

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements.....	ii
Résumé	iii
Liste des figures.....	vi
1. Introduction.....	1
2. Etat de l'art	3
2.1 Quelques définitions	3
2.1.1 Migrant, immigré et allophone.....	3
2.1.2 Immigration, intégration	3
2.1.3 Multiculturel, interculturel et dialogue interculturel.....	4
2.1.4 Bibliothèque multiculturelle ou bibliothèque interculturelle	5
2.1.5 Activités et services en bibliothèque interculturelle	5
2.2 Les pratiques dans d'autres bibliothèques interculturelles	6
2.2.1 À l'étranger	7
2.2.1.1 Etats-Unis : exemple de la Queens Public Library	7
2.2.1.2 Canada : exemple de la bibliothèque interculturelle de Montréal	9
2.2.1.3 France : exemple de la bibliothèque Vaclav Havel	13
2.2.2 En Suisse	15
2.2.2.1 Globlivres.....	15
2.2.2.2 LivrEchange.....	17
2.2.2.3 A Tous Livres.....	18
2.2.2.4 Bibliomonde.....	19
2.2.3 Récapitulatif.....	21
3. Etat des lieux.....	22
3.1 Le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque	22
3.1.1 Présentation	22
3.1.2 Objectifs	22
3.1.3 Collections.....	22
3.1.4 Usagers.....	24
3.1.5 Les principaux canaux de promotion	26
3.1.6 Services et activités de médiation culturelle existants.....	26
3.2 Enquête	29
3.2.1 Objectifs	29
3.2.2 Méthodologie.....	29
3.2.3 Résultats	30
4. Catalogue d'actions possibles	34
4.1 Apprentissage de la langue et de l'informatique.....	34
4.1.1 Ateliers de conversation pour adultes	34
4.1.2 Intégration des documents de la bibliothèque dans le cours de français..	34
4.1.3 Cours d'informatique pour les migrants.....	35

4.2 Activités de médiation culturelle favorisant le dialogue interculturel	35
4.2.1 Ateliers créatifs	35
4.2.2 Évènements culturels de différents pays et cultures	36
4.2.3 Jeux de société.....	36
4.2.4 Exposition.....	37
4.2.5 Chasse au trésor	37
4.2.6 La bibliothèque vivante « Emprunte un-e Genevois-e »	38
4.3 Visibilité et accessibilité du Centre d'intégration culturelle	39
4.3.1 Traduction des flyers	39
4.3.2 Réseaux sociaux	39
5. Mise en place d'une lecture bilingue et atelier créatif au Centre d'intégration culturelle.....	40
5.1 Présentation de l'activité.....	40
5.2 Objectif de l'activité.....	40
5.3 Publics cibles.....	41
5.4 Durée	41
5.5 Personnels	42
5.6 Matériaux.....	42
5.7 Espace.....	42
5.8 Déroulement de l'activité	42
5.8.1 Promotion	42
5.8.2 Réalisation.....	43
5.8.3 Evaluation.....	44
5.9 Perspectives de ce type d'activité	44
6. Conclusion	45
Bibliographie	47
Annexe 1 : Questionnaire version française.....	54
Annexe 2 : Questionnaire version anglaise	56
Annexe 3 : Questionnaire version espagnole.....	58

Liste des figures

Figure 1 : Activités de la bibliothèque interculturelle de Montréal par catégories.....	12
Figure 2 : Récapitulatif des offres destinées aux publics allophones et migrants (1)	21
Figure 3 : Nombre de documents par type, en 2020	22
Figure 4 : Nombre de prêts par type de documents, en 2019.....	23
Figure 5 : Nombre de prêts par thématiques, en 2019	23
Figure 6 : Nombre de prêts par catégories en 2019	24
Figure 7 : Nombre de documents des 10 langues les plus représentées dans le catalogue de la bibliothèque (à l'exception du français)	24
Figure 8 : Nombre de lecteurs par pays d'origine	25
Figure 9 : Nombre de prêts selon l'origine du lecteur, en 2019	25
Figure 10 : Récapitulatif des offres destinées aux publics allophones et migrants (2)	29
Figure 11 : Canaux par lesquels les publics ont découvert le CIC.....	30
Figure 12 : Services utilisés par les publics.....	31
Figure 13 : Types de documents empruntés par les publics.....	31
Figure 14 : Thématiques de documents souhaités par les publics	31
Figure 15 : Participation aux activités par les publics	32
Figure 16 : Les activités souhaitées par les publics	32
Figure 17 : Le conte bilingue "Le carambolier"	40
Figure 18 : Contenu bilingue du conte	41
Figure 19 : Flyers en français et en vietnamien.....	43
Figure 20 : Origami, oiseaux et caramboles.....	44

1. Introduction

Ce travail de bachelor est effectué sous la forme d'un mandat pour le Centre d'intégration culturelle (CIC), centre faisant partie de la Croix-Rouge genevoise. L'objectif du Centre d'intégration culturelle est « de favoriser l'intégration culturelle des migrants, de promouvoir la lecture dans différentes langues étrangères et de proposer un lieu de rencontre et d'échange » (Lê 2020a, p.3).

Le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque proposent aux publics, notamment allophones et migrants, des collections en 284 langues ainsi que des offres d'activités et de services. Ces activités et services sont élaborés pour répondre aux besoins spécifiques des publics cibles.

En tant qu'étudiante allophone et immigrée à Genève depuis six ans, j'aurais bien aimé avoir connaissance de ce lieu lors de mes premières années dans cette ville. Le Centre d'intégration culturelle fournit des services qui m'auraient sans doute été utiles comme par exemple les cours de français et le service d'écrivain public, j'aurais également apprécié avoir accès à des ouvrages dans ma langue d'origine. Participer à des activités interculturelles m'aurait également aidé à découvrir et à créer des liens avec d'autres cultures présentes à Genève. J'ai également un grand intérêt pour l'organisation d'activités de médiation culturelle, j'apprécie particulièrement le contact avec le public, la valorisation des collections et des ressources à travers une activité qui favorise l'échange et la communication.

Ce travail de bachelor est réalisé afin d'élaborer un catalogue d'actions relatives aux services et activités de médiation culturelle permettant la promotion du Centre d'intégration culturelle ainsi que la valorisation des ouvrages de sa bibliothèque. La spécificité de cette problématique provient des caractéristiques propres aux bibliothèques interculturelles ; les activités de médiation culturelle doivent notamment être adaptées aux publics et favoriser le dialogue interculturel.

Un certain nombre de contraintes doivent être prises en considération dans le cadre de ce travail. Dès la phase de l'élaboration du cahier des charges nous avons énuméré

« certaines difficultés et contraintes liées à la bibliothèque interculturelle du Centre d'intégration culturelle :

- *Respecter les sept principes de la Croix-Rouge genevoise « humanité, impartialité, neutralité, indépendance, volontariat, unité, universalité ». Ces valeurs s'appliquent à la politique d'acquisition mais aussi à la communication. Le CIC est dans l'obligation d'obtenir l'approbation de la Croix-Rouge genevoise par rapport à ses activités.*
- *S'appuyer sur des bénévoles fiables parlant les langues des livres d'acquisition, afin de s'assurer que les ouvrages de la bibliothèque interculturelle du CIC respectent les principes de la Croix-Rouge genevoise.*
- *Prendre en considération que les actions et la communication s'adresseront à des publics allophones.*
- *Respecter les particularités culturelles.*
- *Se tenir à un budget financier restreint pour ce projet. » (Lê 2020a, p. 4)*

Les objectifs de ce travail de bachelor sont les suivants, ils correspondent également aux chapitres qui structurent ce rapport :

- Rédiger une synthèse de **l'état de l'art** sur les pratiques d'autres bibliothèques qui s'adressent à des publics allophones ou migrants et en retirer des bonnes pratiques en matière d'activité de médiation et de service (Lê 2020a).
- Rédiger une synthèse sur **l'état des lieux** au Centre d'intégration culturelle, notamment en compilant les données sur les publics, les collections, les services et les activités de médiation culturelle (Lê 2020a).
- Formuler des **suggestions** d'actions de communication et de médiation en bibliothèque interculturelle, en se basant à la fois sur les pratiques vues lors de l'état de l'art et sur les pratiques existantes constatées pendant la phase de l'état des lieux (Lê 2020a).
- Mettre en œuvre une **activité de médiation culturelle** au Centre d'intégration culturelle en tenant compte des spécificités des activités dans un cadre interculturel (Lê 2020a).

