

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des figures.....	vii
Liste des abréviations	vii
Note	1
1. Introduction.....	2
1.1 La problématique	3
1.2 Les objectifs	4
2. Contexte	5
2.1 La Ville de Martigny	5
2.1.1 Population allophone.....	6
2.1.2 L'intégration à Martigny	8
2.1.3 Activités favorisant l'intégration, organisées par la Ville de Martigny	9
3. Etat des lieux	12
3.1 La Médiathèque Valais-Martigny	12
3.1.1 Présentation.....	12
3.1.2 Buts et missions.....	12
3.1.3 Les collections audiovisuelles, une spécificité de la MV-My	13
3.1.4 Services proposés dans l'espace bibliothèque	13
3.1.5 Autres services proposés par la MV-My	15
3.1.6 Usagers actuels	16
3.1.7 Historique des actions multiculturelles en lien avec la MV-My	16
3.1.8 Documents en langues étrangères.....	18
4. Etat de l'art.....	22
4.1 En Suisse.....	25
4.1.1 Valais	25
4.1.1.1 La Médiathèque Valais-Sion	25
4.1.1.2 A Tous Livres.....	26
4.1.2 Vaud	28
4.1.2.1 Globlivres.....	28
4.1.3 Genève	30
4.1.3.1 Centre d'intégration culturelle.....	30
4.1.4 Fribourg	31
4.1.4.1 LivrEchange.....	31
4.1.5 Neuchâtel.....	33
4.1.5.1 Bibliomonde.....	33
4.2 À l'étranger	35
4.2.1 En France	35

4.2.1.1	Noisy-le-Sec	35
4.2.1.1.1	La Médiathèque Roger Gouhier	35
4.2.1.2	Bobigny.....	37
4.2.1.2.1	Les bibliothèques Elsa Triolet et Emile Aillaud.....	37
4.2.2	Au Canada	38
4.2.2.1	Toronto	38
4.2.2.1.1	La Toronto Public Library	38
4.2.3	Aux États-Unis	40
4.2.3.1	New York	40
4.2.3.1.1	La New York Public Library	40
5.	Sondage	43
5.1	Modalités du questionnaire	43
5.2	Méthodologie.....	44
5.2.1	Choix de l'échantillon	44
5.2.2	Difficultés rencontrées.....	47
5.3	Analyse du taux de participation	51
5.4	Résultats du sondage	52
5.4.1	Analyse de quelques réponses pertinentes	53
6.	Propositions d'actions pour attirer un public allophone adulte à la MV-My 74	
6.1	Promotion de la MV-My.....	75
6.1.1	Présentation de l'institution durant les cours de français organisés par la Ville de Martigny.....	75
6.1.2	Présentation de l'institution durant les cours de français organisés par d'autres structures.....	76
6.1.3	Création d'un guide multilingue	77
6.2	Repenser les collections destinées au public-cible et améliorer leur visibilité dans la bibliothèque	78
6.3	Ateliers de langage en français.....	82
6.3.1	Réalisation d'une activité tout en apprenant le français	82
6.3.2	Atelier de discussion en français autour d'une thématique	84
6.4	Cours de français.....	85
6.5	Cours d'informatique	86
6.6	« Ecrivain public ».....	87
6.7	Cycle d'activités pour deux publics : adultes et enfants.....	89
6.8	Cycle de films.....	92
6.9	Conseils.....	93
7.	Conclusion	96
	Bibliographie	99
	Annexe 1 : Questionnaire à destination du public allophone adulte martignerain ne fréquentant pas ou peu la MV-My	108

Annexe 2 : Liste des cours de français organisés par la Ville de Martigny ..	
.....	120
Annexe 3 : Liste des associations, groupes, communautés, centre et établissements ayant apporté leur aide pour le sondage	121
Annexe 4 : Analyse SWOT.....	122

Liste des figures

Figure 1 : Pourcentage des nationalités étrangères présentes à Martigny.....	7
Figure 2 : Connaissance de la MV-My.....	54
Figure 3 : Communication concernant l'existence de la MV-My.....	55
Figure 4 : Fréquence concernant la fréquentation de la MV-My.....	56
Figure 5 : Intérêt du public à fréquenter la MV-My.....	57
Figure 6 : Connaissance de l'offre en langues étrangères de la MV-My.....	59
Figure 7 : Intérêt à emprunter des documents en langues étrangères.....	60
Figure 8 : Prêts de documents en langues étrangères.....	61
Figure 9 : Fréquence des emprunts de documents en langues étrangères.....	62
Figure 10 : Raisons du « non-emprunt » de documents en langues étrangères.....	63
Figure 11 : Influence de la prise en compte des besoins et des attentes sur la fréquentation de la MV-My.....	64
Figure 12 : Représentation de la MV-My.....	65
Figure 13 : Sentiment par rapport à la MV-My.....	66
Figure 14 : Documents souhaités pour la MV-My.....	67
Figure 15 : Sujets souhaités pour les documentaires.....	68
Figure 16 : Activités souhaitées pour la MV-My.....	71
Figure 17 : Langue(s) souhaitée(s) pour la projection d'un film à la MV-My.....	72

Liste des abréviations

ARPI : Association Régionale et Professionnelle pour l'Insertion

ASL : Atelier de savoirs Sociolinguistiques

AVIC : Association Valaisanne pour l'Interprétariat Communautaire

Cci : Copie Carbone Invisible

CIC : Centre d'intégration culturelle

CISE : Commission Intégration Suisse Etrangers

CLCM : Centre de Loisirs et Culture Martigny

CSI : Centre Suisses-Immigrés

DALF : Diplôme Approfondi de Langue Française

ESOL : English for Speakers of Other Languages

FIFO : Festival International de Folklore d'Octodure

FLE : Français Langue Etrangère

HEG : Haute Ecole de Gestion de Genève

HES-SO : Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale

IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions

IMR : Le Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme (Fribourg)

JET : Jeunes En Transition

MV-My : Médiathèque Valais-Martigny

MV-Sion : Médiathèque Valais-Sion

NYPL : New York Public Library

ORP : Office Régional de Placement (Martigny)

OSEO : Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière

POLNE : Association des Polonais de Neuchâtel

TELC : The European Language Certificates

TPL : Toronto Public Library

UNESCO : United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

Note

Afin de faciliter la rédaction ainsi que la lecture de ce travail, les termes pouvant désigner un homme ou une femme ont été retenus sous leur forme masculine.

1. Introduction

Pendant de nombreuses années, la bibliothèque a assumé le rôle de gardienne du savoir, réservée à une élite intellectuelle. Au fil des siècles, elle a dû s'adapter aux évolutions sociétales et à la « lente mutation des mentalités. [...] Au XIX^e siècle, en Suisse comme partout ailleurs en Europe et en Amérique du Nord [...], la conviction que l'instruction et l'information de toutes les classes de la société ne pouvaient qu'être avantageuses pour tous » (Pitteloud 1995, p. 132) entraîna la modification du statut et de la fonction de la bibliothèque. Elle devint un lieu de prêt de documents accessible à tous.

Ces dernières décennies, des évolutions sont apparues, notamment au niveau des pratiques culturelles et dans le domaine de la technologie, entraînant une baisse de la fréquentation de la bibliothèque, et obligeant cette dernière à redéfinir ses missions et à adapter son offre aux nouveaux besoins de ses publics. Dans une société où les supports sont de plus en plus dématérialisés, ne pouvant plus se restreindre à assumer l'unique tâche de prêter des documents, mais également afin de fidéliser ses publics et d'en attirer de nouveaux, la bibliothèque publique s'est peu à peu tournée vers la médiation en plaçant l'utilisateur au centre de ses préoccupations. Ainsi, pour pouvoir continuer d'exister, elle a su transformer ses espaces afin d'intégrer le concept de « troisième lieu »¹.

Bien qu'à l'heure actuelle, la bibliothèque publique se positionne en tant que lieu de rencontres, d'expérience, d'apprentissage et de médiation, sa fréquentation par certains publics demeure relativement faible. A Martigny, c'est le cas pour le public allophone adulte local. Dans le cadre de ce travail, j'ai donc décidé de m'intéresser à ce dernier, de comprendre ses besoins et sa perception de la MV-My, mais également d'identifier les obstacles à la fréquentation de l'institution et, par extension, à l'appropriation de son offre. Par le biais de ce travail, et sur la base des besoins du public ciblé, j'ai l'intention de proposer à la MV-My, des actions à mettre en œuvre pour lui permettre d'augmenter

¹ Le concept de « troisième lieu » est élaboré par Ray Oldenburg dans les années 1980 « pour décrire des endroits où les gens peuvent se réunir et entrer en interaction » (Servet 2009, p. 21). Appliqué à la bibliothèque, il évoque « un espace d'échanges et de vie » (Servet 2010, p. 60) orienté vers l'utilisateur et ses besoins. Ayant déjà fait l'objet de nombreuses réflexions, ce concept ne sera pas développé dans le présent travail. Pour plus d'informations, je vous renvoie au mémoire d'étude et à un article de Mathilde Servet sur les bibliothèques troisième lieu, ainsi qu'à la conférence d'Amandine Jacquet intitulée *Le concept de bibliothèque 3ème lieu, en France et à l'étranger*. Les références complètes de ces sources se trouvent en bibliographie.

le taux de fréquentation des adultes allophones martigners, et par là même, d'accomplir pleinement sa mission de médiathèque communale.

1.1 La problématique

Le choix du sujet de mon travail de bachelor s'est fait très rapidement. En effet, dès le départ, je savais que je souhaitais travailler sur deux aspects bibliothéconomiques qui me tiennent à cœur et qui sont fortement liés : la médiation, qu'elle soit culturelle² ou informationnelle³, et le concept de bibliothèque « troisième lieu », tous deux déjà présents à la MV-My. En discutant avec mes collègues au cours d'un stage, nous avons pu aborder les différents besoins et éléments à améliorer sur le plan de l'accueil des publics à la MV-My. Parmi les divers points évoqués, celui qui est ressorti comme étant l'une des faiblesses les plus réversibles consiste en la faible présence, voire l'absence d'une grande partie de la population allophone locale pour le site martigners de l'institution Médiathèque Valais. J'ai alors pensé qu'il m'était possible d'utiliser la médiation à la MV-My, bibliothèque de lecture publique⁴, pour tenter d'attirer ce public, et pour renforcer l'image de bibliothèque « troisième lieu » déjà portée par l'institution. Dès lors, la problématique de mon travail s'est imposée à moi :

Quels moyens, au niveau des activités, des services, et des collections, la MV-My doit-elle mettre en œuvre, afin d'attirer la population allophone adulte de la ville ?

Pour pouvoir y répondre, j'ai commencé par réaliser un sondage auprès de la population allophone martigners adulte afin d'identifier les obstacles à sa fréquentation, et de connaître ses envies et ses besoins ainsi que la représentation qu'elle se fait de la MV-My. Par la suite, j'ai dressé un état de l'art des offres proposées dans d'autres bibliothèques en matière d'accueil et d'intégration des populations allophones. Pour terminer, sur la base de mon état de l'art et des réponses au sondage, j'ai élaboré des

² La médiation culturelle permet de faire le lien entre la bibliothèque, son public et ses collections. Grâce à ses activités, la bibliothèque facilite l'accès à la culture (Darbellay 2013, p. 12). Pour une définition plus précise, je vous renvoie aux travaux de bachelor de Thierry Bersier (2017) et de Tania Darbellay (2013), ainsi qu'à l'ouvrage intitulé *La médiation culturelle* de Bruno Nassim Aboudrar et François Mairesse (2016), dont les références complètes se trouvent en bibliographie.

³ La médiation informationnelle vise à « augmenter l'autonomie du visiteur » (Bourban 2018) en lui offrant la possibilité d'enrichir ses connaissances dans un domaine.

⁴ La bibliothèque publique est « [...] le centre d'information local, où l'utilisateur peut trouver facilement toutes sortes de connaissances et d'informations. [...] Il est essentiel qu'elle [...] soit adaptée aux besoins et au contexte locaux. [...] Les services qu'elle assure sont également accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale [...] [et] sont en principe gratuits » (IFLA 1994).

propositions d'actions ou d'amélioration des collections que la MV-My pourrait mettre en place afin d'attirer le public allophone adulte.

1.2 Les objectifs

Ce travail a pour buts de :

- Enumérer les raisons expliquant le fait que les adultes allophones martignerains fréquentent peu ou pas la MV-My
- Dresser un état de l'art des offres proposées dans d'autres bibliothèques en matière d'accueil et d'intégration des adultes allophones
- Proposer des actions concrètes qui pourraient être mises en œuvre à la MV-My pour attirer les adultes allophones locaux.

2. Contexte

2.1 La Ville de Martigny

Située dans la Plaine du Rhône, là où le fleuve forme un coude, la Ville de Martigny, fut, et demeure encore aujourd'hui, un lieu de passage et de rencontres. À 475 mètres d'altitude, la ville s'étend sur 24,97 kilomètres carrés (Wikipédia, Martigny) et offre de nombreuses voies de communication telles que l'autoroute du Rhône et la ligne ferroviaire du Simplon permettant un accès simple et rapide aux grandes villes de Genève, Paris, Lyon, Milan et Turin. Proche des stations de ski en hiver et des lieux de randonnées en été, elle propose un vaste choix d'activités sportives (Ville de Martigny 2010a).

La Ville de Martigny ne s'est pas toujours appelée ainsi. En effet, jusqu'au XII^e siècle, elle porte le nom d'*Octodure* (Ville de Martigny 2010a) et est incorporée à l'Empire romain. En 47 ap. J.-C., l'Empereur romain Claude y fonde une cité romaine dont les nombreuses ruines sont encore présentes et mises en valeur aujourd'hui (Wikipédia, Martigny). En effet, l'Amphithéâtre du Vivier, le Temple de Mithra, la promenade archéologique du forum ainsi qu'un temple gallo-romain figurent parmi les monuments ayant été « mis au jour et restaurés » (Ville de Martigny 2010a).

Un autre monument important de la ville est le château de la Bâtiaz, construit au XIII^e siècle, probablement par l'évêque de Sion Landry de Mont. Cette fortification militaire avait à l'époque une fonction stratégique :

« Veiller sur la vallée du Rhône et le débouché du val d'Entremont [...] [et] contrôler l'important passage du Grand-Saint-Bernard qui assurait une partie des échanges entre le nord et le sud des Alpes. De nombreux personnages illustres y ont passé ou séjourné [...] : Napoléon Bonaparte à la tête de son armée en mai 1800, mais aussi Rousseau, Goethe, Chateaubriand et Lamartine »

(Ville de Martigny 2010a).

Aujourd'hui, divers événements culturels y sont organisés.

Outre les monuments historiques, la ville romaine de Martigny est également un grand centre artistique et culturel accueillant de nombreux musées, le plus connu étant la Fondation Pierre Gianadda, musée d'art de renommée internationale. A Martigny, l'art moderne et l'art contemporain se manifestent également au sein du Manoir et de la Fondation Louis Moret, ainsi qu'à travers les nombreuses sculptures présentes sur divers giratoires et dans différents parcs de la ville. Concernant la culture, d'autres institutions et événements peuvent être mis en avant : le théâtre Alambic, la MV-My, le

Musée des Sciences de la Terre, les journées des 5 continents et le FIFO (Ville de Martigny 2010a).

2.1.1 Population allophone

Afin de comprendre la signification du terme « allophone », en voici une définition :

« En sociolinguistique et en sociodémographie, un allophone est une personne qui, dans un territoire donné, a pour langue première une autre langue que la ou les langues officielles [...], et qui réside habituellement dans ce territoire »

(Wikipédia, Allophone).

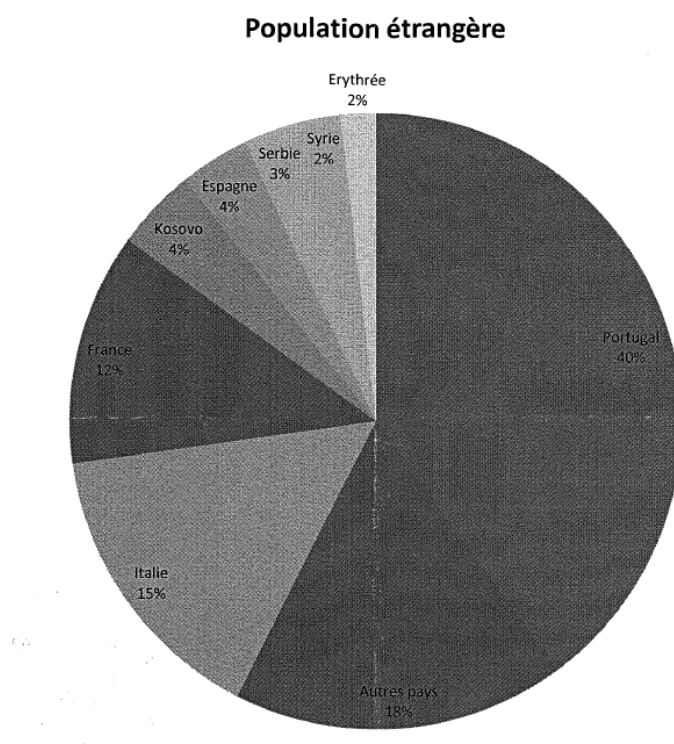
Au 31 décembre 2017 le total de la population martigneraise s'élevait à 18'333 habitants dont 12'408 de nationalité suisse (ou double nationaux : suisse et un autre pays) et 5'925 de nationalité étrangère (Grange 2017a), ce qui équivaut à environ 32.31%. Actuellement, il existe cent-six nationalités différentes à Martigny (Grange 2017b), ce qui forme une population multiculturelle importante et diversifiée.

Si l'Accueil Citoyen de la commune de Martigny a pu me fournir des statistiques concernant la population étrangère habitant la ville, il n'a cependant pas été possible de définir le nombre de personnes allophones résidant à Martigny. Nous pouvons distinguer la population étrangère de la population suisse, cependant, la population étrangère n'est pas constituée uniquement de personnes allophones, et la population suisse n'est pas constituée uniquement de personnes de langue maternelle française. En effet, pour le cas des Français (appartenant à la population étrangère), leur langue maternelle est le français, et c'est aussi valable pour une partie des Canadiens et des Belges. À l'inverse, il existe certaines personnes ayant acquis la nationalité suisse qui ne sont pas de langue maternelle française à l'origine. Pour ce dernier cas de figure, l'Accueil Citoyen m'a confirmé qu'il n'était pas possible de connaître le nombre de personnes entrant dans cette catégorie.

Afin de me rendre compte des différentes nationalités présentes parmi la population étrangère, j'ai pu obtenir un graphique présentant de manière détaillée le pourcentage des nationalités les plus présentes à Martigny. Ainsi, sur les 5'925 personnes de nationalité étrangère habitant à Martigny, 40% sont de nationalité portugaise, 15% italienne, 12% française, 4% kosovare, 4% espagnole, 3% serbe, 2% syrienne et 2% érythréenne.

Les 18% restants représentent les 98 autres nationalités dont les représentants sont trop peu nombreux pour que celles-ci soient exprimées dans le graphique ci-dessous :

Figure 1 : Pourcentage des nationalités étrangères présentes à Martigny



(Ville de Martigny 2017)

Pour la plupart de ces nationalités, des associations ou des communautés se sont créées dans le but de favoriser les rencontres, l'entraide et l'échange entre des individus partageant une même langue et une même culture. Beaucoup de ces associations et communautés ont vu le jour grâce au travail de M. Mahadamou Sognane. En effet, ce dernier a fait en sorte que les gens d'un même pays habitant Martigny se rencontrent. Pour chaque association et communauté, il a veillé à ce qu'il y ait toujours une personne de référence qui soit bien intégrée (présente à Martigny depuis déjà quelques années et maîtrisant le français), pour pouvoir offrir aux autres individus un soutien et un appui en cas de besoin⁵.

⁵ Entretien avec M. Mahamadou Sognane, délégué à l'intégration des étrangers de la Ville de Martigny, Martigny, 28 mars 2018.

2.1.2 L'intégration à Martigny

Selon M. Sognane, l'intégration est un moyen pour atteindre les trois objectifs primordiaux suivants⁶ :

- Renforcer la cohésion sociale
- Favoriser le « vivre ensemble »
- Réaliser l'égalité des chances

Il ajoute à cela que l'intégration permet à tout résident de Martigny, qu'il soit suisse ou étranger, d'acquérir de l'autonomie et de participer à la vie économique, sociale et culturelle de la ville. Ainsi, l'aboutissement de l'intégration réside dans le fait de pouvoir obtenir la nationalité du pays dans lequel nous nous trouvons, ainsi que le droit de vote.

Afin que les nouveaux arrivants à Martigny se sentent bien et puissent s'épanouir, deux accueils leur sont réservés, un par la Ville, l'autre par le Bureau de l'intégration. Le premier se déroule au mois de novembre. Les nouveaux arrivants sont rassemblés autour d'une petite verrée et la Ville leur présente les politiques ainsi que les différents services et activités à réaliser à Martigny. Le deuxième accueil, personnalisé et spécifique à la Ville de Martigny, est organisé par M. Sognane. Tous les nouveaux arrivants reçoivent de sa part une lettre de bienvenue en français et dans leur langue maternelle, qui les invite à passer au Bureau de l'intégration afin d'être accueillis, d'établir un premier contact et de recevoir quelques informations nécessaires à leurs premières démarches dans une nouvelle ville⁷. À cette lettre est également jointe une brochure, proposée en vingt-quatre langues (afin que chacun puisse la recevoir dans sa langue maternelle), comprenant un plan de la ville sur lequel sont inscrits les établissements les plus utiles aux nouveaux arrivants, tels que le Bureau de l'intégration, l'Accueil Citoyen, la Police municipale, les écoles, les églises, l'ORP, l'Intégration pour tous, la MV-My, le Centre médico-social subrégional, la gare, l'Hôpital, la Poste, le Foyer Bernadette Carmen pour candidats réfugiés... D'autres informations sont également mentionnées dans cette brochure : comment bien vivre à Martigny, les missions du Bureau de l'intégration, ainsi que les diverses activités qu'il propose (Ville de Martigny. Bureau de l'intégration 2017) et qui seront mentionnées dans le chapitre suivant.

Un dernier point primordial évoqué par M. Sognane, et mentionné comme étant l'une des missions du Bureau de l'intégration, est la création de liens de partenariat et de coopération avec les associations locales et les communautés étrangères. Pour un

⁶ Entretien avec M. Mahamadou Sognane, délégué à l'intégration des étrangers de la Ville de Martigny, Martigny, 14 mai 2018.

⁷ Ibid.

nouvel arrivant dans une ville inconnue, pouvoir s'adresser à des personnes-ressources parlant la même langue que lui et faisant partie d'une association ou d'une communauté est un élément très positif et rassurant. Ces personnes pourront en effet le guider dans ses démarches, et le rediriger vers les structures adaptées et susceptibles de répondre à ses besoins. Ainsi, les communautés et associations de la Ville de Martigny accompagnent les nouveaux arrivants dans leur parcours culturel et sont un important soutien à la culture d'origine. Elles permettent aux nouveaux arrivants de conserver un lien avec leurs racines, ce qui favorisera ensuite l'intégration à la « nouvelle culture », car selon M. Sognane, une personne qui connaît bien sa culture peut plus facilement s'ouvrir à la culture d'accueil⁸. Il est donc possible d'affirmer que ni le communautarisme, ni le déracinement ne sont présents à Martigny (ce qui serait un véritable frein à l'intégration), puisque les communautés et associations servent de ponts entre la culture d'origine et la « nouvelle culture », permettant à tous de vivre ensemble dans le respect et la tolérance mutuels.⁹

2.1.3 Activités favorisant l'intégration, organisées par la Ville de Martigny

Le Bureau de l'intégration de la Ville de Martigny est très actif et organise, souvent en partenariat avec les associations et communautés martigneraines, de nombreuses activités. Il favorise les rencontres, les échanges et le partage entre les personnes de différentes cultures présentes à Martigny, ce qui permet une meilleure intégration de ces personnes à la ville. Voici quelques exemples d'activités organisées à Martigny :

Lors de la semaine valaisanne de lutte contre le racisme ayant lieu chaque année au mois de mars, la Ville de Martigny organise des activités en lien avec la thématique de la semaine. Par exemple, en 2014, le thème était « L'égalité des chances : un droit pas un hasard » (Ville de Martigny. Bureau de l'intégration 2014). Plusieurs activités ont pris place à différents endroits de la ville : un tournoi de Futsal (football en salle) organisé par la Communauté albanaise de Martigny, une exposition de tableaux d'une peintre portugaise autodidacte ainsi qu'une soirée culturelle indienne au CLCM, et un spectacle intitulé « Voix de femmes » portant sur les écritures francophones du XVI^e siècle à nos jours à l'auditorium de la Maison de la Musique. D'autres activités ont été mises sur pied spécialement pour les écoles : des témoignages et une sensibilisation à la thématique du racisme ont été prévus pour des jeunes de l'Ecole de Commerce et un apprentissage à la tolérance et à la citoyenneté ainsi qu'une sensibilisation à la diversité culturelle ont été proposés par des étudiants de la HES-SO Valais aux classes du Cycle d'Orientation

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

de Sainte-Marie (renommé depuis CO d'Octodure). Enfin, pour clore cette semaine de lutte contre le racisme, une soirée film sur le thème de la proximité entre les individus s'est déroulée aux Caves du Manoir (le film proposé mettait en scène une famille hébraïque et le futur mari palestinien de l'une des filles), et une soirée de rencontres et de découverte de la culture cap-verdienne s'est tenue à la Salle communale de Martigny (Ville de Martigny. Bureau de l'intégration 2014). Il ne s'agit ici que d'un exemple pour l'année 2014, car chaque année, à l'occasion de la semaine de lutte contre le racisme, la Ville de Martigny organise des activités multiculturelles, similaires à celles mentionnées ci-dessus.

En 2016, les jeunes Guinéens de l'Ecole de Commerce et de Culture Générale de Martigny ont organisé, en partenariat avec le Bureau de l'intégration de la ville, une soirée de rencontres, de partage et de découverte de leur culture autour d'un repas. La soirée était ouverte à tous et un montant de Fr 12.- était demandé pour le repas (Ville de Martigny. Bureau de l'intégration 2016). Chaque année, des soirées de ce type sont organisées à la Salle communale de Martigny. Souvent issues d'une volonté des membres d'une association de faire connaître leur culture, elles sont ouvertes à tous et permettent des rencontres et des échanges entre les habitants de Martigny.

Pour l'année 2018, un programme appelé « Espace au féminin » propose diverses activités réservées aux femmes, à réaliser entre quatorze heures et seize heures. Ce programme se renouvelle d'année en année depuis sa création en 2012¹⁰. Afin d'avoir une idée plus précise des types d'activités proposés, en voici quelques-unes : ateliers créatifs, ateliers de peinture en création libre, de danse, de crochet, de décoration, d'expression corporelle, de cuisine, balade dans la nature, marche sportive (Nordic Walking), fabrication de produits faits maison (produits de nettoyage ou huiles de massage), partage d'un repas... (Ville de Martigny. Bureau de l'intégration 2018a).

D'autres activités aussi bien à destination des hommes que des femmes sont également prévues pour cette année 2018. Comme le programme « Espace au féminin », ces dernières sont renouvelées chaque année depuis leur création. En voici un échantillon : cours de français, cours de préparation à la naturalisation, cours d'intégration pour les parents (apprentissage du français et du fonctionnement du système scolaire suisse), cours d'initiation à l'informatique de base pour les migrants, atelier de danse pour les enfants de quatre à douze ans, cours de sensibilisation à la promotion de la santé, permanence juridique et sociale proposée par le CSI de janvier à juin pour « soutenir les

¹⁰ Ibid.

personnes migrantes dans les différentes démarches sociales ou administratives auxquelles elles se trouvent confrontées » (Ville de Martigny. Bureau de l'intégration 2018b)... En dehors des cours et ateliers divers, des festivals, fêtes ou journées sont également organisés d'année en année : les journées des 5 continents au mois de juin qui promeuvent « l'échange, les rencontres [...] et le tissage de liens pour mieux vivre ensemble » (Ville de Martigny. Bureau de l'intégration 2018b), la journée de la convivialité, qui propose une découverte des saveurs du monde, la fête des bénévoles, qui est la fête annuelle de l'intégration durant laquelle sont proposées des animations multiculturelles, ou encore, la journée de la diversité, qui favorise la découverte des communautés de la ville grâce à des rencontres, des échanges et au partage d'un repas (Ville de Martigny. Bureau de l'intégration 2018b).

Ainsi, la Ville de Martigny est très impliquée dans l'accueil et l'intégration des nouveaux habitants issus d'autres horizons culturels. Toutefois, toutes les activités mentionnées ci-dessus n'impliquent pas la MV-My. Mentionnons dès lors qu'il existe d'autres activités multiculturelles organisées en partenariat avec cette dernière. Ce sont ces activités qui feront l'objet du chapitre 3.1.7 *Historique des actions multiculturelles en lien avec la MV-My*.

3. Etat des lieux

3.1 La Médiathèque Valais-Martigny

3.1.1 Présentation

Avant de parler de la MV-My, il est nécessaire de mentionner que cette institution fait partie du réseau Médiathèque Valais, appartenant lui-même à BiblioValais Excellence, qui est un « système [contribuant] au développement de la qualité des bibliothèques valaisannes » (BiblioValais 2018a). Le réseau Médiathèque Valais est constitué de quatre sites physiques (Saint-Maurice, Martigny, Sion et Brigue) et d'un site virtuel appelé « eMédiathèque » géré par un groupe de collaborateurs de la Médiathèque Valais. Bien que les quatre Médiathèques aient une mission commune de lecture publique, chaque site a également ses particularités. Celui de Martigny a une vocation patrimoniale cantonale pour tout ce qui touche à la documentation audiovisuelle (Médiathèque Valais 2017a).

Ayant situé l'institution dans son contexte le plus large, nous pouvons dès à présent nous intéresser de manière plus détaillée à cette dernière. En 1987 est créé à Martigny le Centre valaisan du film qui intégrera la Bibliothèque cantonale dix ans plus tard. En 2000, ce dernier deviendra la MV-My (Médiathèque Valais 2013), et trois ans plus tard, en 2003, cette nouvelle institution assumera les fonctions d'une médiathèque communale (Médiathèque Valais-Martigny 2014a). Située sur l'Avenue de la Gare de Martigny, la MV-My est composée d'un espace bibliothèque au premier étage ainsi que d'un espace exposition au rez-de-chaussée. Concernant l'espace bibliothèque, son fonds comporte environ 80'000 documents en libre-accès, comptant des monographies, des périodiques, des CD, des DVD, des kamishibai, des romans en gros caractères, des livres audio ainsi que des livres en langues étrangères... Des liseuses, un iPad et des eBooks peuvent également être empruntés (BiblioValais 2018b). Ces divers documents sont répartis en plusieurs secteurs : Valais (secteur rassemblant toute la documentation concernant le Valais), romans, documentaires, jeunesse, enfants, cinéma, musique, art. Ce dernier secteur a vu le jour en 2005, lorsque la Fondation Pierre Gianadda a fait don de son fonds constitué de plus de 20'000 documents (Médiathèque Valais-Martigny 2014b), ceci afin que ces derniers soient accessibles au public.

3.1.2 Buts et missions

La MV-My a quatre missions distinctes (Médiathèque Valais-Martigny 2013) :

- « Mettre à disposition du public des collections de livres, périodiques et documents audiovisuels dans tous les domaines de la connaissance »

- « Assurer, sur mandat de la commune de Martigny, les fonctions d'une médiathèque communale »
- « Conserver et mettre en valeur la mémoire audiovisuelle du canton par des expositions, publications, projections »
- « Gérer la Bibliothèque de la Fondation Pierre Gianadda »

3.1.3 Les collections audiovisuelles, une spécificité de la MV-My

La MV-My est en charge « d'acquérir, de répertorier, de conserver à long terme, de mettre en valeur et de rendre accessible le patrimoine audiovisuel [du canton] » (Médiathèque Valais 2017b), ce qui correspond à la troisième mission mentionnée précédemment. En effet, les collections audiovisuelles regroupent diverses tâches, telles que les commandes de films et vidéos ou encore l'inventaire, le catalogage, le traitement, le montage, la restauration, la conservation et la mise en valeur des photographies, films et enregistrements sonores concernant le Canton du Valais (Médiathèque Valais-Martigny 2017a). Ainsi, il est intéressant de préciser que les archives audiovisuelles présentes à Martigny regroupent une photothèque, une filmothèque et une phonothèque.

La photothèque est composée de plus de 2.5 millions de photographies pour plus de 320 fonds incluant aussi bien les « œuvres d'un photographe amateur ou professionnel [que] les archives photographiques d'une famille, d'une collectivité, d'une institution, d'une entreprise ou d'un collectionneur » (Médiathèque Valais 2017c). De plus, la photothèque possède une collection de cartes postales anciennes et récentes concernant le Valais.

La filmothèque comprend plus de 7'000 films et vidéos réalisés en Valais ou par des Valaisans (Médiathèque Valais 2017c).

La phonothèque comprend une cinquantaine de fonds composés d'à-peu-près 16'000 enregistrements sonores réalisés en Valais ou par des Valaisans. Il peut s'agir aussi bien de musique que de témoignages, ou encore d'œuvres commerciales ou d'amateurs (Médiathèque Valais 2017c).

Ces collections audiovisuelles « sont décrites et accessibles via le catalogue RERO Valais » (Médiathèque Valais 2017c). Certains documents sont également numérisés et consultables directement sur le site de la Médiathèque Valais.

3.1.4 Services proposés dans l'espace bibliothèque

Plusieurs services sont mis à disposition des usagers de la MV-My. En effet, ces derniers peuvent emprunter des documents pour une durée de vingt-huit jours (quatorze jours

pour les « non-livres » c'est-à-dire les CD et DVD) et les prolonger à cinq reprises (s'ils ne sont pas demandés par une autre personne) depuis leur compte personnel sur le site web de l'institution ou directement auprès des bibliothécaires au guichet d'accueil.

Des postes informatiques sont également disponibles : deux postes offrent un accès uniquement à l'OPAC (catalogue en ligne) pour permettre de rechercher des documents, et six autres postes offrent un accès libre à internet. Pour utiliser ces derniers, il faut soit être inscrit à la bibliothèque, soit passer par le guichet de prêt pour qu'une session soit ouverte sur la base d'une pièce d'identité. Il est également possible de venir avec son propre ordinateur portable, car la MV-My offre un accès wifi gratuit.

Au niveau de l'espace physique, un coin pour les enfants et les jeunes a été aménagé avec des poufs, des chaises, des fauteuils et des petites tables. Tous les documents pour les enfants et les jeunes (romans, bandes dessinées, documentaires, mangas, albums, magazines, CD, DVD...) sont réunis dans cet espace. A côté de ce dernier se trouve le secteur Valais disposant de tables pour travailler.

Un coin « presse » est proposé en face du guichet de prêt. Les journaux du jour sont disposés sur des baguettes sur une table haute, et des tabourets hauts sont prévus pour les usagers qui veulent s'asseoir et lire le journal. A côté de la table se trouvent des étagères avec les nouveautés documentaires ainsi qu'un présentoir proposant divers magazines.

Un autre espace est dédié à la collection de la Fondation Pierre Gianadda et propose des documents consacrés à l'art. À l'intérieur de cet espace, des tables et des chaises sont mises à disposition des usagers pour permettre le travail intellectuel ou la lecture.

Dans la bibliothèque, il est également possible d'imprimer ou de photocopier des documents et de consulter des ouvrages (par exemple les ouvrages de référence qui ne sont pas empruntables).

En plus de ces services, la MV-My propose d'autres prestations (Médiathèque Valais-Martigny 2017a) :

- Les « contes tirés du sac » : des conteurs et conteuses viennent raconter des histoires aux enfants un mercredi après-midi par mois
- Les « lecteurs complices » : des lecteurs se réunissent une fois par mois pour présenter les livres qu'ils ont aimé
- Les « ateliers d'archéologie et d'histoire » : les enfants entre six et douze ans, encadrés par des membres de l'Association Jeunes Archéologues de Martigny, découvrent différents thèmes en lien avec l'histoire et l'archéologie à travers diverses activités. En 2018, ces dernières sont organisées autour de la traversée

du Valais par Napoléon Bonaparte et ses troupes en mai 1800 (Médiathèque Valais-Martigny 2018a)

- Des expositions temporaires
- Des visites de classes
- Des ateliers bricolage
- Des plateformes en ligne d'autoformation (appelées « autodidaxie ») pour les langues et l'informatique

Concernant les visites de classes, celles-ci ne s'adressent pas uniquement aux enfants. En effet, certaines visites de la bibliothèque sont organisées, sur demande de l'enseignant pour les classes des cours de français proposés par la Ville de Martigny.

Des activités hors les murs sont également proposées, à l'image de « Lire à ciel ouvert, les pieds dans l'eau ». Durant l'été, la MV-My se rend à la piscine municipale avec un tricycle faisant office de « bibliothèque à trois roues » (Médiathèque Valais-Martigny 2017b). Ainsi, les baigneurs, adultes et enfants, bénéficient de lectures estivales dans divers domaines : langue, littérature, sports et loisirs.

3.1.5 Autres services proposés par la MV-My

L'espace d'exposition qui se situe au rez-de-chaussée propose deux à trois expositions par année pour lesquelles peuvent être organisées des visites guidées ou des visites pédagogiques pour les écoles. La librairie qui se trouve à l'entrée de l'institution présente des livres, des catalogues d'exposition, des cartes postales, des affiches ou encore des DVD à vendre (Médiathèque Valais-Martigny 2017a).

La MV-My propose également deux autres activités : la Lanterne Magique et le Cinégraphe.

