dans certaines langues mais également les choix qu'eux-mêmes ont fait pour leur fond. Nous devons ainsi nous adapter et ne pouvons pas nous arrêter à une grille de politique documentaire figée. Nous essayons pour chaque langue de créer une sorte de mini bibliothèque adaptée au public locuteur de la langue. Ce public en question n'est pas uniforme, n'a pas les mêmes goûts, le même niveau d'étude, etc. Il s'agit donc de construire un fond suffisamment large et généraliste pour répondre aux attentes d'un public protéiforme.

Q17 : Voici un extrait des recommandations établies conjointement par l'IFLA et l'UNESCO en 2009 concernant le personnel des bibliothèques : *“Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel soit réellement caractéristique des différents groupes culturels de la communauté.”*⁶

Que pensez-vous du principe et de sa mise en place effective ?

Comme répondu ci-dessus, la présence dans l'équipe de locuteurs de langues étrangères est une vraie chance et nourrit ces collections. Néanmoins, la langue ou l'origine d'un bibliothécaire n'a jamais été jusqu'à maintenant un critère d'embauche. Nous avons déjà eu des collègues locuteurs de l'arabe, du tamoul ou encore du polonais qui ont travaillé sur ces fonds et avons déjà rémunéré des traducteurs de manière ponctuelle pour le catalogage de certaines langues dont l'alphabet est différent.

2.3 Appuis externes pour les processus de sélection

Q18 : Est-il déjà arrivé que les usagers allophones mettent à contribution leurs compétences linguistiques pour aider les bibliothécaires lors de la sélection des ouvrages ?

Pas que je sache mais l'idée a déjà été évoquée.

Q19 : Si oui, de quelle manière ? Font-ils des propositions d'achat ?

-

Q20 : Si tel est le cas, la contribution des usagers est-elle basée sur du volontariat ?

-

Q21 : Disposez-vous de ressources externes pour vous aider, tout particulièrement durant vos tâches de sélection, afin d'éclairer vos choix de documents ?

La presse professionnelle pour certaines langues comme « Books » pour l'anglais. Certains quotidiens ou des blogs pour d'autres langues mais nous faisons majoritairement confiance aux libraires avec lesquels nous travaillons. Nous avons déjà demandé conseils auprès des bibliothécaires de la BULAC ou encore à des professeurs d'université (par exemple la responsable de l'OFR roumain de Paris III).

Q22 : Si oui, pourriez-vous m'indiquer lesquelles parmi les propositions ci-dessous :

- A** : Conseils de libraires spécialisés en langues étrangères ;
- B** : Conseils d'éditeurs ;
- C** : Associations créées autour d'une culture ou d'une langue spécifique ;
- D** : Partenariat avec des bibliothèques publiques locales ;
- E** : Partenariat avec des bibliothèques publiques étrangères ;
- F** : Participation d'un groupe d'utilisateurs allophones à la vie des collections ;
- G** : Consultation des catalogues numériques des bibliothèques étrangères ;
- H** : Autres ressources en ligne (presse, podcast, etc.) ;
- I** : Catalogue papier d'éditeur ;
- J** : Clubs de lecture.

Les questions 23 à 27 sont facultatives en fonction de la réponse donnée à la question 22 :

Q23 : Toujours dans ses recommandations à l'intention des communautés multiculturelles, l'IFLA encourage les petites et les moyennes bibliothèques qui servent une collectivité composée d'une multitude de communautés culturelles à coopérer entre elles afin de pouvoir améliorer la qualité et l'accès aux différentes ressources. Avez-vous créé un partenariat concernant les collections en langues étrangères avec d'autres institutions ou organismes communautaires de la ville de Montreuil ?

Nous avons travaillé en partenariat avec différentes structures pour la création du fond en langue roumaine : une association faisant la promotion de la culture roumaine sur Montreuil, l'UFR roumain de Paris III et une librairie roumaine à Bucarest.