Il est nécessaire pour terminer cette introduction, de mentionner l'impact du COVID-19 dans la réalisation des objectifs ; nous avons essayé de maintenir la réalisation de l'activité prévue, mais la situation liée à la pandémie a empêché sa concrétisation. L'impact du COVID-19 s'est ressenti également au niveau de l'enquête réalisée au Centre d'intégration culturelle, comme nous le verrons dans le chapitre consacré à l'état des lieux.

2. Etat de l'art

2.1 Quelques définitions

Avant d'aborder le sujet principal de ce travail de bachelor, quelques termes en lien avec la bibliothèque interculturelle doivent être explicités. Ces termes seront largement utilisés dans la suite de ce travail, c'est pourquoi il est important de proposer dans ce sous-chapitre leurs définitions. Comme nous le verrons, certains termes comme interculturel et multiculturel peuvent avoir des significations qui varient légèrement d'après les sources.

2.1.1 Migrant, immigré et allophone

Pour commencer, les termes pour désigner les publics des bibliothèques interculturelles font souvent référence aux termes de migrants, d'immigrés ou de publics allophones.

Le terme de migrant est de plus en plus utilisé dans le langage courant, ce terme se distingue de la notion d'immigré en

« induisant un déplacement encore en cours, alors que le terme immigré implique une installation durable dans le pays d'accueil. Autre connotation portée par le terme migrant : les migrants choisiraient d'émigrer pour améliorer leurs conditions d'existence, par opposition aux réfugiés ou demandeurs d'asile qui y seraient contraints. » (Daudin 2017, p.169)

La même auteure précise également qu'un individu immigré est une « personne née étrangère à l'étranger et résidant en [pays d'accueil] de façon durable » (Daudin 2017, p. 168).

Cependant selon l'Organisation internationale pour les migrations (OIM), le terme de migrant est plus large que pour Lucie Daudin ; il désigne

« toute personne qui quitte son lieu de résidence habituelle pour s'établir à titre temporaire ou permanent et pour diverses raisons, soit dans une autre région à l'intérieur d'un même pays, soit dans un autre pays, franchissant ainsi une frontière internationale. » (Organisation internationale pour les migrations 2015)

Dans la suite de ce travail, nous utiliserons la définition de l'OIM car il n'est pas nécessaire dans le cadre de ce rapport de distinguer les raisons pour lesquelles un migrant s'est déplacé ni de supposer de son intention de s'établir de façon durable ou temporaire.

Nous pouvons encore mentionner le terme d'allophone qui nous sera utile car il désigne une « personne dont la langue maternelle est une langue étrangère, dans la communauté où elle se trouve » (Le Robert [sans date]a). Cette notion ne se réfère pas au statut migratoire mais uniquement au critère de la langue.

2.1.2 Immigration, intégration

L'immigration peut être définie comme « [l']installation dans un pays d'un individu ou d'un groupe d'individus originaires d'un autre pays » (Larousse [sans date]a).

Pour l'Organisation internationale pour les migrations, la définition de l'immigration est sensiblement la même :

« du point de vue du pays d'arrivée, fait de se rendre dans un pays autre que celui de sa nationalité ou de sa résidence habituelle, de sorte que le pays de destination devient effectivement le nouveau pays de résidence habituelle. » (Organisation internationale pour les migrations 2020)

L'intégration est un terme qui possède des définitions plus variées ; elle peut être définie comme un processus d'assimilation, comme nous le montre la définition suivante de Lucie Daudin. L'intégration est un « processus inscrit dans la durée, au cours duquel des immigrés partagent peu à peu des valeurs, des modes de vies et la langue d'une société d'accueil » (Daudin 2017, p. 168).

L'Organisation internationale pour les migrations fournit une définition assez différente et considère l'intégration comme un

« processus bidirectionnel d'adaptation mutuelle entre les migrants et la société dans laquelle ils vivent, par lequel les migrants sont incorporés à la vie sociale, économique, culturelle et politique de la communauté d'accueil. » (Organisation internationale pour les migrations 2015)

Dans ce travail de bachelor nous utiliserons le terme d'intégration, plutôt dans le sens de celui de l'Organisation internationale pour les migrations ; car comme nous allons le voir, les échanges interculturels constituent une part importante des activités dans les bibliothèques interculturelles.

2.1.3 Multiculturel, interculturel et dialogue interculturel

Larousse définit le terme multiculturel de la façon suivante : « qui relève de plusieurs cultures différentes » (Larousse [sans date]b).

Michel Bourse nous donne une définition similaire : « multiculturel qualifie la cohabitation de différentes cultures (ethniques, religieuses, etc.) dans une même société ou un même pays » (Bourse 2017, p.48).

Le même auteur développe en précisant que « le multiculturel relève donc d'une coexistence qui le plus souvent – mais pas nécessairement –, se limite à une juxtaposition, alors que la notion d'interculturel renvoie [...] à l'interaction entre des groupes, des individus, de cultures différentes » (Bourse 2017, p.51).

La notion d'interculturel se distingue donc par les interactions entre les cultures ; la définition que Le Robert propose est similaire. Le terme interculturel « concerne les rapports, les échanges entre cultures, entre civilisations différentes » (Le Robert [sans date]b).

Michel Bourse développe cette définition en ajoutant que « l'interculturel signifie aussi plus que la simple interaction, il se définit comme un processus dynamique de perpétuelle rencontre et transformation entre différentes cultures » (Bourse 2017, p. 33-34).

De plus,

« la relation interculturelle est bien un facteur essentiel de l'intégration : elle permet une reconnaissance mutuelle et renforce ainsi la volonté de chacun à faire sa place et aux autres de faire à chacun une place. [...] [La notion d'interculturel] est fondée sur le dialogue, le respect mutuel et le souci de préserver l'identité culturelle de chacun. » (Bourse 2017, p.34-35)

La relation interculturelle peut prendre la forme plus précisément définie du dialogue interculturel ; dans le livre blanc sur le dialogue interculturel lancé par les Ministres des Affaires Etrangères du Conseil de l'Europe, le terme de dialogue interculturel

« désigne un processus d'échange de vues ouvert et respectueux entre des personnes et des groupes de différentes origines et traditions ethniques, culturelles, religieuses et

linguistiques, dans un esprit de compréhension et de respect mutuels. » (Ministres des Affaires Etrangères du Conseil de l'Europe 2008, p.17)

La définition de l'European Commission apporte les précisions suivantes en distinguant le dialogue interculturel du multiculturalisme et en ajoutant l'objectif d'établir des liens entre les cultures.

« Le dialogue interculturel est, en substance, l'échange de points de vue et d'avis entre différentes cultures. À la différence du multiculturalisme, qui privilégie la préservation de cultures distinctes, le dialogue interculturel vise à établir des liens et des points communs entre différentes cultures, communautés et personnes, favorisant la compréhension et l'interaction. » (European Commission 2012)

2.1.4 Bibliothèque multiculturelle ou bibliothèque interculturelle

La bibliothèque multiculturelle selon le manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle mentionne que « tous les types de bibliothèques doivent refléter, soutenir et promouvoir la diversité culturelle et linguistique à l'échelle internationale, nationale et locale, et doivent donc travailler en fonction du dialogue interculturel et de la citoyenneté active » (IFLA et UNESCO 2012).