La Lanterne Magique est un club né d'un partenariat entre la MV-My et le cinéma Casino de Martigny. Ce dernier projette neuf films par année pour les enfants de six à douze ans (Clément 2018). Les projections sont très diverses : dessins animés, films d'aventure, de science-fiction, burlesques, comiques, tristes, effrayants, de toutes les époques et de tous les pays (Médiathèque Valais-Martigny 2017a).

Le Cinégraphe est une salle présente dans les locaux de la MV-My proposant principalement des projections de films d'archives. D'autres événements peuvent également y être organisés, tels que des conférences ou des animations (Médiathèque Valais-Martigny 2017a).

3.1.6 Usagers actuels

La MV-My s'adresse à tous les publics sans aucune restriction. Ainsi, ces derniers sont souvent très variés : des adultes, des adolescents, et des enfants de statuts sociaux divers. Concernant les personnes allophones, ce sont souvent les enfants qui viennent emprunter des documents. Les parents ne font que les accompagner, sans utiliser les services proposés par la MV-My, car ils ne se sentent pas concernés par l'offre suggérée¹¹. Il n'est cependant pas possible de connaître le pourcentage de personnes allophones qui fréquentent la MV-My de manière régulière, ni les langues parlées par ces dernières. En effet, l'institution possède une feuille d'inscription pour chaque personne inscrite et ces feuilles contiennent des informations sur la nationalité et la langue maternelle, cependant, aucune statistique n'a été réalisée à partir de ces feuilles, ce qui rend les données inexploitable.

3.1.7 Historique des actions multiculturelles en lien avec la MV-My

Plusieurs actions multiculturelles, issues d'une collaboration entre la MV-My et la Ville de Martigny ont été mises sur pied. En voici quelques-unes :

En 2001, la MV-My a organisé deux journées portes ouvertes le samedi et le dimanche de dix heures à dix-huit heures afin de permettre au public de découvrir l'institution, et plus particulièrement :

« Des projections en stéréo sur « La Suisse en trois dimensions », une sélection [...] d'extraits du Cinéjournal suisse, [...] le CD consacré à La Bâtiaz en images, [ainsi que] les travaux effectués en coulisses en matière de traitement et de recherche de documents »
(Méroz 2001, p. 10).

Il fut également possible de visiter l'exposition intitulée *Au fil du temps* proposée durant cette période.

En 2003, deux autres journées portes ouvertes ont été organisées par la MV-My un samedi et un dimanche, cette fois de quatorze heures à dix-huit heures. Le public a pu découvrir les archives audiovisuelles du Valais ainsi que les nouvelles offres proposées par le libre-accès, et visiter deux expositions. Des animations telles que lecture-spectacle, danse, projections, ou encore démonstrations ont été prévues au début de chaque heure afin d'agrémenter les visites (Rausis 2003, p. 14).

Ces portes ouvertes ont permis à de nombreuses personnes, qui n'étaient jamais venues à la MV-My car elles pensaient ne pas pouvoir le faire, de prendre conscience que cet établissement est ouvert à tous et que chacun y est le bienvenu. En effet, 7000 visiteurs,

¹¹ Entretien avec les collaborateurs du libre-accès de la MV-My, Martigny, 05 mars 2018.

de la région martigneraise, plus largement de Suisse, et également de l'étranger, sont venus admirer l'exposition présentée en 2001 (Méroz 2001, p. 10).

En 2010, à l'occasion de la journée internationale des migrants, la MV-My a ouvert ses portes à la communauté portugaise afin de faire visiter ses locaux et de présenter, en portugais, ses services (Médiathèque Valais 2010, p. 15).

En 2014 et en 2015, lors de la semaine de lutte contre le racisme, la MV-My, en partenariat avec la Ville de Martigny, a mis sur pied un projet de « bibliothèque humaine » le temps d'une soirée. Ainsi, des personnes de différentes cultures ont pu se rencontrer et raconter leur histoire, que ce soit « une histoire d'amour, un récit de voyage, une expérience particulière » (Ville de Martigny. Bureau de l'intégration 2014). Cette lecture vivante d'une durée de trente à quarante-cinq minutes environ a permis aux participants de découvrir des personnes et des pays qu'ils ne connaissaient que très peu (Médiathèque Valais-Martigny 2015).

En 2016, plusieurs événements multiculturels ont eu lieu.

Tout d'abord, deux visites de la MV-My ont été organisées pour deux groupes de migrants d'environ dix personnes¹². Ces visites ont eu pour objectif de présenter à ce public la bibliothèque : ses locaux, son fonctionnement, ses règles, ses collections et ses services, afin de lui permettre de s'approprier le lieu et de lui donner ainsi l'envie d'y revenir régulièrement.

Ensuite, la MV-My a participé à l'événement Dakar-Martigny, organisé en l'honneur de la Biennale d'art contemporain de Dakar. Cet événement, réalisé sous la forme d'une exposition, a eu pour objectif de :

« Présent[er] le travail d'une trentaine d'artistes qui ont tous exposé à un moment donné leur travail à la Biennale de Dakar. On [a pu] y trouv[er] un équilibre entre peintures, sculptures, vidéos et photographies, ainsi qu'entre artistes de renommée et jeunes talents bien établis sur la scène internationale »

(Manoir Martigny 2016, p. 3).

Ainsi, plusieurs artistes ont été exposés dans différents lieux de la Ville de Martigny. À la MV-My, ce sont cent-dix élèves de l'école de la Ville, qui, invités par le Manoir à participer à l'événement (Manoir Martigny 2016, p. 19), ont exposé leurs œuvres et travaux créatifs en lien avec le continent africain. Pour l'occasion, la MV-My a également mis en évidence tous les documents de ses collections liés à l'Afrique¹³ et a invité deux

¹² Entretien avec Mme Tania Darbellay, bibliothécaire cheffe de groupe à la MV-My, Martigny, 21 février 2018.

¹³ Ibid.

artistes : Patrick Mohr et Cathy Sarr pour une soirée de contes en français et en wolof (Médiathèque Valais-Martigny 2016a).

Enfin, une soirée « visites multilingues » fut organisée lors de l'exposition intitulée *Les couleurs du paradis perdu*. A travers cette exposition, il fut possible de comprendre comment la photographie, et plus particulièrement la photographie couleur « [contribua] à une représentation fantasmatique des Alpes » (Médiathèque Valais-Martigny 2016b). Ces visites multilingues furent réalisées à l'aide d'audio-guides, durèrent trente minutes et furent proposées en trois langues : français-portugais, français-allemand, et français-farsi. Elles s'adressèrent donc à ceux qui « parlent ou apprennent une autre langue, ou simplement à ceux qui désir[aient] découvrir d'autres sonorités » (Médiathèque Valais-Martigny 2016c).

En 2017, une autre visite de la bibliothèque a été organisée pour un groupe de migrants d'environ treize personnes. Les objectifs de cette visite étaient identiques à ceux mentionnés précédemment pour les visites de l'année 2016.

3.1.8 Documents en langues étrangères

Depuis six ans, la MV-My a établi un partenariat avec la fondation Bibliomedia pour les documents en langues étrangères. En se basant sur les prêts, la MV-My prend note des langues les plus demandées par les lecteurs et soumet ensuite à Bibliomedia un choix de langues et de types de documents. Sur cette base, Bibliomedia propose une sélection de livres. Le prêt des documents dure un an et le stock est renouvelé chaque été (entre août et septembre). Jusqu'à présent, la MV-My a sélectionné uniquement des livres pour adultes dans les choix proposés par Bibliomedia, mais il serait tout à fait possible d'emprunter également des livres pour enfants¹⁴. Les documents en langues étrangères présents à la MV-My ne viennent pas uniquement des prêts accordés par Bibliomedia. En effet, d'autres documents empruntables appartiennent à la MV-My, il s'agit pour certains de dons, et pour d'autres, d'achats.

Actuellement, pour le fonds « adultes » constitué d'emprunts à Bibliomedia, l'anglais, l'italien, l'espagnol, le portugais et l'albanais sont les langues présentes dans le libre-accès à la MV-My. Il y a également des documents en allemand, mais ceux-ci appartiennent à la MV-My, aucun emprunt n'est fait à Bibliomedia pour cette langue. Concernant le type de documents, tous les documents empruntés à Bibliomedia ainsi que ceux reçus en don sont des romans (en allemand, anglais, italien et espagnol pour les dons). Concernant les achats réalisés par la MV-My, nous trouvons quelques

¹⁴ Entretien avec les collaborateurs du libre-accès de la MV-My, Martigny, 05 mars 2018.

dictionnaires bilingues (albanais-français, anglais-français, arabe-français, espagnol-français, italien-français, portugais-français, russe-français) qui ne sont que peu empruntés. Par exemple, en une année et demie (2017- 05.2018), il n'y a eu que deux emprunts pour un dictionnaire arabe-français, un emprunt pour un dictionnaire russe-français, neuf emprunts pour un dictionnaire italien-français, et un emprunt pour un dictionnaire anglais-français (Médiathèque Valais-Martigny 2018b). Nous trouvons également des méthodes de langues pour l'arabe, l'espagnol et le russe, à destination des francophones souhaitant apprendre une autre langue¹⁵, ainsi qu'environ cinq méthodes de langues à destination des personnes allophones souhaitant apprendre le français. Ces dernières (méthodes de langue française) sont davantage empruntées que les dictionnaires. En effet, nous comptons, pour l'année 2017-2018, douze emprunts pour une méthode de langues de niveau A2, et huit emprunts pour une autre méthode (Médiathèque Valais-Martigny 2018b). S'il est vrai que les emprunts de méthodes de langue française sont plus fréquents que ceux relatifs aux dictionnaires bilingues, nous pouvons cependant affirmer que ces chiffres sont peu élevés.

Outre les méthodes de langues et dictionnaires bilingues, il existe également d'autres livres en langues étrangères, qui sont des livres d'art provenant du fonds documentaire de la Fondation Pierre Gianadda.

Concernant les romans en langues étrangères appartenant à Bibliomedia, selon les affirmations des collaborateurs du libre-accès, ces derniers ne sortent pas beaucoup, excepté ceux proposés en anglais. À titre d'exemple, pour l'année 2017 (septembre 2016 à septembre 2017), sur cinquante livres en italien empruntés à Bibliomedia, seulement cinq ont été empruntés par des usagers, la plupart une ou deux fois. Pour les livres en portugais, sur cent livres, dix ont été empruntés par des usagers, une unique fois. Pour les livres en espagnol, seuls dix livres sur cinquante sont sortis (en moyenne une ou deux fois, à l'exception d'un livre emprunté six fois). Concernant les livres en albanais, aucun (sur trente) n'est sorti. Pour les livres en anglais, sur les trente empruntés par Bibliomedia, dix-sept ont été empruntés entre une et cinq fois (Médiathèque Valais-Martigny 2016d). Nous pouvons dès lors affirmer que les livres en portugais et en albanais sont les moins demandés, pourtant, ces deux langues sont très présentes au sein de la population allophone martigneraise (cf. chapitre 2.1.1).

¹⁵ Pour obtenir ces informations, j'ai fait une recherche sur le catalogue RERO Valais en sélectionnant la MV-My comme institution, les livres comme type de documents et dictionnaire OU méthode de langue comme mots-clés. Etant donné la diversité des langues proposées, je n'ai sélectionné que les langues parlées par les répondants à mon sondage, dont la liste se trouve au chapitre 5.4.

Concernant les romans en langues étrangères appartenant à la MV-My, les six romans en italien n'ont pas été empruntés plus d'une ou deux fois entre 2017 et le mois de mai 2018. L'unique roman en espagnol a été emprunté huit fois durant cette même période, et les romans en anglais et en allemand ont été empruntés entre une et treize fois pour l'allemand, et entre une et vingt-quatre fois pour l'anglais (Médiathèque Valais-Martigny 2018b), ce qui est un chiffre plus élevé que pour les autres langues.

Ainsi, nous pouvons remarquer que l'allemand et l'anglais sont les langues les plus empruntées par rapport aux autres langues ; cependant, de manière générale, le nombre de prêts n'est pas idéal et les documents en langues étrangères ont davantage tendance à faire baisser le taux de rotation des collections. En effet, si nous comparons le nombre de prêts de documents en langue allemande ou en langue anglaise à l'ensemble des fonds proposés en allemand et en anglais (romans de la MV-My et de Bibliomedia pour l'anglais), nous constatons que finalement, peu de documents sont empruntés.

Les secteurs « enfants » et « jeunes » comportent également des documents en langues étrangères, principalement des dons, mais il y a quand même certains achats. Nous y trouvons des albums et des imagiers pour les enfants, ainsi que des romans pour les jeunes. Les albums, proposés en allemand, ne sont que très rarement empruntés, raison pour laquelle les collaborateurs de la MV-My ont décidé de ne pas en acquérir dans d'autres langues. Selon Joanne Crettaz, responsable du secteur « Jeunesse » de la MV-My, l'anglais serait peut-être davantage emprunté, car il y a fréquemment des enfants anglophones qui viennent à la MV-My avec leurs parents¹⁶. Concernant les imagiers, le choix de langue est plus varié : français-arabe, français-portugais, français-italien, français-anglais et français-allemand. Ces derniers sont régulièrement empruntés, car ils permettent aux enfants d'apprendre deux langues de manière simple et ludique. Certains adultes utilisent également ces imagiers pour revoir les bases de leur vocabulaire dans une autre langue. Pour les jeunes, nous trouvons des romans « progressifs » en anglais et en allemand. En effet, l'histoire commence en français, et plus nous avançons dans le livre, plus il y a de mots en anglais ou en allemand, selon la langue choisie. Le dernier chapitre ne contient plus aucun mot en français. Pour le choix des langues (allemand et anglais), celui-ci s'est fait de la façon suivante : l'anglais est une langue internationale, et l'allemand est une langue parlée en Suisse. Cependant, malgré ces critères, ces romans ne sont que très peu empruntés.

¹⁶ Entretien avec les collaborateurs du libre-accès de la MV-My, Martigny, 05 mars 2018.

Concernant les films, la MV-My paie un abonnement à Trigonfilm, ce qui lui permet de recevoir tous les films proposés par l'entreprise et sortis durant l'année. Il s'agit de films d'auteurs du monde entier, proposés dans de multiples langues, mais toujours avec des sous-titres en français. Cette collection fonctionne très bien et est souvent empruntée par les usagers de la MV-My¹⁷. Afin de mieux comprendre les films, du matériel d'accompagnement est disponible pour chacun d'entre eux : des dossiers, des cartes, ainsi que du matériel pédagogique pour les écoles.

¹⁷ Ibid.

4. Etat de l'art

Le but de ce travail est de proposer des recommandations qui pourraient porter sur les collections, ainsi que sur des actions de médiation (animations, activités...), ceci en vue d'attirer un public-cible actuellement peu présent pour le site martignérain de l'institution Médiathèque. Il est dès lors intéressant de voir quelles sont les offres proposées (activités, documents en langues étrangères...) dans d'autres bibliothèques, en Suisse et à l'étranger, en matière d'accueil et d'intégration des adultes allophones.

Afin de ne pas me perdre dans les nombreuses offres riches et variées déjà existantes, ainsi que pour des questions de délai, j'ai choisi de restreindre mon périmètre aux pays suivants : Suisse, France, Canada et États-Unis. Voici les raisons de ce choix.

Pour la Suisse, je souhaitais savoir ce qui se fait dans le même pays en matière d'offre visant à l'accueil et à l'intégration des adultes allophones. J'ai d'abord décidé de me concentrer sur le canton du Valais, car je trouvais pertinent de voir les offres proposées dans d'autres bibliothèques du même canton, dans des villes proches de Martigny. J'ai ensuite décidé d'élargir le champ à d'autres cantons. Afin de contourner la barrière de la langue, j'ai sélectionné quelques cantons romands (pas tous pour des questions de délai) (critère n°1), ayant une bibliothèque interculturelle dans l'une de leurs villes (critère n°2). Voici la raison de ce choix : les bibliothèques interculturelles¹⁸ sont au cœur de la question de l'accueil et de l'intégration des populations adultes allophones, puisqu'elles jouent, tout comme les bibliothèques publiques mais à plus large échelle, un rôle de « promotion et de préservation de la diversité culturelle et linguistique » (IFLA 2006). En effet :

« Pour une bibliothèque publique, l'interculturel n'est qu'un aspect parmi beaucoup d'autres. Dans une bibliothèque interculturelle, tout est conditionné par l'interculturel, depuis son aménagement – le lieu doit être favorable aux rencontres -, en passant par son personnel – des gens d'origines différentes -, jusqu'à ses animations et manifestations qui sollicitent la participation active des usagers. [...] [Ainsi], ce qui distingue une bibliothèque interculturelle d'une bibliothèque publique disposant d'un secteur « langues étrangères » est une question de proportion.

¹⁸ Il est à noter que nous parlons parfois de bibliothèques multiculturelles et parfois de bibliothèques interculturelles. Le terme « multiculturel » désigne un rassemblement de différentes cultures en un même endroit, alors que le terme « interculturel » comprend davantage la notion de « ponts » créés entre les différentes cultures. En effet, Monica Prodon (2010, pp. 2-3) affirme que « le travail tel qu'on l'effectue à Globlivres et dans d'autres bibliothèques interculturelles peut être symbolisé par la construction de ponts [...] entre pays d'origine et pays d'accueil, [...] entre les générations, [...] entre école et famille [...] ». A l'heure actuelle, « interculturel » tend à remplacer « multiculturel », mais les deux termes peuvent être considérés comme synonymes dans le contexte des bibliothèques (Entretien avec Mme Julia Cutruzzolà, responsable d'A tous livres, bibliothèque interculturelle de la ville de Monthey, Monthey, 18 avril 2018).

[Chacune a donc ses particularités, qui] les rendent complémentaires plutôt que concurrentes »
(Prodon 2010, p. 2)

Les bibliothèques interculturelles proposent ainsi de nombreux documents en langues étrangères et servent de lieu de rencontre et d'ouverture aux différentes cultures à travers la mise en place de nombreuses actions multiculturelles (A Tous Livres 2018). Dès lors, elles sont une source d'inspiration riche et idéale pour l'élaboration de propositions d'actions à destination du public allophone adulte. Leur spécificité de bibliothèques interculturelles ne signifie en aucun cas que les activités qu'elles proposent ne peuvent être adaptées à des bibliothèques de lecture publique n'étant pas interculturelles.

Afin de vérifier quels cantons de Suisse romande possèdent une bibliothèque interculturelle, je me suis rendue sur le site d'Interbiblio, l'association faîtière rassemblant les bibliothèques interculturelles de Suisse (Interbiblio 2018).

Ainsi, j'ai sélectionné les cantons et les villes suivants : Valais (Monthey, Sion), Vaud (Renens), Genève (Carouge), Fribourg (Fribourg ville), et Neuchâtel (Neuchâtel ville). Concernant la ville de Sion, je me suis intéressée à la Médiathèque Valais-Sion, car c'est elle qui est en charge des documents en langues étrangères pour adultes de la bibliothèque interculturelle nommée L'Ardoise. De plus, la MV-Sion fait partie du même réseau que la MV-My, et il est donc intéressant de pouvoir comparer les services proposés au public allophone adulte dans deux sites d'une même institution, géographiquement proches.

En faisant des recherches sur la population totale de chaque ville ainsi que sur le pourcentage de personnes étrangères habitant la ville, je me suis rendu compte que la majorité des villes sélectionnées accueillent un pourcentage élevé de population étrangère¹⁹. Pour pouvoir l'affirmer, j'ai pris comme point de repère la Ville de Martigny qui, pour un total de 18'333 habitants (Grange 2017a), présente un pourcentage de population étrangère de 32.31%, ce qui est relativement élevé. J'ai décidé de prendre en compte la nationalité étrangère, car comme c'est le cas pour la Ville de Martigny, il n'est pas possible de connaître précisément le nombre de personnes allophones habitant une ville. Ainsi, en considérant la nationalité étrangère, nous pouvons déjà nous en faire une idée. Il faut cependant garder à l'esprit que certaines personnes de

¹⁹ Monthey : 33.98% (pour 17'644 habitants en 2016), Renens : 51.36% (pour 21'114 habitants en 2017), Carouge : 37.66% (pour 22'631 habitants en 2017), Neuchâtel (Ville) : 33.32% (pour 22'466 habitants en 2017). Ces pourcentages ont été calculés en fonction de la population étrangère de chaque ville par rapport à la population totale. Les sources de ces chiffres sont indiquées dans la bibliographie.

nationalité étrangère ont la même langue maternelle que celle parlée dans la ville dans laquelle elles habitent (par exemple les Français habitant en Suisse romande, comme mentionné dans le chapitre 2.1.1). Sur cette observation, j'ai pu établir la remarque suivante : un fort pourcentage de personnes étrangères dans une localité peut provoquer la création d'une bibliothèque interculturelle proposant des services leur étant destinés. En effet, la présence d'une bibliothèque interculturelle dans une ville prend son sens uniquement si cette dernière est habitée par un nombre important de personnes ayant une langue et une culture différentes de celles de la cité en question.

Après avoir déterminé les bibliothèques interculturelles à prendre en compte dans chacune des villes mentionnées ci-dessus, je me suis rendue sur le site web de chacune d'entre elles afin d'étudier les offres proposées à destination des adultes allophones. Afin de m'assurer de récolter toutes les informations nécessaires, j'ai envoyé un mail aux institutions sélectionnées. Pour la bibliothèque interculturelle A Tous Livres de Monthey, je me suis rendue sur place afin de m'entretenir avec la responsable, Mme Julia Cutruzzolà, car la ville de Monthey est à proximité de mon domicile. Pour des questions de délai et de distance, je n'ai malheureusement pas pu entreprendre cette démarche pour toutes les bibliothèques interculturelles choisies.

Pour les bibliothèques à l'étranger, il fut difficile de respecter les deux critères utilisés précédemment. En effet, la langue française n'est pas parlée dans de nombreux pays (critère 1), et il n'existe pas de site web recensant les bibliothèques interculturelles du monde entier (critère 2). Ainsi, j'ai choisi de procéder de façon différente en m'appuyant sur d'autres critères : mes connaissances, mes lectures ainsi que des conseils reçus de la part de collègues, amis ainsi que de M. Matthieu Cevey, assistant de M. Gorin à la HEG. J'ai également fait le choix de ne prendre en compte que des bibliothèques de lecture publique.

Dans un premier temps, j'ai décidé de m'intéresser à la France, car c'est un pays limitrophe de la Suisse dans lequel la langue parlée est également le français. Pour la sélection des régions, je me suis basée sur le mémoire d'étude de Lucie Leprevost-Grancher (2013) pour faire mon choix, car à travers ce dernier, elle mentionne deux régions, Bobigny et Noisy-le-Sec, accueillant pour chacune d'entre elles, une bibliothèque proposant des activités, services et collections en langues étrangères à destination des communautés issues de l'immigration.

Afin d'élargir mes recherches et de sortir de l'Europe, j'ai sélectionné deux pays de l'Amérique du Nord : le Canada et les États-Unis. Pour le Canada, je me suis également

basée sur le mémoire d'étude de Lucie Leprevost-Grancher (2013) dans lequel elle consacre un chapitre au grand modèle de la TPL. Pour les États-Unis, j'ai choisi de m'intéresser à la ville de New York, car elle accueille la NYPL qui, selon M. Cevey, propose de bons exemples en matière d'intégration des allophones en bibliothèque²⁰.

Comme pour le cas de la Suisse, j'ai souhaité m'intéresser au pourcentage de population étrangère dans chaque ville choisie²¹. Pour le Canada et les États-Unis, j'ai pu récolter les informations suivantes : en 2017, presque la moitié de la population de Toronto est composée d'étrangers (Darrigan 2017). Manhattan, arrondissement de New York accueillant la NYPL est peuplé par différentes communautés : chinoise, italienne, roumaine et juive, du fait de ses différents quartiers tels que Chinatown ou encore Little Italy. Plus largement, 36% de la population new yorkaise est née à l'étranger, ce qui est une proportion relativement importante puisque de toutes les villes américaines, elle n'est dépassée que par Los Angeles et Miami. De plus :

« [La ville de] New York attire des immigrants d'origines très diverses [...] : République dominicaine, République populaire de Chine, Jamaïque, Guyana, Mexique, Equateur, Haïti, Trinité et Tobago, Colombie et Russie »

(Wikipédia, Démographie de New York).

Ainsi, la remarque formulée précédemment sur les régions de Suisse romande s'applique également aux pays étrangers : sans forcément avoir l'appellation « d'interculturelles », les bibliothèques proposant des services à destination des publics étrangers (la plupart du temps allophones) sont souvent situées dans des villes ou plus précisément des arrondissements ou des quartiers peuplés par un nombre important d'étrangers.

4.1 En Suisse

4.1.1 Valais

4.1.1.1 La Médiathèque Valais-Sion

La principale activité de la Médiathèque Valais-Sion à destination du public allophone adulte est l'organisation de **visites de groupes** pour les classes de français de l'OSEO, de la Croix-Rouge ou du centre de formation du Botza, ce qui représente environ quinze visites par année (Luisier 2018). Une animation intitulée « **Atelier de lecture Parents-Enfants plurilingue** », concernant davantage les enfants mais impliquant également les adultes, peut être relevée : durant deux heures, une conteuse est présente à la MV-Sion

²⁰ Entretien avec M. Matthieu Cevey, assistant de M. Michel Gorin à la HEG, Genève, 06 mars 2018

²¹ Bobigny : 30.32% (pour 50'476 habitants en 2014), Noisy-le-Sec : 24.24% (pour 42'607 habitants en 2014). Les sources de ces chiffres sont indiquées dans la bibliographie.

et récite des contes en français aux enfants accompagnés de leurs parents. Un temps est également prévu pour que les parents puissent raconter des histoires à leurs enfants dans leur langue maternelle. Ainsi, « des enfants de toute origine se côtoient et partagent entre familles leurs lectures » (Médiathèque Valais-Sion 2018). Enfin, entre février et mars, la MV-Sion met à disposition ses locaux pour des rencontres et formations à destination des personnes migrantes, organisées par la déléguée à l'intégration de la Ville de Sion, l'OESO et le CSI. La gestion de cette activité n'est pas attribuée à la MV-Sion (Luisier 2018).

Au niveau des collections, la MV-Sion a aménagé depuis peu un **espace « lecture facile »** en français contenant des dictionnaires bilingues ainsi que des méthodes de français facile. D'autres documents, essentiellement des romans (représentant les 95% de la collection en langues étrangères) sont également à disposition, dans plus de trente langues différentes. Les langues les plus empruntées sont l'allemand, car la ville de Sion accueille une importante communauté germanophone, ainsi que l'anglais. Pour les autres langues, il n'y a pas de statistiques précises, mais lors des visites, la majorité des personnes allophones vient de Syrie, d'Afghanistan et d'Erythrée et parle donc soit l'arabe, soit le farsi, soit le tigrigna. Dans un premier temps ces personnes empruntent beaucoup de dictionnaires bilingues ou de lectures faciles en français, et par la suite, elles se tournent vers les romans dans leur langue maternelle. D'autres langues un peu moins parlées mais néanmoins présentes et empruntées sont le tamoul et le kurde (Luisier 2018).

4.1.1.2 A Tous Livres

La bibliothèque interculturelle A Tous Livres de Monthey fait partie de l'association faîtière Interbiblio qui « représente les intérêts des bibliothèques interculturelles [et] s'engage pour le plurilinguisme et la diversité culturelle » (Interbiblio 2018). Les activités qu'elle propose sont variées, mais un accent particulier est mis sur les collections. Ceci s'explique par le fait que la bibliothèque A Tous Livres accueille deux types d'utilisateurs : les francophones venant pour apprendre une autre langue, et les allophones venant pour apprendre le français. Ainsi, la bibliothèque possède plusieurs types de documents (romans, bandes dessinées, documentaires, dictionnaires bilingues, méthodes de langues, vocabulaires, CD, DVD...) dans 87 langues différentes. Les langues les plus empruntées en 2016 sont, dans l'ordre : le français et bilingues (1227), l'espagnol (214), l'anglais (214), l'italien (163), le portugais (157), l'allemand (145), l'arabe (103), le russe (75), le japonais (58), le tigrigna (55), le tamoul (48), l'albanais (47), le persan/farsi (41), le chinois (35), le polonais (35), le turc (26), le kurde (18), le thaï (13), le somali (13), le

serbo-croate (11), l'arménien (8), le suédois (8), l'amharique (7). Entre parenthèses est indiqué le nombre de documents empruntés pour chaque langue pour l'année 2016 (A Tous Livres 2016).

Concernant les types de documents les plus empruntés, ceux-ci varient en fonction des langues. En effet, beaucoup de lecteurs russes aiment la poésie et la littérature classique alors que certains lecteurs allemands préfèrent les romans²². Il n'y a donc pas un type de document en particulier qui est davantage emprunté. Il est cependant à noter que les méthodes de langues, notamment pour apprendre le français, sont très demandées par les adultes, tout comme les vocabulaires bilingues (français et une autre langue)²³. En effet, depuis peu, la bibliothèque interculturelle de Monthey possède différents vocabulaires bilingues créés par l'association Interbiblio. « A partir du vocabulaire allemand-somali réalisé par Mahamud Geryare, Interbiblio a produit des brochures de vocabulaire dans les combinaisons linguistiques suivantes » : français-persan, français-tigrigna et français somali (Interbiblio 2018). Les deux premières combinaisons de langues sont fréquemment empruntées²⁴. Le vocabulaire correspond à des situations et des sujets quotidiens tels que « la famille, le médecin, le chemin de fer, les magasins, le travail, la nourriture... » (Interbiblio 2018). En complément, le site web d'Interbiblio met à disposition une version audio de ces vocabulaires pour permettre aux apprenants de se familiariser avec la prononciation des mots et d'améliorer leur compréhension orale.

Concernant les activités organisées par la bibliothèque, nous pouvons mentionner « **On papote** » qui propose des ateliers thématiques durant lesquels les participants apprennent à confectionner des objets ou à réaliser diverses tâches. Prenons pour exemple les ateliers : « J'apprends à décorer ma maison pour les fêtes », « J'apprends à confectionner des lanternes et lampions », « J'apprends à maquiller mon enfant pour le Carnaval », « J'apprends à tricoter », ou encore « J'apprends la pâtisserie de Pâques autour du monde ». Pour chaque atelier, des fiches de vocabulaire comportant les mots les plus importants pour l'atelier sont préparées afin de permettre aux participants d'enrichir leur vocabulaire français. Ainsi, ces différents ateliers permettent aux personnes allophones de discuter entre elles, ce qui améliore leur communication orale en français, tout en leur apprenant à réaliser quelque chose. L'apprentissage de la langue se fait de façon ludique et moins scolaire que les cours de langue habituels.

²² Entretien avec Mme Julia Cutruzzolà, responsable d'A tous livres, bibliothèque interculturelle de la ville de Monthey, Monthey, 18 avril 2018.

²³ Ibid.

²⁴ Ibid.

Trois autres activités sont à relever :

- Les « **Contes du monde** » : cette activité se déroule à la bibliothèque interculturelle durant les vacances scolaires. Les enfants accompagnés de leurs parents, grands-parents ou de toute personne souhaitant découvrir un pays, sont invités à venir écouter un conte le temps d'un après-midi. Des contes sur plus de vingt-trois pays sont proposés et permettent de les découvrir à travers leur langue, leurs costumes, leurs objets typiques ou encore leurs saveurs. Pour chaque conte, une conteuse professionnelle est accompagnée par une personne originaire du pays mis à l'honneur. A la fin du conte, un goûter est offert (A Tous Livres 2018).
- La « **Nuit du Conte** » : au cours de cette activité, les participants se baladent dans différents lieux de la ville de Monthey tout en écoutant quelqu'un leur conter une histoire en français. A la fin, une dégustation est organisée avec des spécialités culinaires d'autres pays (A Tous Livres 2017).
- Les « **Soirées lecture** » : cette activité consiste à rencontrer des auteurs :

« Autour de thématiques en lien avec des domaines de la migration et de la diversité culturelle. Elles se déroulent le plus souvent autour d'un livre, mais aussi à travers toute forme d'expression, que ce soit la peinture, le cinéma ou un débat »

(A Tous Livres 2018).

4.1.2 Vaud

4.1.2.1 Globlivres

Globlivres, première bibliothèque interculturelle de Suisse créée en 1988 (Prodon 2010, p. 2) est une bibliothèque associative située à Renens et gérée par l'Association Livres sans frontières. Son objectif est de :

« [...] Réunir les immigrés et autochtones [afin de favoriser] l'échange et la reconnaissance réciproque. [Ainsi, elle] établit une passerelle entre pays d'origine et pays d'accueil »
(Globlivres 2018).

Globlivres propose plusieurs actions favorisant l'intégration du public allophone adulte, certaines régulières, d'autres plus ponctuelles. Parmi les actions régulières, nous pouvons mentionner les trois suivantes (Globlivres 2018) :

- « **Chez nous – chez vous** », atelier de conversation en français pour adultes permettant aux participants « [d']améliorer leur pratique orale de la langue française ainsi que [de] tisser des liens et avoir des échanges interculturels » (Globlivres 2018). Ces ateliers sont proposés trois fois par semaine en dehors des vacances scolaires, et une fois par semaine, il est possible pour les parents de faire garder leurs enfants par des bénévoles de la bibliothèque durant le temps de l'atelier. Ce dernier s'adresse à des usagers de la bibliothèque non-francophones souhaitant apprendre le français ou compléter leurs connaissances de la langue, mais également à des usagers francophones, désireux d'aller à la rencontre des allophones habitant la région. Pour pouvoir suivre l'atelier, des connaissances de base en français ainsi qu'une inscription et une participation de Fr 10.- par semestre sont requises.
- « **Ecrivaine publique** » : deux lundis par mois à des horaires différents, une personne de la bibliothèque est à disposition gratuitement et sur rendez-vous

pour apporter son aide dans la rédaction de divers documents en français : lettres d'amour, curriculum vitae, lettres de motivation, formulaires d'embauche, questionnaires d'assurance, lettres de résiliation, demande de naturalisation...

- **Accueil de groupes ou de classes d'adultes**, sur rendez-vous, afin de leur présenter l'offre documentaire de la bibliothèque et de les accompagner dans leurs choix. Souvent, les visiteurs sont des élèves de différents cours de français accompagnés par leurs enseignants (Globlivres 2016, p. 7)

D'autres actions plus ponctuelles, notamment des ateliers d'écriture, sont également organisées par la bibliothèque. En voici quelques exemples :

- **Atelier d'écriture en deux langues** organisé dans le cadre de la fête Festimixx ayant lieu tous les trois ans à Renens : durant un après-midi, les participants à l'atelier peuvent écrire de courts textes en français et/ou en albanais, sous la supervision de deux écrivains, l'un francophone, l'autre albanais du Kosovo. Les auteurs les plus productifs pourront lire leurs textes sur scène. Pour participer à cette activité, l'âge minimum est quinze ans et une inscription payante est nécessaire. Il est important de mentionner que le flyer publicitaire pour cet événement existe en français et en albanais (Globlivres 2018).
- Lors de la journée portes-ouvertes du 21 mai 2016, la bibliothèque a organisé des **ateliers d'écriture** en arabe et en chinois le matin et l'après-midi avec deux personnes respectivement de langue maternelle arabe et chinoise (Globlivres 2016, p. 17)
- En octobre et novembre 2016, une étudiante en psychologie de l'Université de Lausanne a proposé un **atelier d'écriture** dans le cadre de son travail de mémoire sur le thème « le vécu des migrants ». « Sept personnes se sont réunies six fois pour partager et écrire le récit de leur vécu de migration » (Globlivres 2016, p. 18). A la fin de l'atelier, chaque participant a reçu un petit livre réunissant les récits de chacun.
- Le 8 juin 2017, lors de la cérémonie de bienvenue dédiée aux nouveaux habitants de Renens, la bibliothèque a été conviée par la Commune à **monter un stand d'information** visant à présenter l'institution et ses services (Globlivres 2017, p. 15).
- Le 10 juin 2017, dans le cadre du festival de rue *Tarmac*, la bibliothèque a proposé, à l'extérieur de ses locaux, des **contes** d'Afrique et de Suisse (Globlivres 2017, p. 15)

En dehors des activités et services proposés, la bibliothèque Globlivres « met ses locaux à disposition de différents organismes, en échange d'une petite rétribution permettant de couvrir les frais » (Globlivres 2017, p. 17). Ainsi, diverses structures viennent à la bibliothèque pour différentes activités :

- L'association Lire et Ecrire propose un cours pour adultes les mercredis soir.
- Le premier mardi soir du mois, la CISE organise des séances d'information sur la naturalisation pour les habitants de Renens.
- « L'école Parsayan donne deux fois par mois, le dimanche après-midi, des cours de persan à des enfants » (Globlivres 2017, p. 17).

Au niveau des collections, la bibliothèque met à disposition des lecteurs (enfants, adolescents et adultes) plus de 34'000 documents, principalement de la fiction (romans dans la langue d'origine ainsi que des traductions), mais également quelques documentaires (santé, cuisine, histoire), contes, comptines, bandes dessinées, albums illustrés, ainsi que des méthodes d'apprentissage du français, des dictionnaires, des livres bilingues et des livres multimédia en 282 langues (Utz 2018, Prodon 2017, p. 125). Les vingt-et-une langues les plus empruntées sont, dans l'ordre des prêts : le français, l'espagnol, le portugais, le persan, l'anglais, le tamoul, le turc, le tigrigna, l'arabe, l'italien, l'albanais, le russe, l'allemand, le serbo-croate, le chinois, le somali, le polonais, le japonais, l'amharique, le kurde et le macédonien. (Globlivres 2017, p. 19).