Q24 : Si tel est le cas, faites-vous des échanges de fonds entre institutions ?

Q25 : Si vous avez créé des partenariats avec des bibliothèques situées à l'étranger, quelles formes prennent-ils ?

Q26 : Si la sélection de vos ouvrages est souvent guidée par des libraires, de quelle(s) manière(s) procédez-vous :

A : En vous rendant sur place afin de voir les documents et de s'entretenir avec les libraires.

B : Les libraires préparent régulièrement à votre intention une pré-sélection des titres qu'ils estiment être bon d'acquérir et vous invitent à venir les consulter.

C : Les libraires vous envoient régulièrement une liste de titres, par voie électronique par exemple, qu'ils jugent être de qualité.

Q27 : Afin de faciliter les processus de sélection, pensez-vous qu'il serait envisageable de faire des échanges de titres sous forme de liste avec d'autres bibliothèques publiques étrangères ? Par exemple, une bibliothèque dont les collaborateurs seraient majoritairement francophones, préparerait une liste des titres de romans français qu'elle a jugé bon d'acquérir en 2020 et l'enverrait à une institution étrangère ayant des missions relativement similaires. En échange, cette dernière lui ferait parvenir les titres de romans qu'elle estime être indispensables dans sa langue nationale ?

Oui cela pourrait être une très bonne initiative !

2.4 Coopération avec les usagers

A la lecture de l'article de Madame Marion Lhuiller, publié dans l'ouvrage⁶ *Migrations et Bibliothèques*, dirigé par Isabelle Antonutti et paru aux Editions du Cercle de la Librairie, j'ai pu prendre connaissance de quelques stratégies mises en place par la bibliothèque municipale internationale de Grenoble pour gérer ses collections en langues étrangères. Cette institution propose à ses usagers allophones de prendre part à la bonne gestion des collections en langues étrangères en mettant à contribution leurs compétences linguistiques pour assister les professionnels durant leurs tâches bibliothéconomiques, notamment pour les acquisitions, le catalogage, mais aussi certaines animations.

Q28 : Faites-vous également coopérer vos usagers allophones, pour certaines tâches bibliothéconomiques ?

Non.

Question 29 à 35 sont facultatives en fonction de la réponse apportée à la question 30

Q29 : Si oui, quelles sont les tâches bibliothéconomiques concernées ?

Q30 : Si une telle collaboration existe, pourriez-vous m'indiquer très brièvement de quelle manière vous avez procédé afin de monter ce service et trouver des volontaires ? Avez-vous créé divers partenariats avec des associations locales ?

Q31 : Avez-vous organisé des formations pour les usagers afin de leur permettre de se familiariser avec diverses tâches bibliothéconomiques comme celle du catalogage ?

Q32 : Si tel est le cas, pourriez-vous m'indiquer la durée de ces formations ?

Q33 : Diriez-vous que les bibliothécaires qui ont la charge des collections en langues étrangères ont globalement une vision positive de ce travail collaboratif avec les usagers ?

Q34 : Parmi les avantages listés ci-dessous, liés à l'apport de l'expertise de vos usagers, pourriez-vous me dire lesquels ont-été les plus importants ?

A : Gain de temps pour les bibliothécaires ;

B : Une manière de placer l'utilisateur au cœur des collections ;

C : Choix de documents judicieux et reflétant les tendances qui sont propres à certaines cultures ;

D : Le rapport entre les usagers et les bibliothécaires s'est amélioré, le bibliothécaire n'est plus mis dans une position de prescripteur étant le seul à posséder les "clefs" du savoir ;

E : Hausse du taux de rotation des divers segments des collections ;

⁶ ANTONUTTI, Isabelle, 2017. *Migrations et bibliothèques* [en ligne]. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2017 [Consulté le 20 mai 2020]. Collection Bibliothèques, ISBN 978-2-7654-1542-8. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/migrations-et-bibliotheques--9782765415428.htm>. [accès par abonnement]

F : Hausse de la popularité de la bibliothèque auprès des publics allophones et du taux de fréquentation ;

G : Favorisation à l'intégration de certains publics étrangers ou issus de la migration, tout en valorisant et en respectant leur culture d'origine.