Les bibliothèques multiculturelles sont constituées pour servir les communautés multiculturelles et elles favorisent des dialogues et des échanges entre différentes cultures. Donc dans ce sens, selon l'IFLA et l'UNESCO, la bibliothèque multiculturelle est aussi une bibliothèque interculturelle.

De plus, l'association faîtière des bibliothèques interculturelles de Suisse (Interbiblio) confirme également que « les bibliothèques interculturelles sont des lieux où la diversité se vit et se partage naturellement » (Interbiblio [sans date]).

Les bibliothèques multiculturelles au sens de l'IFLA, interculturelles dans le cadre de ce travail de bachelor, « servent des intérêts et des communautés diversifiés » (IFLA et UNESCO 2012). Les rôles des bibliothèques multiculturelles est défini par l'IFLA comme d'agir « en tant que centres culturels, d'apprentissage et d'information » (IFLA et UNESCO 2012). Ces rôles sont déterminés afin de répondre aux besoins spécifiques des communautés multiculturelles.

Dans la publication *Les bibliothèques interculturelles – une offre littéraire en reflet de la diversité* Julia Cutruzzolà propose plusieurs rôles pour les bibliothèques interculturelles.

« Les bibliothèques interculturelles symbolisent également une main tendue aux personnes allophones désireuses de créer un pont entre leurs racines et la culture locale. Elles soutiennent l'apprentissage de la langue locale et l'intégration dans la société. Elles favorisent encore l'échange entre les personnes de différentes appartenances linguistiques et culturelles, au service d'une meilleure compréhension mutuelle. » (Cutruzzolà 2018)

Dans ce sens, les bibliothèques interculturelles agissent à la fois en tant que centres d'informations, lieux d'apprentissage et en tant que centres culturels favorisant les rencontres et les échanges interculturels.

2.1.5 Activités et services en bibliothèque interculturelle

Nous allons maintenant décrire des activités et des services qui ont lieu dans des bibliothèques interculturelles. Nous proposons ici quelques définitions afin de clarifier les termes qui sont utilisés dans la suite de ce travail.

Les activités et services en bibliothèques interculturelles sont diversifiés ; ils peuvent être de différents types tels que des activités de médiation culturelle, ou encore des services mis en place afin de promouvoir la bibliothèque et valoriser sa collection auprès des publics ciblés. Ces activités et services prennent généralement les formes de service de prêt de livre, de cours de langue, d'atelier de conversation, d'écrivain publique, d'atelier créatif ou atelier de création, de lecture de contes, d'exposition, de projection de films, et encore d'autres activités que nous détaillerons par la suite, dans le chapitre état de l'art.

La **médiation culturelle** peut être considérée comme

« un ensemble d'actions visant, par le biais d'un intermédiaire – le médiateur, qui peut être un professionnel mais aussi un artiste, un animateur ou un proche -, à mettre en relation un individu ou un groupe avec une proposition culturelle ou artistique (œuvre d'art singulière, exposition, concert, spectacle, etc.), afin de favoriser son appréhension, sa connaissance et son appréciation. » (Abouddrar et Mairesse 2018, p. 3)

Les **ateliers créatifs ou ateliers de création** sont définis dans la publication *Répertoire raisonné des activités de médiation culturelle à Montréal : phase 1* comme des « ateliers d'éveil à l'acte de création offrant aux participants-es une expérience concrète de mise en pratique artistique ou expressive » (Jacob et Bélanger 2009, p. 57).

Les **ateliers de conversation** sont constitués de

« groupes de personnes [qui] se rencontrent de manière plus ou moins formelle dans un lieu donné et discutent ensemble le plus librement possible d'un ou plusieurs sujets donnés, que ce soit en lien avec leur vie quotidienne, l'actualité ou des thèmes préparés par l'animateur qui peut être un enseignant professionnel ou non. » (Denier 2020, p. 5)

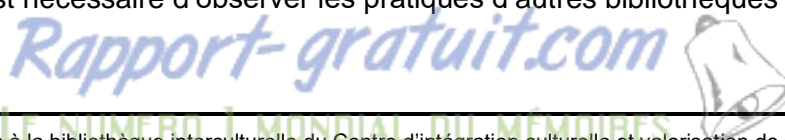
Selon Lucie Daudin les **ateliers de conversation** possèdent un avantage particulier ; c'est un type de « séance permettant à des personnes en cours d'apprentissage d'une langue de pratiquer celle-ci à l'oral, dans un cadre collectif et convivial » (Daudin 2017, p.167).

Les **rencontres littéraires** fournissent également une possibilité d'échange, mais dans un cadre plus formel et avec des acteurs culturels. Dans la publication *Répertoire raisonné des activités de médiation culturelle à Montréal : phase 1*, les rencontres littéraires sont décrites comme des « activités fournissant l'occasion d'échanges, de rencontres ou de discussions personnalisées avec les acteurs de la culture » (Jacob et Bélanger 2009, p. 58).

Comme nous le verrons dans le chapitre état de l'art, des activités interculturelles peuvent être développées dans des bibliothèques publiques classiques, comme dans des bibliothèques interculturelles. Ces activités sont parfois développées spécifiquement pour un public allophone ou multiculturel (par exemple les lectures bilingues), mais les activités qui ont lieu dans des bibliothèques publiques classiques peuvent aussi être adaptées au contexte spécifique d'un public multiculturel. Nous pouvons encore remarquer que le caractère interculturel d'une bibliothèque suppose des possibilités d'échanges, de rencontres et de dialogues, raison pour laquelle la présence d'activités y est particulièrement important.

2.2 Les pratiques dans d'autres bibliothèques interculturelles

Afin de pouvoir proposer au Centre d'intégration culturelle des activités et des services éprouvés, il est nécessaire d'observer les pratiques d'autres bibliothèques du même type.



Nous allons d'abord observer des pratiques dans d'autres bibliothèques interculturelles dans des pays étrangers, puis en Suisse. Il y a vingt-trois bibliothèques interculturelles en Suisse, pour des raisons de langue, ce travail va se concentrer sur les quatre bibliothèques interculturelles de Suisse romande (Globlivres, A Tous Livres, LivrEchange et Bibliomonde).

À l'étranger, les pays ont été choisis en nous basant sur les critères suivants :

- ils doivent avoir des publics allophones en nombre
- le domaine de la bibliothéconomie doit y être développé
- des documents consultables en français ou en anglais doivent être disponibles.

Le Canada, les Etats-Unis et la France ont été sélectionnés. Les pays nordiques ont des bibliothèques publiques très développées, mais la langue pose problème pour trouver des sources pour ce travail. L'Allemagne est également un pays qui possède un large développement de services et d'activités en bibliothèque dédiés aux migrants, mais la langue représente également un obstacle dans le cadre de ce travail.

Cet état de l'art est effectué dans le but de connaître les tendances et les axes appliqués par les autres bibliothèques vis-à-vis des publics immigrés et allophones. Trois grands axes en sont ressortis :

- les bibliothèques favorisent et renforcent l'apprentissage de la langue du pays d'accueil,
- des services d'aide sont développés, comme celui d'écrivain public ou d'aides administratives,
- l'accès à des documents multiculturels et à des activités interculturelles y sont proposés.

Les activités des bibliothèques interculturelles sont recensées dans les sous-chapitres suivants. Pour éviter les répétitions, les services de prêt de documents et d'accueil du public ne sont pas répétés.

2.2.1 À l'étranger

2.2.1.1 Etats-Unis : exemple de la Queens Public Library

Les Etats-Unis sont un pays d'immigration. La ville de New York en particulier a été une porte d'entrée du pays pour de nombreux immigrés. L'exemple sélectionné est situé à New York et est particulièrement développé dans l'accueil des nouveaux arrivants.