4.1.3 Genève

4.1.3.1 Centre d'intégration culturelle

Autrefois appelé « Bibliothèque interculturelle », le CIC, situé à Carouge, « a pour but de favoriser l'intégration culturelle des migrants » (Genève, Croix-Rouge genevoise 2018). Pour répondre à cet objectif, il propose différentes activités et services. Parmi ces derniers, nous pouvons mentionner les **cours de français pour adultes** comprenant plusieurs niveaux (des cours standards aux cours intensifs) et permettant aux participants de pouvoir communiquer en français dans diverses situations du quotidien. Ces cours sont ouverts à tous les publics, mais les places étant limitées, la priorité est accordée aux personnes en possession d'un permis N, F, B réf. ou C. La durée des cours est de quatre mois à raison de deux heures par semaine pour les cours standards et de six heures par semaine pour les cours intensifs. Afin de pouvoir y participer, chaque personne doit se soumettre à une évaluation de niveau de langue qui lui permettra d'être placée dans un cours correspondant à ses compétences.

Un cours intitulé « **Les bases du travail de bureau 1** » permet d'apprendre à utiliser la suite bureautique MS Office et à rechercher les actualités concernant le marché du travail²⁵. La durée du cours est de dix semaines à raison de six heures par semaine. Comme pour les autres cours, le nombre de place est limité et la priorité va aux personnes en possession d'un permis N, F, B réf. ou C. Il est également possible de participer à un « **troc de langue** », activité proposant « des heures de conversation [...] organisées avec un partenaire linguistique ». (Genève, Croix-Rouge genevoise 2018).

Outre les différents cours, le CIC propose un service d'« **Ecrivain public** » fonctionnant sur le même principe que celui proposé par Globlivres (cf. chapitre 4.1.2.1). La fréquence

²⁵ Entretien téléphonique avec Mme Morgane Possetti, stagiaire au Centre d'intégration culturelle, Genève, 19 avril 2018.

diffère cependant, puisqu'il s'agit, pour le CIC, d'offrir une permanence journalière. Autres informations à mentionner, l'inscription au CIC est obligatoire pour pouvoir bénéficier de ce service, et aucune lettre juridique ni aucune déclaration d'impôts ne sont prises en compte (Genève, Croix-Rouge genevoise 2018).

D'autres activités plus ponctuelles sont également organisées dans les locaux de la bibliothèque. Ouvertes à tous, elles ont pour but de mettre en avant et de favoriser la diversité culturelle. En voici quelques exemples (CIC-Centre d'intégration culturelle 2018) :

- Une **soirée musicale** avec un groupe composé de trois musiciens algérien, mexicain et slovaque proposant un voyage musical à travers différents pays. L'événement est gratuit, mais à la sortie, les gens peuvent donner un peu d'argent s'ils le souhaitent.
- Une **exposition de livres** sur le racisme, dans le cadre de la semaine de lutte contre le racisme
- Une **lecture de contes** liés à la tolérance, pour les adultes et les enfants
- Une **soirée de rencontre** avec l'écrivain Romain Puértolas qui aborde le thème de la migration dans l'un de ses romans à succès intitulé *L'extraordinaire voyage du fakir qui était resté coincé dans une armoire Ikea*.

Concernant les collections, le CIC propose différents types de documents : romans, contes et légendes du monde, dictionnaires, livres bilingues, méthodes de langues... dans 295 langues différentes²⁶. Concernant les documents en langues étrangères les plus empruntés, il s'agit des romans, suivis par les méthodes de langues pour apprendre le français. Les langues les plus empruntées sont : l'arabe et l'espagnol, suivies par le farsi et le tigrigna²⁷.

4.1.4 Fribourg

4.1.4.1 LivrEchange

La bibliothèque interculturelle de Fribourg est un lieu de rencontre contribuant à la cohésion sociale, mais offrant également à chacun la possibilité de trouver des livres dans sa langue maternelle et donc de conserver un lien avec sa culture d'origine (LivrEchange 2014, p. 2).

Divers activités et services à destination du public allophone adulte sont proposés par la bibliothèque. Ces derniers sont répartis en deux groupes : les activités hebdomadaires, et les événements interculturels. Voici un échantillon de quelques activités hebdomadaires et services :

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.

- **Visites de groupes** : organisées sur rendez-vous et à destination des adultes suivant des cours de langues proposés par d'autres organisations telles que l'OESO, Caritas, La Croix-Rouge...mais également à destination des classes d'enfants et d'adolescents. Ces visites ont pour objectif de : « faire connaître LivrEchange et ses collections auprès des potentiels utilisateurs, mais aussi de promouvoir les différentes langues et cultures » (LivrEchange 2016, p. 6).
- **Ateliers de langues** : il existe trois ateliers différents : le « Bonjour ça va » pour les débutants souhaitant apprendre leurs premiers mots de français, le « Papoter » pour les personnes ayant déjà acquis les bases du français et désirant discuter, débattre, échanger..., et le « Plauderstunde Deutsch » pour les personnes souhaitant améliorer leurs connaissances de la langue allemande. Ces ateliers, qui ont le même objectif que « Chez nous – chez vous » proposé par Globlivres (cf. chapitre 4.1.2.1), sont animés par des personnes bénévoles, sont gratuits, et ne demandent aucune inscription (LivrEchange 2017a, p. 14). Il est à noter que les enfants n'y sont pas admis, ceci dans le but de permettre aux apprenants « un travail en toute tranquillité » (LivrEchange 2017b).
- **« Auto apprentissage »** : durant les heures d'ouverture de la bibliothèque, trois ordinateurs sur lesquels sont installés d'une part, des liens internet vers des sites d'apprentissage des langues et d'autre part, des CD de méthodes de langues, sont mis à disposition des usagers (sur présentation d'une carte de lecteur valable). Ces outils permettent principalement aux apprenants « d'acquérir du vocabulaire et de la grammaire, et d'exercer [leurs] compétences de lecture et de compréhension » (LivrEchange 2016, p. 21). Ainsi, les personnes ne maîtrisant pas encore assez bien le français pour pouvoir participer aux ateliers de langues peuvent renforcer leurs connaissances grâce à l'auto apprentissage orienté sur les apprentissages de base et de premier niveau (jusqu'au niveau B1). Aucune inscription ni aucun frais ne sont demandés pour bénéficier de ce service (LivrEchange 2016, p.21).
- **Brochures multilingues** : sur la page d'accueil du site web de l'institution, nous trouvons des brochures dans les langues suivantes : albanais, amharique, anglais, arabe, chinois, croate, espagnol, italien, polonais, portugais, russe, serbe, somali, tamoul, tigrigna, turc et vietnamien. Ces brochures contiennent des informations sur le nombre approximatif de langues ainsi que sur les activités organisées par la bibliothèque et les services proposés (LivrEchange 2017b).

Concernant les événements interculturels, nous pouvons mentionner les « **ContEchanges** » qui s'adressent aussi bien aux adultes qu'aux enfants. Des conteurs d'horizons variés viennent raconter des histoires en différentes langues. Pour exemple, en 2017, cette activité a eu lieu onze fois et 295 personnes ont pu écouter des contes en tigrigna, arabe, turc, portugais, albanais, italien, anglais, allemand et français (LivrEchange 2017a, p. 11).

D'autres activités plus ponctuelles s'adressant également à un public non allophone ont également lieu à la bibliothèque ou hors les murs. Pour citer quelques exemples, en 2014, une **exposition bilingue** intitulée *Moi, raciste ?!* a été organisée en collaboration avec l'IMR de l'Etat de Fribourg, et dans le cadre de la « Semaine contre le racisme », une **pièce de théâtre** intitulée *Tous acteurs et actrices contre le racisme* s'est jouée à la bibliothèque (LivrEchange 2015, p. 8). Le 10 mars 2018, la bibliothèque a participé au

« **Samedi des bibliothèques** » à Fribourg et a organisé des animations et jeux dans la bibliothèque pour les plus jeunes. Elle a également mis sur pied une exposition d'une sélection de documents multilingues sur le thème de la santé et du bien-être pour les plus grands, avec, à la fin de la journée, un goûter offert (LivrEchange 2017b).

Au niveau des collections, LivrEchange offre trois collections comprenant des documents en 247 langues (LivrEchange 2016, p. 12). Une première collection s'adresse aux jeunes de zéro à quatorze ans et propose des romans, des contes, des bandes dessinées, des documentaires, ainsi que des livres bilingues et multilingues. Une deuxième collection s'adresse aux adultes de quinze à nonante-neuf ans et propose les mêmes types de documents que la collection pour les jeunes. Une troisième collection est composée de méthodes de langues, ainsi que de dictionnaires bilingues (LivrEchange 2017b).

4.1.5 Neuchâtel

4.1.5.1 Bibliomonde

Bibliomonde est la bibliothèque multiculturelle et multilingue de Neuchâtel, gérée entièrement par des bénévoles. Son objectif est de

« Permettre aux nombreux allophones [de la région neuchâteloise] de garder un contact avec leur culture, leur langue écrite [ou encore] de se familiariser avec la langue française »
(Bibliomonde 2018)

À l'inverse, elle est également ouverte aux francophones désireux d'apprendre d'autres langues. Les animations organisées par la bibliothèque ont pour but de « sensibiliser [ses publics] aux autres cultures » (Bibliomonde 2018). Ainsi, diverses actions sont organisées chaque année. En voici quelques exemples :

Afin de répondre à son objectif annuel d'organiser une ou deux manifestations autour d'un auteur ou d'une communauté, la bibliothèque a invité, en 2014, Fanny Vaucher, une auteure suisse, à parler du thème de son livre intitulé *Pilules polonaises* le temps d'une soirée. La présentation fut suivie par une dégustation de spécialités polonaises. Cet événement a été organisé en partenariat avec POLNE (Bibliomonde 2018). En 2015, dans le cadre des « Lundis des Mots » (mouvement issu de plusieurs associations neuchâteloises et créé dans le but de faire vivre la littérature en animant la zone piétonne de Neuchâtel) (Serex, Juvet, Gabus et Franière Filliger 2018), la bibliothèque a reçu Cescò Reale, passionné de langues qui en maîtrise une dizaine. Ce « jongleur de mots » a donné une conférence interactive durant laquelle il a proposé au public « des jeux de mots basés sur des phrases à double sens, en français, puis en espéranto, espagnol, italien, latin, chinois et autres langues ». (Jeannottat 2015).

La bibliothèque propose également un « **atelier mamans-enfants** » durant lequel ces publics peuvent découvrir des livres dans leur langue ainsi que des méthodes d'apprentissage du français (Bibliomonde 2015, p. 5).

Un **stand de présentation** de la bibliothèque se tient chaque année au Temple du Bas, lors de la cérémonie d'accueil des nouveaux arrivants (Bibliomonde 2015, p.5).

Des **visites de la bibliothèque** sont organisées pour les centres d'accueil pour requérants d'asile, pour le RECIF (Centre de formation pour femmes immigrées et suisses), pour des classes d'élèves non-francophones, des classes JET, des classes de français pour étrangers, ainsi que pour d'autres groupes de personnes allophones (Bibliomonde 2015, pp. 4-5).

Finalement, deux bénévoles de la bibliothèque peuvent, sur demande, aider et soutenir les personnes en apprentissage du français (Bibliomonde 2015, p. 5).

Outre les activités, Bibliomonde propose une **brochure d'information en six langues** (anglais, français, allemand, italien, espagnol et russe) contenant les heures d'ouverture de la bibliothèque, la finance d'inscription, le nombre de documents et de langues à disposition, ainsi que les coordonnées de la bibliothèque. Une autre brochure est également disponible en anglais, italien, polonais, russe et turc qui permet de faire une donation et présente les services de la bibliothèque et les types de documents à disposition. Les horaires ainsi que les coordonnées de la bibliothèque y figurent également.

Concernant les collections, en 2015, Bibliomonde disposait de 18'409 ouvrages répartis en 126 langues, les plus demandées étant l'anglais, le français (pour les méthodes d'apprentissage), l'espagnol, le russe et le tigrigna, suivis par l'italien, le portugais, l'arabe, le persan et le turc (Bibliomonde 2015, p. 4). Sur le site web de la bibliothèque, un onglet « Nouveautés par langue » nous donne des informations sur les nouveaux livres et les nouvelles langues. Pour chacune des langues, la bibliothèque propose différents types de documents tels que des romans, des contes, des méthodes pour l'apprentissage de la langue, et des dictionnaires bilingues. (Bibliomonde 2018).

4.2 À l'étranger

4.2.1 En France

4.2.1.1 Noisy-le-Sec

4.2.1.1.1 La Médiathèque Roger Gouhier

La Médiathèque Roger Gouhier est composée d'un bâtiment principal, accueillant des lecteurs de tous âges, ainsi que d'une annexe réunissant dans un même lieu une Médiathèque et une ludothèque destinées aux enfants de leur plus jeune âge jusqu'à quatorze ans (Médiathèque Roger Gouhier 2018a).

Diverses activités sont proposées à destination du public adulte allophone. En voici quelques exemples :

La médiathèque travaille en partenariat avec les cours d'alphabétisation et propose, tout au long de l'année (selon des jours précis et un nombre limité de personnes), **des ateliers multimédia** déclinés en plusieurs formules pour les groupes FLE et ASL. Pour ces ateliers, la médiathèque a créé un portail donnant accès à une sélection de sites dédiés à l'initiation à l'utilisation d'internet ainsi qu'à l'apprentissage du français. Les ressources sont classées en fonction des trois niveaux suivants : débutant (alphabétisation), intermédiaire et avancé. D'autres sites web pour s'informer, trouver un emploi, se déplacer, ou encore se divertir ont été sélectionnés afin de faciliter la vie quotidienne du public allophone adulte établi à Noisy-le-Sec. Ces sites web ont été choisis par l'équipe multimédia de la Médiathèque et « constituent le point de départ des ateliers menés tout au long de l'année, mais ils sont accessibles aux participants [...] de manière autonome et individuelle » (Médiathèque Roger Gouhier 2018b). Ci-dessous les différentes formules des ateliers (Médiathèque Roger Gouhier 2018b) :

- **Visite découverte de la médiathèque sur un rendez-vous** : les participants « s'approprient » la médiathèque afin de pouvoir utiliser ses services de manière individuelle et autonome. Ils suivent une présentation des espaces et des ressources à disposition ainsi que du personnel présent pour les aider. La visite de la médiathèque permet aux participants de comprendre son organisation et de trouver ce dont ils ont besoin. Une inscription à cette dernière est également possible durant cette visite découverte.
- **Visite découverte de la médiathèque et initiation multimédia sur deux rendez-vous** : lors du premier rendez-vous, les participants découvrent la médiathèque (cf. première formule) et lors du second rendez-vous, ils suivent une initiation, dans l'espace multimédia de l'institution, leur permettant d'acquérir les bases du multimédia, à savoir, le démarrage d'un ordinateur, le lancement d'internet, le maniement de la souris...Pour cette initiation, divers sites et exercices sont prévus.
- **Visite découverte de la médiathèque et ateliers multimédia autour des ressources d'apprentissage du français sur trois rendez-vous** : le premier

rendez-vous correspond à la première formule. Pour les deux rendez-vous suivants, les participants utilisent la sélection de sites d'apprentissage du français. Le référent de l'atelier choisit un thème de travail, et les participants utilisent les ressources adéquates correspondant au thème. Ils peuvent ensuite poursuivre les exercices de manière autonome.

- **Visite découverte de la médiathèque et atelier multimédia autour d'un thème pratique sur deux rendez-vous** : le premier rendez-vous correspond à la première formule. Lors du second rendez-vous, les participants doivent faire des exercices de recherche selon un thème imposé par le référent de l'atelier. Ces recherches peuvent par exemple porter sur l'utilisation du site web de la ville afin que les participants puissent par la suite être autonomes dans leurs diverses démarches quotidiennes.

A côté des ateliers multimédia, la bibliothèque propose des **ateliers de conversation** deux fois par semaine (hors vacances scolaires) s'adressant « à toutes les personnes qui ont des bases en français, désireuses de s'améliorer à l'oral » (Médiathèque Roger Gouhier 2018a). Ces ateliers, préparés par deux bibliothécaires de la Section Adulte, comportent différents points (Médiathèque Roger Gouhier 2018a) :

- Présentation des apprenants et de la médiathèque avec une mise en évidence des documents dédiés aux publics allophones : français langue étrangère, romans « français facile », romans sur des supports audio...
- Présentation par les bibliothécaires d'une règle de grammaire, de conjugaison ou de syntaxe aux apprenants, qui doivent ensuite réaliser des exercices et construire des phrases en appliquant la règle
- Organisation d'une discussion ou d'un débat autour d'une thématique sociétale (publicité, mariage...) dans le but d'enseigner aux apprenants à bien construire un discours
- Mise en situation à travers des jeux de rôle (prendre rendez-vous chez le médecin, s'inscrire à la cantine...), ceci afin que les apprenants puissent « acquérir [le] vocabulaire [nécessaire] aux démarches quotidiennes et mieux comprendre le fonctionnement de la société française » (Médiathèque Roger Gouhier 2018a)

Si ces ateliers permettent le renforcement des connaissances linguistiques, ils ont avant tout pour objectif d'offrir « une meilleure compréhension de l'environnement culturel et social du pays accueillant [les personnes allophones] » (Médiathèque Roger Gouhier 2018a).

Une fois par mois, l'**atelier de conversation** devient **numérique**. Les discussions se créent autour d'une ressource numérique que les apprenants doivent décrire et décrypter avec l'aide des bibliothécaires (Médiathèque Roger Gouhier 2018a).

Un autre service mis à disposition par la Médiathèque Roger Gouhier est l'**autoformation**, gratuit et ouvert à tous, et permettant une formation en autonomie sur les thèmes suivants : langues étrangères, français, informatique (programmation,

graphisme, dactylographie), bureautique (Word, Excel...), code de la route, cours et conférences, bricolage, cuisine, photographie ou encore couture. Ce service fonctionne de la même façon que l'« Auto apprentissage » proposé par LivrEchange (cf. chapitre 4.1.4.1).

Une activité particulièrement intéressante favorisant l'intégration fut organisée par la médiathèque dans le cadre du cinquantième anniversaire de l'indépendance de l'Algérie. **Un ensemble d'animations a été proposé, sur le thème « France-Algérie : deux siècles d'amour et de haine »**, avec une sélection bibliographique, une exposition de photographies ainsi qu'un concert de musique châabi (genre musicale algérien) (Leprevost-Grancher 2013, p. 32).

Au niveau des collections, la Médiathèque de Noisy-le-Sec possède un fonds spécifique à destination des publics allophones composé de méthodes de langues (pour le français et les langues étrangères), d'ouvrages, de cédéroms et documents audio en langues étrangères et de livres bilingues (Médiathèque Roger Gouhier 2018a).

4.2.1.2 Bobigny

4.2.1.2.1 Les bibliothèques Elsa Triolet et Emile Aillaud

Les bibliothèques de Bobigny sont composées d'une bibliothèque centrale, Elsa Triolet, d'une bibliothèque de quartier, Emile Aillaud, et d'un bibliobus (Bobigny 2018).

En matière d'actions à destination du public allophone adulte, les bibliothèques de Bobigny offrent un **accueil aux adultes en formation**. Plusieurs organismes ou associations dispensent des formations pour les adultes « en apprentissage du français comme langue étrangère, en alphabétisation, en insertion ou en remise à niveau » (Bobigny 2018). A travers cet accueil, la bibliothèque propose divers services et activités (Bobigny 2018) :

- Accueil de groupes, visite de la bibliothèque avec présentation des collections et des services
- Prêt de méthodes de langues
- Mise à disposition d'un fonds de livres en français facile
- Prêt de méthodes de préparation aux concours et de recherche d'emploi
- Prêt de documents sur les métiers
- Projection de films documentaire ou de fiction, suivie de débats
- Mise à disposition de l'espace multimédia pour les formateurs souhaitant utiliser les ressources multimédia de la bibliothèque avec leurs apprenants. Ces ressources multimédia sont les suivantes : sélection de sites d'autoformation, d'apprentissage des langues, d'initiation à internet et de recherche d'emploi.

Des **ateliers de conversation** appelés « **Histoire de causer** » sont également proposés par la bibliothèque Elsa Triolet. Si ces ateliers sont ouverts à tous, ils sont avant tout destinés aux personnes en apprentissage du français (Bobigny 2018).

Deux autres services intéressants peuvent être relevés (Bobigny 2018) :

- Sur leur site web, les bibliothèques de Bobigny offrent, tout comme la médiathèque Roger Gouhier, un **espace d'autoformation** ouvert à tous, pour le code de la route, l'informatique, les langues et le français et FLE. Pour chaque domaine, une sélection de sites web est mise à disposition.
- Un **guide multilingue** est également disponible en ligne dans six langues différentes (anglais, arabe, chinois, tamoul, turc et français). Plusieurs informations utiles sont contenues dans ce guide présentant la bibliothèque comme gratuite et ouverte à tous : que trouvons-nous à la bibliothèque ? Que pouvons-nous faire à la bibliothèque ? Comment s'inscrire ? Où la trouver ?

Concernant les collections à destination des publics allophones, les bibliothèques de Bobigny proposent un large choix de documents en langues étrangères (Bobigny 2018) :

- Des livres pour enfants et adultes en anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, russe, tamoul, turc, vietnamien...
- Des romans, des documentaires, des bandes dessinées et des albums
- Des méthodes d'apprentissage des langues sous forme de livres, CD et cédéroms
- Des revues et des livres bilingues
- La presse internationale en ligne pour les langues suivantes : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, tamoul et turc
- Des films de fiction en version originale
- Des méthodes de français et des livres en français facile

4.2.2 Au Canada

4.2.2.1 Toronto

4.2.2.1.1 La Toronto Public Library

La Bibliothèque publique de Toronto ou en anglais Toronto Public Library est « le plus grand système de bibliothèques publiques en Amérique du Nord » (Wikipédia, Bibliothèque publique de Toronto), avec cent succursales (Toronto Public Library 2018).

A Toronto, la population est très cosmopolite, puisque près de la moitié de cette dernière est étrangère et parle une langue maternelle différente de l'anglais. Ainsi, afin de répondre au mieux aux besoins de ses publics hétérogènes, la Bibliothèque publique de Toronto leur propose des services adaptés afin de faciliter leur intégration (Leprevost-Grancher 2013, p. 56). Sur la page d'accueil du site web de l'institution nous trouvons une section « New to Canada » qui rassemble tous les programmes, services et collections à disposition des publics non-anglophones. Ainsi, ils peuvent apprendre

l'anglais et mieux comprendre le fonctionnement de la société canadienne. En voici quelques exemples (Toronto Public Library 2018) :

- L'onglet « **Library Information for Newcomers to Canada** » présente, dans plus de quarante langues (chaque langue étant indiquée en anglais puis dans la langue d'origine), les différents services de la bibliothèque, tous gratuits, pour aider les nouveaux arrivants à s'installer dans leur nouvelle ville. Ainsi, ces derniers peuvent se rendre à la bibliothèque (dans l'une des cent succursales) pour :
 - Obtenir une carte de bibliothèque
 - Utiliser les ordinateurs (accès à internet, à de nombreuses bases de données ainsi qu'au traitement de texte)
 - Emprunter des documents
 - Télécharger des ressources électroniques pour l'apprentissage de l'anglais
 - Assister à des séances d'information sur l'assurance-emploi en différentes langues
 - Etc.
- L'onglet « **Citizenship Test** » propose un test pratique réalisé par la bibliothèque pour aider les nouveaux arrivants à se préparer à l'examen de citoyenneté canadienne imposé à chacun d'entre eux pour devenir citoyen canadien. Pour pouvoir se préparer à ce test, le livre *Découvrir le Canada* leur sera utile. La bibliothèque le met donc à disposition en rayon ou en ligne (à lire ou à écouter). Outre le prêt de documents et le test pratique, la bibliothèque organise des ateliers de préparation à l'examen de citoyenneté.
- L'onglet « **Learn English - ESL** » donne des informations sur les différents livres, outils en ligne et cours (horaires et niveaux) proposés par la bibliothèque pour aider les personnes allophones à apprendre l'anglais comme seconde langue. En plus des cours, sont proposés des cercles de conversation en anglais avec un indigène bénévole sur des sujets d'actualité ou du quotidien.
- L'onglet « **Settling in Toronto** » donne de plus amples informations concernant une éventuelle rencontre avec un travailleur en établissement qui pourrait faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. De nombreuses succursales de la bibliothèque possèdent un agent d'établissement prêt à leur venir en aide.

Concernant les collections en langues étrangères, la bibliothèque publique de Toronto met à disposition des livres, des films, de la musique et des ressources numériques dans plus de quarante langues différentes. Sur le site web de l'institution, une liste de ces langues est proposée et pour chacune d'entre elles, l'utilisateur peut cliquer dessus afin de voir quelles ressources sont à disposition dans la langue sélectionnée. Une nouvelle page s'ouvre alors, qui correspond au catalogue de la bibliothèque et il est possible de faire une recherche en utilisant différents filtres proposés dans la barre de gauche par types de documents, par genre, par année, par auteur, par nouveauté, par âge, par sujet...

Dans les types de documents, il n'y a pas de distinction faite entre les romans, documentaires, bandes dessinées... qui sont tous considérés comme des livres. Il y a en revanche une distinction entre les livres, les e-books, les vidéos et films, la musique, les images, les magazines et journaux... Comme évoqué précédemment, dans la liste, chaque langue est écrite en anglais, puis dans la langue d'origine, par exemple pour le français, il est écrit « French » et à côté « Français », ce qui facilite la compréhension des personnes allophones (Toronto Public Library 2018).

4.2.3 Aux États-Unis

4.2.3.1 New York

4.2.3.1.1 *La New York Public Library*

Avec ces nonante-deux sites répartis dans les trois arrondissements de New-York abritant le tiers de la population immigrante de la ville (New York Public Library 2018), la NYPL est la deuxième plus grande bibliothèque publique des États-Unis (Wikipédia, New York Public Library). Située dans une ville très cosmopolite, la NYPL est un lieu « propice à l'échange d'idées » (Kuenzy 2017), au partage et à l'apprentissage.

Afin de répondre aux besoins variés d'une population multiculturelle, la NYPL propose une série de programmes et services afin d'aider les personnes immigrantes allophones « à comprendre et à interagir avec la culture, le gouvernement et le système éducatif des États-Unis » (Traduction personnelle. New York Public Library 2018)²⁸, ceci afin qu'elles puissent s'intégrer au mieux dans la ville et le pays.

Sur le site web de l'institution, une page intitulée « **Immigrant Services** » regroupe les différentes offres à destination des personnes migrantes et allophones. En voici quelques-unes (New York Public Library 2018) :

Des **cours gratuits d'anglais** sont proposés à ceux qui veulent apprendre la langue ou parfaire leurs connaissances. En général, les cours ont lieu durant dix semaines à raison de deux jours par semaine, répartis sur toute l'année. Ces derniers s'adressent à tous les niveaux : débutants, intermédiaires et avancés. Les étudiants souhaitant s'inscrire aux cours doivent d'abord assister à une séance d'information, puis s'inscrire aux cours désirés. Afin que chacun puisse être placé dans un cours dont le niveau lui correspond, des tests de connaissances sont effectués. Deux types de cours d'anglais sont proposés dans plus de quarante bibliothèques des divers arrondissements de New York : les cours ESOL pour les « locuteurs non natifs » afin d'améliorer l'écoute, l'expression orale, la

²⁸ Texte original : « The Library helps non-English speaking immigrants understand and interact with the culture, government, and educational system of the United States » (New York Public Library 2018)

lecture et l'écriture, et les cours d'éducation de base pour les adultes parlant déjà l'anglais mais désirant améliorer leur lecture et leur écriture. Les apprenants de niveau intermédiaire des cours ESOL peuvent pratiquer l'anglais en regardant des vidéos, ou en parlant avec des bénévoles de la bibliothèque des événements actuels de la ville de New York, de la vie de famille, des vacances... Ils ont également la possibilité de se préparer à l'examen en vue de l'obtention de la citoyenneté des États-Unis.

En dehors des cours de langues, une **assistance juridique** (rencontre avec un avocat, assistance au dépôt de demandes d'aide pour la naturalisation ou pour un ajustement de statut...) ainsi que des **conseils financiers** gratuits et confidentiels sont offerts aux personnes souhaitant devenir citoyens américains.

Il existe un programme intitulé « **New Americans Corners** » (NAC) qui a pour objectif de servir les immigrants en créant un espace qui leur est dédié avec des sources d'information sur la citoyenneté et sur d'autres sujets liés à l'immigration ainsi que des ressources pour la préparation aux tests d'anglais. Ce programme a été établi en partenariat avec la Ville de New York pour « promouvoir la citoyenneté pour tous les New-Yorkais » (Traduction personnelle. New York Public Library 2018)²⁹. D'autres collaborateurs participent au projet : la Brooklyn Public Library, la Queens Library, les United States Citizenship and Immigration Services, le Mayor's Office of Immigrant Affairs.

Au niveau des ressources à disposition, il existe un onglet « **English Resources** » qui propose une série de liens vers des sites web, des dictionnaires, des grammaires, des réseaux sociaux... pour apprendre l'anglais. Un autre onglet « **Citizenship Resources** » met à disposition des documents de la bibliothèque ainsi que des ressources en ligne pour se préparer à l'examen de citoyenneté. Une liste des organisations à but non-lucratif ainsi que des associations pour les immigrants est également à disposition sous cet onglet. Au fond du site web de l'institution, une section « **Language** » s'ouvre sur une liste de vingt-et-une langues (écrites en anglais et dans la langue d'origine). Pour chaque langue, nous trouvons l'ensemble des livres (romans, magazines, journaux...), de la musique et des vidéos disponibles à la NYPL. Pour le chinois, le russe et l'espagnol, nous trouvons de plus amples informations sur la bibliothèque et son utilisation, la politique de confidentialité, les règles et règlements

²⁹ Texte original : « [...] to promote citizenship of all New Yorkers » (New York Public Library 2018)

généraux, des conseils de sécurité sur internet pour les enfants et les adolescents...(New York Public Library 2018).

Rapport-Gratuit.com

5. Sondage

Afin de comprendre les raisons pour lesquelles les adultes allophones martignerains fréquentent peu ou pas la MV-My, et de connaître leur représentation de l'institution ainsi que leurs besoins et attentes en matière de documents et d'activités, j'ai réalisé un questionnaire à leur attention.

5.1 Modalités du questionnaire

Le questionnaire que vous trouverez en annexe (Annexe 1) a été réalisé avec le logiciel LimeSurvey mis à disposition des étudiants de la HEG durant leur cursus académique. Le questionnaire comporte quarante questions au total, mais les répondants ne doivent jamais répondre à toutes les questions. En effet, certaines questions s'affichent (ou non) en fonction de la réponse à la question précédente. Ainsi, il faut prévoir entre quinze et vingt minutes pour le compléter. Le temps prévu pour répondre est calculé de manière large, car le questionnaire est rédigé en français, et les répondants ne sont pas de langue maternelle française. Les quarante questions sont réparties en quatre catégories qui sont les suivantes :

- Partie 1 : *Informations personnelles* (8 questions)
- Partie 2 : *Médiathèque Valais-Martigny (connaissance du lieu, connaissance des collections et fréquentation)* (21 questions)
- Partie 3 : *Représentation de la Médiathèque Valais-Martigny* (3 questions)
- Partie 4 : *Besoins et attentes en termes d'offre à la Médiathèque Valais-Martigny* (8 questions)

Avant de faire parvenir ce questionnaire à mon public-cible, j'ai choisi de le faire tester, afin d'éviter les erreurs, oublis, fautes d'orthographe... et afin de savoir si le temps que j'avais fixé pour le remplir était réaliste. Ainsi, j'ai soumis mon questionnaire à une vingtaine de personnes : mon conseiller M. Michel Gorin, l'assistant de mon conseiller M. Matthieu Cevey, ma mandante Mme Tania Darbellay, la Directrice de la MV-My Mme Sylvie Délèze, une collaboratrice de la MV-My, Mme Anouck Joris, ainsi que quelques camarades de classe et amis.

Une autre personne à qui je n'avais pas prévu de faire tester mon questionnaire s'est proposée de le faire, car elle est en contact régulier avec des personnes allophones et m'a assuré qu'elle pouvait m'aider à simplifier les questions si cela s'avérait nécessaire. Il s'agit de Mme Rosemarie Fournier, Directrice de l'Association Lire et Ecrire Valais.

Dès lors, j'ai pu avoir de bons retours ainsi que de nombreux conseils pour améliorer et simplifier mon questionnaire. Les éléments principaux à modifier portaient

principalement sur le vocabulaire utilisé ainsi que sur la tournure de certaines phrases, souvent trop compliquées pour un public non-francophone. D'autres éléments plus minimes ont pu être modifiés : ajouts dans les réponses possibles à cocher, ajout de la case « Autre » pour certaines questions, correction d'une faute d'orthographe, suppression de mon numéro de téléphone dans le texte introductif du questionnaire... Dans l'ensemble, les retours ont été positifs, et beaucoup m'ont dit que le questionnaire était bien construit et très complet.

5.2 Méthodologie

5.2.1 Choix de l'échantillon

Au début de mon travail, je souhaitais cibler l'ensemble de la population allophone martigneraïne, toutes tranches d'âge confondues. Cette décision impliquait de préparer deux questionnaires bien distincts : un pour les enfants et les adolescents, et un pour les adultes. Or, après discussion avec M. Cevey, il m'est apparu que je n'aurais pas assez de temps pour préparer les deux questionnaires. Il a donc fallu que je fasse un choix : cibler soit les adultes, soit les enfants. Etant donné qu'à l'heure actuelle, il existe déjà une offre pour les enfants au niveau de la bibliothèque interculturelle de Martigny, il est apparu plus judicieux de me concentrer sur les adultes, ce qui a été approuvé par ma mandante ainsi que par la Directrice de la MV-My.

Avant de poursuivre, il est nécessaire d'expliquer la raison de mon choix de prendre en compte uniquement la population allophone **martigneraïne** adulte, et non celle des régions avoisinantes. La MV-My étant une médiathèque communale, elle s'adresse en premier lieu aux habitants de Martigny. De plus, les villages alentours tels que Charrat, Saxon ou encore Fully, possèdent leur propre bibliothèque communale, raisons pour lesquelles j'ai choisi de me concentrer sur les Martigneraïn(e)s. Cependant, ce choix ne vise pas à restreindre l'accès de la MV-My uniquement à la population de la ville, car la MV-My étant une bibliothèque de lecture publique, elle est bien évidemment ouverte à tous. De plus, étant la plus grande bibliothèque du district de Martigny, d'autres personnes des régions alentour la fréquentent. Ainsi, ma décision fut de privilégier en premier lieu les habitants de Martigny, comme le fait la MV-My, sans pour autant fermer la porte aux personnes demeurant dans les régions avoisinantes.

Afin d'avoir un échantillon représentatif de la population martigneraïne allophone adulte, ma première idée fut de faire un choix concernant les différentes nationalités. En effet, comme mentionné précédemment, cent-six nationalités sont présentes à Martigny, or pour la plupart d'entre elles, le nombre de leurs représentants est minime, ce qui n'est pas significatif. En effet, si nous prenons pour exemple le Danemark, il n'y a qu'une seule

personne ayant cette nationalité (Grange 2017b, p. 1). Dès lors, j'ai pu utiliser le fichier statistique de la population étrangère au 31.12.2017 (Grange 2017b) et j'ai décidé de me concentrer sur les nationalités comptant plus de cent membres, à savoir, les nationalités italienne, portugaise, espagnole, serbe, kosovare, érythréenne et syrienne. Cependant, j'ai dû modifier cette idée de départ, pour deux raisons. La première est qu'il existe, comme mentionné précédemment, des personnes allophones ayant la nationalité suisse, qu'il ne fallait pas négliger. La deuxième fut ma rapide prise de conscience, en contactant quelques premières associations en vue de distribuer le questionnaire, de la difficulté d'atteindre ma population-cible. Il était donc préférable de ne pas restreindre cette dernière à uniquement quelques nationalités. En effet, en étant trop sélective, je risquais de ne pas avoir assez de réponses pour que les résultats de mon sondage soient exploitables.

De plus, je me suis très vite aperçue que plusieurs nationalités peuvent avoir la même langue. Par exemple, une personne de nationalité péruvienne parle espagnol au même titre qu'une personne de nationalité espagnole, et il en va de même pour une personne de nationalité cap-verdienne qui parle portugais, tout comme une personne de nationalité portugaise. Ainsi, j'ai jugé davantage pertinent de me baser sur la langue parlée, afin d'adapter mes propositions en fonction du nombre de personnes parlant une même langue et ayant répondu au questionnaire. Je n'ai donc émis aucune restriction concernant les nationalités.

Pour conclure avec l'étape du choix de l'échantillon, j'ai également dû prendre en compte le niveau de maîtrise du français de mon public-cible, afin d'éviter d'obtenir des réponses biaisées dues à une incompréhension des questions. Toutefois, comme il n'est pas facile d'évaluer le niveau de français de chacun, et que je ne souhaitais pas négliger la partie de la population allophone martigneraise adulte qui ne maîtrise pas suffisamment le français pour comprendre les questions, j'ai procédé de la manière suivante : lors de l'envoi de mon questionnaire par e-mail, j'ai spécifié que les questions avaient été rédigées dans un langage qui soit le plus simple possible, mais que des connaissances de base en français étaient néanmoins nécessaires pour les comprendre, à moins de connaître une personne qui puisse jouer le rôle de traducteur ou accompagner les répondants en simplifiant davantage les questions.