Q35 : Voyez-vous quelques désavantages à ce mode de fonctionnement ? Si oui, pourriez-vous m'en citer ?

3. Médiation autour des collections

Après avoir lu avec intérêt un article paru sous forme d'entretien, dirigé par Madame Isabelle Antonutti, publié dans l'ouvrage *Migrations et Bibliothèques*, j'ai pu constater que les bibliothèques publiques de Montreuil étaient fortement engagées en faveur des migrants et de différentes communautés étrangères. L'article mentionne notamment les actions de médiation qui ont lieu au sein de vos bibliothèques, comme les ateliers de conversation, des projets autour du conte, du théâtre, etc.

Q36 : Ces ateliers sont-ils toujours d'actualité ?

Oui, tout à fait.

Q37 : Si oui, sont-ils dispensés sur l'ensemble du réseau des bibliothèques publiques de Montreuil ?

Oui, ces projets sont étendus sur tout le réseau.

Q38 : Sont-ils animés par des bibliothécaires ?

Oui et des intervenants extérieurs selon les projets (ex : écrivains, conteurs, bédéastes, réalisateurs, etc.)

Q39 : Sont-ils donnés en plusieurs langues ?

Non, uniquement en français à part pour certaines séances de contes bilingues.

Q40 : En plus de ces ateliers, organisez-vous des actions de médiation culturelle autour des segments de collection en langues étrangères ?

Oui, nous essayons d'organiser des inaugurations systématiquement lorsqu'une langue est rajoutée au fond. Nous l'avons fait avec le tamoul et le roumain notamment avec des conférences sur la littérature et la culture du pays, un concert ou un atelier de danse, des dégustations culinaires. Pour ces événements nous essayons de créer des partenariats avec des associations ou des collectifs qui représentent le pays ou en encore la culture sur le territoire.

Les questions 43 à 46 sont facultatives en fonction de la réponse apportée à la question 42

Q41 : Si oui, pourriez-vous m'indiquer quelles ont été les principales difficultés rencontrées durant l'organisation de ces actions de médiation ?

Certaines langues sont très peu empruntées alors qu'il existe des communautés locutrices de ces langues sur le territoire. Parfois même avec des actions de médiation, nous ne pouvons pas expliquer pourquoi ces publics ne viennent pas à la bibliothèque pour emprunter ces fonds. Comme pour n'importe quel public, les raisons sont diverses, elles peuvent être culturelles ou individuelles (je n'aime pas lire ou encore j'ai déjà des livres à la maison) ou

parfois nous n'arrivons pas à toucher ces publics pour des raisons de communication défailante, ils n'ont pas accès à l'information.

Q42 : De manière générale, avez-vous remarqué si les actions de médiation autour de vos collections en langues étrangères ont une influence notable sur le nombre d'ouvrages empruntés ainsi que sur le taux de fréquentation des différentes bibliothèques municipales de Montreuil ?

Oui ces actions font connaître les fonds et permettent au public de se familiariser avec la bibliothèque et ainsi de la rendre plus accessible et désacralisée.

Q43 : Les actions de médiation créent des conditions souvent propices aux échanges entre les usagers et les bibliothécaires. Est-ce déjà arrivé que vos usagers allophones vous fassent part de leurs propositions d'achat de documents durant les temps d'animation ?

Ces suggestions se font plus généralement lors d'échanges pendant les temps de service public.

Q44 : Si tel n'est pas le cas, avez-vous déjà envisagé de faire participer les usagers allophones aux processus de sélection des documents par le biais de clubs de lecture, par exemple ?