Fondée en 1896, « la Queens Public Library est une des plus grande et des plus fréquentée bibliothèque du réseaux de bibliothèques publiques des Etats-Unis. Elle est destinée à desservir le quartier le plus diversifié culturellement et ethniquement du pays » (Ma traduction, Queens Public Library [sans date]a). La Queens Public Library « possède soixante-deux sites dans le Queens, chacun s'adressant à un ensemble de populations différent » (Gitner 2017, p.62). En effet, la Queens Public Library se situe dans « un des cinq quartiers de la ville de New York, [les 2,3 millions d'habitants] proviennent de cent quatre-vingt-dix pays et parlent cent soixante langues différentes » (Gitner 2017, p.61). Cette bibliothèque « offre un accès gratuit à une collection de plus de cinq millions de livres et d'autres matériaux en multiples langues, des ressources technologiques et digitales et plus de 80'000 programmes éducatifs, culturels et civiques par année » (Ma traduction, Queens Public Library [sans date]a).

La Queens Public Library a intégré le New Americans Program (le programme des nouveaux arrivants) aux services de ses bibliothèques depuis 40 ans. Ce programme a pour but de « célébrer les cultures des habitants du Queens et d'aider les nouveaux arrivants à appréhender la vie aux Etats-Unis » (Ma traduction, Queens Public Library 2020b).

La Queens Public Library organise de nombreux services et programmes qui ont pour but « [d']aider les immigrés à intégrer la société américaine et leur donner l'occasion de partager la diversité de leurs cultures avec la collectivité dans son ensemble » (Gitner 2017, p.63).

Actuellement sur le site web de la Queens Public Library, sous l'onglet « Program & Activities » nous pouvons trouver un programme « For New Americans » qui présente des services et activités (Queens Public Library [sans date]b) que la bibliothèque propose aux publics allophones et aux nouveaux arrivants tels que :

Collections In Your Language la bibliothèque met à disposition de ses publics migrants et allophones une collection multilingue de plus de 30 langues différentes constituée de différents types de documents comme des livres, des magazines, des journaux, des CDs et films (Queens Public Library [sans date]b).

Citizenship And Immigration la Queens Public Library offre aux nouveaux arrivants une diversité de ressources concernant le droit, le processus d'immigration, la préparation aux examens de citoyenneté et encore d'autres ressources concernant le processus d'immigration (Queens Public Library [sans date]b). Par exemple, **Know Your Rights** sont des ateliers d'information qui s'adressent aux migrants pour les informer des lois et de leurs droits en matière d'immigration (Queens Public Library [sans date]c).

Learn English est un programme très important parmi ceux de la bibliothèque. La Queens Public Library propose à leur publics allophones et aux nouveaux arrivants des cours d'anglais (Queens Public Library [sans date]b). Ces cours sont proposés « gratuitement pour les niveaux élémentaire et moyen (ainsi que pour quelques classes de niveau supérieur) » (Gitner 2017, p.63). À côté des cours d'anglais il y a aussi des ateliers de conversation qui sont gérés par des animateurs et des bénévoles

Programs In Your Language la bibliothèque propose des ateliers d'information qui visent « à développer les capacités d'adaptation » (Gitner 2017, p.63) des immigrants. Ces ateliers abordent « le droit de l'immigration, la citoyenneté, les droits des locataires, des salariés, la création d'entreprise, la parentalité et la santé » (Gitner 2017, p.63) et sont présentés en anglais mais aussi dans les langues les plus pratiquées dans le Queens. Des ateliers d'informatique en langues étrangères sont aussi proposés (Gitner 2017). Il y a également des activités culturelles et artistiques qui sont organisées afin de promouvoir les arts et cultures des habitants du Queens. Ces activités sont souvent présentées en anglais et en la langue de la culture concernée et sont de nature variées ; musique, danse, théâtre, poésie, conte et artisanat (Queens Public Library [sans date]b). Il y a également des fêtes culturelles qui sont organisées sur une plus longue durée (d'une demi-journée à une journée entière) ; le public ciblé est mixte dont 50% de la culture de l'évènement (Gitner 2017). Cette mixité favorise l'interculturalité des habitants du Queens.

Le programme **Culture Bridge** fait partie de **Programs In Your Language** ; c'est un programme organisé de façon régulière et centré sur les cultures des différentes populations du Queens. Des manifestations autour des instruments, de la musique, des coutumes ou de

la danse sont organisées. Ce programme est présenté en anglais et en plusieurs des langues les plus représentées aux Queens. Il s'agit de développer des occasions pour favoriser les rencontres et l'interculturalité des habitants du Queens (Queens Public Library [sans date]c).

Bilingual Storytime fait également partie de **Programs In Your Language** : ce sont des séances de lecture de contes bilingues, en anglais et dans la langue d'origine du conte. Les contes sont lus par un ou une bibliothécaire ou par un bénévole de la bibliothèque (Queens Public Library [sans date]c).

Toujours parmi **Programs In Your Language, Bring Your Story** sont des activités culturelles liées à la musique, à la danse, à la gastronomie, aux coutumes et aux traditions des habitants du Queens qui sont organisées occasionnellement dans le cadre du mois du patrimoine des migrants. Ce programme a pour but de mettre à l'honneur les différentes cultures des habitants de Queens (Queens Public Library [ca. 2019]).

Nous pouvons constater que le programme des nouveaux arrivants à la Queens Public Library est centré principalement sur l'intégration et l'adaptation des immigrants à la vie dans le pays d'accueil à travers des cours de langue et des ateliers d'information. Ce réseau de bibliothèques met en avant l'aspect d'interculturalité en bibliothèque à travers des activités culturelles et artistiques permettant l'échange entre des participants mixtes. Nous pouvons souligner certaines pratiques de cette bibliothèque qui pourraient être citées en références et être appliquées dans d'autres bibliothèques :

- Les ateliers d'information sont présentés en anglais et dans les langues les plus pratiquées dans le quartier du Queens, ce qui facilite l'intégration des immigrants.
- Les programmes culturels sont présentés en anglais et en la langue de la culture concernée. Le public ciblé pour les activités culturelles est mixte, ce qui permet de valoriser la culture de l'activité et de favoriser l'interculturalité entre les habitants du Queens.

2.2.1.2 Canada : exemple de la bibliothèque interculturelle de Montréal

Le Canada est un pays qui a une tradition d'immigration et qui est composé de populations aux cultures variées. Le dialogue interculturel y est développé et le rôle des bibliothèques dans l'accueil des immigrants est important.

Cette bibliothèque interculturelle a été créée en 2005 et se situe dans l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de la ville de Montréal. Elle fait partie du réseau des bibliothèques publiques de Montréal. La bibliothèque interculturelle « favorise la création de ponts entre les différentes cultures en offrant notamment des cours de langues, de la musique du monde et des œuvres en langues étrangères comme l'arabe, le vietnamien, l'hindi, l'ourdou et le tamoul » (Ville de Montréal [sans date]a).

La bibliothèque interculturelle de Montréal fournit de nombreux services (prêt et renouvellement de documents, service de référence et de recherche) et équipements (dont des postes d'apprentissage de langue) et met à disposition de ses publics des collections de livres en différentes langues et de différentes formes (livre audio, gros caractères, etc.) (Ville de Montréal [sans date]b). En plus de ses collections et de ses équipements qui sont mis à disposition, la bibliothèque interculturelle organise de nombreuses activités et services destinés à un public multiculturel ; certaines régulières, d'autres ponctuelles telles que :

- Des cours de langue et d'informatique

- Des activités de jeux éducatifs
- Des activités autour de contes
- Des clubs de lecture adulte et enfant
- Des ateliers créatifs
- Des conférences et des rencontres interculturelles
- Des projections de films.