Je me suis également rendue à différents cours de français organisés par la Ville de Martigny, et avec l'accord des enseignants, j'ai pu distribuer mon questionnaire imprimé

aux personnes allophones présentes lors de ces cours et le remplir avec elles³⁰. En cas de besoin, l'enseignant était également disponible. Un premier contact a été établi au préalable par l'intermédiaire de M. Sognane, qui a averti les enseignants de ma démarche et de mon passage dans leurs classes. Pour ce cas de figure, il m'a été facile de cibler le niveau de français, et j'ai ainsi évité les niveaux d'alphabétisation de A0 à A1 sur le conseil de M. Sognane, car les personnes n'auraient pas compris les questions (à l'exception d'un cours d'alphabétisation avancé pour lequel l'enseignante m'a affirmé que ses élèves étaient capables de répondre aux questions). La question du niveau de français s'est également posée dans l'autre sens, à savoir, est-ce qu'il n'était pas mieux de ne pas prendre en compte les allophones habitant Martigny depuis un certain temps et maîtrisant le français comme une seconde langue maternelle ? La réponse fut négative, car ce n'est pas parce qu'un allophone maîtrise parfaitement le français qu'il n'aura pas envie d'emprunter des documents dans sa langue maternelle ou de participer à des activités en lien avec sa culture ou sa langue d'origine. Cette hypothèse peut être confirmée par les informations mentionnées précédemment dans le chapitre 4.1.1.1 et fournies par M. Vincent Luisier, bibliothécaire chef de groupe à la MV-Sion : à la MV-Sion, les allophones choisissent d'abord des documents pour apprendre le français, et seulement ensuite, ils commencent à lire des romans dans leur langue maternelle. Au cours de mon entretien à la bibliothèque interculturelle de Monthey A Tous Livres, Mme Cutruzzolà m'a affirmé que ce sont plutôt les personnes allophones bien établies, et donc qui maîtrisent déjà le français, qui auront du plaisir à lire des livres dans leur langue maternelle, à condition qu'elles aiment la lecture³¹. Ainsi, nous constatons que le premier besoin des allophones est d'apprendre le français afin de pouvoir communiquer, et que la lecture de livres, ou plus largement l'emprunt de documents dans leur langue maternelle, ne vient que dans un second temps.

Concernant la distribution de mon questionnaire, je ne me suis pas arrêtée aux cours de français. En effet, je me suis adressée à différentes associations, communautés ou groupes, établis à Martigny, en Valais, ou plus largement en Suisse, ainsi qu'à quelques établissements scolaires de Martigny (afin que les élèves puissent faire parvenir le questionnaire à leurs parents pour ce dernier cas). En annexe (Annexe 3), vous trouverez la liste des institutions ayant répondu favorablement à ma demande. Cette liste n'est donc pas exhaustive, puisqu'elle ne comporte que les institutions qui m'ont

³⁰ La liste des cours avec le niveau du cours ainsi que le nombre de participants se trouve en annexe (Annexe 2).

³¹ Entretien avec Mme Julia Cutruzzolà, responsable d'A tous livres, bibliothèque interculturelle de la ville de Monthey, Monthey, 18 avril 2018.

aidée dans ma démarche et non l'ensemble des institutions contactées. Afin de diffuser mon questionnaire, j'ai également utilisé le réseau social Facebook en publiant un résumé de ma démarche afin de recueillir des volontaires pour participer au sondage. Malheureusement, ce moyen de communication n'a fourni aucun résultat. Enfin, j'ai également utilisé mon réseau personnel et j'ai envoyé mon questionnaire aux personnes de mon entourage qui correspondaient au profil recherché. Je leur ai demandé de le transmettre à leurs propres contacts, si certains d'entre eux correspondaient aussi au profil souhaité. J'ai également fait parvenir mon questionnaire à M. Sognane dont le réseau est très étendu, afin qu'il puisse le transmettre à ses contacts. Comme mentionné précédemment, le questionnaire a été envoyé par e-mail et distribué en version papier aux élèves des cours de français. Les modalités d'envoi ainsi que le format de ce dernier ont été l'objet de nombreuses réflexions et ont engendré un certain nombre de difficultés, raisons pour lesquelles ces éléments seront à nouveau évoqués, de manière plus détaillée, dans le chapitre suivant.

5.2.2 Difficultés rencontrées

Au cours de la réalisation du questionnaire, mais également lors de sa distribution, j'ai été confrontée à de nombreuses difficultés.

La première barrière fut celle de la langue. Deux options auraient été idéales afin d'éviter d'éventuelles incompréhensions de la part des répondants, cependant, elles ont rapidement dû être éliminées, car impossibles à mettre en œuvre. La première option aurait été de réaliser le même questionnaire dans chaque langue parlée par les répondants. Cette solution ne fut pas envisageable pour différentes raisons : je n'avais pas assez de temps pour créer plusieurs questionnaires, et je ne savais pas à l'avance quelles seraient les langues parlées par les répondants (même si j'avais au préalable ciblé les nationalités ayant plus de cent représentants, il existe des dialectes dans certains pays, différents de la langue nationale). De plus, je ne possédais pas les compétences nécessaires pour traduire les questions du français vers d'autres langues. Enfin, je ne disposais pas d'un temps suffisant pour trouver des traducteurs bénévoles afin de traduire le questionnaire dans chaque langue ou chaque dialecte. La seconde option aurait été de ne faire qu'un seul questionnaire en français et de trouver des traducteurs qui puissent accompagner chaque répondant en direct. Cette deuxième option, également impossible à réaliser, fut exclue. À nouveau, il était inenvisageable de trouver un traducteur bénévole pour chaque langue dans le temps qui m'était imparti, et je ne savais pas au préalable quelles seraient les langues parlées par les répondants (à cause des éventuels dialectes). Même si c'eut été le cas, cette solution impliquait, pour

chaque langue, de réunir dans un même endroit les répondants d'une même langue et leur traducteur, car il était évidemment impossible que chaque traducteur se rende chez chaque répondant pour lui apporter son aide.

Ainsi, j'ai fait le choix de rédiger le questionnaire en français uniquement et de faire des questions qui soient les plus simples possibles, ce qui ne fut pas évident, car étant de langue maternelle française, il n'est pas aisé de se mettre à la place d'une personne allophone.

Outre une formulation simple des questions, j'ai également fait le choix de proposer de nombreuses réponses aux questions sous forme de boutons radio ou de questions à choix multiples, ceci dans le but d'éviter le « texte libre », qui complique également le traitement des données. En effet, le questionnaire étant destiné à des personnes allophones, j'ai dû prendre en compte le fait que les répondants ont parfois de la peine à écrire dans une langue qui n'est pas la leur et que le « texte libre » pouvait freiner leur engouement à participer au sondage. Cependant, ces boutons radio et cases à cocher présentent un inconvénient, qui est celui d'induire les réponses des répondants et de ne laisser que peu de place à leur libre expression (Délèze 2018). Afin de pallier au mieux ce problème tout en facilitant le travail des répondants, de nombreuses propositions de réponses ont été créées, et une case « Autre » a été ajoutée aux choix de réponses lorsque cela s'avérait nécessaire.

Lors de la réalisation du questionnaire, j'ai dû prendre en compte différents profils de personnes, afin que chaque répondant puisse se reconnaître dans les questions posées :

- Les personnes qui ne connaissent pas la MV-My et qui souhaiteraient la découvrir
- Les personnes qui ne connaissent pas la MV-My et qui ne souhaitent pas la découvrir (pourquoi ?)
- Les personnes qui connaissent la MV-My mais qui n'y sont jamais allées
 - Parmi ces personnes, celles d'entre elles qui souhaiteraient y aller (pourquoi ?)
 - Parmi ces personnes, celles d'entre elles qui ne souhaitent pas y aller (pourquoi ?)
- Les personnes qui connaissent la MV-My et qui y sont déjà allées (à quelle fréquence et pour y faire quoi ?)
- Pour les personnes qui connaissent la MV-My, savent-elles qu'elles peuvent y trouver des documents en langues étrangères ?
 - Si elles le savent, en ont-elles déjà emprunté ? Si oui combien de fois, si non, pourquoi ?

- Si elles ne le savent pas, seraient-elles intéressées à en emprunter dans leur langue maternelle ? Si non, pourquoi ?

Cet élément me permet d'évoquer la seconde barrière rencontrée, à savoir, celle du format du questionnaire : en ligne ou papier. Pour des questions de délai et de simplification dans la récolte et l'analyse des données, il m'était impossible de créer un questionnaire papier pour chaque profil. J'ai donc choisi de créer un unique questionnaire en ligne et d'ajouter des conditions pour certaines questions, afin que seules celles qui concernent chaque répondant s'affichent. Il aurait donc été plus simple de remplir le questionnaire en ligne uniquement, cependant, beaucoup de personnes correspondant à mon public-cible ne disposent pas d'un ordinateur ou ne savent pas s'en servir. De plus, les élèves des cours de français n'avaient pas d'ordinateur à disposition pendant le cours. Il a donc fallu que j'imprime une version papier du questionnaire afin de la distribuer à ces répondants.

Répondre au questionnaire sur la version papier a causé beaucoup de difficultés aux répondants, car toutes les questions sont affichées, et même si les conditions sont expliquées, la plupart d'entre eux ont eu du mal à comprendre à quelles questions répondre et quelles questions laisser de côté. Dans la mesure du possible, j'ai essayé de reprendre les conditions dans les questions afin de simplifier la tâche pour les répondants, ce qui a eu pour effet de rendre leur formulation un peu « lourde ». Après avoir reçu un premier questionnaire inexploitable, j'ai essayé de faire des renvois aux questions nécessaires. Ainsi, pour certaines questions, j'ai indiqué à côté des choix de réponses qu'en fonction de leur réponse, il fallait directement aller à telle ou telle autre question. Par exemple, pour ceux qui avaient répondu « Non » à la question 9 « Connaissez-vous la Médiathèque Valais-Martigny », j'ai indiqué qu'ils devaient se rendre directement à la question 19 « Vous ne connaissez pas la Médiathèque Valais-Martigny. [...] Seriez-vous intéressé(e) à la découvrir ? ». Malgré cela, certains questionnaires remplis sur papier n'ont pu être pris en compte, car des répondants ont répondu à toutes les questions sans lire ou sans comprendre les renvois, ce qui a entraîné de nombreuses contradictions et a rendu leurs réponses inexploitables. En ce qui concerne la version papier, il a fallu que je rentre moi-même les réponses de chacun dans le questionnaire en ligne, ce qui m'a valu de prévoir un temps supplémentaire dans mon planning afin de remplir cette tâche.

La distribution de mon questionnaire s'est donc faite sous les deux formes : papier et en ligne. Après avoir expliqué ma démarche auprès des élèves des cours de français, voici de quelle manière j'ai procédé avec les autres institutions contactées : pour les associations, groupes, communautés, et établissements scolaires, après avoir pris un

premier contact par e-mail afin d'expliquer ma démarche et de savoir s'il était possible d'obtenir une aide de leur part, j'ai envoyé le lien de mon questionnaire par e-mail dès le 26 mars 2018. Pour certains, j'ai également joint le fichier PDF du questionnaire papier, car plusieurs associations l'ont imprimé afin de le transmettre au format papier à leurs répondants. Pour mes contacts personnels, j'ai envoyé le lien du questionnaire par e-mail à cette même date, après avoir pris un premier contact par téléphone pour leur expliquer ma démarche. Ayant adressé ma demande à différentes catégories d'institutions, j'ai adapté chaque e-mail à chaque catégorie, et lorsque cela s'est avéré possible, j'ai effectué des envois groupés en Cci par souci de discrétion. Quelques semaines après l'envoi du questionnaire, le 12 avril 2018, j'ai fait parvenir aux différentes institutions ainsi qu'à mes contacts personnels un e-mail de relance, ceci afin de m'assurer de récolter un maximum de réponses. Concernant la communauté érythréenne, j'ai eu la chance d'avoir deux traducteurs. L'un deux, après que je lui ai expliqué toutes les questions ainsi que les conditions, a distribué trente exemplaires papier de mon questionnaire à ses connaissances et a traduit les questions lorsque cela s'avérait nécessaire. Il m'a ensuite retourné les exemplaires remplis et j'ai entré les réponses dans le questionnaire en ligne. L'autre traductrice a distribué mes questionnaires papier à ses contacts, puis a rentré elle-même les réponses dans le questionnaire en ligne.

Ainsi, beaucoup de temps a été consacré à la prise de contact avec différentes instances en vue d'adopter un format et un mode de diffusion qui soient les plus adéquats. En effet, la population ciblée fut très difficile à atteindre, principalement en raison des barrières langagière et informatique, cette dernière rendant difficile voire impossible la réponse au questionnaire en ligne pour une grande majorité.

Il est nécessaire de mentionner qu'après l'envoi du lien du questionnaire par e-mail, j'ai réalisé que pour calculer le pourcentage de réponses, il me fallait connaître le nombre de personnes total à qui le questionnaire avait été envoyé. Ayant beaucoup fonctionné par le « bouche-à-oreille », cela s'est avéré compliqué. En effet, en transmettant le questionnaire à des personnes de mon entourage, mais également à des associations, des responsables de communautés et des établissements scolaires, l'objectif était que les personnes ayant reçu le lien du questionnaire y répondent si elles correspondaient au profil, puis le transmettent à d'autres personnes de leur entourage correspondant également au profil. Dès lors, j'ai envoyé un deuxième e-mail informant les personnes qui avaient reçu le questionnaire qu'il fallait qu'elles me communiquent le nombre de personnes auxquelles elles allaient le transmettre. Comme pour la diffusion du

questionnaire, j'ai dû réaliser trois e-mails différents, un pour chaque « type » de destinataire : mes connaissances, les associations, et les établissements scolaires. Pour les cours de français, afin de connaître le nombre total d'inscrits à chaque cours auquel je me suis rendue, j'ai envoyé un e-mail à M. Sognane, afin qu'il puisse me transmettre ces chiffres disponibles en annexe (Annexe 2).

5.3 Analyse du taux de participation

Lors de la fermeture de mon questionnaire le 20 avril 2018, j'ai obtenu un total de 221 réponses : 180 complètes et 41 partielles. Je n'ai pas pu tenir compte des réponses partielles qui étaient inexploitable : soit il n'y avait aucune réponse à aucune question, soit seule la partie des informations personnelles était remplie. Concernant les réponses complètes, 8 personnes n'habitaient pas Martigny, 2 personnes étaient de langue maternelle française et de nationalité suisse, et 15 personnes fréquentaient « souvent » donc de manière régulière la MV-My. J'ai donc dû effacer leurs réponses (25 au total), car mon questionnaire ne s'adressait qu'aux Martignerain(e)s allophones ne fréquentant pas ou peu l'institution (cf. chapitre 5.2.1). 109 répondants ont répondu sur la version papier, et parmi ces 109, 8 personnes n'habitaient pas Martigny (d'où la nécessité d'avoir posé la question « Habitez-vous Martigny ? » dans mon questionnaire) et 2 personnes ont répondu à toutes les questions, ce qui a provoqué des incohérences et a rendu leurs réponses inexploitable. Je n'ai donc pas pu transférer 10 des 109 exemplaires papier dans le questionnaire en ligne. Ainsi, j'ai obtenu un total de 155 réponses complètes (56 réponses en ligne et 99 réponses papier que j'ai moi-même rentrées dans le questionnaire en ligne). Le 27 avril 2018, j'ai dû rouvrir le questionnaire en ligne, car 10 exemplaires papier me sont parvenus. Comme je n'avais pas encore traité les résultats, j'ai pu en intégrer 7, car 3 d'entre eux étaient incomplets ou inexploitable. Ainsi, j'ai finalement obtenu un total de 162 réponses complètes d'allophones adultes habitant Martigny.

Concernant le taux de participation, il m'a été impossible de le calculer précisément, car, ayant utilisé la méthode du « bouche-à-oreille », je n'ai pas pu obtenir le nombre exact de personnes à qui le questionnaire fut transmis. Comme mentionné précédemment, j'ai envoyé un e-mail aux personnes à qui j'ai fait parvenir le questionnaire afin de leur demander de me communiquer le nombre de personnes auxquelles elles allaient ou avaient adressé ce dernier, mais peu d'entre elles m'ont retourné cette information. Je peux cependant faire une estimation avec les informations que j'ai récoltées. Pour les cours de français, sur 90 élèves inscrits aux cours auxquels je me suis rendue, j'ai obtenu 62 exemplaires papier remplis. Or, aucun élève n'a refusé de répondre au questionnaire,

j'aurais donc dû obtenir 90 réponses. Deux raisons permettent d'expliquer ce résultat : lors de certains cours, des élèves étaient absents et n'ont donc pas pu recevoir le questionnaire, et d'autres ont arrêté de suivre les cours. Ainsi, sur les 62 exemplaires distribués, j'ai obtenu 62 réponses, ce qui correspond à un total de réponses de 100%. Pour la distribution du questionnaire en passant par mes connaissances, les associations, centre, communautés et établissements scolaires, ce dernier a été transmis à 177 personnes (peut-être davantage si certaines d'entre elles l'ont transmis à leurs contacts sans m'en avertir). Ainsi, si nous additionnons les 177 personnes aux 62 des cours de français, nous obtenons 239 personnes à qui le questionnaire a été adressé. Sur ces 239 personnes, 162 ont répondu de manière complète et cohérente, ce qui nous donne un taux de participation s'élevant à 67.78%. En tenant compte de la difficulté d'atteindre ma population-cible à cause des nombreuses barrières évoquées au chapitre 5.2.2, j'estime qu'un taux de participation de plus de 65% est plus que satisfaisant et tout à fait significatif pour tirer des conclusions pertinentes.

5.4 Résultats du sondage

Ce chapitre propose une analyse des données du sondage mené auprès de la population allophone martigneraise adulte. J'en profite pour rappeler que j'ai réalisé un sondage et non une enquête précise et détaillée auprès du public-cible. Ainsi, ce sondage sert uniquement à identifier les besoins et attentes en matière d'offre à la MV-My **d'une partie** de la population allophone adulte martigneraise, qui n'est, comme explicité précédemment, pas quantifiable de manière précise.

Afin d'avoir une idée plus précise concernant le profil des répondants (leur sexe, leur âge, leur langue maternelle et leur niveau de français), voici un aperçu des réponses obtenues aux questions les plus pertinentes de la partie « Informations personnelles » du questionnaire.

Concernant le sexe des répondants, sur un total de 162 réponses, 95 réponses proviennent de femmes et 67 d'hommes, ce qui correspond en pourcentage à 58.64% de réponses féminines et 41.36% de réponses masculines.

Une majorité des répondants ont entre 26 et 33 ans (25.93%) ou entre 34 et 41 ans (29.01%). Les autres appartiennent à des tranches d'âge plus jeunes ou plus âgées, mais ces derniers sont minoritaires.

Au niveau de la langue maternelle, j'ai pu recenser les 30 langues différentes suivantes, mentionnées dans l'ordre alphabétique : albanais, amharique, anglais, arabe, bulgare,

chinois, cingalais, coréen, créole, dari, douala, espagnol, farsi³², géorgien, italien, japonais, kurde, letton, persan, polonais, portugais, russe serbe, somali, suédois, tamoul, thaï, tigrigna, ukrainien, wolof. Les principales langues, c'est-à-dire, les langues les plus parlées sont : le tigrigna (51 répondants), le portugais (19 répondants), l'arabe (18 répondants), l'italien (14 répondants), l'albanais (8 répondants) et l'espagnol (6 répondants).

Concernant le niveau de français des répondants, 35.19% comprennent le français, 27.43% parlent le français, 22.33% lisent le français et seulement 15.05% écrivent le français.

5.4.1 Analyse de quelques réponses pertinentes

Après avoir précisé quelque peu le profil des répondants, il s'agit à présent d'analyser leur rapport à la MV-My. Pour des raisons de longueur et de pertinence, j'ai choisi de ne pas prendre en compte toutes les réponses du questionnaire, mais uniquement celles me permettant de répondre aux interrogations suivantes :

- Pour quelles raisons une majorité des adultes allophones martignerains ne fréquentent-ils que peu ou pas du tout la MV-My ?
- Quelle est leur représentation de l'institution ?
- Quels sont leurs besoins et leurs attentes en matière d'offre à la MV-My ?

Afin de pouvoir répondre à la première interrogation, il nous faut prendre en compte les questions qui vont suivre et qui ont été posées aux répondants.

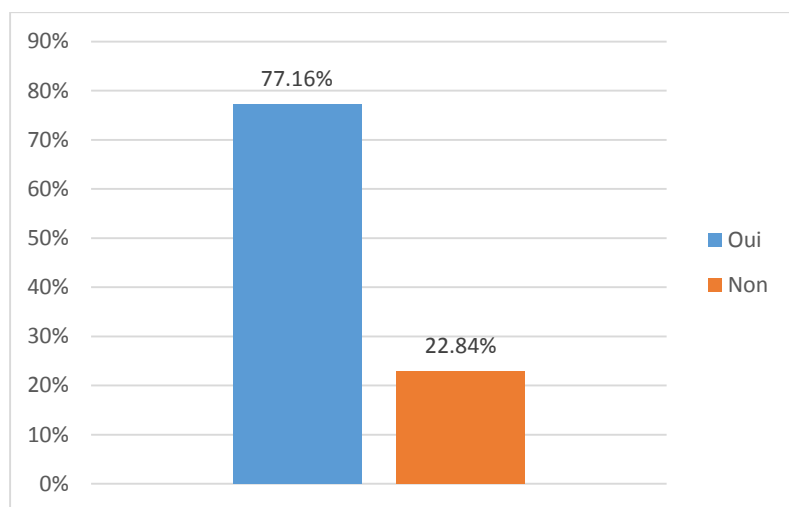
Avant de voir en détail ces questions, il est nécessaire de mentionner que l'addition des pourcentages peut varier légèrement d'un graphique à l'autre, ceci étant dû à l'arrondi des chiffres après la virgule de chacun des pourcentages. Une telle variation sera indiquée à chaque fois qu'elle se présentera.

³² Le farsi correspond au « persan moderne » qui peut encore parfois être appelé « persan »

Voici à présent les questions posées :

Connaissez-vous la Médiathèque Valais-Martigny ?

Figure 2 : Connaissance de la MV-My



Sur ce premier graphique, nous constatons déjà que jusqu'ici, 22.84% des répondants n'avaient pas connaissance de l'existence de la MV-My.

Grâce à la question *Vous ne connaissez pas la Médiathèque Valais-Martigny. Il s'agit d'une bibliothèque où vous pouvez emprunter des livres, des DVD, des CD et où vous pouvez venir faire des activités. Seriez-vous intéressé(e) à la découvrir ?*, il est possible d'affirmer que parmi les 22.84% qui ne connaissent pas l'institution, 17.90% seraient intéressés à la connaître (ce qui représente 29 personnes) et 4.94% ne le souhaitent pas (ce qui représente 8 personnes).

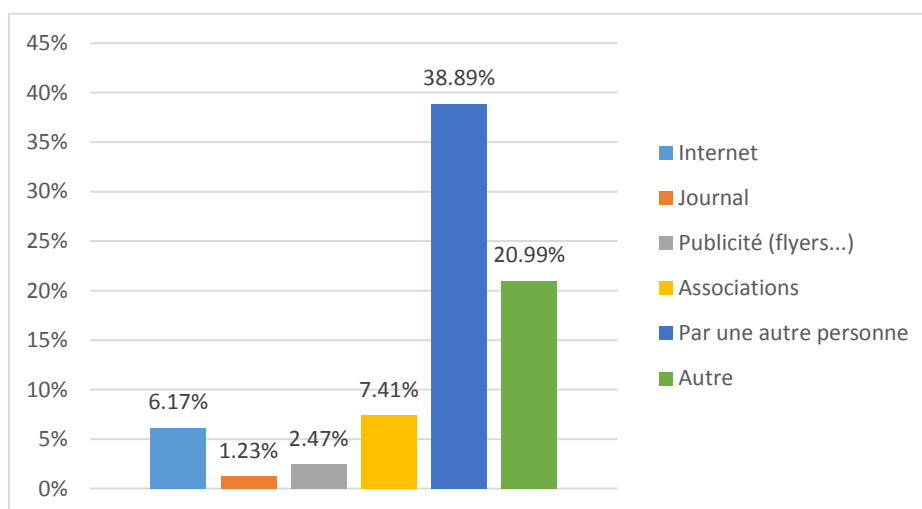
La question *Vous n'êtes pas intéressé(e) à la découvrir. Pour quelle(s) raison(s) ?* permet de comprendre pourquoi les personnes qui ne connaissent pas la MV-My ne désirent pas la connaître. Les principales raisons évoquées sont : « **Je n'ai pas le temps** », « **Je n'aime pas lire** », « **J'utilise un/des autre(s) moyen(s) pour me renseigner** » ou encore « **Je ne parle pas assez bien le français pour pouvoir y aller** ».

Nous constatons qu'il y a davantage de personnes qui souhaitent connaître l'institution (77.16%) et donc pour ces personnes, il serait intéressant que la MV-My fasse sa promotion. Ceci permettrait de réduire le pourcentage de personnes qui ne la connaissent pas. Cette idée sera développée ultérieurement dans le chapitre 6 : *Propositions d'actions pour attirer un public allophone adulte à la MV-My.*

Grâce à la question *Comment en avez-vous entendu parler ?* il est possible de déterminer le moyen de communication le plus efficace :

Comment en avez-vous entendu parler ?

Figure 3 : Communication concernant l'existence de la MV-My³³



Dans la catégorie « Autre » nous retrouvons les **cours de français, l'école** ainsi que d'autres personnes tels que les **enfants** ou le **conjoint**. Ces derniers entrent finalement dans la catégorie « Par une autre personne ». Internet, le journal et la publicité ne sont pas des moyens adéquats pour toucher le public-cible, car la plupart des personnes qui fait partie de ce dernier n'ont pas d'accès à internet ou ne savent pas s'en servir et ne lisent que très peu le journal. Le moyen de communication le plus efficace est donc le « bouche à oreille ». En effet, si nous souhaitons toucher ce public, il est primordial d'aller vers lui et d'établir un contact en présentiel.

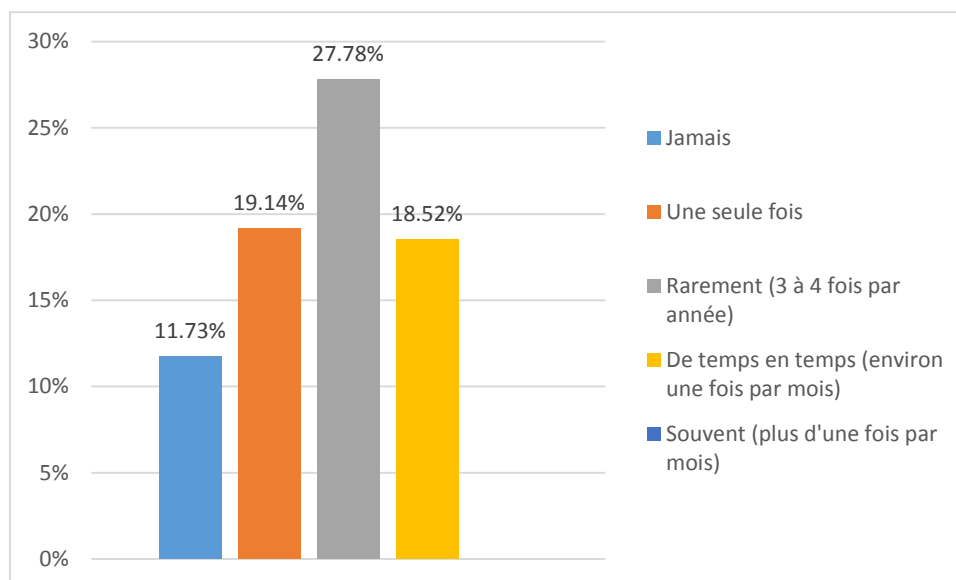
En revenant à la première question *Connaissez-vous la Médiathèque Valais-Martigny ?*, nous constatons que la majorité des personnes sondées la connaissent (77.16%). Il est donc pertinent de s'intéresser à présent à cette majorité afin de savoir si elle fréquente l'institution, et si oui, à quelle fréquence.

³³ En additionnant les pourcentages présents sur ce graphique, nous n'arrivons pas à 100% mais à 77.16%, ce qui correspond au pourcentage de sondés connaissant la MV-My (cf. Figure 2). En effet, il est clair que les 22.84% qui ne connaissent pas l'institution n'en ont jamais entendu parler.

Pour ce faire, la question suivante a été posée :

Êtes-vous déjà allé(e) à la Médiathèque Valais-Martigny ?

Figure 4 : Fréquence concernant la fréquentation de la MV-My³⁴



Plusieurs profils ont pu être relevés : ceux qui n'y sont jamais allés, ceux qui n'y sont allés qu'une seule fois, ceux qui y vont rarement, ceux qui y vont de temps en temps et ceux qui y vont souvent. Pour rappel, mon public-cible correspond aux personnes absentes ou peu présentes à la MV-My, raison pour laquelle j'ai dû supprimer les réponses des personnes allant souvent (plus d'une fois par mois) à la MV-My. C'est pourquoi ce dernier profil n'apparaît pas dans le graphique ci-dessus. J'ai en revanche fait le choix de conserver les réponses des personnes se rendant de temps en temps à la MV-My, car ces dernières rentrent selon moi dans la catégorie des personnes peu présentes. En effet, les personnes allant plus d'une fois par mois à la MV-My fréquentent l'institution de manière régulière, ce qui n'est pas le cas des personnes y allant **environ** une fois par mois. L'adverbe « environ » montre qu'il y a moins de régularité et que leur fréquentation est plutôt aléatoire, car il se peut que durant certaines périodes, elles s'y rendent moins, voire pas du tout. La présence de ce dernier profil « souvent » dans mon questionnaire peut s'expliquer de la manière suivante : ayant utilisé différents moyens de diffusion pour la distribution de mon questionnaire, j'ai dû m'assurer que les personnes qui y ont répondu appartenaient bien à mon public-cible et donc ne fréquentaient pas ou peu la MV-My. Ainsi, j'ai proposé une case à cocher « souvent »

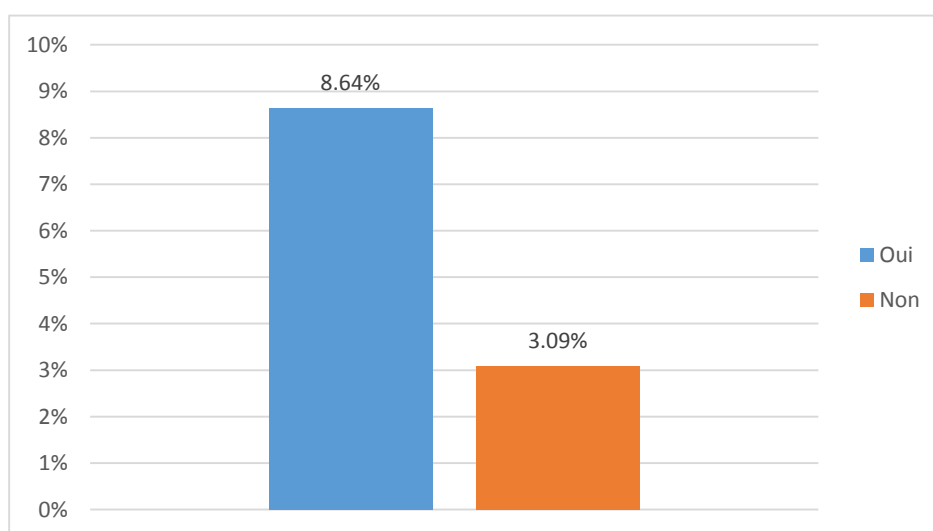
³⁴ En additionnant les pourcentages présents sur ce graphique, nous n'arrivons pas à 100% mais à 77.17% (variation de 0.01%), ce qui correspond au pourcentage de sondés connaissant la MV-My (cf. Figure 2). En effet, il est clair que les 22.84% qui ne connaissent pas l'institution n'y sont jamais allés.

afin de pouvoir ensuite supprimer les réponses des sondés appartenant à cette catégorie.

Sur ce troisième graphique, nous constatons que sur les 77.16% des répondants qui connaissent la MV-My, 11.73% n'y sont jamais allés, et une majorité s'y rend 3 ou 4 fois par année. Il est maintenant intéressant de savoir si parmi ceux qui n'y sont jamais allés, il y en a qui seraient intéressés à s'y rendre, et si non, pour quelle(s) raison(s). Pour le savoir, la question suivante a été posée :

Vous n'êtes jamais allé(e) à la Médiathèque Valais-Martigny. Seriez-vous intéressé(e) à vous y rendre ?

Figure 5 : Intérêt du public à fréquenter la MV-My³⁵



Ainsi, sur les 11.73% qui ne sont jamais allés à la MV-My, seuls 3.09% ne souhaitent pas s'y rendre (ce qui correspond à 5 personnes). La question *Vous n'êtes pas intéressé(e) à vous y rendre. Pour quelle(s) raison(s) ?* nous permet d'en connaître les principales causes : « **Je n'ai pas le temps** », « **J'utilise un/des autre(s) moyen(s) pour me renseigner** », ou encore « **Je ne suis pas à l'aise dans une bibliothèque** ». Nous constatons que les deux premières raisons sont identiques à celles évoquées précédemment par les personnes ne souhaitant pas découvrir la MV-My.

Après l'analyse de ces premières données, il est possible de répondre à une partie de la première interrogation : Pour quelles raisons une majorité des adultes allophones martigneraains ne fréquentent **pas du tout** la MV-My ? La première d'entre elles est que

³⁵ En additionnant les pourcentages présents sur ce graphique, nous n'arrivons pas à 100% mais à 11.73%, ce qui correspond au pourcentage de sondés n'étant jamais allés à la MV-My (cf. Figure 4).

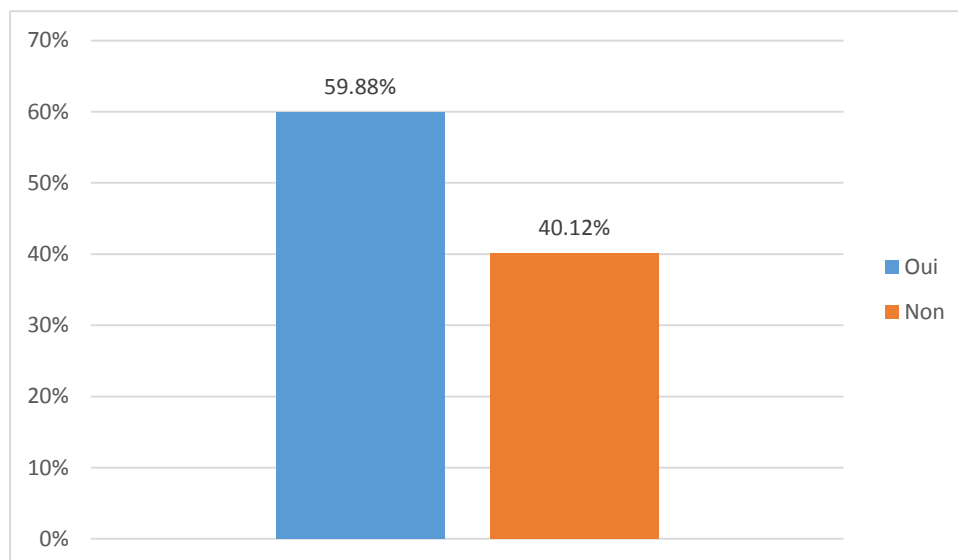
22.84% de cette population ne connaissaient pas l'institution avant le sondage (cf. Figure 2). Etant donné qu'une majorité de ces 22.84% serait intéressée à la découvrir, nous pouvons imaginer qu'ils s'y rendraient s'ils la connaissaient. D'autres raisons sont également à noter : le manque de temps, le manque d'intérêt pour la lecture, l'utilisation d'autres moyens pour se renseigner et se documenter, le fait de ne pas être à l'aise dans une bibliothèque, et enfin le fait de ne pas parler suffisamment bien français pour pouvoir y aller. Ces raisons concernent les personnes qui ne connaissent pas l'institution et qui ne souhaitent pas la connaître, mais également les personnes qui la connaissent, qui n'y sont jamais allées et qui ne le souhaitent pas, ce qui ne représente qu'une petite partie de la population sondée. La majeure partie de cette dernière connaît la MV-My et y est déjà allée soit une seule fois, soit rarement, soit de temps en temps. Il s'agit donc de la partie de mon public-cible fréquentant **peu** l'institution, et il est à présent nécessaire de comprendre la/les raison(s) liée(s) à cette faible fréquentation.

La question *Pour quelle(s) raison(s) y allez-vous ?* nous permet de savoir que c'est en majorité pour **découvrir le lieu**, **emprunter des documents** ou **accompagner quelqu'un**, que le public-cible se rend à la MV-My. Dès lors, nous pouvons émettre l'hypothèse suivante : si la fréquentation de l'institution par le public allophone adulte demeure faible, c'est peut-être parce que les répondants ont été déçus lors de la découverte du lieu et qu'ils ne sont pas ou peu revenus par la suite. Cette déception pourrait s'expliquer par une offre inadaptée à leurs besoins. En effet, ceci justifierait que beaucoup de répondants ne viennent que pour accompagner quelqu'un. Concernant l'emprunt de documents, nous pouvons imaginer que si l'offre documentaire en langues étrangères était mieux adaptée et mieux communiquée, les documents seraient davantage empruntés qu'ils ne le sont actuellement (cf. chapitre 3.1.8), et par extension la fréquentation serait également plus importante.

Les questions suivantes concernant les documents en langues étrangères proposés à la MV-My nous permettent de vérifier cette hypothèse.

Savez-vous qu'il y a des documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères (autre langue que le français) à la Médiathèque Valais-Martigny ?