Cela a été évoqué mais pas organisé pour le moment.

4. Veille systématique

Q45 : Afin de faciliter vos processus de sélection et de ne pas manquer les nouvelles parutions, faites-vous une veille systématique par le biais d'une plateforme comme Inoreader ?

Non.

Q46 : Si oui, estimez-vous que la pratique de veille documentaire représente un gain de temps ?

5. Méthode de répartition des segments de collection en langues étrangères

Votre succursale fait partie d'un réseau de quatre bibliothèques. D'après l'article déjà cité précédemment, paru dans l'ouvrage *Migrations et Bibliothèques*, les bibliothèques de Montreuil possèdent une collection de documents en langues étrangères très variée, avec notamment des ouvrages en arabe, en chinois, en polonais, vietnamien, en roumain etc. Les segments de vos collections ont-ils tous été répartis de manière homogène sur votre réseau ou les avez-vous rassemblés dans une succursale ?

Comme je vous l'ai indiqué plus haut il est quasiment impossible d'avoir accès à des informations aussi précises. La majorité du fond se trouve à la centrale et les langues présentes dans les bibliothèques de quartier ont été définies selon les observations des bibliothécaires (connaissance de l'Histoire et de la sociologie du quartier, des demandes formulées par un public qui est déjà usager de la bibliothèque, des statistiques de prêt, etc.)

Q47 : Si les segments de vos collections en langues étrangères ont été répartis sur l'ensemble de votre réseau, pourriez-vous m'indiquer quels ont été les critères qui ont été pris en compte lors de la répartition des segments de vos collections :

A : La répartition de la population étrangère au sein des quartiers de Montreuil ;

B : Les langues les plus parlées dans les secteurs de la ville dans lesquels se situent les bibliothèques ;

C : Les tranches d'âge de la population habitant dans les quartiers entourant les bibliothèques publiques de Montreuil ;

D : Le niveau socio-culturel des habitants de Montreuil ;

E : La nationalité des usagers actifs de vos bibliothèques ;

F : La répartition de la population issue de la migration dans les quartiers de Montreuil ;

G : Si autres, à préciser ...

Annexe 20 : Questionnaire, librairie Payot

Librairie Payot Rive-Gauche Genève Questionnaire

Offre de romans multilingues

Type d'entretien : conduit à distance, réponses obtenues par e-mail.

Personne interrogée : Libraires en charge des rayons en littérature étrangère, personne de contact : Corinne Drandic.

Date : 24.08.2020

Travail de Bachelor, 2020
Filière information
documentaire
Haute école de Gestion
Genève

h e g

Haute école de gestion
Genève

Offre de romans multilingues

Q 1 : Concernant votre offre de romans en langues étrangères, après la langue anglaise, quelle est la langue la plus représentée dans votre librairie Payot Rive Gauche ?

L'allemand.

Q 2 : Selon votre appréciation, quelles sont les langues les plus demandées par votre clientèle ?

Les estimations des libraires varient en fonction des rayons concernés.

- **Rayons italiens et espagnol :** en allemand, espagnol et italien, parfois en portugais mais cela reste difficile à obtenir ;
- **Rayons anglais :** Principalement en anglais et en allemand ;
- **Rayons allemand :** l'anglais, l'allemand, l'italien et l'espagnol.

Q 3 : Parmi les ouvrages de fiction en langues étrangères, avez-vous remarqué si un genre en particulier fonctionne mieux que les autres (science-fiction, romance, policier, etc.) ?

- **Langue allemande :** romans et policiers ;
- **Langue anglaise :** les romans de fiction, les documents pour les enfants, des documents concernant l'économie ;
- **Langue italienne :** romans policiers ;
- **Langue espagnole :** romans historiques et romans policiers.

Aide à la sélection, bibliothèques clientes de la librairie

Q 4 : Est-il fréquent que les bibliothèques publiques qui viennent se fournir chez vous sollicitent l'expertise de vos libraires afin de guider leurs choix de documents ?