Voici des actions de médiation régulières qui ont été organisées en 2019 par la bibliothèque interculturelle de Montréal :

À vos broches (crochets) ... tricotons ! ce sont des séances de rencontre organisées par la bibliothèque qui s'adressent aux publics adultes. Ces rencontres permettent aux participants de rencontrer d'autres personnes et de créer de nouvelles amitiés tout en tricotant. (Bibliothèques Montréal [ca. 2019])

Les vendredis créatifs sont des ateliers créatifs qui s'adressent aux publics à partir de 4 ans. La bibliothèque fournit tous les matériaux nécessaires et les enfants peuvent participer, bricoler et créer ensemble des produits créatifs (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Et si on parlait de livres ? il s'agit de rencontres où les participants discutent autour de livres choisis individuellement. Cette activité est destinée aux publics adultes (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Brico-conte des deux ans et plus est une activité dédiée aux enfants de 2 à 5 ans. Cette activité se compose de moments de découverte de nouvelles histoires puis d'un bricolage thématique. Cette activité permet aux enfants de découvrir les livres et de développer leur créativité (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Mercredis ludiques sont des séances de jeux de société qui sont organisées pour les publics de 6 à 13 ans. Des jeux sont mis à disposition, un animateur est présent et anime la séance de jeux. Les participants peuvent venir seuls ou en groupe pour jouer (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Heure du conte des tout-petits il s'agit d'une séance de conte organisée chaque deux semaines pour un public de 6 mois à 24 mois. Cette activité a pour but d'éveiller l'imaginaire chez les plus petits et de les sensibiliser avec le monde des livres (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Jeudis de la fabrique ce sont des ateliers créatifs sur différents thèmes destinés aux publics de 12 à 17 ans. Ces ateliers permettent aux participants de développer librement leur créativité (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Ciné jeunes et maïs soufflé c'est une activité de projection de films qui s'adresse aux publics jeunes en leur offrant en plus de la projection, du maïs soufflé (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Ciné famille cette activité est destinée aux enfants et à leurs familles. La bibliothèque met à disposition des films et sert du maïs soufflé aux participants (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Activités fablab : découvre l'univers des makers ce sont des ateliers de création, programmation, fabrication, impression 3D, informatique et robotique destinés aux enfants de 8 ans et plus ou à des enfants accompagnés d'un adulte (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Club d'échecs il s'agit de séances de jeux d'échecs qui s'adressent aux enfants âgés de 8 à 13 ans. Cette activité a lieu toutes les deux semaines, les enfants peuvent apprendre à jouer aux échecs et sont encadrés par un joueur de haut niveau (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Consoles, manettes et compagnie cette activité est dédiée aux publics de 7 à 13 ans. La bibliothèque met à disposition des matériaux comme des consoles, une télévision et un écran qui permettent à ces publics de venir jouer seul ou avec des amis (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Jeux vidéo des ados cette activité s'adresse aux publics adolescents de 12 à 17 ans. La bibliothèque fournit tous les matériaux qui permettent aux adolescents de venir jouer aux jeux vidéo (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Le 7e art cette activité s'adresse aux adultes. La bibliothèque présente un documentaire ou une fiction suivie par une discussion entre les participants. Le sujet varie à chaque projection (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Danse parents-enfants est une activité animée par une danseuse professionnelle, destinée aux enfants de 2 à 5 ans ainsi qu'à leurs parents. Les parents et leurs enfants exercent des danses simples et jouent à des jeux dansés. C'est une occasion qui permet aux parents et aux enfants de s'amuser ensemble, de partager des instants familiaux (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Vies d'artistes sont des ateliers d'arts animés par l'association *Nous les Arts* et destinés à un public de 6 à 12 ans. Ces ateliers permettent aux participants de découvrir la vie et les œuvres des artistes (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Les petits génies sont des ateliers qui permettent de découvrir le monde naturel comme les mammifères, les insectes, les reptiles ou les végétaux. Ces ateliers sont destinés aux enfants de 6 à 12 ans et animés par des éducateurs-naturalistes et professionnels de l'environnement (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Ateliers d'éveil à l'écriture, ces ateliers sont destinés aux enfants (deux catégories d'âge sont prévues, de 3 à 5 ans et de 18 à 36 mois) et ont pour but de sensibiliser l'apprentissage et la créativité des enfants pour l'écriture. Ces ateliers sont animés par une association externe (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Jeux de société, ce sont des ateliers de jeux de société qui s'adressent aux enfants et aux adolescents. La bibliothèque met à disposition sa collection de jeux de société qui permet à ces publics de venir jouer ensemble à la bibliothèque (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Bricolages thématiques il s'agit d'ateliers de bricolage organisés par la bibliothèque et destinés à des publics à partir de 5 ans. Ces ateliers sont variés et suivent des événements spéciaux (Pâques ou encore la fête des mères par exemple) (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Place à l'humour ! ce sont des ateliers où les participants peuvent apprendre à jouer le rôle d'humoriste et s'adressent aux adolescents de 12 à 17 ans. Il y a trois séances de pratique et à la fin, les participants présentent un spectacle-concours (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Yogistoires ce sont des ateliers de yoga créatifs sur différents thèmes destinés à des enfants de 6 à 12 ans. Ces ateliers sont animés par une professeure de yoga (Bibliothèques Montréal [ca. 2019]).

Pour synthétiser les activités de la bibliothèques nous les avons classées par catégories dans la figure suivante :

Figure 1 : Activités de la bibliothèque interculturelle de Montréal par catégories

Ateliers	Jeux	Lectures et rencontres autour de la littérature	Projections de films
A vos broches (crochets) ... tricotons !	Mercredis ludiques	Et si on parlait de livres ?	Ciné jeunes et maïs soufflé
Les vendredis créatifs	Club d'échecs	Brico-conte des deux ans et plus	Ciné famille
Brico-conte des deux ans et plus	Consoles, manettes et compagnie	Heure du conte des tout-petits	Le 7e art
Jeudis de la fabrique	Jeux vidéo des ados		
Activités fablab : découvre l'univers des makers	Jeux de société		
Danse parents-enfants			
Vies d'artistes			
Les petits génies			
Ateliers d'éveil à l'écriture			
Bricolages thématiques			
Place à l'humour !			
Yogistoires			

(Bibliothèques Montréal [ca. 2019])

À côté de ces nombreuses activités régulières, la bibliothèque organise également des activités ponctuelles.

La bibliothèque interculturelle de Montréal fournit des services très utiles et nécessaires pour les publics immigrés et allophones. Cette bibliothèque organise par exemple des cours d'informatique pour les adultes ainsi que pour les jeunes afin de développer les compétences en informatique des usagers. Ces compétences sont essentielles aujourd'hui pour les démarches administratives et pour travailler. Des cours de langue font également partie des offres importantes que cette bibliothèque fournit à ses publics. Nous pouvons constater que ces services ont pour objectif de faciliter l'intégration des publics.

Les activités culturelles de la bibliothèque interculturelle de Montréal sont très variées ; elles ont cependant une particularité par rapport aux autres bibliothèques interculturelles, le programme est très dense et les activités proposées pourraient très bien se retrouver dans une bibliothèque publique classique. La distinction dans le programme, d'événements particuliers pour des publics allophones est plutôt rare, les activités favorisent l'interculturalité en s'adressant à tous types de publics.

2.2.1.3 France : exemple de la bibliothèque Vaclav Havel

Quant à la politique d'accueil des migrants, la France favorise l'assimilation culturelle et a développé le modèle républicain d'intégration

« pour garantir l'égalité de tous les citoyens, pour assurer la cohérence nationale et le maintien des valeurs républicaines, ce modèle renvoie dans le sphère privée toute expression d'un particularisme culturel et ne reconnaît pas, dans l'espace public, l'affirmation des différences culturelles, religieuses, linguistiques. » (Leprevost-Grancher 2017, p.75)

Les collections de la bibliothèque sont liées à l'apprentissage de la langue française « dans les bibliothèques de lecture publique, les collections proposées pour ce public sont essentiellement des ouvrages pour apprendre le français » (Mirabail 2017, p.53). Les services proposés aux migrants sont également liés à l'apprentissage de la langue

« tout comme les collections, les services proposés aux immigrés sont essentiellement centrés sur l'apprentissage de la langue [...]. Seulement 11% des services dans les bibliothèques de lecture publique mis en place pour les immigrés ont trait à l'interculturalité. » (Mirabail 2017, p.54)

Dans une moindre mesure les bibliothèques publiques françaises peuvent tout de même « être considérée comme une actrice à part entière dans la promotion de l'interculturalité » (Salanouve 2017, p.41).