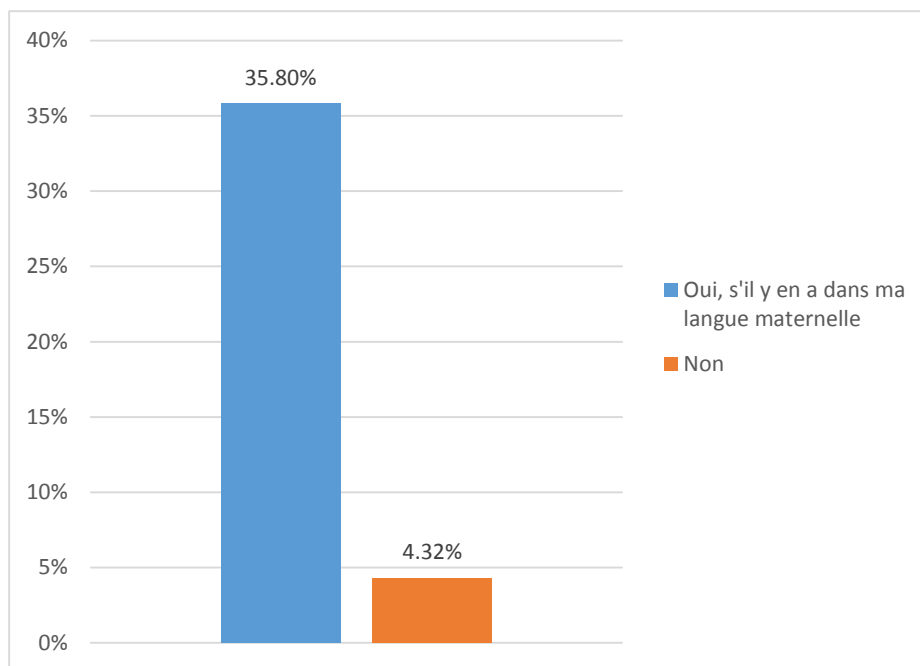
Figure 6 : Connaissance de l'offre en langues étrangères de la MV-My



Ce graphique indique qu'un peu moins de la moitié de sondés n'avaient pas connaissance de l'existence de documents en langues étrangères à la MV-My. Cette constatation nous permet d'affirmer que les documents en langues étrangères de la MV-My ne sont pas suffisamment mis en avant, et que leur communication auprès du public est insuffisante.

Vous ne saviez pas qu'il y a des documents en langues étrangères à la Médiathèque Valais-Martigny. Seriez-vous intéressé(e) à en emprunter ?

Figure 7 : Intérêt à emprunter des documents en langues étrangères³⁶



En regardant ce graphique, nous constatons qu'une nette majorité des 40.12% souhaiteraient emprunter des documents en langues étrangères s'il y en a dans leur langue maternelle. S'ils ne l'ont pas fait jusqu'à présent, c'est parce qu'ils ignoraient que la MV-My pouvait proposer ce type de service.

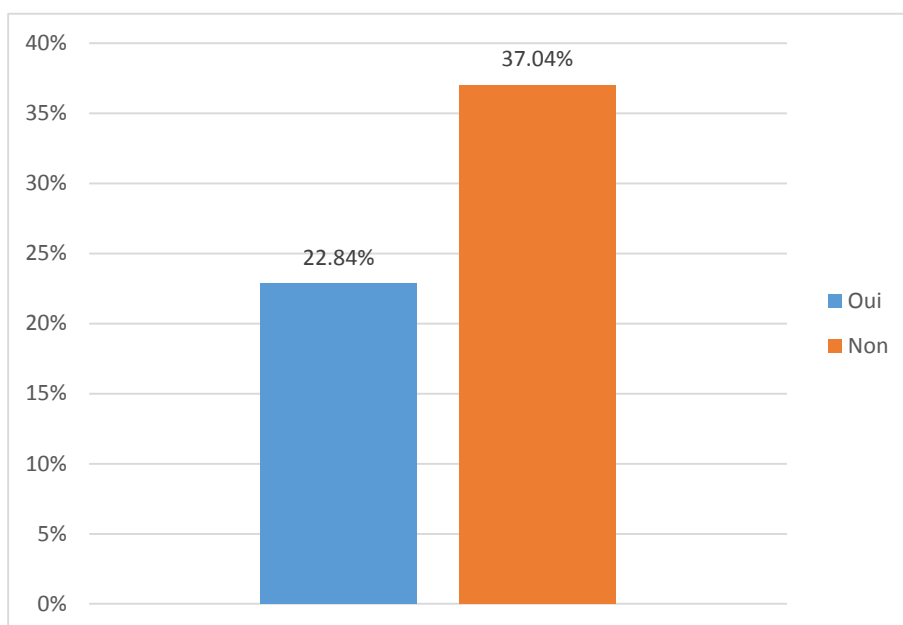
Mentionnons que les 7 personnes ayant répondu « Non » à la question (ce qui correspond aux 4.32%) ont affirmé, pour 3 d'entre elles, qu'elles **préféraient les documents en français pour apprendre la langue**, ou encore, qu'elles **préféraient acheter les documents dont elles avaient besoin**, pour les 4 autres.

³⁶ En additionnant les pourcentages présents sur ce graphique, nous n'arrivons pas à 100% mais à 40.12%, ce qui correspond au pourcentage de sondés ignorant qu'il y a des documents en langues étrangères à la MV-My (cf. Figure 6). En effet, la question s'adresse uniquement à cette partie des sondés et non à celle qui connaît l'existence de documents en langues étrangères à la MV-My.

Intéressons-nous dès maintenant aux répondants ayant connaissance de l'offre en langues étrangères :

Avez-vous déjà emprunté certains documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères ?

Figure 8 : Prêts de documents en langues étrangères³⁷

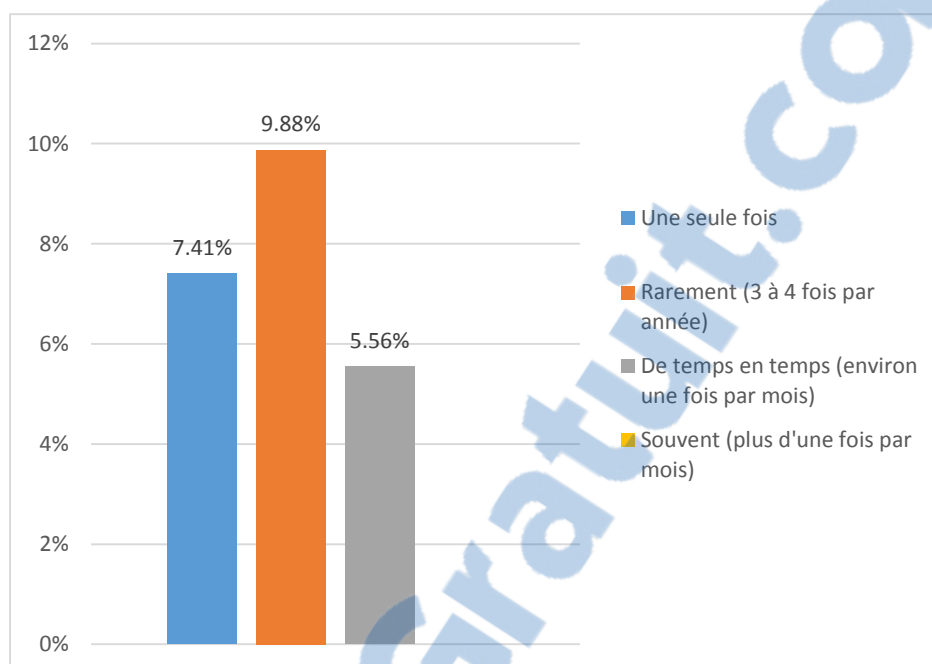


Parmi les 59.88% ayant connaissance du fait qu'il existe des documents en langues étrangères à la MV-My (ce qui représente 97 personnes), seuls 22.84% en empruntent, ce qui est relativement peu (37 personnes).

³⁷ En additionnant les pourcentages présents sur ce graphique, nous n'arrivons pas à 100%, mais à 59.88%, ce qui correspond au pourcentage de sondés sachant qu'il existe des documents en langues étrangères à la MV-My (cf. Figure 6).

La question *Combien de fois ?* nous permet de savoir à quelle fréquence se font ces emprunts.

Figure 9 : Fréquence des emprunts de documents en langues étrangères³⁸



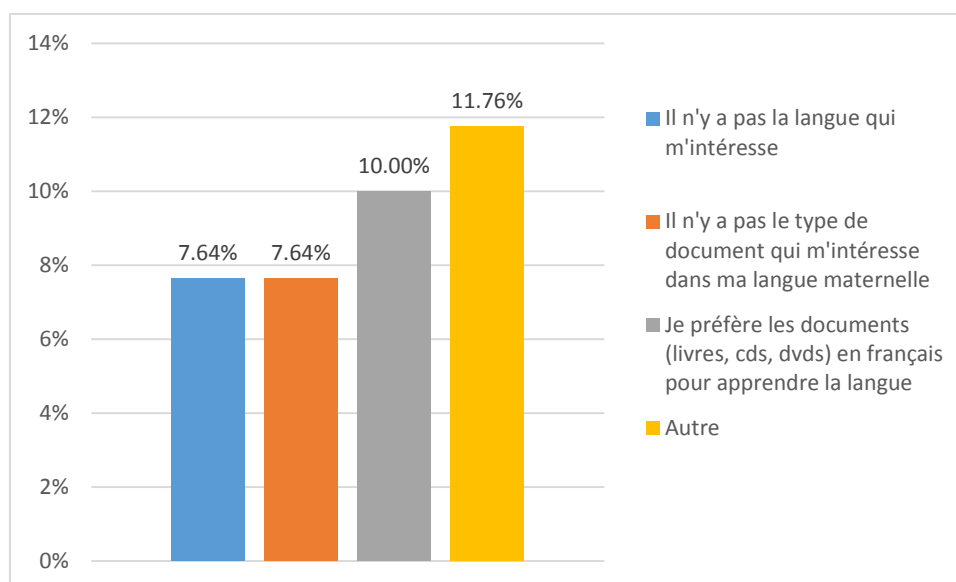
Sur ces 22.84%, presque la moitié emprunte rarement (3 à 4 fois par année) des documents en langues étrangères. Aucun ne fait d'emprunt régulier (plus d'une fois par mois) et une importante partie n'a emprunté des documents en langues étrangères qu'une seule fois. Sur la base de ces chiffres et de ceux mentionnés au chapitre 3.1.8, nous pouvons affirmer que les documents en langues étrangères sortent très, voire même trop peu, puisque seules 9 personnes (ce qui correspond aux 5.56%) sur les 97 (59.88% cf. Figure 6) ayant connaissance de l'existence de ces documents en empruntent environ une fois par mois.

³⁸ En additionnant les pourcentages présents sur ce graphique, nous n'arrivons pas à 100%, mais à 22.85% (variation de 0.01%), ce qui correspond au pourcentage de sondés ayant déjà emprunté des documents en langues étrangères (cf. Figure 8). Il est évident que les répondants n'ayant jamais emprunté de documents en langues étrangères ne peuvent figurer dans ce graphique.

Il est donc nécessaire à présent de comprendre la/les raison(s) pour laquelle/lesquelles la majorité des sondés ayant connaissance de l'offre en langues étrangères de la MV-My n'en a jamais profité :

Vous n'avez jamais emprunté de documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères. Pour quelle(s) raison(s) ?

Figure 10 : Raisons du « non-emprunt » de documents en langues étrangères³⁹



Pour reprendre les données précédentes, sur les 59.88% connaissant l'offre en langues étrangères de la MV-My, 37.04% n'en ont jamais profité pour les motifs indiqués dans ce graphique. Parmi les réponses contenues dans la catégorie « Autre », nous pouvons en mentionner plusieurs : les répondants n'ont **pas besoin de livres en langues étrangères**, ils n'ont **pas la carte pour emprunter des documents**, ils **préfèrent acheter les livres**, ils n'ont **pas le temps pour ça**, ils **ne lisent pas dans leur langue maternelle**, ils **ne trouvent aucun livre qui les intéresse dans leur langue maternelle**, ils **n'aiment pas lire**.

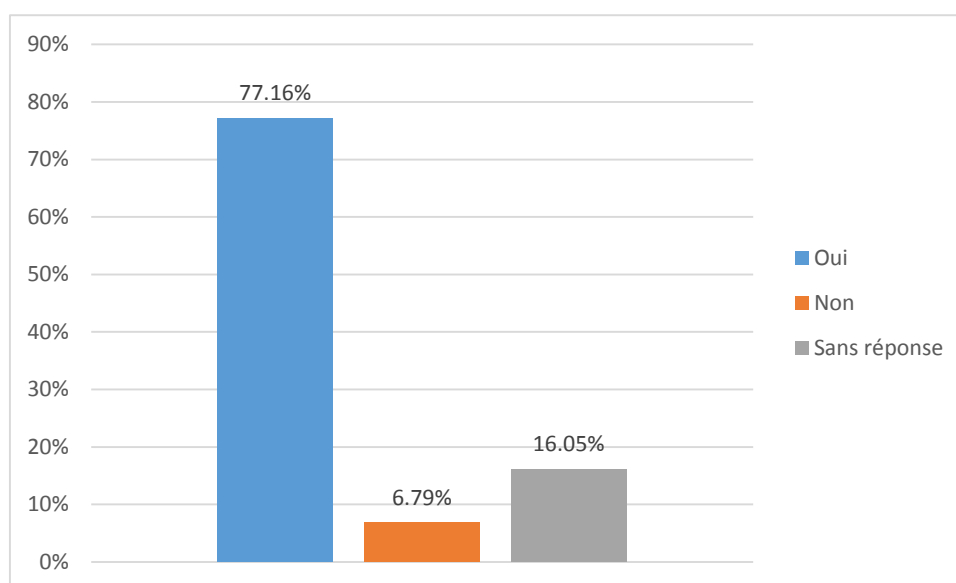
Ainsi, les résultats ci-dessus permettent de confirmer en partie l'hypothèse évoquée précédemment. La question ne leur ayant pas été posée directement, il n'est pas possible de déclarer avec certitude que les répondants ont été déçus lors de leur découverte de l'institution. En revanche, je peux affirmer qu'une grande partie du public martignerain allophone adulte ne fréquente que peu la MV-My pour deux raisons : la première étant que l'offre documentaire qui lui est destinée n'est pas assez mise en

³⁹ En additionnant les pourcentages présents sur ce graphique, nous n'arrivons pas à 100%, mais à 37.04%, ce qui correspond au pourcentage de sondés n'ayant jamais emprunté de documents en langues étrangères (cf. Figure 8).

avant et donc beaucoup de sondés ignorent qu'il est possible d'emprunter des documents dans leur langue, et la deuxième étant que, pour les répondants ayant connaissance de l'offre, cette dernière ne correspond pas suffisamment à leurs besoins et leurs attentes. Cette seconde raison peut se justifier grâce aux réponses à la question suivante :

Si les activités et documents de votre choix étaient présents à la Médiathèque Valais-Martigny, y viendriez-vous plus souvent ?

Figure 11 : Influence de la prise en compte des besoins et des attentes sur la fréquentation de la MV-My



Ce graphique nous montre très clairement que la faible fréquentation de la MV-My par mon public-cible est liée au fait que les offres proposées en matière de services, de documents et d'activités ne correspondent que trop peu à ses besoins et attentes.

Parmi les 11 personnes ayant répondu « non » à cette question (ce qui correspond aux 6.79%), 7 d'entre elles ont justifié leur réponse par les explications suivantes : **manque de temps, trop faible connaissance du français et utilisation d'autres moyens pour se renseigner (tels qu'internet)**, ce qui rejoint à nouveau les raisons évoquées précédemment.

Ainsi, le lien entre une offre inadaptée et peu communiquée et le fait que les répondants ne viennent que pour accompagner quelqu'un reste tout à fait plausible. De même que l'hypothèse d'une éventuelle déception lors de la découverte de l'institution. Dès lors, proposer des documents, services et activités mieux adaptés aux besoins du public-cible et faire connaître cette offre permettraient sans nul doute d'augmenter sa fréquentation

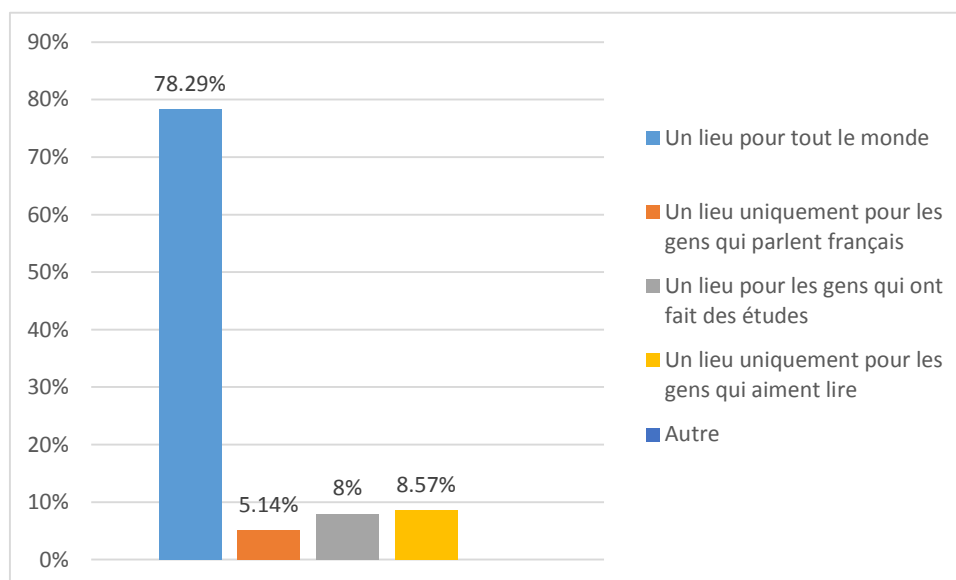
de la MV-My, mais également le nombre d'emprunts actuellement faible pour les documents en langues étrangères et les ouvrages de référence.

Il ne faut toutefois pas écarter l'éventualité qu'il puisse y avoir d'autres obstacles à la fréquentation de la MV-My que ceux évoqués jusqu'à présent.

Avant de réaliser mon sondage, j'ai émis l'hypothèse que la représentation de l'institution MV-My qu'avait mon public-cible pouvait également être un frein à sa fréquentation. En effet, il n'est pas rare qu'une bibliothèque soit perçue comme un lieu de savoir destiné uniquement à une élite intellectuelle maîtrisant parfaitement la langue du pays dans lequel se trouve la bibliothèque. Afin de confirmer ou d'infirmer cette hypothèse, j'ai posé les deux questions suivantes aux répondants :

Selon vous, la Médiathèque Valais-Martigny c'est...⁴⁰

Figure 12 : Représentation de la MV-My



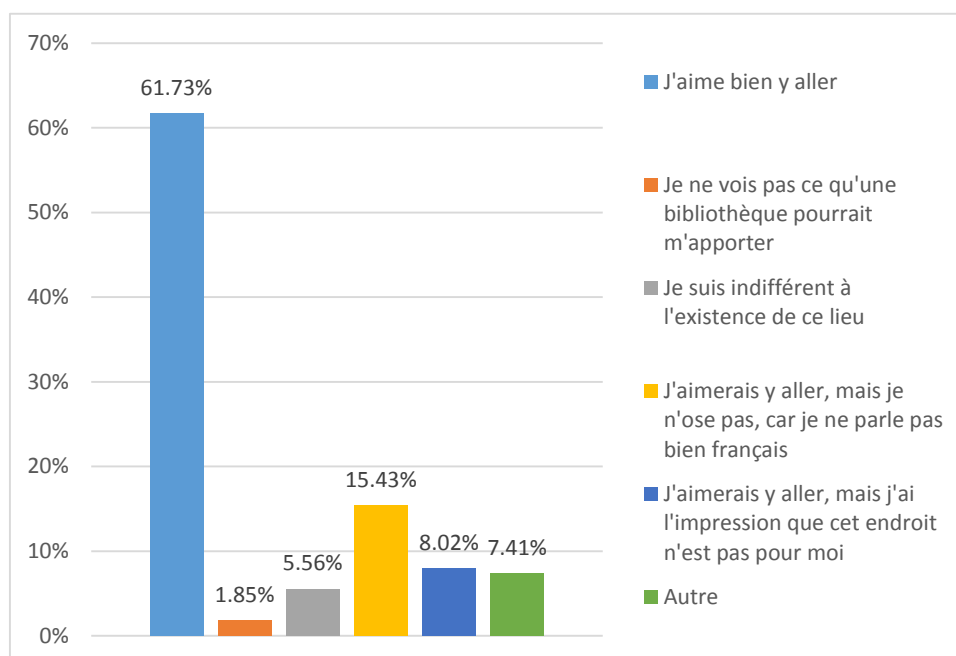
Ce graphique ainsi que le suivant nous permettent de répondre à la deuxième interrogation : quelle est leur représentation de l'institution ? (cf. chapitre 5.4.1, p. 53). Les résultats montrent que la plupart des répondants (127 sur 162 personnes) perçoivent la MV-My comme un lieu accessible à tous et non pas uniquement à une élite. Il y a cependant quelques sondés qui pensent que la MV-My est un lieu réservé aux gens qui ont fait des études (13 sur 162 personnes), ou un lieu uniquement pour les gens qui parlent français (8 sur 162 personnes). Ceci correspond à mon hypothèse, et permet

⁴⁰ Il s'agit d'une question à choix multiples, par conséquent, un répondant a pu cocher plusieurs réponses, ce qui donne dès lors un pourcentage de réponse supérieur à 100%. Afin de faciliter la lecture et la compréhension du graphique, j'ai adapté les calculs afin d'obtenir un total de 100%, tout en conservant le rapport (échelle) de base.

donc de l'appuyer. En effet, même s'il s'agit d'une minorité (13.14%), cette dernière ne doit pas être négligée.

Quel est votre sentiment par rapport à la Médiathèque Valais-Martigny ?

Figure 13 : Sentiment par rapport à la MV-My



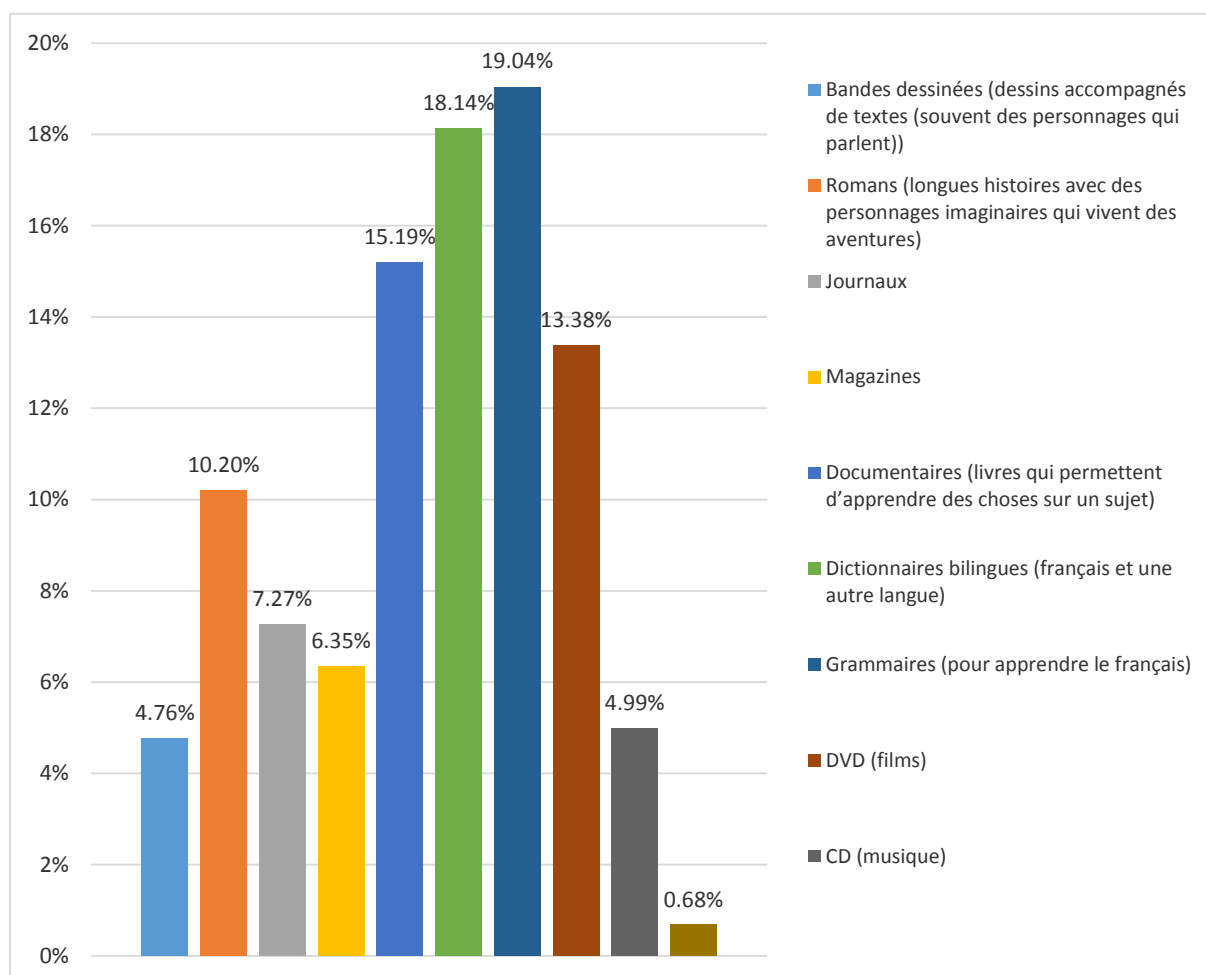
Pour cette deuxième question, la réponse la plus fréquente « J'aime bien y aller » ne peut être prise en compte, car la plupart des répondants l'ont cochée, y compris ceux qui ne connaissaient pas la MV-My, ceux qui n'y étaient jamais allés ou ceux qui n'y étaient allés qu'une seule fois. Là encore, apparaît l'une des principales difficultés évoquées dans le chapitre 5.2.2, à savoir, la barrière de la langue. En effet, j'imagine que si les répondants ont coché « J'aime bien y aller » sans connaître ou sans fréquenter l'institution, c'est parce qu'ils n'ont pas compris la question ou qu'ils n'ont pas compris les autres choix de réponses et qu'ils ont coché le premier « par défaut ». J'ai cependant choisi de présenter cette question sous forme de graphique, car d'une part, il y a quand même certains répondants qui ont répondu de manière cohérente en cochant la réponse qui leur correspondait, et d'autre part, cette question permet elle aussi de renforcer mon hypothèse de départ. En effet, nous constatons que 15.43% des répondants (ce qui correspond à 25 personnes) ne fréquentent pas la MV-My, car ils pensent ne pas maîtriser suffisamment le français pour pouvoir s'y rendre (cf. Figure 13), ce qui démontre que les répondants ayant coché cette réponse imaginent qu'il est nécessaire de maîtriser le français pour pouvoir fréquenter la MV-My. Ainsi, la barrière de la langue est un frein important à la fréquentation de l'institution. De plus, 8.02% (c'est-à-dire 13 personnes) pensent que la MV-My n'est pas un endroit pour eux, soit parce qu'ils

pensent ou savent qu'il n'y a pas de documents ou d'activités proposés dans leur langue maternelle, soit parce qu'ils pensent ou savent que le personnel de la MV-My ne parle pas leur langue maternelle, soit parce qu'ils n'aiment pas lire. Les répondants ayant coché « Autre » mentionnent souvent le **manque de temps**, la **contrainte de l'inscription pour pouvoir emprunter des documents** ou encore le **manque de motivation**.

Après avoir analysé les trois premières parties du questionnaire, il est maintenant nécessaire de s'intéresser aux besoins et aux attentes de mon public-cible en matière d'offre à la MV-My afin d'y répondre au mieux. Pour les connaître, j'ai posé les questions suivantes aux répondants :

Quels documents aimeriez-vous trouver à la Médiathèque Valais-Martigny ?⁴¹

Figure 14 : Documents souhaités pour la MV-My

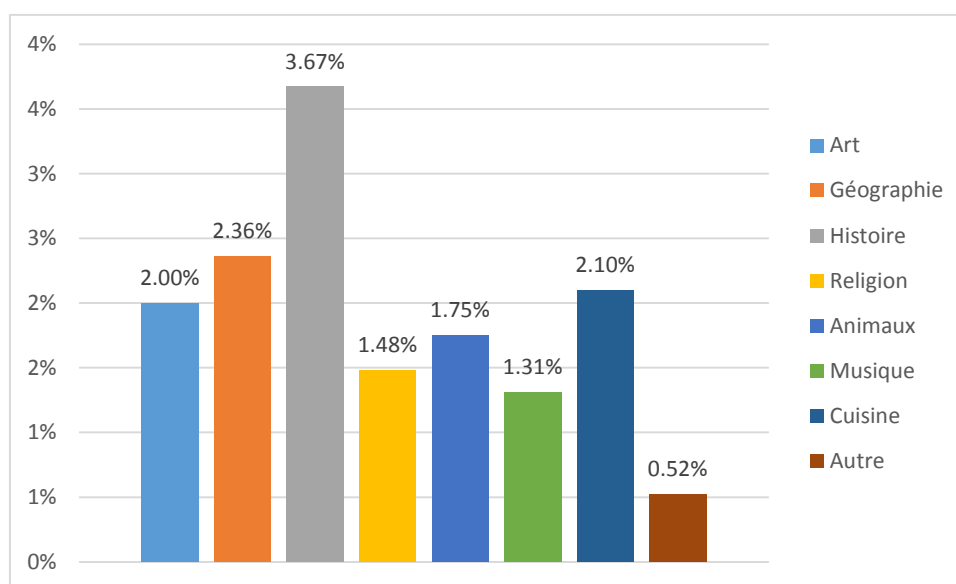


⁴¹ Il s'agit d'une question à choix multiples, par conséquent, un répondant a pu cocher plusieurs réponses, ce qui donne dès lors un pourcentage de réponse supérieur à 100%. Afin de faciliter la lecture et la compréhension du graphique, j'ai adapté les calculs afin d'obtenir un total de 100%, tout en conservant le rapport (échelle) de base.

Nous constatons que les documents les plus demandés sont les grammaires pour apprendre le français et les dictionnaires bilingues, suivis par les documentaires et les DVD. Les romans ne viennent qu'en cinquième position, or l'offre de la MV-My en matière de documents en langues étrangères ne contient que des romans (nous considérons les méthodes de langues, vocabulaires et dictionnaires comme étant des ouvrages de référence et non des documents en langues étrangères). Ainsi, il serait donc pertinent de revoir cette offre en y ajoutant peut-être d'autres types de documents, ce qui sera développé plus en détail dans le chapitre 6 : *Propositions d'actions pour attirer un public allophone adulte à la MV-My*. Concernant le choix « Autre », une suggestion a été d'avoir accès à des e-books, ce qui est déjà possible à la MV-My pour les langues suivantes : français, allemand et anglais.

Concernant les documentaires, le graphique ci-dessous nous permet de savoir quels sont les sujets les plus demandés :

Figure 15 : Sujets souhaités pour les documentaires⁴²



Une grande partie des répondants souhaite trouver des documentaires en histoire, en géographie ou encore en cuisine. Les pourcentages de réponses concernant les différents sujets sont relativement proches. La musique et la religion sont cependant les deux sujets les moins demandés. A travers le choix « Autre », les répondants (6 personnes en tout) ont suggéré chacun une autre thématique : l'**ingénierie**, le

⁴² En additionnant les pourcentages présents sur ce graphique, nous n'arrivons pas à 100%, mais à 15.19%, ce qui correspond au pourcentage de répondants ayant coché « Documentaires » à la question « Quels documents aimeriez-vous trouver à la Médiathèque Valais-Martigny ? » (cf. Figure 14).

bricolage, les **sciences** et **technologies**, l'**écologie**, la **santé** ou encore la **religion musulmane**.

Il est important de savoir quels types de documents les répondants souhaitent emprunter, mais il est également nécessaire de connaître la langue dans laquelle ils désirent les emprunter.

Les réponses à la question *Dans quelle(s) langue(s) ?* montrent que les répondants souhaitent emprunter des documents dans vingt-six langues différentes que voici dans l'ordre alphabétique : albanais, allemand, anglais, arabe, bulgare, chinois, cingalais, coréen, créole, dari, espagnol, farsi⁴³, français, géorgien, italien, japonais, letton, néerlandais, persan, polonais, portugais, russe, somali, suédois, thaï et tigrigna. Les langues les plus demandées sont le français (98 personnes), l'anglais (24 personnes), le tigrigna (16 personnes), l'italien (12 personnes), le portugais (11 personnes), l'arabe (10 personnes), l'albanais (8 personnes), l'espagnol (7 personnes), et le russe (7 personnes). Les autres langues n'ont été demandées que par une à trois personnes. Ainsi, ces résultats vont dans le sens des constatations faites par M. Luisier pour la MV-Sion et par Mme Cutruzzolà pour la bibliothèque interculturelle A Tous Livres (cf. chapitre 5.2.1). En effet, ces résultats démontrent que la volonté première des répondants est d'apprendre le français, car c'est uniquement en maîtrisant la langue du pays dans lequel ils vivent qu'ils pourront communiquer et donc s'intégrer.

Nous pouvons dès lors nous demander pourquoi les répondants n'empruntent pas les documents en français proposés par la MV-My. L'hypothèse que j'ai établie est la suivante : les documents pour adultes en français proposés par la MV-My sont essentiellement des romans, des documentaires et des bandes dessinées. Ils s'adressent donc à des personnes ayant déjà une très bonne maîtrise du français et sont trop compliqués pour les individus ayant à peine quelques bases dans la compréhension de la langue. En effet, comme mentionné précédemment, seuls 22.33% des répondants lisent le français, ce qui est peu par rapport aux 35.19% qui comprennent le français (à l'oral) (cf. chapitre 5.4). Le graphique concernant les types de documents me permet de confirmer cette hypothèse, car les documents les plus demandés ne sont pas des romans, mais bien des documents en français pour apprendre la langue (des dictionnaires bilingues français et une autre langue ainsi que des grammaires, aussi appelées méthodes de langues). Le fait que les DVD soient aussi beaucoup demandés confirme également mon hypothèse, car regarder un DVD demande d'avoir une bonne

⁴³ Le farsi correspond au « persan moderne » qui peut encore parfois être appelé « persan ».

compréhension orale du français, ce qui est le cas pour une majorité des répondants (cf. chapitre 5.4). En effet, ces derniers n'ont pas besoin de maîtriser la lecture du français, et il leur est également possible de choisir des sous-titres dans leur langue maternelle en cas de difficulté.

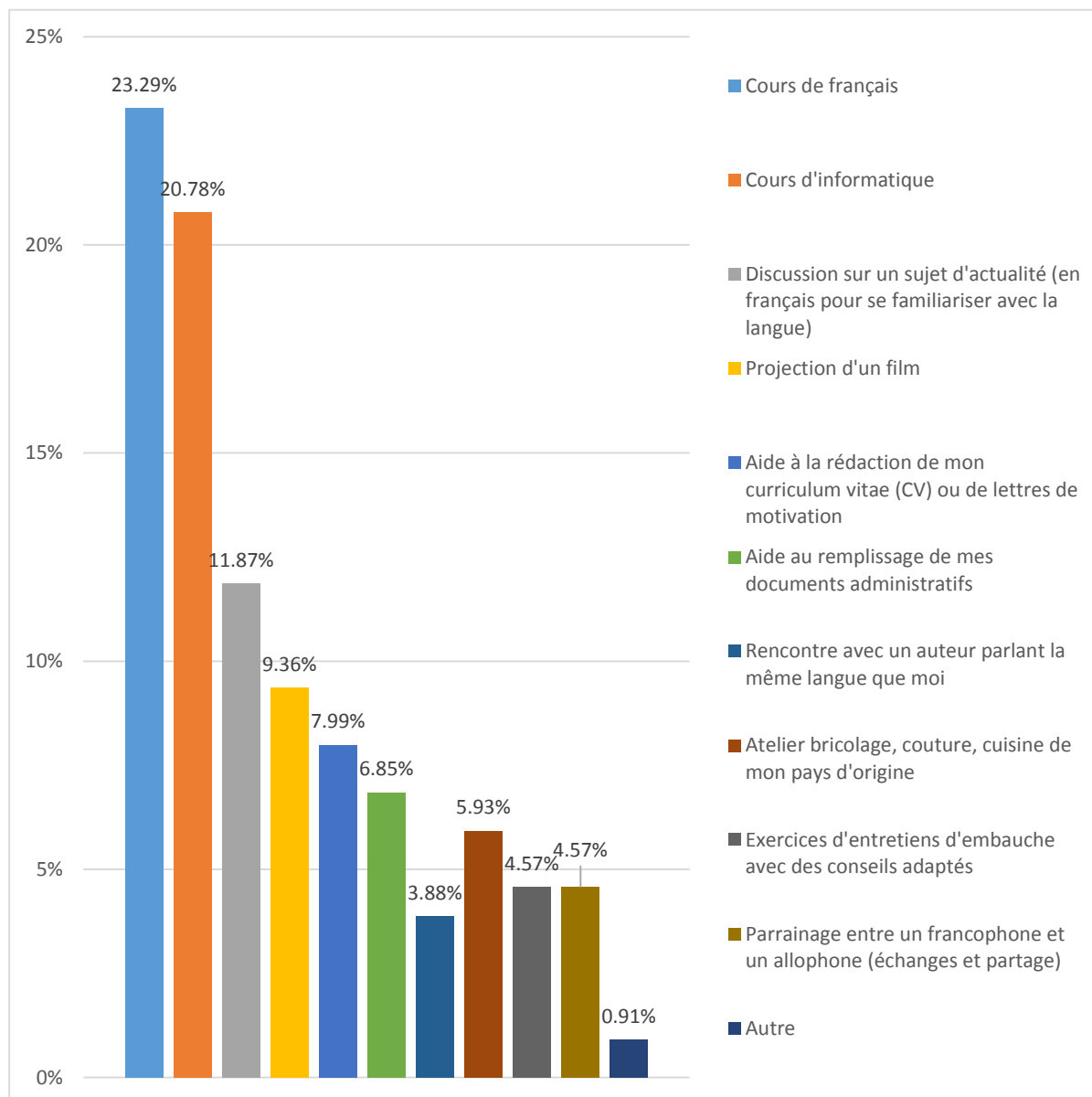
Pour les documentaires, il est plus difficile de savoir si les répondants souhaitent en emprunter en français ou dans leur langue maternelle. En effet, il ne m'a pas été possible de réaliser des statistiques en comparant deux réponses ensemble, à savoir la langue demandée pour chaque type de document. Je peux cependant émettre l'hypothèse suivante sur la base des réponses concernant les types de documents : une majorité des répondants souhaite emprunter des dictionnaires bilingues ainsi que des grammaires pour apprendre le français, ce qui signifie que ces derniers n'ont encore pas les bases suffisantes pour emprunter des romans ou des documentaires en français, car si c'était le cas, ils pourraient emprunter les documentaires en français déjà présents à la MV-My. Ainsi, le pourcentage pour ce type de document serait plus bas. En effet, l'offre déjà présente permettrait de satisfaire la demande. Ainsi, nous pouvons partir du principe que les répondants souhaitent emprunter des documentaires dans leur langue maternelle et l'offre actuelle en matière de documentaires en langues étrangères étant inexistante, ceci justifie le pourcentage élevé pour ce type de document.