- **Langue allemande :** voire question 5 : **(A)**, **(B)**, et **(C)**, selon les bibliothèques ;
- **Langue anglaise :** très rarement, les bibliothécaires ont plutôt une liste d'ouvrages prédéfinis ;
- **Langue italienne et espagnole :** **(A)** Les demandes sont fréquentes, les bibliothécaires viennent demander conseil de manière informelle lorsqu'ils font leurs achats.

Q 5 : Si tel est le cas, quelle forme prend cette collaboration entre les bibliothécaires et les libraires ?

A : Les bibliothécaires viennent demander conseil de manière informelle aux libraires, sur place, lorsqu'ils font leurs achats ;

B : Il arrive que les libraires fassent parvenir aux bibliothèques clientes, des listes contenant les nouvelles parutions qui ont retenu toute leur attention ;

C : Des rendez-vous sont fixés entre les libraires responsables des rayons concernés et les bibliothécaires qui viennent faire leurs achats.

Q 6 : S'il est déjà arrivé que des listes de suggestions de titres soient envoyées aux bibliothèques clientes de votre librairie, pourriez-vous m'indiquer selon quelle fréquence ?

- **Langue anglaise :** Très rarement, cela arrive une à deux fois par an sur demande de la bibliothèque ;
- **Langue allemande :** Deux fois par année, en printemps et en automne, pour les nouveautés.

Q 7 : Si, au contraire, il n'est pas pratique courante d'envoyer des listes de suggestions d'ouvrages aux bibliothèques, serait-ce une manière de procéder que vous estimeriez envisageable de temps à autre ?

- **Langue anglaise :** Oui tout à fait, avec rendez-vous préalable définissant les orientations souhaitées par la bibliothèque ;
- **Langue italienne et espagnole :** On ne reçoit pas de catalogue de nouveauté en italien et espagnol. Nous allons généralement chercher les nouveautés chez notre fournisseur et faisons notre propre sélection. De ce fait, il est difficile de leur donner une bonne liste de nouveauté ;
- **Langue allemande :** cf question 6.

Q 8 : Selon vous, y aurait-il éventuellement un autre type d'échange possible entre les libraires et les bibliothécaires dans le cadre de la sélection des ouvrages ?

Suggestion de la part du rayon allemand : Faire une présentation des nouveautés en librairie, deux fois par année, pour toutes les bibliothèques.

Annexe 21 : Liste des institutions contactées

- Bibliothèques publiques de Montréal, site concerné :
Bibliothèque interculturelle, 6767, Chemin de la Côte-des-Neiges, Montréal, Canada ;
Site internet : <http://bibliomontreal.com/>
- Tower Hamlet, Idea Stores, Londres, Angleterre ;
Site internet : <https://www.ideastore.co.uk/home>
- Bibliothèques de Montreuil, France ;
Site internet : <https://montreuil.bibliotheques-estensemble.fr/>
- Bibliothèques Municipales de Turin, Italie ;
Site internet : <https://bct.comune.torino.it/>
- Bibliothèques Municipales de Madrid, Espagne ;
Site internet : <https://bibliotecas.madrid.es/portal/site/bibliotecas>
- Bibliothèques Municipales de Winterthur, Suisse ;
Site internet : <https://stadt.winterthur.ch/bibliotheken-winterthur>
- Bibliothèques Municipales de Lisbonne ; Portugal ;
Site internet : <http://blx.cm-lisboa.pt/>
- Bibliothèques Municipales du Queens, États-Unis ;
Site internet : <https://www.queenslibrary.org/>
- Bibliothèque Municipale Internationale de Grenoble, France ;
Site internet : <https://www.bm-grenoble.fr/>
- Bibliothèques Municipales de Lyon, France
Site concerné : Lyon Part-Dieu
Site internet : <https://www.bm-lyon.fr/>