Aujourd'hui, la bibliothèque publique en France, vis-à-vis des publics allophones et migrants, est avant tout un lieu d'apprentissage et d'intégration (dans le sens d'assimilation). Petit à petit, l'expression interculturelle se développe tout de même dans des lieux où les publics ont une grande diversité culturelle. Certaines bibliothèques, comme nous allons le voir, organisent non seulement des services pour l'apprentissage du français, mais également des activités qui permettent aux immigrés et aux publics allophones de s'intégrer dans la société ainsi que des activités liées à la diversité culturelle qui s'adressent à un public multiculturel.

La bibliothèque Vaclav Havel qui a ouvert ses portes en 2003 est une bibliothèque municipale parisienne qui est située dans le quartier de la Chapelle, un quartier composé d'une population en grande partie immigrée. Compte tenu de ce contexte, la bibliothèque a développé des activités de médiation spécifiques pour accueillir des publics allophones et migrants et « favoriser une meilleure inclusion des différents publics et une cohabitation paisible entre eux » (Mortain 2017, p. 101).

La bibliothèque Vaclav Havel possède un fonds de plus de 44'000 documents (Ville de Paris [sans date]) en différents types et formes et de nombreux jeux vidéo et jeux de société, ainsi que des équipements (tablettes, liseuses, postes multimédia, informatiques). Elle met à disposition une collection de méthodes d'apprentissage du français pour ses publics allophones et migrants. Pour faciliter l'utilisation de la bibliothèque par les publics allophones, la bibliothèque fournit la traduction de documents de communication, d'affiches et de documents d'inscription en plusieurs langues.

Voici les services et les activités de médiation culturelle que la bibliothèque Vaclav Havel propose à ses publics :

Apprentissages de langue

Cours de langue en français pour les niveaux débutant et avancé. Des cours d'anglais sont aussi dispensés, tout comme des cours de conversations en français et en espagnol. Chacune de ces activités a lieu entre une et deux fois par semaine (Ville de Paris [sans date])

La Parlotte est une activité qui se déroule sous la forme d'un atelier de conversation en français destiné aux migrants. Ces ateliers sont « conçus comme des moments de discussion » (Mortain 2017, p. 102).

Services d'aide

Coup de pouce est un service d'aide aux devoirs effectué par des bénévoles du service civique (Ville de Paris [sans date]).

Port'âge à domicile, ce service consiste à amener les documents aux usagers qui ont de la peine à se déplacer et de passer un moment avec eux. Il est effectué avec l'aide de bénévoles du service civique (Ville de Paris [sans date]).

Démarches administratives

Un service **d'écrivain public** est présent pour aider les usagers à la compréhension et à la rédaction de courriers. Une aide pour les démarches administratives est également effectuée par ce service (Ville de Paris [sans date]).

Rencontres mensuelles avec l'association France Terre d'Asile autour du sujet de la thématique du droit d'asile (Mortain 2017, p. 103).

Ateliers d'aide à la déclaration d'impôts pour des publics en difficulté (Mortain 2017, p. 103).

Activités de médiation culturelle

Le club des lecteurs un club organisé une fois par mois (en dehors des vacances scolaires) est destiné aux lecteurs qui sont passionnés par la lecture. Les ouvrages sont sélectionnés par la bibliothèque. A chaque rencontre, le thème diffère (Ville de Paris [sans date]).

Projection de films muets et organisation de **tournois de jeux** (Mortain 2017, p. 105).

Le samedi des petits et des moins petits, la bibliothèque organise des séances autour des contes, des chants, des histoires pour les publics les plus jeunes (de 0 à 3 ans et de 3 à 6 ans). Les enfants peuvent venir avec leurs accompagnants pour écouter et lire des histoires à la bibliothèque (Ville de Paris [ca. 2019]).

Les ateliers J+, il s'agit d'une activité créative destinée aux enfants et organisée une fois toutes les deux semaines. Un bibliothécaire anime cette activité et les thèmes de cet atelier sont variés (bricolages, jeux de société, musique, par exemple) (Ville de Paris [ca. 2019]).

Participation à des **événements culturels** (par exemple Migrant'scène, voir ci-dessous).

La bibliothèque en collaborant avec la Cimade participe au projet culturel « Migrant'scène », un festival national et annuel de sensibilisation à la question des migrations. L'objectif de cette participation est

« d'offrir sur un temps relativement long un lieu de discussion sur le sujet des migrations, suffisamment large pour intéresser tous les publics de notre petit établissement : adultes et enfants, francophones et allophones, connaisseurs des questions migratoires ou simples curieux. » (Mortain 2017, p. 106)

Des activités comme les spectacles, les animations, les concerts et les expositions sont organisés à cette occasion. Voici quelques exemples d'activités qui ont été proposées en 2019, dans le cadre du festival : pièce de théâtre « 50 » écrite et interprétée par Siriki Traore et Mohamed Koné ; jeu de plateau « Parcours de migrants » ; projection de film « Samba » ; rencontre - lecture avec Wilfried N'Sondé ; concert « Orquesta Mi Sol » ; exposition visuelle et sonore « Un petit tour dans le 18^e » ; exposition de livres « Prendre soin des petites choses » (Ville de Paris [ca. 2019]).

Les activités de la bibliothèque Vaclav Havel vis-à-vis des publics allophones et migrants sont principalement la proposition de cours de français et des aides administratives.

La bibliothèque organise également des événements culturels pour publics allophones et migrants qui permettent de favoriser l'échange entre les publics de la bibliothèque. Il faut néanmoins souligner que ces activités ne sont pas centrales dans le programme de la bibliothèque, mais elles permettent la mise en valeur de la culture des publics allophones et migrants.

2.2.2 En Suisse

2.2.2.1 Globlivres

La bibliothèque interculturelle Globlivres est la plus ancienne bibliothèque interculturelle de Suisse ; elle a été fondée en 1988 à Renens. Le but de cette création est « d'offrir des livres dans les langues maternelles des enfants habitant la région, et de proposer un lieu d'accueil et de rencontre » (Globlivres [sans date]a). Aujourd'hui Globlivres possède une collection très riche de plus de 35'000 volumes dans 280 différentes langues et possède également des documents bilingues (Globlivres [sans date]b).

Elle propose de nombreuses activités et prestations à ses publics allophones et francophones afin de favoriser l'intégration culturelle et de faciliter l'accès des publics allophones à leurs propres cultures. Les activités proposées par Globlivres sont très diverses, certaines sont ponctuelles et d'autres régulières.

Prêt de livres et accueil des publics, le personnel de la bibliothèque accueille les publics, leur fait découvrir les ressources de la bibliothèque, les accompagne dans la recherche de documents et des prêts. La bibliothèque offre également un service de location de lots de livres pour d'autres bibliothèques pour une durée et un tarif déterminé.

Accueil de classes, la bibliothèque organise des visites pour écoliers, notamment pour des écoliers allophones ce qui permet « [d'] éveiller la curiosité pour la diversité des langues et des cultures auprès de leurs élèves et valoriser les compétences des élèves allophones » (Globlivres 2018, p.8). La visite de classe peut être une visite simple ou avec animation. Les visites avec animation sont très demandées et appréciées par les écoliers (Globlivres [sans date]d).

Chez nous - chez vous Globlivres propose des ateliers de conversation en français, les bénévoles de la bibliothèque s'occupent des enfants, ce qui permet aux parents de participer

à l'atelier de conversation « dans une atmosphère conviviale, les participants peuvent améliorer leur pratique orale de la langue française ainsi que tisser des liens et avoir des échanges interculturels » (Globlivres [sans date]c). « Ces ateliers bénéficient du soutien du BCI¹ et du SPAS² » (Globlivres 2018, p.7).