Ainsi, ce sont davantage des documents pour **apprendre** que des documents pour se divertir qui sont demandés.

Après m'être intéressée aux documents et aux différentes langues souhaités, j'ai posé la même question concernant les activités :

Quelles activités aimeriez-vous trouver à la Médiathèque Valais-Martigny ?⁴⁴

Figure 16 : Activités souhaitées pour la MV-My



Ce graphique montre une nette demande pour des cours de français et des cours d'informatique. En effet, 38 personnes sur 162 souhaiteraient pouvoir suivre des cours de français et 34 personnes sur 162 désireraient assister à des cours d'informatique. La

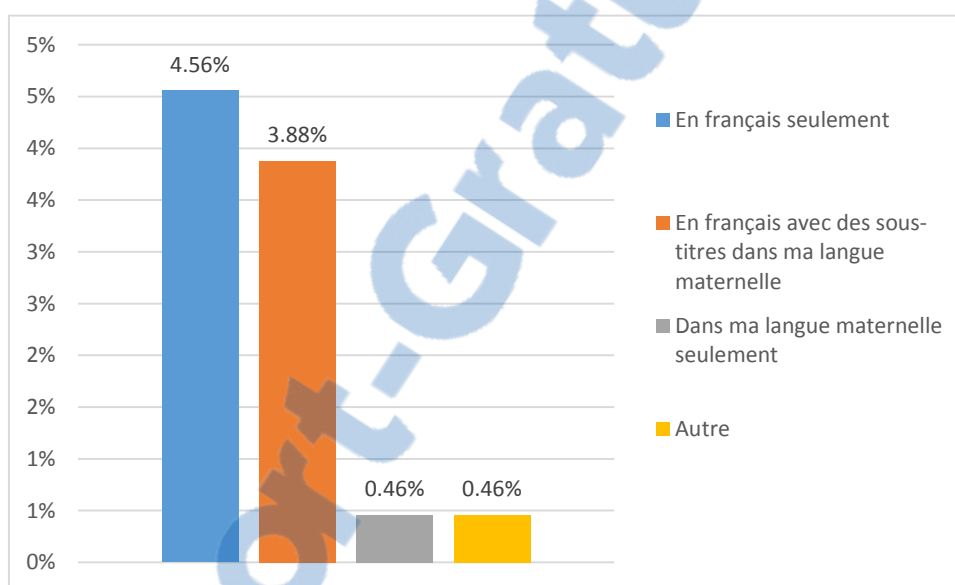
⁴⁴ Il s'agit d'une question à choix multiples, par conséquent, un répondant a pu cocher plusieurs réponses, ce qui donne dès lors un pourcentage de réponse supérieur à 100%. Afin de faciliter la lecture et la compréhension du graphique, j'ai adapté les calculs afin d'obtenir un total de 100%, tout en conservant le rapport (échelle) de base.

question *Vous souhaitez faire des cours d'informatique. De quel niveau ?* nous permet de savoir que 14.16% des répondants (sur les 20.78% de départ, cf. Figure 16 ci-dessus) désirent suivre des cours de base pour apprendre à utiliser un ordinateur et que 6.16% désirent suivre des cours avancés. 0.46%, à savoir une personne (sur 34), souhaite assister à des cours de montage vidéo et de programmation informatique.

En revenant aux activités les plus demandées, la discussion sur un sujet d'actualité en français ainsi que la projection d'un film intéressent également les répondants. Pour cette dernière activité, la question suivante a été posée :

Vous voudriez regarder un film. En quelle langue voudriez-vous voir le film ?

Figure 17 : Langue(s) souhaitée(s) pour la projection d'un film à la MV-My⁴⁵



Nous constatons que sur les 9.36% souhaitant visionner un film (cf. Figure 16), 8.44% désirent regarder le film en français (avec des sous-titres dans leur langue maternelle pour 3.88% d'entre eux). Dans la catégorie « Autre », nous retrouvons l'arabe et l'anglais, ce qui, j'imagine, correspond à la langue maternelle des répondants.

D'autres activités susceptibles de les intéresser sont l'aide à la rédaction de leur curriculum vitae et de lettres de motivation ainsi que l'aide au remplissage de leurs documents administratifs. Ces activités leur permettraient de trouver un travail ou de mieux comprendre le fonctionnement du système administratif suisse (ou plus

⁴⁵ En additionnant les pourcentages présents sur ce graphique, nous n'arrivons pas à 100%, mais à 9.36%, ce qui correspond au pourcentage de répondants ayant coché « Projection d'un film » à la question « Quelles activités aimeriez-vous trouver à la Médiathèque Valais-Martigny ? » (cf. Figure 16).

particulièrement celui de la Ville de Martigny), ce qui faciliterait également leur intégration.

Ainsi, la majorité des répondants souhaitent emprunter des documents en français (principalement des dictionnaires et des grammaires pour apprendre la langue) et désirent exercer des activités favorisant leur apprentissage, qu'il soit linguistique ou sociétal.

Des activités de divertissement telles que la rencontre avec un auteur parlant la même langue que les répondants ou encore des ateliers de couture ou de bricolage sont relégués au second plan. Dès lors, nous pouvons répondre à la troisième interrogation mentionnée précédemment : Quels sont leurs besoins et leurs attentes en matière d'offre à la MV-My ? Nous percevons à travers les résultats du sondage que ces derniers sont relativement similaires d'un répondant à un autre et sont toujours liés au désir d'apprendre, ceci afin de s'intégrer au mieux. Ainsi, les demandes en matière de documents et d'activités correspondent à ce désir.

6. Propositions d'actions pour attirer un public allophone adulte à la MV-My

Après avoir dressé un état de l'art des offres proposées dans d'autres bibliothèques en matière d'accueil et d'intégration du public allophone adulte en Suisse et à l'étranger, et après avoir analysé les besoins et attentes de mon public-cible en matière d'offre à la MV-My, il m'est désormais possible de suggérer quelques propositions d'actions qui pourraient permettre d'attirer ce public-cible. Il est nécessaire de préciser que quelques offres mentionnées dans le chapitre dédié à l'état de l'art ont servi de source d'inspiration, mais le critère principal sur lequel je me suis basée pour établir mes propositions est le respect des besoins et attentes de la population cible. Ainsi, les offres mentionnées dans l'état de l'art qui ne correspondaient pas aux besoins du public allophone adulte martigneraise n'ont pas été prises en compte.

Un autre élément essentiel à mettre en avant est que je n'ai pas tenu compte du critère financier pour établir mes propositions, ceci pour la raison suivante : je suis partie du principe que lorsque nous avons une idée d'action à mettre en place, il ne faut pas se mettre un frein a priori en pensant que notre bibliothèque n'a pas les moyens de la concrétiser, car bien souvent, si cette idée de base est bonne, il est aisé de la défendre et de convaincre les politiques de débloquer les ressources financières nécessaires à sa réalisation. Dans le cas contraire, il nous est toujours possible de la modifier et de l'adapter afin de la faire rentrer dans le budget qui nous est imparti. Il est donc erroné de se censurer dès le départ à cause des moyens financiers.

Je n'ai pas non plus tenu compte des critères suivants : la taille de la bibliothèque ainsi que les ressources humaines, pour les raisons énumérées ci-après. La bibliothèque interculturelle A Tous Livres mesure environ cinquante mètres carrés⁴⁶, ce qui est relativement petit, et pourtant, elle parvient à proposer de multiples activités. Lorsque l'espace manque, elle trouve d'autres solutions, comme par exemple réaliser les activités hors les murs. Ceci démontre encore une fois que si notre idée est bonne, il est toujours possible de trouver le moyen de la réaliser, même si elle doit être adaptée. Concernant les ressources humaines, je n'ai pas tenu compte du personnel présent au libre-accès de la MV-My, car certaines des propositions que j'ai faites demandent l'intervention de personnes externes à l'institution. De plus, nous avons constaté dans le chapitre dédié à l'état de l'art, que les bibliothèques interculturelles, qui n'ont souvent que très peu de budget, fonctionnent beaucoup grâce à l'aide et au travail de nombreux bénévoles, et

⁴⁶ Entretien avec Mme Julia Cutruzzola, responsable d'A tous livres, bibliothèque interculturelle de la ville de Monthey, Monthey, 18 avril 2018.

parviennent à proposer des activités ainsi que des collections riches, variées, et adaptées à des publics allophones. Si les questions de budget, d'espace et de personnel sont certes importantes, elles ne doivent pas être des freins, car bien souvent, des solutions alternatives, nous permettant de réaliser nos projets, existent. Par conséquent, j'ai fait le choix dans ce travail de suggérer un certain nombre de propositions que j'estime correspondre aux besoins du public-cible, ceci sans me restreindre. Les propositions pourront par la suite être adaptées, afin de respecter ces trois critères (budget, espace et ressources humaines), mais également les horaires d'ouverture et les ressources matérielles de la MV-My.

6.1 Promotion de la MV-My

Nous l'avons vu lors de l'analyse des réponses au sondage, un obstacle non négligeable à la fréquentation de l'institution réside dans la méconnaissance envers cette dernière ou ses services, activités et collections. De plus, un autre frein important est lié à la représentation de l'institution que se font les sondés. En effet, alors que certains d'entre eux pensent que la MV-My est réservée aux personnes ayant fait des études, d'autres perçoivent l'institution comme un lieu dédié uniquement aux personnes parlant français et pensent donc qu'ils ne maîtrisent pas suffisamment la langue pour pouvoir s'y rendre. Afin de pallier ces différents problèmes, il serait favorable pour l'institution de mettre l'accent sur la promotion de ses services, de ses activités et de ses collections. Pour ce faire, voici quelques propositions :

6.1.1 Présentation de l'institution durant les cours de français organisés par la Ville de Martigny

Au début de chaque semestre, plusieurs collaborateurs de la MV-My, en accord avec M. Sognane qui est chargé de l'organisation des cours de français, pourraient passer dans les différentes classes afin de présenter l'institution, à savoir, son fonctionnement, ses services, ses activités et ses collections. Il serait idéal de cibler les niveaux des cours de français en se rendant uniquement dans des classes de niveaux débutant A1-A2, avancé A2-B1 et de préparation à l'examen du TELC pour les niveaux A2 à B2. En effet, les étudiants des cours A0 d'alphabétisation n'ont pas un niveau suffisant pour comprendre les explications en français d'un collaborateur, raison pour laquelle il ne serait pas pertinent de présenter la MV-My dans les classes correspondant à ce niveau. Durant cette présentation, il s'agirait de casser l'image trop sérieuse d'une bibliothèque adressée uniquement à une élite intellectuelle en la présentant telle qu'elle est, à savoir, un lieu de rencontres et d'échanges ouvert à tous. En mettant l'accent sur les documents en langues étrangères, sur les dictionnaires et vocabulaires bilingues ainsi que sur les

méthodes de langues pour apprendre le français, les collaborateurs de la MV-My pourraient faire comprendre aux étudiants de ces cours qu'il n'est pas nécessaire de parler parfaitement le français pour pouvoir se rendre à la MV-My et que l'institution propose également des documents qui leur sont dédiés. Le bénéfice que la MV-My peut leur apporter serait ainsi mis en avant.

Il serait idéal que les collaborateurs venant présenter l'institution amènent quelques formulaires d'inscription, afin de les faire remplir à ceux qui le désirent. Il faudrait dès lors aviser les élèves ayant rempli le formulaire qu'ils pourront ensuite passer chercher leur carte de lecteur à la MV-My.

Un troisième élément intéressant à mentionner lors de ces présentations serait la possibilité de faire des visites de classes. En effet, lors de mon passage dans les différentes classes pour faire remplir mon questionnaire, j'ai eu l'occasion de discuter avec certains enseignants et je me suis aperçu que quelques-uns ignoraient qu'il leur était possible d'amener leurs élèves à la MV-My pour une visite guidée le matin, lorsque l'institution est fermée au public. Comme ils étaient intéressés à le faire, je suggère que cet élément soit mentionné aux enseignants lors du passage des collaborateurs dans les différentes classes. Afin de préparer au mieux ces visites de classes, il serait nécessaire de prévoir une collaboration entre les enseignants des cours de français et les collaborateurs du libre-accès de la MV-My en charge de cette activité. De cette façon, les visites seraient davantage adaptées au niveau de langue des étudiants ainsi qu'à leurs besoins. Il serait pertinent de présenter les services principaux, ainsi qu'un choix de documents adaptés aux besoins du public présent, sélectionnés par le bibliothécaire en charge de la visite.

6.1.2 Présentation de l'institution durant les cours de français organisés par d'autres structures

Outre la Ville de Martigny, d'autres institutions martigneraines ou plus largement valaisannes auxquelles je me suis adressée pour la diffusion de mon questionnaire (Annexe 3) organisent des cours de français pour les personnes allophones. Nous pouvons mentionner le Foyer Bernadette Carmen pour candidats réfugiés ou encore l'Association Lire et Ecrire Valais. Il serait donc intéressant d'établir un partenariat avec ces structures, afin que les collaborateurs de la MV-My puissent également aller présenter l'institution lors des cours de français. Ce serait l'occasion pour la MV-My de se faire connaître auprès d'un public plus large. En contrepartie, cette dernière pourrait envisager de mettre ses locaux à disposition des différentes structures, afin de leur fournir si besoin un espace pour leurs activités. Comme mentionné précédemment, la

MV-Sion et Globlivres proposent déjà ce service qui fonctionne très bien (cf. chapitres 4.1.1.1 et 4.1.2.1). Cela permettrait aussi aux personnes présentes lors des activités organisées par les différentes structures de mettre un pied dans la MV-My et de découvrir le lieu, ce qui pourrait par la suite leur donner envie de revenir pour emprunter des documents ou utiliser les services à disposition.

6.1.3 Création d'un guide multilingue

En créant un guide multilingue, la MV-My s'inspirerait du travail effectué par la bibliothèque de Bobigny (cf. chapitre 4.2.1.2.1) pour faire sa promotion. Concernant les langues à sélectionner (en plus du français), il serait judicieux de choisir les langues les plus parlées par les répondants au sondage, à savoir, le tigrigna, le portugais, l'arabe, l'italien, l'albanais et l'espagnol (cf. chapitre 5.4). Ce guide contiendrait, comme celui de Bobigny, une présentation de la bibliothèque : ce que nous pouvons y trouver, ce que nous pouvons y faire, comment s'y inscrire, où la trouver, comment la contacter. Un plan d'accès ainsi que des photographies des espaces de la bibliothèque pourraient accompagner le texte afin de permettre au public-cible de se projeter plus facilement à l'intérieur de la MV-My. Pour mettre en avant les documents en langues étrangères ainsi que les ouvrages de référence pour apprendre le français, afin d'attirer l'attention du public-cible, il serait intéressant d'avoir, comme le propose le guide de Bobigny, un petit paragraphe à leur sujet. De cette façon, il serait possible de diminuer le pourcentage actuellement élevé de répondants n'ayant pas connaissance de l'institution (cf. Figure 2) ou de l'offre en langues étrangères qu'elle propose (cf. Figure 6). En effet, la MV-My serait présentée aux adultes allophones comme étant un lieu ouvert à tous, leur offrant des services, des activités et des documents qui leur sont destinés. Ceci éliminerait également le frein lié à la représentation qu'ils se font de l'institution.

Concernant la rédaction du guide dans les différentes langues, il pourrait être bénéfique de faire appel à l'AVIC qui propose « un interprétariat de qualité dans les domaines de la santé, de l'école et du social » (Canton du Valais. Bureau cantonal à l'intégration 2017), grâce à des interprètes formés et appartenant en général à la culture du migrant mais également à celle du pays d'accueil. Selon M. Sognane (2018), cette association est également active dans le domaine de la traduction. Une autre possibilité serait de faire appel aux « personnes ressources » actives au sein des différentes associations et communautés de Martigny. En effet, ces personnes étant présentes à Martigny depuis déjà quelques années, elles maîtrisent suffisamment le français pour pouvoir comprendre le guide en français et le traduire dans leur langue maternelle. Les

coordonnées de ces personnes ressources pourraient être fournies par M. Sognane qui est en contact avec elles.

Au niveau de la diffusion du guide, plusieurs solutions peuvent être envisagées. Après discussion avec M. Sognane⁴⁷, il serait possible de joindre le guide à la lettre de bienvenue qu'il envoie à tous les nouveaux arrivants (cf. chapitre 2.1.2) en ciblant les personnes parlant l'une des langues dans lesquelles le guide a été traduit. Ainsi, il serait possible pour la MV-My de se faire connaître et de faire connaître ses services à de nombreux allophones. De plus, le fait de recevoir un guide dans leur langue les motiverait certainement davantage à venir découvrir le lieu, et l'offre qui leur est destinée.

6.2 Repenser les collections destinées au public-cible et améliorer leur visibilité dans la bibliothèque

Les résultats du sondage ont montré que la faible fréquentation de la MV-My par le public allophone adulte est liée à la méconnaissance de son offre en langues étrangères ainsi qu'à un manque d'adaptation de cette dernière aux besoins et attentes du public ciblé. Pour tenter d'y remédier, voici quelques propositions d'amélioration au niveau des collections. Comme mentionné précédemment, les documents en langues étrangères ainsi que les méthodes de langues pour apprendre le français et les dictionnaires bilingues ne sont que peu empruntés (cf. chapitre 3.1.8). Pour les romans en langues étrangères, l'explication se trouve probablement dans le manque de communication externe à propos de ces derniers ainsi que dans leur manque de visibilité dans l'espace physique de la bibliothèque. Concernant les méthodes de langues et les dictionnaires bilingues, si nous nous fions aux besoins du public-cible en matière de documents (cf. Figure 14), il s'agit bien des méthodes de langues (indiquées par le terme « grammaires ») ainsi que des dictionnaires bilingues qui sont les plus demandés. Ces documents devraient donc être empruntés beaucoup plus fréquemment, cependant ce n'est pas le cas. Deux raisons peuvent expliquer ce « non-emprunt » : un manque de visibilité de ces ouvrages de référence dans l'espace de la bibliothèque ainsi qu'une insuffisance au niveau de leur nombre et de leur diversité. En effet, il y a moins d'une dizaine de méthodes de langue française. De plus, tous les niveaux de langues ne sont pas disponibles. En effet, nous retrouvons une méthode entièrement en français pour atteindre le niveau A2, ainsi qu'un ouvrage également en français permettant de se préparer à l'obtention du DALF pour le niveau C1/C2. Il existe une méthode bilingue pour les arabophones désirant apprendre le français, ce qui est selon moi plus avantageux

⁴⁷ Entretien avec M. Mahamadou Sognane, délégué à l'intégration des étrangers de la Ville de Martigny, Martigny, 14 mai 2018.

que les méthodes de langues entièrement en français. Concernant les quelques autres méthodes restantes, il n'y a aucune indication de niveau.

Ainsi, il serait nécessaire de repenser quelque peu l'offre afin que celle-ci soit davantage adaptée aux besoins du public-cible, mais également de faire connaître cette offre et d'en améliorer la visibilité à l'intérieur de la bibliothèque. En effet, comme le mentionne Lucie Leprevost-Grancher :

« [...] Il est important de réserver à ces collections [en langues étrangères] une place visible dans l'espace de la bibliothèque. Dans la plupart des bibliothèques, les ouvrages en langues étrangères se trouvent noyés parmi les rayonnages de documentaires et sont de ce fait peu visibles et peu accessibles pour des usagers peu familiers des bibliothèques et de leur fonctionnement »

(Leprevost-Grancher 2013, p. 36).

Ainsi, une attention particulière doit être portée à la valorisation de ces collections.

Concernant le fait de faire connaître l'offre, une solution a déjà été proposée à travers la promotion de l'institution (cf. chapitre 6.1). En revanche, pour ce qui est de repenser l'offre, voici la solution qui me semble la plus judicieuse : **créer des synergies et des partenariats entre la MV-My et les différentes bibliothèques interculturelles de Suisse romande.**

Il est ressorti des résultats du sondage que la volonté première des répondants est d'accéder à des documents en français pour apprendre la langue (cf. Figure 14), afin de pouvoir communiquer plus facilement et donc, par extension, s'intégrer plus rapidement. Dès lors, il est nécessaire de leur fournir les documents leur permettant de satisfaire ce besoin. A travers le chapitre dédié à l'état de l'art, nous avons constaté que les bibliothèques interculturelles possèdent une très riche collection de méthodes de langues pour apprendre le français, de vocabulaires et dictionnaires bilingues, de lectures faciles avec CD audio...ce qui n'est pas forcément le cas de Bibliomedia, car cette fondation n'est pas spécialisée dans l'enseignement des langues (Baetcke 2018). Dès lors, il serait judicieux que la MV-My élargisse son offre actuelle de documents pour apprendre le français en empruntant ou en achetant ces documents aux bibliothèques interculturelles qui les possèdent. Afin que cette offre soit diversifiée, la MV-My devrait penser à acquérir des méthodes de langues à utiliser en autonomie⁴⁸, mais également en classe, dans le cadre de cours de français⁴⁹. Ces deux types de méthodes sont en

⁴⁸ Certaines collections sont « plus spécifiquement destinées aux apprenants en auto-apprentissage, par exemple Vite et bien de Clé international » (Szejnman 2017, p. 69)

⁴⁹ Ces méthodes se constituent généralement d'un livre de l'élève, d'un cahier d'activité et d'un guide pédagogique à destination de l'enseignant. Noémie Szejnman cite pour exemple *Echos* de Clé international ou *Alter Ego* d'Hachette (Szejnman 2017, p. 70)

général présentes dans les bibliothèques interculturelles, dont A Tous Livres⁵⁰. Dans le cas contraire, si une bibliothèque ne possède pas l'un ou l'autre type, elle peut aisément se le procurer pour satisfaire un besoin, puisque la plupart des bibliothèques interculturelles développent leur offre en fonction des demandes de leurs usagers mais également d'autres bibliothèques. De plus, il faudrait veiller à proposer des documents pour chaque niveau de langue, avec une majorité de méthodes de premier niveau, car « [la plupart] des apprenants se contentent des bases d'une langue pour un usage quotidien » (Szejnman 2017, p. 70). Enfin, il serait plus approprié de proposer des méthodes bilingues (dans les langues les plus demandées par les sondés) pour apprendre le français, car elles permettent « à l'apprenant d'apprendre plus progressivement, à son rythme et en fonction de ses besoins » (Szejnman 2017, p. 72). Pour les dictionnaires bilingues, l'offre déjà présente correspond aux langues les plus demandées par les répondants au sondage, à l'exception du tigrigna, qui n'est pas disponible à la MV-My. Ainsi, il serait bien pour la MV-My de se procurer des dictionnaires ou vocabulaires bilingues dans cette langue. La bibliothèque interculturelle Globlivres vend depuis de nombreuses années un manuel tigrigna français, et la bibliothèque interculturelle A Tous Livres prête un vocabulaire français-tigrigna que la MV-My pourrait lui emprunter. Si après cet emprunt la MV-My remarque que ce document est très demandé et sort beaucoup, elle aurait la possibilité de l'acheter auprès de l'association Interbiblio.

Grâce à des sources d'acquisition multiples⁵¹ et à leurs nombreux contacts, les bibliothèques interculturelles parviennent à acquérir divers types de documents dans de nombreuses langues, dont certaines sont difficiles à obtenir, car l'offre éditoriale est relativement pauvre ou au contraire très riche, mais compliquée à atteindre sans les contacts adéquats. De plus, elles sont en contact constant avec des publics allophones, ce qui leur permet d'avoir une excellente connaissance de leurs besoins et de leurs pratiques. Elles pourraient donc tout à fait proposer pour emprunt à la MV-My une sélection de divers types de documents en langues étrangères adaptés aux adultes allophones et qui sont fréquemment empruntés par leurs usagers. Ceci est déjà possible à la bibliothèque interculturelle A Tous Livres⁵². La MV-My n'étant pas une bibliothèque

⁵⁰ Entretien téléphonique avec Mme Julia Cutruzzolà, responsable d'A tous livres, bibliothèque interculturelle de la ville de Monthey, Martigny 09 juillet 2018

⁵¹ Librairies en langues étrangères dans plusieurs pays, lecteurs étrangers qui ramènent des livres depuis leur pays, internet qui permet « d'acquérir des documents auprès de certains diffuseurs directement dans les pays d'origine... » (Prodon 2017, p. 126).

⁵² Entretien avec Mme Julia Cutruzzolà, responsable d'A tous livres, bibliothèque interculturelle de la ville de Monthey, Monthey, 18 avril 2018.

interculturelle⁵³, il est clair qu'elle ne peut posséder ou proposer autant de langues et de documents en langues étrangères que ces dernières. Dès lors, dans la sélection de documents, il serait judicieux de restreindre les langues à celles qui sont les plus demandées par les répondants au sondage (cf. chapitre 5.4.1). Au niveau des types de documents, il serait intéressant de cibler davantage les DVD (avec possibilité d'avoir des sous-titres dans les langues les plus demandées par les sondés) et les documentaires (également dans les langues les plus demandées). Ces deux types étant souhaités par de nombreux répondants, cela permettrait de satisfaire au mieux leurs besoins. Au niveau des documentaires, il faudrait sélectionner les sujets les plus demandés par les sondés, à savoir l'histoire, la géographie, la cuisine ou encore l'art (cf. Figure 15), mais également les sujets abordés à travers les différentes actions qui seront proposées par la suite, ceci afin de pouvoir leur offrir, grâce aux documents, un complément ou un approfondissement.

Concernant le partenariat existant avec Bibliomedia, ce dernier serait conservé et complété par d'autres partenariats avec les bibliothèques interculturelles qui proposent des types de documents dont Bibliomedia ne dispose pas ou uniquement en quantité très réduite. Nous avons vu à travers les réponses au sondage que les romans n'arrivaient qu'en cinquième position des types de documents les plus demandés, or la MV-My a commandé des romans à Bibliomedia dans toutes les langues les plus demandées par les sondés, excepté le tigrigna. Pour cette langue, le stock est maigre à cause de l'interdiction posée par le régime concernant l'exportation de livres, et comprend principalement des livres pour enfants (Baetcke 2018). Ainsi, avant de commander d'autres romans, il serait judicieux de mettre en valeur ceux déjà présents afin de voir si une meilleure visibilité permettrait une augmentation du nombre de prêts. Si c'est le cas, la MV-My pourrait par la suite envisager de commander d'autres romans dans les langues les plus demandées par les sondés, auprès de Bibliomedia. Si ce n'est pas le cas, elle pourrait diminuer la commande actuelle au profit d'autres offres correspondant davantage aux besoins des adultes allophones martignerains.

Ainsi, un partenariat avec Bibliomedia mais également avec des bibliothèques interculturelles permettrait à la MV-My d'élargir son offre afin de répondre le mieux possible aux besoins du public martignerain allophone adulte.

Enfin, en ce qui concerne l'amélioration de la visibilité des romans en langues étrangères ainsi que des ouvrages de référence (méthodes de langues et dictionnaires) à l'intérieur

⁵³ Le chapitre 4, pp. 22-23 et la note de bas de page n°18 contiennent des explications concernant la différence entre bibliothèque publique et bibliothèque interculturelle

de la bibliothèque, deux suggestions peuvent être proposées. La première serait de prévoir une signalétique adaptée au public-cible. En effet, pour chaque langue, l'idéal serait d'avoir un écriteau avec le nom de la langue indiqué dans la langue. Par exemple, pour l'anglais, il ne faudrait pas que ce soit écrit « Anglais » mais bien « English », pour l'italien « Italiano », et ceci pour toutes les langues disponibles. Ainsi, cela attirerait plus facilement l'œil des usagers qui verraient quelque chose écrit dans leur langue maternelle et non en français. La deuxième suggestion serait de rassembler, au même endroit, tous les documents destinés à ce public-cible. Actuellement, les méthodes de langues et dictionnaires sont à proximité des postes informatiques, alors que les romans sont à l'autre bout de la bibliothèque, sur des étagères peu visibles. Il serait donc judicieux de joindre les méthodes de langues et dictionnaires aux romans en langues étrangères et d'utiliser la signalétique mentionnée ci-dessus pour chaque langue. Pour faciliter davantage la recherche des usagers, il pourrait même être envisagé de classer les méthodes de langues pour apprendre le français en fonction des six niveaux de langue définis par le Cadre européen de référence pour les langues, à savoir, A1/A2/B1/B2/C1/C2 (Berto, Ebbutt, Jovignot 2016, pp. 16-17), et d'indiquer ces niveaux de manière visible dans les rayons. Il faudrait également distinguer les méthodes de langues pour l'apprentissage en autonomie de celles utilisées dans le cadre d'un cours de langue. Pour le regroupement des documents au même endroit, il serait bien de choisir un emplacement visible, comme par exemple à proximité du bureau de prêt qui se situe juste à l'entrée de la bibliothèque, ou alors à proximité des ordinateurs, car ces derniers peuvent être utilisés pour l'autodidaxie (activité présentée au chapitre 3.1.4)

6.3 Ateliers de langage en français

6.3.1 Réalisation d'une activité tout en apprenant le français

Après m'être intéressée aux collections en proposant des pistes d'amélioration tendant vers une offre documentaire davantage adaptée aux besoins du public-cible, je souhaite maintenant me concentrer sur les activités et services qui pourraient être mis en place pour augmenter la fréquentation actuellement faible de la MV-My par les adultes allophones locaux. Nous l'avons vu, le besoin principal d'une majeure partie des sondés est d'apprendre le français, ceci dans le but de pouvoir mieux communiquer dans le pays d'accueil et devenir autonome au quotidien. La proposition précédente leur permettrait de satisfaire ce besoin grâce aux collections, et la proposition présente répondrait à ce besoin en proposant une activité leur permettant de s'exprimer oralement en français. Cet atelier pourrait s'inspirer de celui intitulé « On papote » déjà proposé par la bibliothèque interculturelle A Tous Livres de Monthey, et décrit dans le chapitre 4.1.1.2. Cet atelier pourrait être mis sur pied une fois par mois dans un premier temps, avec

possibilité d'augmenter la fréquence s'il s'avère qu'il remporte davantage de succès que celui escompté. Diverses thématiques pourraient être abordées : des ateliers de cuisine, de jardinage ou encore de tricot. À travers ces derniers, l'idée serait de toucher une partie du public-cible, à savoir, les femmes allophones martigneraines sans activité professionnelle ou femmes/mères au foyer (qui représentent le 21% des sondés) en leur proposant une activité leur permettant de sortir de chez elles et de se sociabiliser. En effet, celles-ci restent souvent chez elles pour s'occuper de leurs enfants et de leur maison et ne rencontrent que peu de monde, ce qui ne facilite pas leur intégration. Grâce à cette activité, la possibilité leur serait offerte de rencontrer d'autres femmes habitant la même ville et d'améliorer leurs connaissances et leurs pratiques de la langue française. Dans l'idéal, ces ateliers seraient réalisés le matin ou en début d'après-midi, lorsque les enfants sont à l'école. Ainsi, les femmes ayant des enfants pourraient venir plus facilement sans avoir besoin de se préoccuper de trouver quelqu'un pour les garder.

Pour les mamans qui souhaiteraient apprendre le français en réalisant une activité avec leur(s) enfant(s), afin de partager un moment de complicité, d'autres ateliers pourraient être prévus, tels que des ateliers de peinture, de dessin, de bricolage... Pour ces activités, l'âge des enfants serait un élément important à prendre en compte, car il est impossible de proposer un même atelier de bricolage pour des enfants de cinq ans ou des enfants de douze ans. Ainsi, il serait judicieux de prévoir une inscription, et, lors de cette dernière, de préciser la tranche d'âge requise pour pouvoir participer à l'activité. Cette tranche d'âge changerait en fonction des différentes activités proposées, afin de ne pas en privilégier qu'une seule. Pour ces ateliers mamans-enfants, les horaires devraient s'adapter aux horaires scolaires. Le mercredi et le samedi après-midi semblent convenir puisque les enfants n'ont pas l'école et que la MV-My est ouverte. Concernant l'aspect pratique, le nombre de participants à chaque atelier devrait être connu un peu à l'avance, afin de pouvoir assurer une organisation optimale en fonction de ce dernier.

À la fin de ces ateliers, il serait intéressant de présenter quelques documents présents à la MV-My en lien avec l'activité réalisée. Par exemple, pour une activité dédiée au jardinage, les documents en français ou en langues étrangères liés à cette thématique seraient mis à l'honneur. Pour les documents en français, il faudrait que la personne en charge de l'atelier ne sélectionne que ceux rédigés dans un langage simple, à moins que le niveau d'expression et de compréhension des participants ne soit suffisamment élevé pour leur permettre de lire des textes dont la syntaxe est quelque peu complexe.

6.3.2 Atelier de discussion en français autour d'une thématique

Une activité souhaitée par les répondants serait de pouvoir s'exprimer en français sur un sujet d'actualité (cf. Figure 16), afin d'améliorer leurs compétences en expression orale. Pour ce faire, il pourrait être intéressant d'organiser, une fois par mois, durant une heure, un atelier de discussion en français. La fréquence pourrait être augmentée en fonction de la demande. Dans le but de permettre à ceux qui travaillent d'y participer, il serait idéal de prévoir cet atelier la semaine en fin de journée ou le samedi. Pour cette activité, un bibliothécaire ou un intervenant externe (médiateur) jouerait le rôle de modérateur pendant la discussion. Pour éviter les sujets sensibles tels que la politique ou la religion, et afin que tous connaissent le sujet et puissent en parler, il serait judicieux de baser la discussion sur des thématiques simples et larges dont voici quelques exemples : les métiers, l'alimentation, le sport, la santé, les voyages, le cinéma, la musique, les hobbies, les problèmes rencontrés au quotidien lorsque nous devons nous intégrer, les fêtes dans les différents pays (qu'est-ce que nous fêtons et comment cela s'organise), comment se créer un réseau de connaissances en arrivant dans un nouveau pays...

Comme pour l'activité précédente, un choix de documents en français simple et en langues étrangères, en lien avec la thématique discutée, pourrait être présenté, afin d'offrir à ceux qui le souhaitent, la possibilité d'approfondir le sujet et d'enrichir leurs connaissances.

Lors des discussions, à la place d'une thématique prédéfinie, il pourrait être envisagé que les participants parlent d'un livre commun qu'ils ont lu en expliquant si le livre leur a plu, si oui pourquoi, si non pourquoi... Pour ce faire, l'activité intitulée « 1,2,3 albums » proposée par Bibliomedia et créée par l'Association française Livrealire pourrait être utilisée. Cette dernière propose, pour les enfants mais également pour les adultes, de découvrir des textes illustrés sur des thématiques universelles. L'objectif de cette activité est de « générer et faire circuler la parole, réveiller la pensée, stimuler l'imaginaire, susciter le jeu et l'interprétation [et] créer du lien » (Bibliomedia Suisse 2018). Un pack de huit albums parus récemment est fourni à la bibliothèque souhaitant participer à l'activité et ces albums sont ensuite présentés et donnés à lire aux usagers, afin que ceux-ci puissent en discuter par la suite. Pour pouvoir organiser cette activité, il est nécessaire qu'au moins un bibliothécaire de l'institution participe à une matinée de présentation (Bibliomedia Suisse 2018).

6.4 Cours de français

Les cours de français représentent l'activité la plus demandée par les sondés (23.29%). Comme mentionné précédemment, la Ville de Martigny et le Bureau de l'intégration organisent déjà des cours de français de différents niveaux et à des horaires différents dans des salles mises à disposition. Cependant, ces cours se calquent sur les vacances scolaires et ne sont donc pas donnés durant ces dernières, au grand regret d'un certain nombre d'élèves qui souhaiteraient pouvoir assister à davantage de cours. Ainsi, il pourrait être envisagé de travailler en partenariat avec le Bureau de l'intégration, afin de proposer des cours supplémentaires, une à deux fois par semaine durant les périodes de vacances scolaires. Ces cours auraient lieu à la MV-My (éventuellement dans une salle annexe au libre-accès). Afin de rendre cela possible, il est primordial que des enseignants soient disponibles. Une solution envisageable serait de demander aux enseignants actuels des cours de français s'ils seraient d'accord de donner quelques cours supplémentaires durant les vacances scolaires. Si cette solution s'avère impossible, il pourrait être envisagé de suivre le modèle proposé par la médiathèque de Noisy-le-Sec : les bibliothécaires pourraient donner les cours selon plusieurs formules (cf. chapitre 4.2.1.1.1). Toutefois, les bibliothécaires n'ayant pas suivi une formation d'enseignants, il faudrait éviter de mélanger les compétences métiers de chacun. Pour les respecter, il serait nécessaire que les formules et les contenus des cours soient au préalable contrôlés et validés par des enseignants formés.

Etant donné que ces cours auraient lieu pendant les vacances scolaires, afin de ne pas priver les parents allophones de cette activité, il pourrait leur être proposé de faire garder leur(s) enfant(s) le temps de l'activité. Cette solution est déjà mise en place pour l'activité évoquée précédemment (cf. chapitre 4.1.2.1) intitulée « Chez nous – chez vous » et proposée par la bibliothèque interculturelle de Renens. Afin que les heures choisies pour les cours conviennent à une majorité de personnes, il serait judicieux de tester différents horaires et de voir durant lequel/lesquels le public est le plus nombreux.

Si la MV-My acquiert ou emprunte des méthodes de langues et des vocabulaires pour apprendre le français qui soient adaptés à l'enseignement, il pourrait être envisagé de les utiliser lors des cours, en complément aux grammaires, vocabulaires et autres ouvrages actuellement utilisés par les enseignants.

Le choix d'organiser les cours de français à la MV-My :

« [participerait] à l'intégration des populations en apprentissage du français dans des lieux dits « de culture » accessibles à tous mais trop souvent non appropriés par tous ».

(Communauté française de Belgique, Collectif Alpha, Miroir Vagabond, [ca. 2009 ?], p. 22)

En effet, certains élèves des cours de français organisés par la Ville de Martigny ayant répondu au sondage ne connaissaient pas la MV-My ou alors ne l'avaient jamais fréquentée, car ils pensaient ne pas pouvoir le faire. Cette proposition permettrait alors de leur faire découvrir l'institution, et de les « [amener] à devenir des usagers actifs [de l'institution, ou plus largement] des bibliothèques [en général] » (Communauté française de Belgique, Collectif Alpha, Miroir Vagabond, [ca. 2009 ?], p. 22)

6.5 Cours d'informatique

Les cours d'informatique représentent la deuxième activité la plus demandée par les sondés (20.78%). Nous l'avons mentionné précédemment, la MV-My propose un service appelé « autodidaxie » (cf. chapitre 3.1.4) qui permet de se former seul et d'acquérir des compétences bureautiques. Cependant, la prise en main d'une plateforme d'autoformation peut s'avérer compliquée pour un public allophone n'ayant pas une grande connaissance de l'ordinateur. Ainsi, après avoir discuté avec plusieurs répondants, il serait nécessaire de proposer des cours en présentiel, avec un enseignant disponible pour apporter son aide et répondre aux questions.

Comme pour les cours de français, la Ville de Martigny et le Bureau de l'intégration proposent des cours d'informatique le mercredi après-midi de 15h30 à 17h. Cette plage horaire n'est donc pas idéale pour les personnes qui travaillent, car elles ne peuvent pas assister aux cours. Après discussion avec M. Sognane⁵⁴, il serait intéressant de travailler en coopération avec le Bureau de l'intégration afin de proposer, en complément, d'autres cours d'informatique, donnés à la MV-My, à des plages horaires différentes. Comme le samedi après-midi la MV-My est ouverte et que la plupart des gens ont congé, ce jour de la semaine serait idéal.

Concernant le niveau des cours, la majorité des sondés ayant coché cette activité souhaiterait assister à des cours de base lui permettant d'apprendre à utiliser un ordinateur. Ainsi, il serait pertinent de proposer divers cours pour :

- Apprendre à utiliser la souris et le clavier

⁵⁴ Entretien avec M. Mahamadou Sognane, délégué à l'intégration des étrangers de la Ville de Martigny, Martigny, 14 mai 2018.

- Apprendre à utiliser la suite MS Office, à savoir le traitement de texte (Word), le tableur (Excel) et le logiciel de présentation (PowerPoint)
- Créer et utiliser une boîte mail (envoyer un mail, ouvrir, télécharger, enregistrer et envoyer une pièce jointe...)
- Apprendre à utiliser internet. Durant ce cours seraient montrés des sites web utiles à l'intégration des participants. Je pense notamment au site de la Ville de Martigny et à celui de la Confédération qui donnent toutes les informations nécessaires à la naturalisation...

Certains de ces cours pourraient s'inspirer des formules proposées par la médiathèque de Noisy-le-Sec pour ses ateliers multimédia (cf. chapitre 4.2.1.1.1). Selon M. Sognane, la majorité des participants aux cours organisés par la Ville de Martigny sont des personnes de plus de quarante ans qui n'ont pas eu l'occasion d'utiliser l'ordinateur durant leur parcours professionnel⁵⁵. Par conséquent, ces cours leur permettraient d'acquérir quelques connaissances fondamentales utiles autant pour leur vie professionnelle que privée. Lors de notre entretien, M. Sognane m'a également affirmé que l'exigence requise pour participer à ces cours serait d'avoir atteint le niveau A2 en compréhension orale, afin que chacun puisse comprendre les explications de l'enseignant.

Comme pour les cours de français, afin que ces cours d'informatique puissent être mis sur pied, la présence d'enseignants est nécessaire. Actuellement, les cours d'informatique du mercredi après-midi sont donnés par des étudiants de la HES-SO Valais-Wallis⁵⁶. Dès lors, la MV-My pourrait potentiellement bénéficier du partenariat déjà établi avec cette institution. Des étudiants viendraient également donner les cours d'informatique au sein de l'établissement.

Au niveau des documents, il pourrait être intéressant de présenter, en complément aux cours, quelques documentaires empruntés ou possédés par la MV-My, en français simple ou en langues étrangères, sur l'informatique, ou plus particulièrement sur l'utilisation basique d'un ordinateur.

6.6 « Ecrivain public »

En observant les résultats du sondage concernant les activités souhaitées par les répondants, l'aide pour la rédaction de son curriculum vitae ou l'aide pour le remplissage de documents administratifs ne sont pas les activités, ou, dans ce cas précis les services, les plus demandés. Cependant, lors d'un entretien avec M. Sognane⁵⁷, il en

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Ibid.

est ressorti que la demande concernant ces services est relativement forte. Nous pouvons peut-être expliquer cette différence par le fait que les répondants n'ont probablement pas bien compris la description du service lorsqu'ils ont répondu au sondage, car en effet, beaucoup d'adultes allophones viennent au Bureau de l'intégration pour demander de l'aide concernant ces questions. Or, ce n'est pas le rôle du Bureau de l'intégration de satisfaire ce genre de demande. Il existe pour cela une association à Martigny qui aide les personnes dans leur suivi administratif. Cependant, il s'agit d'une petite structure qui ouvre ses portes uniquement le vendredi. Le CSI organise également une permanence juridique et sociale de janvier à juin, à Martigny, à raison d'une à trois fois par mois durant quatre heures l'après-midi (Centre Suisses-Immigrés 2017). Malgré la présence de ces structures, la demande demeure supérieure à l'offre, selon M. Sognane. Dès lors, il serait judicieux de proposer un complément aux services proposés par ces structures en organisant des permanences à la MV-My. Il s'agirait bien d'un complément, car la MV-My ne traiterait pas les questions juridiques, comme le fait actuellement le CSI, à moins d'avoir un expert du domaine à disposition.

Durant ces permanences, une personne serait disponible à la MV-My, gratuitement et sur rendez-vous (sans avoir besoin d'être inscrit à la MV-My), pour apporter son aide dans la rédaction de divers documents : curriculum vitae, lettres de motivation, lettres personnelles, formulaires d'embauche, questionnaires d'assurance... Ces permanences devraient être assurées par une personne externe aux collaborateurs du libre-accès, afin de ne pas mélanger les rôles. En effet, il ne faudrait pas que les collaborateurs présents au guichet de prêt soient sans cesse dérangés pendant leurs heures de prêt, par des demandes d'aide pour le remplissage de divers documents.

Des permanences de ce type ont déjà lieu à la bibliothèque interculturelle Globlivres à Renens (cf. chapitre 4.1.2.1), ainsi qu'au CIC à Carouge (cf. chapitre 4.1.3.1). Il serait donc intéressant de s'inspirer de ce service et d'avoir un écrivain public à la MV-My.

Concernant la fréquence des permanences, le CIC en propose des journalières alors que Globlivres en propose deux lundis par mois. Une idée serait de commencer par une fois chaque deux mois en variant les horaires, et d'augmenter ou de diminuer la fréquence en fonction de la demande. Pour ce qui est du jour, le samedi semble bien convenir, car cela permettrait aux personnes qui travaillent la semaine de pouvoir quand même bénéficier de ce service.

En complément à ce service, la MV-My pourrait s'inspirer des séances sur l'assurance emploi en différentes langues proposées par la TPL (cf. chapitre 4.2.2.1.1). En effet, une

personne externe, spécialiste du domaine, pourrait venir à la MV-My, à raison de deux ou trois fois par année en fonction de la demande, pour donner des informations et explications, et répondre à d'éventuelles questions concernant l'assurance-chômage en Suisse.

6.7 Cycle d'activités pour deux publics : adultes et enfants

Il est vrai que le présent travail a pour public-cible les adultes allophones martigneraux, raison pour laquelle les besoins et éventuelles actions à destination des enfants n'ont pas été pris en compte jusqu'ici. Cependant, il est parfois plus aisé d'attirer les adultes en passant par leurs enfants, c'est-à-dire, en proposant des activités qu'ils peuvent réaliser avec eux. De plus, lors de discussions que j'ai eues avec certaines répondantes au sondage, ces dernières m'ont expliqué qu'elles ne venaient pas ou peu à la MV-My, car elles n'avaient pas le temps et devaient s'occuper de leurs enfants. Ainsi, cette proposition permettrait de pallier ce problème, puisque les parents pourraient emmener leurs enfants avec eux.

Comme mentionné précédemment, ce sont souvent les enfants qui viennent pour utiliser les services de la MV-My. Les parents ne font que les accompagner et ne se sentent pas concernés par l'offre disponible (cf. chapitre 3.1.6). Dès lors, il m'a semblé intéressant de proposer un cycle d'activités à destination des deux publics, afin que les parents puissent participer à des activités qui leur sont destinées et passent du statut d'accompagnateur à celui d'utilisateur de la MV-My. Cette recommandation s'inspire de l'action proposée par la bibliothèque interculturelle LivrEchange, à l'occasion du « Samedi des bibliothèques » (cf. chapitre 4.1.4.1). En effet, durant cet événement étaient prévues des activités pour les enfants mais également pour les adultes. La MV-My pourrait envisager des activités à réaliser en commun par les parents et les enfants, et/ou des activités à réaliser séparément, ce qui impliquerait de prévoir à la même heure, une activité pour les adultes et une activité pour les enfants. Afin de rassembler les deux publics, un goûter pourrait être offert à la fin, ce qui se fait déjà à LivrEchange. Les activités séparées permettraient à des adultes n'ayant pas d'enfants de pouvoir participer à celles qui les intéressent.

Afin de rendre cette proposition plus concrète, voici un aperçu de quelques activités qui pourraient être proposées :

Activités parents-enfants :

- **Quizz alimentaire** : les participants dégusteraient des spécialités d'un pays mis à l'honneur et devraient deviner quels aliments s'y trouvent parmi une liste de propositions. Afin de contrer la barrière de la langue, les aliments proposés dans

la liste seraient présentés sous forme d'images. Les noms de ces derniers, qui sont évidemment différents selon les langues, ne seraient pas mentionnés. Pour cette activité, il pourrait être intéressant de faire appel aux associations et communautés pour préparer les plats à faire déguster. Ceci permettrait d'amener un grand nombre de participants pour l'activité, car les associations et communautés ont un large réseau et sont importantes dans le processus d'intégration. De plus, les membres de ces dernières sont toujours disponibles et volontaires⁵⁸. À la fin de l'activité, des documents, pour adultes et pour enfants, en français et en langues étrangères, en lien avec la cuisine et la nourriture propres au pays pourraient être présentés, puis exposés sur une table, afin d'être consultés et/ou empruntés par ceux qui le souhaitent.

- **Découverte d'un pays par le biais des cinq sens** : un pays serait mis à l'honneur à travers une petite exposition. Les participants pourraient découvrir des objets, des senteurs, des sons, des saveurs du pays... Les explications sur les cartels seraient données dans la langue du pays et en français. Pour faciliter la compréhension, il pourrait également être envisagé de prévoir des audioguides dans les langues les plus parlées par les sondés. L'utilisation des cinq sens rendrait l'activité ludique et demanderait aux visiteurs d'être actifs, ceci afin de capter et de conserver l'attention des enfants qui préfèrent souvent essayer et tester des choses plutôt que simplement lire des panneaux. Un petit questionnaire pourrait être distribué aux enfants au début de l'exposition. Les réponses à ce questionnaire se trouveraient dans l'exposition. Le français étant la langue commune à tous les enfants, car apprise à l'école, le questionnaire serait rédigé en français. Pour constituer l'exposition, il pourrait être intéressant de faire appel aux communautés et associations pour leur demander leur aide et pour bénéficier de leurs connaissances lors du montage de l'exposition : quels sont les éléments les plus importants et intéressants à montrer sur le pays mis à l'honneur. De plus, les membres de ces associations et communautés auraient peut-être des objets, des parfums, des instruments de musique typiques de leur pays, qu'ils seraient d'accord de prêter pour l'exposition. Durant cette dernière, des tables mettant en évidence des documents en lien avec le pays mis à l'honneur, en français simple et en langues étrangères, pour enfants et pour adultes, pourraient être dispersées dans toute la bibliothèque, pour permettre la consultation ou l'emprunt.
- **Né pour lire** : ce programme, auquel participent déjà de nombreuses bibliothèques, vise à : « sensibiliser les parents à l'importance de dialoguer avec leurs jeunes enfants, de leurs raconter des histoires et de découvrir les livres avec eux. [...] [II] favorise [également] la mise sur pied de rencontres ludiques et informelles autour des livres pour les parents et leurs jeunes enfants » (Bibliomedia Suisse, Institut suisse Jeunesse et Médias 2018). Lors de ces rencontres, comptines, jeux de doigts, lecture à voix haute ainsi que rondes « auxquelles tout le monde est encouragé à participer dans sa langue maternelle » (Prodon 2017, p. 128) sont au programme. La MV-My pourrait adhérer au réseau *Né pour lire* et mettre ainsi à disposition des parents et de leurs enfants des coffrets de livres, mais également les faire participer aux animations organisées par le programme.

Activités enfants :

- **Grimage** : des maquilleurs viendraient à la MV-My pour maquiller les enfants. Durant l'activité, des documents sur le grimage et le maquillage en français facile

⁵⁸ Entretien avec M. Mahamadou Sognane, délégué à l'intégration des étrangers de la Ville de Martigny, Martigny, 14 mai 2018.

ou en langues étrangères pourraient être disposés sur des tables dans la bibliothèque, afin de permettre aux enfants ainsi qu'à leurs parents de les feuilleter ou de les emprunter s'ils désirent refaire le même maquillage à leurs enfants ou en essayer d'autres.

- **Chasse à...** : à l'occasion de diverses fêtes suisses ou étrangères, une chasse aux œufs en chocolat, au trésor ou encore aux bonbons pourrait être organisée à la MV-My. Le butin serait adapté en fonction de la tradition de la fête mise à l'honneur. Les enfants recevraient des indices qui leur permettraient de retrouver les différentes parties du « trésor » dispersées dans les rayons de la bibliothèque. À la fin de l'activité, des documents pour enfants en français simple et en langues étrangères, sur la fête mise à l'honneur, pourraient leur être présentés, afin que ces derniers puissent, s'ils le souhaitent, les emprunter pour approfondir leurs connaissances.

Activités adultes :

- **Exposition** : comme l'a fait la bibliothèque LivrEchange à l'occasion du « Samedi des bibliothèques » (cf. chapitre 4.1.4.1), la MV-My pourrait proposer, à destination des adultes, une exposition d'une sélection de documents multilingues sur une thématique particulière.
- **Conférence** ou **film** sur une thématique particulière. Afin de faciliter la compréhension et de réduire la barrière de la langue, il serait utile de prévoir un ou plusieurs interprètes selon le nombre de langues pour la conférence, ainsi que des casques audio avec plusieurs choix de langues pour le film. Ceci rendrait l'activité accessible au plus grand nombre. Pour cette dernière, une inscription serait recommandée, afin de connaître le nombre de participants et les différentes langues parlées. A la fin de la conférence ou du film, des documents en français simple et en langues étrangères, en lien avec la thématique abordée, pourraient être mis en évidence sur une table pour la consultation ou l'emprunt.

Pour les activités à destination des enfants, il serait nécessaire de prévoir une tranche d'âge, afin que chacune d'entre elles soit adaptée aux compétences et aux connaissances des enfants.

Concernant l'aspect pratique, ce cycle d'activités pourrait être envisagé sur une durée de six mois, à raison d'une activité par mois (une activité parents-enfants ou une activité adultes et une activité enfants). L'idéal serait que ces activités aient lieu le mercredi après-midi ou le samedi, afin de permettre aux adultes qui travaillent d'y participer avec ou en même temps que leurs enfants.

La différence avec les ateliers de réalisation d'une activité tout en apprenant le français, proposés précédemment, est que l'objectif principal de ce cycle ne serait pas l'apprentissage du français, mais davantage le divertissement, l'enrichissement personnel et culturel, la découverte d'autres cultures et d'autres pays, et surtout, l'échange et le partage avec son/ses enfant(s) ou avec d'autres adultes.

6.8 Cycle de films

La projection d'un film est la quatrième activité la plus demandée par les sondés. Ainsi, afin de répondre à ce souhait, la MV-My pourrait proposer, durant une année, la projection d'un film par mois, voire deux si la demande est importante et le public nombreux. Il s'agirait de projeter des films sur différents sujets. Une première sélection pourrait porter sur la région de Martigny, mais également sur le Valais et encore plus largement, sur la Suisse, afin de permettre au public présent de découvrir la culture, les coutumes et les traditions respectivement de la ville, du canton et du pays. Concernant les films sur le Valais, il serait intéressant d'utiliser les films d'archives que possède la MV-My, ceci afin de mettre en valeur la collection. Une deuxième sélection pourrait concerner d'autres régions du monde afin d'élargir les connaissances aux traditions, coutumes et à la culture d'autres pays. Une troisième sélection pourrait s'orienter sur diverses thématiques telles que la migration, la difficulté d'adaptation dans un pays d'accueil, l'égalité des chances dans le monde professionnel, l'insertion professionnelle dans un nouveau pays, la naturalisation... Tous ces films en lien avec la Suisse et les différentes thématiques mentionnées seraient projetés en français uniquement, alors que les films sur les autres pays seraient également projetés en français, mais avec la possibilité d'avoir les sous-titres dans la langue du pays concerné. Ainsi, ceci répondrait au souhait d'une majorité des répondants de visionner des films en français uniquement, ou avec des sous-titres dans leur langue maternelle (cf. Figure 17).

Concernant le lieu de projection, deux suggestions peuvent être faites : la MV-My pourrait étendre le partenariat qu'elle a déjà avec le cinéma Casino se trouvant juste à côté (cf. chapitre 3.1.5)⁵⁹, ou alors, elle pourrait utiliser son Cinégraphe (cf. chapitre 3.1.5) pour les petites représentations.

Il serait idéal de projeter le film entre 18h et 18h30, ce qui permettrait l'organisation d'un apéritif après la projection, dans les locaux de la MV-My, plus précisément au rez-de-chaussée, près de la cafétéria. Ceci offrirait la possibilité aux personnes présentes d'échanger sur le film ou sur d'autres sujets en partageant un moment de convivialité. L'apéritif pourrait proposer des spécialités du pays qui a été mis à l'honneur à travers le film et pourrait être préparé par l'association ou la communauté liée au pays en question. En proposant cette idée, je m'inspire de la journée de la diversité organisée le 24 mars

⁵⁹ Grâce à ce partenariat, le cinéma Casino gagne un bénéfice financier, mais accueille également des enfants qui seront probablement de futurs clients. De plus, il peut diffuser des films plus anciens qui se distinguent des films modernes et actuels souvent à l'affiche.

2018 (cf. chapitre 2.1.3) durant laquelle les communautés et associations de la Ville de Martigny ont préparé des spécialités de leurs pays, afin de les faire déguster le soir venu.

Durant l'apéritif, la MV-My pourrait prévoir une table sur laquelle seraient disposés des documents (documentaires, filmographies...), en français simple et en langues étrangères, sur le pays ou la thématique dont il a été question dans le film, afin de permettre au public d'approfondir ses connaissances.

Le public-cible pourrait ainsi tirer plusieurs bénéfices de cette activité, à savoir, partager un moment de convivialité en rencontrant d'autres personnes, améliorer ses compétences en compréhension orale du français grâce à la projection d'un film dans cette langue, apprendre différentes choses sur la Suisse, sur d'autres pays ainsi que sur la naturalisation, l'insertion professionnelle... Le fait de proposer des films en français sur d'autres pays permettrait également d'attirer des Suisses désireux de découvrir d'autres cultures, ce qui serait très enrichissant en termes d'échanges lors de l'apéritif. En effet, il y aurait un mélange de cultures qui faciliterait l'intégration. Comme expliqué par M. Sognane, faire découvrir d'autres cultures aux Suisses habitant Martigny, c'est leur permettre de comprendre comment vivent les autres individus et de s'ouvrir à la diversité. La connaissance de l'autre, de son mode de vie et de ses traditions permet de mieux l'accepter, ce qui favorise l'intégration⁶⁰, qui mentionnons-le, doit se faire dans les deux sens.

6.9 Conseils

Afin de faire connaître l'ensemble des actions proposées au public concerné, il serait approprié de passer par les associations et les communautés de la ville, mais également par le Bureau de l'intégration qui présente déjà les cours de français et les cours d'informatique pour lesquels la MV-My proposerait une continuité. De plus, M. Sognane a de très nombreux contacts avec le public-cible, ce qui permettrait une communication large et efficace. Comme nous l'avons vu précédemment (cf. Figure 3), le moyen de communication le plus adapté est le « bouche à oreille ». Il pourrait également être intéressant d'utiliser la première recommandation pour promouvoir les suivantes, c'est-à-dire passer dans les classes des cours de français pour présenter ces actions, mais aussi les inscrire sur le guide multilingue. En complément à une bonne communication, il est important de choisir le bon jour et la bonne heure pour chaque activité, ceci afin de s'assurer d'avoir le plus grand nombre possible de participants.

⁶⁰ Entretien avec M. Mahamadou Sognane, délégué à l'intégration des étrangers de la Ville de Martigny, Martigny, 14 mai 2018.

Nous l'avons vu, travailler avec les membres des associations et communautés présentes à Martigny offrirait de multiples bénéfices. En effet, grâce à leur vaste réseau de connaissances, ils permettraient d'une part, d'amener de nombreux participants comptant parmi le public-cible aux actions mises en place, et d'autre part, de communiquer de manière très large sur l'existence de ces actions. De plus, leur disponibilité et leur motivation seraient des atouts majeurs dans l'organisation de diverses actions. Enfin, leurs compétences culinaires, leurs connaissances linguistiques, culturelles et patriotiques feraient d'eux des personnes de référence pour mettre à l'honneur un pays à travers une exposition, une projection de film ou encore un apéritif. En contrepartie, en participant à ces événements, les associations et communautés jouiraient d'une excellente visibilité et leur investissement favoriserait leur intégration au sein de la ville. Il est important de savoir que le moteur de ces associations et de ces communautés est vraiment le « vivre ensemble », puisqu'elles travaillent volontiers de manière bénévole⁶¹. Cependant, lorsque les actions organisées permettent de récolter des bénéfices, une somme est reversée aux associations et communautés ayant participé à ces actions, en gage de remerciement pour leur investissement et leur temps mis à disposition⁶². De plus, en continuité avec l'idée de collaboration et de synergies, il serait évidemment bien plus bénéfique de travailler avec le Bureau de l'intégration pour les cours de français et d'informatique que d'offrir de nouveaux cours complètement différents à la MV-My. En effet, il est inutile de réinventer ce qui existe déjà. Au contraire, il est beaucoup plus avantageux d'utiliser les ressources et les compétences existantes, afin d'offrir au public-cible une complémentarité et un suivi dans les cours qui répondraient davantage à ses besoins.

Concernant les collections, présenter ou utiliser quelques méthodes de langues et documents en français ou en langues étrangères empruntés ou acquis par la MV-My lors de certaines actions, permettrait de mettre en valeur et de faire découvrir au public-cible les collections mises à disposition par l'institution. Ceci susciterait peut-être l'envie chez lui de les emprunter pour approfondir un sujet et/ou parfaire son apprentissage dans un certain domaine à domicile. Ainsi, une amélioration du taux de rotation des collections serait à observer, que ce soit pour les documents en langues étrangères et en français ou pour les ouvrages de référence.

Ainsi, il n'est pas nécessaire de proposer des actions complexes nécessitant de nombreux changements et/ou bouleversements au sein de l'institution, car ce n'est pas

⁶¹ Entretien téléphonique avec M. Mahamadou Sognane, délégué à l'intégration des étrangers de la Ville de Martigny, Martigny, 04 juillet 2018

⁶² Ibid.

forcément ce qui répondrait le mieux aux besoins du public-cible. Selon moi, l'essentiel est de proposer des actions qui soient réalisables ou adaptables pour la MV-My, et concrètes, attractives et utiles pour le public-cible. En effet, il est primordial qu'il puisse tirer un bénéfice de ces différentes actions, afin qu'il fréquente l'institution de manière régulière.

De plus, il est également nécessaire que les activités et services proposés soient gratuits ou peu coûteux⁶³, car le public visé est souvent un public ayant peu de moyens. Dès lors, un accès payant aux activités et services pourrait être un frein à sa participation. Cette hypothèse se vérifie à travers la caution de Fr. 50.- demandée lors de l'inscription de toute personne en possession d'un permis L (courte durée). En effet, cette dernière est un frein important et dissuade ou empêche de nombreuses personnes de s'inscrire, car la plupart du temps, ces personnes n'ont pas une somme aussi importante à fournir. Il est vrai que ces Fr. 50.- sont également demandés aux touristes et permettent à la MV d'avoir une garantie que les gens ne volent pas les documents, mais le fait de supprimer ou du moins de diminuer le montant permettrait à davantage de personnes en possession d'un permis L de s'inscrire à la MV-My.

Enfin, avant la mise en œuvre de ces actions, il serait judicieux d'analyser l'environnement dans lequel elles vont être concrétisées. Pour ce faire, une analyse SWOT serait l'outil idéal, car elle offrirait une vue d'ensemble des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la mise en place d'actions à destination d'un public allophone. En annexe (Annexe 4), vous trouverez une analyse SWOT que j'ai réalisée à titre d'exemple.

⁶³ À titre d'exemple, les cours de français organisés par la Ville de Martigny coûtent Fr. 20.- par semestre soit Fr. 40.- par année, ce qui reste raisonnable (Entretien avec M. Mahamadou Sognane, délégué à l'intégration des étrangers de la Ville de Martigny, Martigny, 14 mai 2018)

7. Conclusion

Quels moyens, au niveau des activités, des services, et des collections, la MV-My doit-elle mettre en œuvre, afin d'attirer la population allophone adulte de la ville ?

Au terme de ce travail, il est possible d'affirmer que la problématique de départ a trouvé une réponse. En effet, après avoir identifié les besoins et les attentes de la population allophone adulte martigneraise en matière d'offre à la MV-My ainsi que les principaux obstacles à sa fréquentation, j'ai pu établir un certain nombre de propositions d'actions, (qui correspondent aux moyens évoqués dans la problématique), à mettre en œuvre afin d'attirer ce public. Ces propositions n'étant pas exhaustives, elles se présentent néanmoins comme des pistes à suivre susceptibles de pallier le problème de faible, voire de non-fréquentation de la MV-My par la population ciblée. Il est cependant nécessaire de préciser que ces pistes ne permettront pas à la MV-My de toucher tous les adultes allophones, car :

« [...] chaque communauté à ses propres besoins, intérêts et perspectives. [...] On aurait tort de chercher des solutions « universelles » pour combler les besoins et les intérêts, individuels et collectifs, de toutes les communautés ».

(Leprevost-Grancher 2013, p. 56).

Ainsi, les propositions élaborées dans ce travail, bien que très générales, ne satisferont pas tous les individus appartenant au public-cible, mais en répondant aux besoins de la majorité des sondés, elles permettront tout de même d'en toucher un nombre important.

Il est à noter que si ces suggestions peuvent servir de pistes pour d'autres bibliothèques désireuses d'attirer un public allophone adulte, elles ne doivent pas être reprises telles quelles, car dans une autre ville, ou à plus large échelle, dans un autre pays, le public visé n'aura pas forcément les mêmes besoins ou les mêmes attentes en matière d'offre, que les adultes allophones martigneraise. Cette constatation trouve sa justification dans le service d'autoformation proposé par plusieurs bibliothèques étrangères et suisses, dont la MV-My (autodidaxie). Alors que cette offre connaît une importante utilisation par un public allophone adulte dans certaines bibliothèques, elle remporte moins de succès auprès du public allophone adulte martigneraise. Une raison possible étant que l'autoformation sur ordinateur s'avère souvent compliquée pour des personnes ne maîtrisant pas son utilisation basique, ce qui est le cas pour une grande partie des allophones adultes martigneraise. Ainsi, ceux-ci auront davantage besoin de se former et d'apprendre grâce à des cours en présentiel. À l'inverse, d'autres adultes allophones privilégieront la formation en autonomie via des outils numériques. Dès lors, il est possible d'affirmer que les besoins des publics varient en fonction de leurs propres

parcours, culture, connaissances et compétences. Mentionnons cependant que certains besoins sont identiques au sein d'un public allophone adulte. Pour exemple, des cours pour apprendre la langue du pays d'accueil sont proposés dans la plupart des bibliothèques sélectionnées pour l'état de l'art. Nous pouvons en déduire que le besoin de maîtriser la langue du pays d'accueil est primordial, et présent chez toute personne allophone désireuse de s'intégrer. En effet, la communication est un premier pas à franchir dans un processus d'intégration. Au cours de l'analyse des données du sondage, ce besoin est ressorti comme étant prioritaire par rapport aux autres, que ce soit en matière d'activités, de services ou de collections. Ainsi, que les besoins soient différents ou similaires, leur étude auprès des publics visés s'avère indispensable, afin de s'assurer d'y répondre au mieux, en proposant des actions qui soient adaptées à chacun d'entre eux.

La plupart des propositions élaborées dans ce travail appartiennent au domaine de la médiation, qu'elle soit culturelle ou informationnelle. Ceci confirme la nécessité pour une bibliothèque de lecture publique de placer l'utilisateur et ses besoins au centre de ses préoccupations, afin de pouvoir attirer de nouveaux publics et fidéliser ceux déjà présents, mais également de faire face aux évolutions et changements sociétaux. La MV-My, nous l'avons vu, propose déjà des actions de médiation à travers des activités telles que les ateliers d'archéologie et d'histoire ou encore la lecture de contes. En cela, elle s'inscrit dans le concept de « bibliothèque troisième lieu » qui serait renforcé par la mise en place de nouvelles actions à destination du public allophone adulte local.

C'est donc une véritable transformation vers des lieux de rencontres, d'expérience, d'apprentissage et de médiation que les bibliothèques ont entrepris et doivent encore entreprendre. Cependant, cela ne suffit pas, car des obstacles persistent, influençant la fréquentation de ces institutions par différents publics. Pour le public allophone adulte martignérain, nous relevons trois obstacles principaux : la méconnaissance de l'existence de la MV-My ou de l'offre documentaire en langues étrangères proposée, l'inadaptation de cette offre à ses besoins, ainsi que la perception que ce public se fait de l'institution, à savoir, un lieu réservé aux personnes maîtrisant le français ou ayant fait des études. Dès lors, pour pouvoir se construire un avenir et venir à bout de ces obstacles, il est primordial que les bibliothèques communiquent sur leur nouvelle image, afin de faire disparaître celle d'une institution classique s'adressant uniquement à une élite intellectuelle. Un autre paramètre fondamental à l'heure actuelle est la création de synergies et de partenariats entre les bibliothèques et les structures environnantes travaillant dans l'accueil et l'intégration des publics allophones, ceci afin de bénéficier,

au niveau professionnel et personnel, des compétences, des connaissances, des ressources, du réseau et de l'expérience de chacun. Collaborer et créer des partenariats avec les bibliothèques interculturelles d'autres villes ou cantons, avec les associations et communautés présentes à Martigny, ou encore avec le Bureau de l'intégration, instances qui sont en contact constant avec les publics allophones, permettrait à la MV-My de mieux connaître son public-cible, et donc de lui proposer une offre adaptée à ses besoins. Elle participerait par là-même au travail d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants, déjà activement entrepris par la Ville de Martigny.

Ainsi, il semble évident que la création de synergies et la mise sur pied de collaborations seraient également bénéfiques, disons même essentielles, à toute autre bibliothèque publique désireuse de coller au plus près des besoins des publics qu'elle dessert. En effet :

« Pour beaucoup de bibliothèques, l'offre de services se construit en lien avec les partenaires associatifs. La médiathèque de Noisy-le-Sec a organisé une réunion avec les associations de la ville pour renouveler les partenariats, présenter les activités possibles au sein de la médiathèque et voir les propositions et demandes qui émanent des partenaires afin d'adapter la politique de services de la bibliothèque »
(Leprevost-Grancher 2013, p. 40)

Savoir se réinventer, se transformer en suivant l'évolution de son environnement, être capable d'adapter son offre aux besoins mouvants des publics, voici quelques-uns des nombreux défis auxquels la bibliothèque publique doit, et devra encore faire face au cours de ces prochaines décennies.

Bibliographie

ABOUDRAR, Bruno Nassim, MAIRESSE, François, 2016. *La médiation culturelle*. 1re éd. Paris : Presses Universitaires de France. Que sais-je ?, n° 4046. ISBN : 978-2-13-073254-9

Allophone (sociolinguistique). *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 30 décembre 2017 à 00 :44. [Consulté le 15 avril 2018]. Disponible à l'adresse : [http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Allophone_\(sociolinguistique\)&oldid=143974424](http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Allophone_(sociolinguistique)&oldid=143974424)

A TOUS LIVRES, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2016. *Rapport annuel 2016*. Document interne à l'entreprise A Tous Livres

A TOUS LIVRES, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2017. *Programme 2017-2018 des activités*. Document interne à l'entreprise A Tous Livres

A TOUS LIVRES, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2018. *A Tous Livres, bibliothèque interculturelle* [en ligne]. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.atouslivres.ch/index.php>

BAETCKE, Franziska, 2018. *Travail de bachelor – Demande d'informations* [message électronique]. 05 juin 2018. Demande d'informations concernant l'offre de Bibliomedia pour adulte en langues étrangères et en méthodes de langues pour apprendre le français

BERSIER, Thierry, 2017. *Médiation culturelle à la Bibliothèque de La Tour de Peilz : de l'organisation d'animations à l'élaboration d'une politique de médiation culturelle* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/306476?ln=fr>

BERTO, Alexandre, EBBUTT, Alice, et JOVIGNOT, Lara, 2016. Accueil des migrants en bibliothèque : besoins et propositions. *CLP INFO* [en ligne]. Octobre 2016. Vol. 4, pp. 14-17. [Consulté le 22 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.calameo.com/books/004551731f1001ae94b12>

BIBLIOMEDIA SUISSE, 2018. 1,2,3 albums. *Bibliomedia* [en ligne]. [Consulté le 07 juin 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/manifestations_projets/documents/123_albums/2013_09_1_2_3_album.asp

BIBLIOMEDIA SUISSE, INSTITUT SUISSE JEUNESSE ET MEDIAS, 2018. *Né pour lire*. *Né pour lire* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.nepourlire.ch/buchstart/fr/index.asp?navanchor=2110000>

BIBLIOMONDE-BIBLIOTHEQUE MULTICUTURELLE ET MULTILINGUE, 2014. Rapport d'activités. *Bibliomonde-bibliothèque multiculturelle et multilingue* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/wp-content/uploads/Rapport-dactivite%C4%97s-2014-site.pdf>

BIBLIOMONDE-BIBLIOTHEQUE MULTICUTURELLE ET MULTILINGUE, 2015. Rapport d'activités. *Bibliomonde-bibliothèque multiculturelle et multilingue* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/wp-content/uploads/Rapport-dactivit%C3%A9s-2015.pdf>

BIBLIOMONDE-BIBLIOTHEQUE MULTICULTURELLE ET MULTILINGUE, 2018. *Bibliomonde-bibliothèque multiculturelle et multilingue* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/>

Bibliothèque publique de Toronto. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 23 janvier 2018 à 18 :15. [Consulté le 29 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Biblioth%C3%A8que_publique_de_Toronto&oldid=144768860

BIBLIOVALAIS, 2018a. BiblioValais Excellence. *BiblioValais* [en ligne]. [Consulté le 02 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliovalais.ch/valais/bibliovalais-excellence-38.html>

BIBLIOVALAIS, 2018b. Martigny, Médiathèque Valais-Martigny. *BiblioValais* [en ligne]. [Consulté le 02 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliovalais.ch/valais/mediatheque-valais-martigny-261.html>

BOBIGNY, 2018. Les bibliothèques. *Bobigny.fr* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bobigny.fr/que-faire-a-bobigny/les-bibliotheques-1782.html>

BOURBAN, Anne, 2018. *La médiation culturelle, au croisement du culturel et du social* [document PDF]. Support de cours : Cours « Médiation culturelle au croisement du culturel et du social », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018.