Le mercredi du conte, cette activité est organisée tous les mercredis après-midi tout au long de la période scolaire (de septembre à mai). Les enfants avec leurs accompagnants écoutent des contes provenant de différents pays. Ces contes sont récités par des conteuses, puis les participants en discutent et échangent autour de ces histoires (Globlivres [sans date]c).

Ecrivaine publique, cette activité est mise à disposition des personnes ayant besoin d'une aide pour « écrire des lettres, des lettres d'amour, CV, offres d'emploi, remplir des questionnaires, etc. » (Globlivres [sans date]c). Cette activité a lieu pendant une journée toutes les deux semaines (Globlivres [sans date]c).

Né pour lire³, la bibliothèque organise chaque mercredi du mois des ateliers de conte, de chant ou de lecture qui s'adressent aux parents et aux enfants (de 0 à 5 ans) afin « d'éveiller chez l'enfant le plaisir des sons et des rythmes de la langue, d'encourager les mamans ou papas à chanter, raconter et lire dans la langue maternelle, d'échanger et créer des liens avec d'autres parents » (Globlivres [sans date]c).

LivrÂge, Globlivres propose et envoie des livres à des personnes âgées résidant dans les EMS de la région. Les documents sont dans les langues d'origine des personnes âgées et sont souvent adaptés à ces publics particuliers ; livres à grands caractères et livres audio (Globlivres [sans date]c).

La nuit du conte, la bibliothèque participe également dans le projet « la nuit du conte » qui est organisé par l'Institut suisse Jeunesse et Médias. C'est une occasion qui permet de « réunir toutes les générations autour d'un événement commun et partager le plaisir d'écouter des contes » (Globlivres 2018, p.10). D'après Globlivres, cette activité est très appréciée par le public.

Cercle de lecture, la bibliothèque organise des rencontres autour de la littérature qui « s'adressent aux francophones et non-francophones qui désirent lire mieux et davantage, et qui souhaitent découvrir des lectures faciles et passionnantes. [Les livres sélectionnés pour cette activité sont exclusivement d'auteurs francophones] » (Globlivres 2018, p.11).

Cette bibliothèque a été fondée pour répondre aux besoins des publics allophones, ce qui constitue sa particularité. En tant que première bibliothèque interculturelle de Suisse, de nombreuses activités ont pu y être développées dans le temps et nous pouvons constater que les lectures de contes et les échanges autour des contes constituent une part importante des activités proposées. Les contes ont comme avantages d'être relativement courts et de s'adresser tant aux jeunes qu'aux plus âgés ; ils sont également importants dans la transmission de la culture d'origine et permettent d'échanger facilement avec des participants d'autres cultures.

¹ BCI : Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers

² SPAS : Service de prévoyance et d'aide sociales du Département de la santé et de l'action sociale

³ « Né pour lire » est un projet lancé en 2008 par Bibliomedia suisse

2.2.2.2 LivrEchange

La bibliothèque interculturelle LivrEchange a été fondée en 2001 à Fribourg. Elle a pour objectif « [d']offrir et [de] promouvoir la lecture dans les différentes langues premières ; [de] faciliter les rencontres et les échanges interculturels et [de] favoriser l'intégration des populations migrantes de la région en créant des passerelles entre les pays et les cultures » (LivrEchange 2017a).

LivrEchange possède un fond de collections en 265 langues différentes, ce fond se compose de trois collections : la collection Jeunesse pour le public de 0 à 14 ans, la collection Adultes pour les plus de 15 ans et la collection Méthodes de langues (LivrEchange 2017b).

La bibliothèque interculturelle LivrEchange propose de nombreuses activités à ses publics francophones et allophones, des activités pour soutenir l'apprentissage de la langue ou valoriser l'interculturalité en bibliothèque et y sensibiliser les publics. Les activités sont organisées de façon régulière et ponctuelle.

Visites de groupe, LivrEchange accueille des groupes d'écoliers pour visiter la bibliothèque afin de les sensibiliser, de mettre en valeur les langues et les cultures auprès des élèves et de renforcer les liens avec leurs cultures d'origine. La visite peut être organisée avec ou sans animation. En plus des visites de classe, la bibliothèque accueille aussi des groupes d'adultes pour présenter et faire découvrir les collections et les activités proposées par la bibliothèque (LivrEchange 2017c).

Cercle de lecture, la bibliothèques organise régulièrement des cercles de lecture pour ses publics adultes. Il s'agit de rencontres autour de la littérature qui ont comme sujet la migration, mais aussi la littérature des pays de provenance des migrants. Des discussions autour d'un livre s'effectuent à chaque rencontre autour d'une langue ou d'un pays (LivrEchange [sans date]a).

BiblioBabel, il s'agit d'activités autour d'un conte ou d'une histoire. Elles sont accompagnées d'un goûter et sont dédiées aux enfants de 5 à 10 ans. BiblioBabel permet aux enfants de découvrir « une langue à travers un livre conté (kamishibai), avec animations inspirées de l'histoire et de la langue présentées » (LivrEchange [sans date]a).

Encore ! des histoires est une activité hors mur, la bibliothèque met à disposition environ 400 documents en une vingtaine de langues dans plusieurs lieux de la ville, ce qui donne l'occasion aux enfants et aux adultes « [d'] écouter des histoires, en raconter, chanter, danser, faire du théâtre et emprunter des livres à la maison » (LivrEchange [sans date]a).

Bonjour, ça va ? sont des ateliers de conversation en français et en allemand qui aident les participants avec un niveau débutant à apprendre des notions de base de la langue. Ces ateliers sont destinés uniquement aux adultes (LivrEchange [sans date]a).

Cantemos juntos, il s'agit d'ateliers en espagnol destinés aux enfants de 0 à 5 ans. L'activité se fait autour de chansons et d'histoires en espagnol « avec le but de familiariser les enfants hispanophones avec leur langue maternelle ou paternelle et le monde du livre » (LivrEchange 2018, p.7).

Jouons ensemble sont des ateliers en français destinés aux enfants d'âge préscolaire. Cette activité est créée dans « le but de mettre les enfants en contact avec les histoires, les livres et

de stimuler leur imagination » (LivREchange 2018, p.7), elle permet également aux parents d'avoir une occasion de se rencontrer et d'échanger autour de leurs cultures.

Papoter est une activité sous la forme d'un atelier de conversation en français qui permet aux participants d'apprendre des connaissances de base en français et de les pratiquer. Cet atelier s'adresse uniquement aux adultes et non aux enfants (LivREchange [sans date]a).

ContREchange, il s'agit d'une activité organisée par la bibliothèque. Cette activité permet d'échanger entre les différentes cultures ; elle « a pour but de raconter des histoires dans des langues aussi variées que le tigrigna, l'espagnol, le persan, le russe, le chinois, l'albanais, le français et l'allemand » (LivREchange 2018, p.7).

Samedi des bibliothèques, c'est une journée portes ouvertes qui s'adresse à tous les publics. Cette journée permet aux participants de découvrir des cultures à travers des ateliers et des animations relatives à des contes ou à des histoires (LivREchange [sans date]b).

Expositions, LivREchange organise également des expositions avec la participation de personnes extérieures, sur des thèmes variés. Les publics peuvent visiter l'exposition avec ou sans guide (LivREchange [sans date]b).

La bibliothèque interculturelle LivREchange est très active. Nous pouvons constater que de nombreux ateliers de langue sont organisés de manière régulière et les activités interculturelles sont très nombreuses et diversifiées ; elles s'adressent aux publics de tout âge, adultes, adolescents et enfants. Les activités de médiation culturelle et services proposés sont centrés sur la lecture et de l'apprentissage de la langue. Contrairement à d'autres exemples cités précédemment, il n'y a pas de service d'écrivain public ni d'aide administrative.

Pour pouvoir organiser ces nombreuses activités pour leur public il faut pouvoir compter sur des ressources humaines, matérielles et financières importantes ; LivREchange possède un espace et un nombre de salariés plus important que Globlivres, Bibliomonde et A Tous Livres (Thommen 2018, p.16-17).