BRUNNER, Rachel, 2015. *Le rôle de la bibliothèque publique dans l'intégration des populations immigrées* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 02 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/257988?ln=fr>

CANTON DU VALAIS. Bureau cantonal à l'intégration, 2017. Interprétariat. *Canton du Valais* [en ligne]. [Consulté le 31 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.vs.ch/web/integration/interpretariat>

CENTRE SUISSES-IMMIGRES, 2017. *Permanence juridique et sociale*. Document interne à l'entreprise CSI. Flyer informatif concernant les permanences (dates, lieu, heure, contact...)

CEVEY, Matthieu, 2017. *Analyse macro-environnementale en vue de la création d'une bibliothèque à Veyrier* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 03 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/306482?ln=fr>

CIC-Centre d'intégration culturelle, 2018. CIC-Centre d'intégration culturelle. *Facebook* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/cic.croix.rouge/>

CLEMENT, Arlette 2018. *Travail de bachelor – Demande d'information* [message électronique]. 19 juin 2018. Demande d'informations concernant la Lanterne Magique et le partenariat entre la MV-My et le cinéma Casino

COMMISSION DES BIBLIOTHÈQUES DU CANTON DE BERNE. HEP-BEJUNE, 2017. Journée des bibliothèques 2017. Migration, intégration : que fait la bibliothèque ? *BiblioBE.ch* [en ligne]. 14 novembre 2017. [Consulté le 23 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliobe.ch/fr/Service/Aus-und-Weiterbildung/Journee-des-bibliothèques-2017-1/Journee-des-ibibliothèques-2017-Programme.aspx>

COMMUNAUTE FRANCAISE DE BELGIQUE, COLLECTIF ALPHA, et MIROIR VAGABOND, [ca. 2009]. *Outil bibliothèque qui favorise l'intégration des personnes éloignées de l'écriture et de la lecture et des populations étrangères dans les bibliothèques*. Bruxelles : Communauté française de Belgique. Outil bibliothèque

DARBELLAY, Tania, 2013. *À la rencontre de Corinna Bille : comment mettre en valeur les auteurs locaux en bibliothèque* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/208859?ln=fr>

DARRIGAN, Estelle, GUITON, Séverin (adaptation), 2017. Toronto, la ville la plus multiculturelle au monde ? *Lepetitjournal.com* [en ligne]. 28 mai 2017, 14 :04. 02 juin 2017, 15 :36. [Consulté le 03 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://lepetitjournal.com/toronto/actualites/toronto-la-ville-la-plus-multiculturelle-au-monde-51037>

DELEZE, Sylvie, 2018. *Cahier des charges – Version modifiée* [message électronique]. 09 mars 2018. Remarque concernant les biais involontaires que peuvent engendrer les questions à choix multiples

Démographie de New York. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 10 mai 2018 à 18 :13. [Consulté le 03 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=D%C3%A9mographie_de_New_York&oldid=148315373

ETAT DE FRIBOURG. Service de la statistique, 2018. Portraits (canton, districts, communes). *Etat de Fribourg* [en ligne]. Avril 2018. [Consulté le 18 juin 2018]. Disponible à l'adresse : http://appl.fr.ch/stat_statonline/portrait/etape2.asp?Niveau=2&langue=fr&NavMenu=portrait

ETAT DE NEUCHÂTEL. Département de l'économie et de l'action sociale. Service de statistique, 2018. Recensement cantonal de la population au 31 décembre 2017. *ne.ch* [en ligne]. 13 février 2018. [Consulté le 18 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.ne.ch/autorites/DEAS/STAT/population/Pages/RCP.aspx>

ETAT DE VAUD. Administration. Statistique Vaud, 2018. Statistique annuelle de la population vaudoise au 31.12.2017. *Etat de Vaud* [en ligne]. 21 mars 2018. [Consulté le 18 juin 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.scris.vd.ch/Data_Dir/ElementsDir/7831/6/F/Population_communes_origine_2017.pdf

FERRER, Sandrine, 2014. Culture d'ici et d'ailleurs : le multiculturalisme en bibliothèque. Slideshare [en ligne]. 28 février 2014. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/Euterp/cultures-dici-et-dailleurs-le-multiculturalisme-en-bibliothèque-sandrine-ferrer-euterp-consulting>

GENEVE, CROIX-ROUGE GENEVOISE, 2018. Centre d'intégration culturelle. *Genève, Croix-Rouge genevoise* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.croix-rouge-ge.ch/index.php?page=cic-2>

GLOBLIVRES, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2016. L'association - Les rapports d'activités. *Globlivres, bibliothèque interculturelle* [en ligne]. [Consulté le 26 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.globlivres.ch/static/media/filer_public/8d/45/8d45a6c6-c7d0-4e2a-8326-31e58a7327c2/rapport_2016comp.pdf

GLOBLIVRES, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2017. L'association - Les rapports d'activités. *Globlivres, bibliothèque interculturelle* [en ligne]. [Consulté le 26 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.globlivres.ch/static/media/cms_page_media/11/rapport%202017comp.pdf

GLOBLIVRES, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2018. *Globlivres, bibliothèque interculturelle* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.globlivres.ch/fr/>

GRANGE, Valérie, 2017a. *Ville de Martigny. Etat de la population au 31.12.2017*. 17 janvier 2018. Document interne à l'entreprise Accueil Citoyen de la Ville de Martigny

GRANGE, Valérie, 2017b. *Ville de Martigny. Population étrangère au 31.12.2017*. 17 janvier 2018. 12p. Document interne à l'entreprise Accueil Citoyen de la Ville de Martigny

IFLA, 1994. Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la Bibliothèque Publique 1994. *IFLA* [en ligne]. 15 avril 2016. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/FR/publications/manifeste-de-l-ifla-unesco-sur-la-biblioth-que-publique-1994>

IFLA, 2006. Le Manifeste de l'IFLA et de l'UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle. *arbido* [en ligne]. Août 2006. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://arbido.ch/fr/edition-article/2017/le-potentiel-de-la-diversit%C3%A9/le-manifeste-de-lifla-et-de-lunesco-sur-la-biblioth%C3%A8que-multiculturelle>

INTERBIBLIO, 2018. *Interbiblio* [en ligne]. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.interbiblio.ch/fr/>

JACQUET, Amandine 2013. Le concept de bibliothèque 3^{ème} lieu, en France et à l'étranger [enregistrement vidéo]. *Languedoc-Roussillon livre et lecture* [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.lr2l.fr/rencontres-du-3eme-lieu-des-bibliotheques-qui-bougent-en-europe.html>

JEANNOTTAT, Anne-Sophie, 2015. Cesco Reale, voyageur des langues, jongleur de mots. *Les Lundis des Mots* [en ligne]. 5 février 2015, 18 :37. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.leslundisdesmots.ch/tag/les-lundis-des-mots/page/2/>

KUENZY, Adrien, 2017. Ex Libris - The New York Public Library. *Cineman* [en ligne]. 28 novembre 2017. [Consulté le 30 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.cineman.ch/fr/movie/2017/ExLibrisTheNewYorkPublicLibrary/review.html>

LEPREVOST-GRANCHER, Lucie, 2013. *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises : pratiques, tabous, évolutions* [en ligne]. Lyon : Université de Lyon. Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques. [Consulté le 04 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60370-travailler-avec-les-communautes-dans-les-bibliotheques-francaises-pratiques-tabous-evolutions.pdf>

L'INTERNAUTE, 2014. Population de Bobigny (93000). *l'internaute* [en ligne]. 2018. [Consulté le 03 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.linternaute.com/ville/bobigny/ville-93008/demographie>

L'INTERNAUTE, 2014. Population de Noisy-le-Sec (93130). *l'internaute* [en ligne]. 2018. [Consulté le 03 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.linternaute.com/ville/noisy-le-sec/ville-93053/demographie>

LIVRECHANGE, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2014. Rapports annuels. *LivrEchange, bibliothèque interculturelle* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.livrechange.ch/sites/default/files/uploads/ra_2014-04_f.pdf

LIVRECHANGE, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2015. Rapports annuels. *LivrEchange, bibliothèque interculturelle* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.livrechange.ch/sites/default/files/uploads/lera2015f.pdf>

LIVRECHANGE, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2016. Rapports annuels. *LivrEchange, bibliothèque interculturelle* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.livrechange.ch/sites/default/files/uploads/livrechange_ra_2016.pdf

LIVRECHANGE, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2017a. Rapports annuels. *LivrEchange, bibliothèque interculturelle* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.livrechange.ch/sites/default/files/uploads/livrechange_ra_2017_web_1.pdf

LIVRECHANGE, BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2017b. *LivrEchange, bibliothèque interculturelle* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.livrechange.ch/fr>

LUISIER, Vincent, 2018. *Travail de bachelor – Demande d'information* [message électronique]. 20 avril 2018. Réponses à quelques questions concernant les différentes offres proposées à la Médiathèque Valais-Sion à destination du public allophone adulte

MANOIR MARTIGNY, 2016. Programme de poche. Dakar–Martigny Hommage à la Biennale d'art contemporain. 10 juin au 18 septembre 2016 Ville de Martigny. *Manoir - Martigny.ch* [en ligne]. [Consulté le 08 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.manoir-martigny.ch/tl_fichiers/fichiers/expositions/2016dakarmartigny/DakarMartigny_Programme.pdf

Martigny. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 04 mars 2018 à 21 :54. [Consulté le 09 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Martigny&oldid=146085483>

MEDIAHTEQUE ROGER GOUHIER, 2018a. *La Médiathèque Roger Gouhier, Ville de Noisy-le-Sec* [en ligne]. [Consulté le 26 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque-noisylesec.org/programme.html>

MEDIATHEQUE ROGER GOUHIER, 2018b. Espace professionnel – Partenariat avec les cours d'alphabétisation – Présentation des propositions. *La Médiathèque Roger Gouhier, Ville de Noisy-le-Sec* [en ligne]. [Consulté le 26 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque-noisylesec.org/images/professionnel/fichiers/fle.pdf>

MEDIATHEQUE VALAIS, 2010. Informations – Bulletin d'information n°29. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 30 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/fs/documents/Bulletin%20Mdiathque%20no%2029.pdf>

MEDIATHEQUE VALAIS, 2013. 155 ans en seize étapes. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 02 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/valais/seize-etapes-200.html>

MEDIATHEQUE VALAIS, 2017a. *Nos missions*. Document interne à l'entreprise Médiathèque Valais

MEDIATHEQUE VALAIS, 2017b. *Des méthodes coordonnées et un esprit*. Document interne à l'entreprise Médiathèque Valais

MEDIATHEQUE VALAIS, 2017c. *Collections patrimoniales. Documentation valaisanne imprimée et audiovisuelle*. Document interne à l'entreprise Médiathèque Valais

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2013. Mission. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 02 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/valais/martigny-41.html>

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2014a. *La bibliothèque de la Fondation Pierre Gianadda. La Médiathèque Valais-Martigny*. Document interne à l'entreprise Médiathèque Valais-Martigny

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2014b. *La bibliothèque de la Fondation Pierre Gianadda. La bibliothèque d'art*. Document interne à l'entreprise Médiathèque Valais-Martigny

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2015. Agenda Médiathèque Valais. Bibliothèque humaine. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 30 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/valais/bibliotheque-humaine-3869.html>

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2016a. Martakart je SuisSénégal, par Cathy Sarr et Patrick Mohr. Soirée contes dans le cadre du Festival Dakar-Martigny. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 08 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/wallis/martakart-suissenegal-cathy-sarr-patrick-mohr-4488.html>

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2016b. Agenda Médiathèque Valais. Les couleurs du paradis perdu. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 08 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/valais/couleurs-paradis-perdu-4363.html>

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2016c. Soirée « Visites multilingues ». Document interne à l'entreprise Médiathèque Valais-Martigny

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2016d. *Inventaire des prêts de livres commandés chez Bibliomedia*. Document interne à l'entreprise Médiathèque Valais-Martigny

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2017a. *Guichet de la Médiathèque Valais-Martigny*. Document interne à l'entreprise Médiathèque Valais-Martigny

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2017b. Agenda Médiathèque Valais. Lire à ciel ouvert, les pieds dans l'eau. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 15 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediathèque.ch/valais/lire-ciel-ouvert-pieds-dans-4949.html>

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2018a. Agenda Médiathèque Valais. Ateliers d'archéologie et d'histoire. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 09 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediathèque.ch/valais/ateliers-archeologie-histoire-5312.html>

MEDIATHEQUE VALAIS-MARTIGNY, 2018b. *Statistiques de prêt des méthodes de langues et dictionnaires pour 2017-2018* [fichier Microsoft Excel]. Document interne à l'entreprise Médiathèque Valais-Martigny

MEDIATHEQUE VALAIS-SION, 2018. Agenda Médiathèque Valais. Atelier de lecture Parents-Enfants plurilingue. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 22 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediathèque.ch/valais/atelier-lecture-parents-enfants-plurilingue-5219.html>

MEROZ, Charles, 2001. Un autre monde. Portes ouvertes à la Médiathèque Valais-Image et Son, à Martigny, samedi et dimanche. *Le Nouvelliste*. 24 août 2001. N°194, p. 10.

MIRABAIL, Lola, 2014. *Lecture publique et immigration(s), L'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises* [en ligne]. Lyon : Université de Lyon. Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur de bibliothèque. [Consulté le 06 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65178-lecture-publique-et-immigrations-l-accueil-des-primo-arrivants-dans-les-bibliotheques-francaises.pdf>

MONTHEY, 2016. Monthey en chiffres. Population par nationalité. *Monthey* [en ligne]. 18 novembre 2016. [Consulté le 18 juin 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.monthey.ch/data/dataimages/Upload/Officielle/en_chiffres/population_par_nationalite.pdf

NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2018. *New York Public Library* [en ligne]. [Consulté le 30 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.nypl.org/>

New York Public Library. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 22 avril 2018 à 02 :46. [Consulté le 30 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=New_York_Public_Library&oldid=837642430

PITTELOUD, Jean-François, 1995. Bibliothèques populaires et lecture publique. In : ROTH-LOCHNER, Barbara [éditeur], NEUENSCHWANDER, Marc [éditeur] et WATLER, François [éditeur]. *Des archives à la mémoire. Mélanges d'histoire politique, religieuse et sociale offerts à Louis Binz*. Genève : Société d'Histoire et d'Archéologie de Genève, pp. 127-135. Mémoires et documents publiés par la Société d'Histoire et d'Archéologie de Genève, T. 57. ISBN : 2-88442-007-X

PRODON, Monica, 2010. Les spécificités de la bibliothèque interculturelle du point de vue de Globlivres. *Forumlecture.ch* [en ligne]. N°4, pp. 1-5. [Consulté le 29 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.forumlecture.ch/sysModules/obxLeseforum/Artikel/441/specificites-bibliotheques-interculturelles.pdf>

PRODON, Monica, 2017. Une bibliothèque 100% interculturelle : l'exemple de Globlivres. In : DAUDIN, Lucie [directeur]. *Accueillir des publics migrants et immigrés. Interculturalité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 124-131. La boîte à outils, n°40. ISBN : 978-2-37546-011-5

RAUSIS, Olivier, 2003. Un temple de la lecture. La nouvelle bibliothèque de lecture publique de Martigny, sise dans les locaux de la Médiathèque Valais, a été inaugurée hier soir. *Le Nouvelliste*. 28 mai 2003. N°123, p. 14.

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE. Office cantonal de la statistique, 2018. Portrait statistique de la commune de Carouge. *République et canton de Genève* [en ligne]. 05 mars 2018. [Consulté le 18 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.ge.ch/statistique/communes/aperçu.asp?commune=8>

SEREX, Lucienne, JUVET, Denis, GABUS, Geneviève et FRANIERE FILLIGER Carla, 2018. Qui sommes-nous ? *Les Lundis des Mots* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.leslundidesmots.ch/qui-sommes-nous/>

SERVET, Mathilde, 2009. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

SERVET, Mathilde, 2010. Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 2010. N°4, pp. 57-66. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001.pdf>

SOGNANE, Mahamadou, 2018. *Travail de bachelor* [message électronique]. 07 juin 2018. Demande de renseignements concernant l'Association valaisanne interprétariat communautaire afin de savoir si elle est également active dans la traduction

SZEJNMAN, Noémie, 2017. Avant de développer un fonds d'apprentissage du français : questions à se poser. In : DAUDIN, Lucie [directeur]. *Accueillir des publics migrants et immigrés. Interculturalité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 69-74. La boîte à outils, n°40. ISBN : 978-2-37546-011-5

TORONTO PUBLIC LIBRARY, 2018. *Toronto Public Library* [en ligne]. [Consulté le 29 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.torontopubliclibrary.ca/>

UTZ, Ursula, 2018. *Travail de bachelor – Demande d'information* [message électronique]. 26 avril 2018. Réponses à quelques questions concernant les différentes offres proposées par la bibliothèque interculturelle de Renens à destination du public allophone adulte

VILLE DE MARTIGNY, 2010a. *Ville de Martigny* [en ligne]. [Consulté le 09 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.martigny.ch/>

VILLE DE MARTIGNY, 2010b. Intégration. Les ressources à disposition. *Ville de Martigny* [en ligne]. [Consulté le 07 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.martigny.ch/ville-administration/ressources-disposition-1878.html>

VILLE DE MARTIGNY, 2017. *Population étrangère*. Document interne à l'entreprise Accueil Citoyen de la Ville de Martigny

VILLE DE MARTIGNY. Bureau de l'intégration, 2014. *Semaine valaisanne contre le racisme. L'égalité des chances : un droit pas un hasard*. Document interne à l'entreprise Bureau de l'intégration de la Ville de Martigny. Flyer contenant le programme de la semaine

VILLE DE MARTIGNY. Bureau de l'intégration, 2016. *S'intégrer au quotidien. L'espace d'un repas*. Document interne à l'entreprise Bureau de l'intégration de la Ville de Martigny. Flyer publicitaire pour la soirée

VILLE DE MARTIGNY. Bureau de l'intégration, 2017. *Plan de la Ville de Martigny. Bureau de l'intégration*. Document interne à l'entreprise Bureau de l'intégration de la Ville de Martigny. Brochure adressée aux nouveaux arrivants

VILLE DE MARTIGNY. Bureau de l'intégration, 2018a. *Programme Espace au Féminin 2018*. Document interne à l'entreprise Bureau de l'intégration de la Ville de Martigny

VILLE DE MARTIGNY. Bureau de l'intégration, 2018b. *Programme des activités 2018*. Document interne à l'entreprise Bureau de l'intégration de la Ville de Martigny

VILLE DE SION, 2016. Statistiques de la Ville de Sion. *sion.ch* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.sion.ch/dl.php/fr/5ad43face9efd/admin_cahier-statistiques-2016.pdf

Annexe 1 : Questionnaire à destination du public allophone adulte martignerain ne fréquentant pas ou peu la MV-My

TITRE

Sondage sur les besoins et les attentes du public martignerain allophone adulte en termes d'activités et de collections à la Médiathèque Valais-Martigny.

TEXTE D'INTRODUCTION

Bonjour,

Laurane Pierroz a rédigé ce questionnaire, sur mandat de la Médiathèque Valais-Martigny. L'idée est de proposer des activités nouvelles pour intéresser les personnes qui habitent à Martigny et qui n'ont pas l'habitude d'aller à la Médiathèque Valais-Martigny.

Grâce à vos réponses, nous pourrions mieux comprendre vos besoins et vos envies.

15 -20 minutes suffisent pour répondre aux questions.

La récolte des réponses au questionnaire se fera jusqu'au 20 avril 2018.

Toutes vos réponses seront récoltées de manière totalement anonyme.

Le lien du questionnaire est le suivant :

<http://app.hesge.ch/enquetes/index.php/965234/lang-fr>

Pour obtenir des renseignements complémentaires, vous pouvez vous adresser à :

Laurane Pierroz : laurane.pierroz@etu.hesge.ch

Il y a 40 questions dans ce questionnaire

QUESTIONNAIRE

Partie 1 : Informations personnelles

1. Vous êtes : [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

- Un homme
- Une femme

2. Quel est votre âge ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

- Entre 18 et 25 ans

- Entre 26 et 33 ans
- Entre 34 et 41 ans
- Entre 42 et 49 ans
- Entre 50 et 57 ans
- Entre 58 et 65 ans
- Plus de 65 ans

3. Quelle est votre langue maternelle ? [OBLIGATOIRE]

- [TEXTE LIBRE COURT]

4. Quel est votre niveau de français ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

- Je comprends le français
- Je parle le français
- Je lis le français
- J'écris le français

5. Quelle est votre nationalité ? Si vous avez deux nationalités, indiquez les deux [OBLIGATOIRE]

- [TEXTE LIBRE COURT]

6. Quel est votre métier ? [FACULTATIVE]

- [TEXTE LIBRE COURT]

7. Quelles sont les activités que vous aimez faire pendant votre temps libre ? [FACULTATIVE]

- [TEXTE LIBRE LONG]

8. Habitez-vous à Martigny ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

- Oui
- Non

Partie 2 : Médiathèque Valais-Martigny (connaissance du lieu, connaissance des collections et fréquentation)

9. Connaissez-vous la Médiathèque Valais-Martigny ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

- Oui
- Non

10. Comment en avez-vous entendu parler ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Oui" à la question 9 (Connaissez-vous la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- Internet
- Journal
- Publicité (flyers...)
- Associations
- Par une autre personne
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

11. Êtes-vous déjà allé(e) à la Médiathèque Valais-Martigny ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Oui" à la question 9 (Connaissez-vous la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- Jamais
- Une seule fois
- Rarement (3 à 4 fois par année)
- De temps en temps (environ une fois par mois)
- Souvent (plus d'une fois par mois)

12. Pour quelle(s) raison(s) y allez-vous ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Oui" à la question 9 (Connaissez-vous la Médiathèque Valais-Martigny ?) **et** la réponse n'était pas "Jamais" à la question 11 (Êtes-vous déjà allé(e) à la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- Découvrir le lieu
- Emprunter des documents (livres, CD, DVD...)
- Utiliser les ordinateurs
- Participer à une activité
- Visiter une exposition
- Imprimer des documents
- Travailler/Etudier
- Accompagner quelqu'un
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

13. À la question précédente, vous avez coché "Participer à une activité". Quel(s) type(s) d'activité(s) ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Participer à une activité" à la question 12 (Pour quelle(s) raison(s) y allez-vous ?)

- "Contes tirés du sac"
- "Lecteurs complices"
- Projection d'un film
- Atelier créatif
- Événement culturel (conférence, table ronde, lecture, concert, atelier d'écriture...)
- Visite d'exposition

14. Vous n'êtes jamais allé(e) à la Médiathèque Valais-Martigny. Seriez-vous intéressé(e) à vous y rendre ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Oui" à la question 9 (Connaissez-vous la Médiathèque Valais-Martigny ?) et La réponse était "Jamais" à la question 11 (Êtes-vous déjà allé(e) à la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- Oui
- Non

15. Vous êtes intéressé(e) à vous y rendre. Pour quelle(s) raison(s) ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Oui" à la question 14 (Vous n'êtes jamais allé(e) à la Médiathèque Valais-Martigny. Seriez-vous intéressé(e) à vous y rendre ?)

- Découvrir le lieu
- Emprunter des documents (livres, CD, DVD...)
- Utiliser les ordinateurs
- Participer à une activité
- Visiter une exposition
- Imprimer des documents
- Travailler/Etudier
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

16. À la question précédente, vous avez coché "Participer à une activité". Quel(s) type(s) d'activité(s) ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Participer à une activité" à la question 15 (Vous êtes intéressé(e) à vous y rendre. Pour quelle(s) raison(s) ?)

- "Contes tirés du sac" (lecture de contes pour les enfants)
- "Lecteurs complices" (des personnes se réunissent et chacune présente un livre qu'elle a aimé)
- Projection d'un film
- Atelier créatif
- Événement culturel (conférence, table ronde, lecture, concert, atelier d'écriture...)
- Visite d'exposition

17. Vous n'êtes pas intéressé(e) à vous y rendre. Pour quelle(s) raison(s) ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Non" à la question 14 (Vous n'êtes jamais allé(e) à la Médiathèque Valais-Martigny. Seriez-vous intéressé(e) à vous y rendre ?)

- Je n'ai pas le temps
- Ça ne m'intéresse pas
- Je n'aime pas lire
- J'utilise un/des autre(s) moyen(s) pour me renseigner
- Je ne suis pas à l'aise dans une bibliothèque
- Je ne parle pas assez bien le français pour pouvoir y aller
- Il n'y a aucune activité qui m'intéresse
- Je n'apprécie pas les animations
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

18. À la question précédente, vous avez coché "J'utilise un/des autre(s) moyen(s) pour me renseigner". Quel(s) moyen(s) ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "J'utilise un/des autre(s) moyen(s) pour me renseigner" à la question 17 (Vous n'êtes pas intéressé(e) à vous y rendre. Pour quelle(s) raison(s) ?)

- Internet
- La télévision
- La radio

- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

19. Vous ne connaissez pas la Médiathèque Valais-Martigny. Il s'agit d'une bibliothèque où vous pouvez emprunter des livres, des DVD, des CD et où vous pouvez venir faire des activités. Seriez-vous intéressé(e) à la découvrir ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Non" à la question 9 (Connaissez-vous la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- Oui
- Non

20. Vous n'êtes pas intéressé(e) à la découvrir. Pour quelle(s) raison(s) ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Non" à la question 19 (Vous ne connaissez pas la Médiathèque Valais-Martigny. Il s'agit d'une bibliothèque où vous pouvez emprunter des livres, des DVD, des CD et où vous pouvez venir faire des activités. Seriez-vous intéressé(e) à la découvrir ?)

- Je n'ai pas le temps
- Ça ne m'intéresse pas
- Je n'aime pas lire
- J'utilise un/des autre(s) moyen(s) pour me renseigner
- Je ne suis pas à l'aise dans une bibliothèque
- Je ne parle pas assez bien le français pour pouvoir y aller
- Je n'apprécie pas les animations
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

21. À la question précédente, vous avez coché "J'utilise un/des autre(s) moyen(s) pour me renseigner". Quel(s) moyen(s) ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "J'utilise un/des autre(s) moyen(s) pour me renseigner" à la question 20 (Vous n'êtes pas intéressé(e) à la découvrir. Pour quelle(s) raison(s) ?)

- Internet
- La télévision
- La radio

- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

22. Savez-vous qu'il y a des documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères (autre langue que le français) à la Médiathèque Valais-Martigny ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

- Oui
- Non

23. Avez-vous déjà emprunté certains documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Oui" à la question 22 (Savez-vous qu'il y a des documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères (autre langue que le français) à la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- Oui
- Non

24. Combien de fois ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Oui" à la question 23 (Avez-vous déjà emprunté certains documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères ?)

- Une seule fois
- Rarement (3 à 4 fois par année)
- De temps en temps (environ une fois par mois)
- Souvent (plus d'une fois par mois)

25. Vous n'avez jamais emprunté de documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères. Pour quelle(s) raison(s) ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Non" à la question 23 (Avez-vous déjà emprunté certains documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères ?)

- Il n'y a pas la langue qui m'intéresse
- Il n'y a pas le type de document qui m'intéresse dans ma langue maternelle
- Je préfère les documents (livres, cd, dvd) en français pour apprendre la langue
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

26. À la question précédente, vous avez coché "Il n'y a pas la langue qui m'intéresse". Quelle langue vous intéresserait ? [OBLIGATOIRE]

LE NUMERO 1 MONDIAL DU MEMOIRE

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Il n'y a pas la langue qui m'intéresse" à la question 25 (Vous n'avez jamais emprunté de documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères. Pour quelle(s) raison(s) ?)

- [TEXTE LIBRE COURT]

27. À la question 25, vous avez coché "Il n'y a pas le type de document qui m'intéresse dans ma langue maternelle". Quel(s) type(s) de document(s) recherchez-vous ?
[OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Il n'y a pas le type de document qui m'intéresse dans ma langue maternelle" à la question 25 (Vous n'avez jamais emprunté de documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères. Pour quelle(s) raison(s) ?)

- Bandes dessinées (dessins accompagnés de textes (souvent des personnages qui parlent))
- Romans (longues histoires avec des personnages imaginaires qui vivent des aventures)
- Journaux
- Magazines
- Documentaires (livres qui permettent d'apprendre des choses sur un sujet)
- Dictionnaires bilingues (français et une autre langue)
- Grammaires (pour apprendre le français)
- DVD (films)
- CD (musique)
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

28. Vous ne saviez pas qu'il y a des documents en langues étrangères à la Médiathèque Valais-Martigny. Seriez-vous intéressé(e) à en emprunter ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Non" à la question 22 (Savez-vous qu'il y a des documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères (autre langue que le français) à la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- Oui, s'il y en a dans ma langue maternelle
- Non

29. Vous ne souhaitez pas emprunter de documents en langues étrangères. Pour quelle(s) raison(s) ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Non" à la question 22 (Savez-vous qu'il y a des documents (livres, CD, DVD) en langues étrangères (autre langue que le français) à la Médiathèque Valais-Martigny ?) **et** la réponse était "Non" à la question 28 (Vous ne saviez pas qu'il y a des documents en langues étrangères à la Médiathèque Valais-Martigny. Seriez-vous intéressé(e) à en emprunter ?)

- Je préfère les documents en français pour apprendre la langue
- Je préfère acheter les documents dont j'ai besoin
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

Partie 3 : Représentation de la Médiathèque Valais-Martigny

30. Selon vous, la Médiathèque Valais-Martigny c'est... : [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

- Un lieu pour tout le monde
- Un lieu uniquement pour les gens qui parlent français
- Un lieu pour les gens qui ont fait des études
- Un lieu uniquement pour les gens qui aiment lire
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

31. Quel est votre sentiment par rapport à la Médiathèque Valais-Martigny ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

- J'aime bien y aller
- Je ne vois pas ce qu'une bibliothèque pourrait m'apporter
- Je suis indifférent à l'existence de ce lieu
- J'aimerais y aller, mais je n'ose pas, car je ne parle pas bien français
- J'aimerais y aller, mais j'ai l'impression que cet endroit n'est pas pour moi
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

32. À la question précédente, vous avez coché "J'aimerais y aller, mais j'ai l'impression que cet endroit n'est pas pour moi". Pour quelle(s) raison(s) ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "J'aimerais y aller, mais j'ai l'impression que cet endroit n'est

pas pour moi" à la question 31 (Quel est votre sentiment par rapport à la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- Je pense qu'il n'y a pas de documents dans ma langue maternelle
- Il n'y a pas de documents dans ma langue maternelle
- Je pense qu'il n'y a pas d'activités organisées dans ma langue maternelle
- Il n'y a pas d'activités organisées dans ma langue maternelle
- Je pense que le personnel ne parle pas ma langue maternelle
- Le personnel ne parle pas ma langue maternelle
- Je n'aime pas lire
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

Partie 4 : Besoins et attentes en termes d'offre à la Médiathèque Valais-Martigny

33. Quels documents aimeriez-vous trouver à la Médiathèque Valais-Martigny ?
[OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

- Bandes dessinées (dessins accompagnés de textes (souvent des personnages qui parlent))
- Romans (longues histoires avec des personnages imaginaires qui vivent des aventures)
- Journaux
- Magazines
- Documentaires (livres qui permettent d'apprendre des choses sur un sujet)
- Dictionnaires bilingues (français et une autre langue)
- Grammaires (pour apprendre le français)
- DVD (films)
- CD (musique)
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

34. À la question précédente, vous avez coché "Documentaires (livres qui permettent d'apprendre des choses sur un sujet)". Sur quel(s) sujet(s) voudriez-vous avoir des documentaires ? [OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Documentaires (livres qui permettent d'apprendre des choses sur un sujet)" à la question 33 (Quels documents aimeriez-vous trouver à la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- Art
- Géographie

- Histoire
- Religion
- Animaux
- Musique
- Cuisine
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

35. Dans quelle(s) langue(s) ? [OBLIGATOIRE]

- [TEXTE LIBRE COURT]

36. Quelles activités aimeriez-vous trouver à la Médiathèque Valais-Martigny ?
[OBLIGATOIRE] *Plusieurs réponses possibles*

- Cours de français
- Cours d'informatique
- Discussion sur un sujet d'actualité (en français pour se familiariser avec la langue)
- Projection d'un film
- Aide à la rédaction de mon curriculum vitae (CV) ou de lettres de motivation
- Aide au remplissage de mes documents administratifs
- Rencontre avec un auteur parlant la même langue que moi
- Atelier bricolage, couture, cuisine de mon pays d'origine
- Exercices d'entretiens d'embauche avec des conseils adaptés
- Parrainage entre un francophone et un allophone (échanges et partage)
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

37. Vous aimeriez faire des cours d'informatique. De quel niveau ? [OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était " Cours d'informatique" à la question 36 (Quelles activités aimeriez-vous trouver à la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- Cours de base pour apprendre à utiliser un ordinateur
- Cours avancés
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

38. Vous voudriez regarder un film. En quelle langue voudriez-vous voir le film ?
[OBLIGATOIRE] *Une seule réponse possible*

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Projection d'un film" à la question 36 (Quelles activités aimeriez-vous trouver à la Médiathèque Valais-Martigny ?)

- En français seulement
- En français avec des sous-titres dans ma langue maternelle
- Dans ma langue maternelle seulement
- Autre [TEXTE LIBRE COURT]

39. Si les activités et documents de votre choix étaient présents à la Médiathèque Valais-Martigny, y viendriez-vous plus souvent ? [FACULTATIVE] *Une seule réponse possible*

- Oui
- Non

40. Si les activités et documents de votre choix étaient présents à la Médiathèque Valais-Martigny, vous n'y viendriez pas plus souvent. Pour quelle(s) raison(s) ? [FACULTATIVE]

Conditions : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était "Non" à la question 39 (Si les activités et documents de votre choix étaient présents à la Médiathèque Valais-Martigny, y viendriez-vous plus souvent ?)

- [TEXTE LIBRE LONG]

TEXTE DE FIN

Nous vous remercions d'avoir consacré du temps pour répondre à ce questionnaire. Nous espérons vous retrouver bientôt à la Médiathèque Valais-Martigny.

Annexe 2 : Liste des cours de français organisés par la Ville de Martigny

LISTE DES COURS DE FRANÇAIS AUXQUELS JE ME SUIS RENDUE POUR
DISTRIBUER MON QUESTIONNAIRE

*INDICATION DU NIVEAU DE DIFFICULTE AINSI QUE DU NOMBRE D'INSCRITS
POUR CHAQUE COURS*

Cours avancé A2-B1

- Lundi de 9h à 10h30 : 7 élèves

Cours débutant A1-A2

- Lundi et jeudi de 9h à 10h30 : 7 élèves
- Mardi de 9h à 11h : 7 élèves
- Jeudi et vendredi de 9h à 10h30 : 8 élèves
- Mardi et jeudi de 19h à 20h30 : 13 élèves
- Mercredi et jeudi de 19h à 20h30 : 14 élèves
- Mardi et jeudi de 19h à 20h30 : 13 élèves

Cours d'alphabétisation A0-A1

- Mardi et jeudi de 13h30 à 15h : 8 élèves

Préparation TELC A2 (Certificat européen de langues)

- Lundi de 19h à 20h30 : 6 élèves

Préparation TELC B1, B2 (Certificat européen de langues)

- Vendredi de 19h à 21h : 7 élèves

Au total, 90 élèves sont inscrits aux cours de français auxquels j'ai assisté

Annexe 3 : Liste des associations, groupes, communautés, centre et établissements ayant apporté leur aide pour le sondage

Associations, groupes, communautés à Martigny (8)

- Amicale des Italiens de Martigny
- Amicale des ressortissant(e)s du Cambodge
- Association Amérique latine
- Association Communauté Albanaise de Martigny
- ARPI. Martigny
- Centre Culturel Portugais
- CLCM
- Foyer Bernadette Carmen pour candidats réfugiés

Centre régional de prestations (1)

- ORP Martigny (Mme Adeline Tornay)

Associations, groupes, communautés en Valais (3)

- Association Cap-Vert du Valais
- Association des Erythréen(e)s du Valais
- Lire et Ecrire – Section Valais

Associations, groupes communautés en Suisse (1)

- Association des Chinois de Suisse

Etablissements scolaires à Martigny (2)

- Cycle d'orientation d'Octodure
- Didier Bonvin, intervenant dans les familles migrantes : « Lien entre l'école et les familles migrantes, soutien, accompagnement et responsabilisation des parents dans leur processus d'intégration » (Ville de Martigny 2010b)

Annexe 4 : Analyse SWOT

Cette analyse permet de mettre en avant les forces et faiblesses, ainsi que les menaces et opportunités, liées à la mise en œuvre d'actions visant à attirer le public allophone adulte martignerain à la MV-My. Cette dernière a été réalisée pour la MV-My, mais certains éléments peuvent être repris et adaptés afin de s'appliquer à d'autres bibliothèques ou médiathèques.

Compétences des bibliothécaires pour la sélection de documents en langues étrangères	Présence d'une médiatrice culturelle comme personne de référence pour les activités à mettre sur pied	Activités proposées gratuites ou peu coûteuses	Barrière de la langue : les allophones maîtrisant mal le français peuvent se gêner de venir participer à des activités à la MV-My	A l'inscription, caution de Fr 50.- pour les personnes en possession d'un permis L (courte durée) : frein pour celles qui ne possèdent pas cet argent. Cette caution les empêche d'emprunter des documents, et donc contribue au faible taux de rotation des collections leur étant destinées
Forces			Faiblesses	
Opportunités			Menaces	
Attirer de nouveaux publics et redonner une image plus moderne et davantage « troisième lieu » de la bibliothèque	Réfléchir à une nouvelle mise en évidence des collections (autant en langues étrangères qu'en français)		Ne pas parvenir à satisfaire tous les publics allophones avec les collections et les activités proposées	Risque de perdre un public pensant que les activités proposées ne sont que pour les publics allophones
				Risque de devoir diminuer le budget pour l'acquisition de collections en français au profit de l'acquisition de documents en langues étrangères