2.2.2.3 A Tous Livres

La bibliothèque interculturelle A Tous Livres a ouvert ses portes en 2006 à Monthey (Valais). Elle possède un fond de près de 10'000 ouvrages en 100 langues différentes (A Tous Livres [sans date]a). A Tous Livres a pour but « de permettre aux lecteurs d'entretenir l'usage de leur langue d'origine, de se familiariser avec le français et de découvrir d'autres langages et cultures » (A Tous Livres [sans date]a).

A Tous Livres propose à ses publics de nombreuses animations autour de la lecture telles que :

Accueil des classes, la bibliothèque interculturelle A Tous Livres organise des visites pour des classes de la région qui sont intéressées à découvrir différentes cultures du monde. Elle propose également des activités interculturelles à ces étudiants (A Tous Livre [sans date]b).

Amahoro est un projet qui « vise à sensibiliser les écoliers au multiculturalisme, à faire découvrir les différentes langues et écritures du monde et à inciter à la lecture » (A Tous Livres [sans date]b). La bibliothèque propose donc plusieurs activités à ces élèves telles que des animations autour des jeux, des contes, des chansons et des quizz (A Tous Livres [sans date]b).

Né pour lire, A Tous Livres participe également au projet né pour lire. Cette bibliothèque interculturelle accueille et met à disposition les matériaux pour cette activité destinée aux enfants de 0 à 5 ans et leurs accompagnants. Les accompagnants lisent des livres aux enfants qui peuvent également les manipuler. L'objectif est de les « nourrir de mots et de paroles leur permettant de développer leur propre langage, leur propre pensée » (A Tous Livres [sans date]b).

Sac d'histoires est un projet développé par la bibliothèque interculturelle A Tous Livres en 2013 dans les écoles de Monthey. Le contenu du sac d'histoire est constitué de livres bilingues, des jeux pédagogiques, de CD d'histoires et encore d'autres types de documents. Le livre bilingue constitue néanmoins l'élément central de ce sac d'histoires. « Ce projet permet une meilleure reconnaissance des compétences des parents, une meilleure intégration des élèves allophones et un apprentissage de la diversité culturelle à travers des activités d'éveil au langage et d'ouverture aux langues » (A Tous Livres [sans date]b).

Soirées lecture, cette bibliothèque interculturelle organise des rencontres entre les auteurs et les lecteurs autour de sujets en lien avec les migrants et la diversité culturelle (A Tous Livres [sans date]b).

Contes du monde, ces activités se déroulent pendant les vacances scolaires et sont animées par une conteuse professionnelle et une personne d'origine du pays du conte présenté (A Tous Livres 2018).

Ateliers de langue, la bibliothèque organise aussi quelques séances sous forme de « cours ateliers de conversation » et séance « on papote ». Ces ateliers permettent à leurs publics allophones de pouvoir pratiquer le français mais également d'avoir des occasions de rencontre et de partage autour des différentes cultures des participants (A Tous Livres 2018).

La bibliothèque interculturelle A Tous Livres organise principalement des activités de médiation culturelle et des visites de classe. La majorité des activités s'adressent à des publics jeunes et sont comme pour LivrEchange centrées autour de la lecture et de l'apprentissage de la langue.

2.2.2.4 Bibliomonde

Bibliomonde est à la fois une association à but non lucratif et une bibliothèque interculturelle qui se trouve à Neuchâtel. La bibliothèque est gérée par des bénévoles, elle a pour but « de permettre aux nombreux allophones de [la] région de garder un contact avec leur culture, leur langue écrite ; elle est aussi à leur disposition pour se familiariser avec la langue française » (Bibliomonde [sans date]). Bibliomonde possède des collections « de 18'409 ouvrages, répartis en 126 langues » (Bibliomonde 2015, p.4), les documents sont principalement des romans, des contes, des méthodes pour l'apprentissage de la langue et des dictionnaires bilingues.

D'après les archives disponibles sur leur site web, Bibliomonde a organisé pour ses publics allophones les activités suivantes en 2019 :

Visite des classes, la bibliothèque offre la possibilité d'organiser des visites pour les écoliers qui leur permettent de découvrir ses collections (Bibliomonde [sans date]).

Samedi des bibliothèques, Bibliomonde a participé au projet samedi des bibliothèques qui organise des séances de lecture de conte en différentes langues (Bibliomonde [ca. 2019]a).

Contes grecs, la bibliothèque interculturelle Bibliomonde a organisé une activité mensuelle concernant les contes grecs. Une lecture effectuée par la bibliothécaire, activité destinée à des enfants à partir de 4 ans (Bibliomonde [ca. 2019]b).

Lundi des mots, la bibliothèque a participé à une action contre le racisme ; des rencontres avec des personnes de différents pays sont organisées autour du thème « Mon pays, mes livres » (Bibliomonde [ca. 2019]c).

Printemps culturel, dans le cadre de ce projet, la bibliothèque a engagé des conteuses pour lire des contes pour enfants de 4 à 10 ans (Bibliomonde [ca. 2019]d).

La bibliothèque a également participé à la **fête interculturelle de Je Tène** qui est organisée par la commune de la Tène à Marin-Epagnier ; il s'agit d'une activité autour de la lecture d'histoires du monde (Bibliomonde [ca. 2019]e).

La bibliothèque interculturelle Bibliomonde ne possède aucun salarié, ce sont des bénévoles qui assurent le fonctionnement de la bibliothèque (Thommen 2018, p.17). Bibliomonde organise moins d'activités et moins fréquemment que les bibliothèques précédentes. Les activités proposées se concentrent autour de la lecture de conte et dépendent des compétences des bénévoles.

2.2.3 Récapitulatif

Afin de synthétiser l'ensemble des informations récoltées à propos des activités de médiation culturelle et des services au cours de l'état de l'art, nous vous proposons un tableau récapitulatif qui permet de comparer les offres destinées aux publics allophones et migrants des différentes bibliothèques analysées.

Figure 2 : Récapitulatif des offres destinées aux publics allophones et migrants (1)

	Queens Public Library	Bibliothèque interculturelle de Montréal	Bibliothèque Vaclav Havel	Globlivres	LivrEchange	A Tous Livres	Bibliomonde
Apprentissage de langue et informatique							
Cours de langue	x	x	x				
Atelier de langue	x	x	x	x	x	x	
Cours d'informatique	x	x					
Démarches administratives							
Ecrivain public	x		x	x			
Atelier d'information	x		x				
Aide administrative	x		x				
Activités de médiation culturelle							
Rencontre littéraire	x	x	x	x	x	x	x
Lecture de contes	x	x	x	x	x	x	x
Atelier créatif ou de création		x	x	x	x		
Séance de jeux		x	x				
Fête culturelle	x	x	x				
Projection de films	x	x	x				
Exposition	x	x	x	x	x		
Visite de classes ou de groupes				x	x	x	x

Dans ce tableau nous pouvons constater que les offres des bibliothèques sont généralement diversifiées. Les activités de rencontre littéraire et de lecture de contes sont proposées par l'ensemble des bibliothèques de cet état de l'art. Il faut néanmoins souligner que les structures et ressources de ces bibliothèques sont très différentes ; comme mentionné précédemment, la Queens Public Library est une très grande structure comprenant soixante-deux sites alors que la bibliothèque interculturelle Bibliomonde « fonctionne uniquement avec des bénévoles » (Thommen 2018, p.17). Dans ces conditions, ce tableau est présenté pour récapituler les informations et non pas pour comparer les bibliothèques entre-elles.

3. Etat des lieux

3.1 Le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque

3.1.1 Présentation

Fondée en 1993, le Centre d'intégration culturelle fait partie de la Croix-Rouge genevoise. Le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque sont « un endroit d'accueil pour les personnes qui vivent depuis peu à Genève ou qui veulent simplement se plonger dans un livre écrit dans leur langue maternelle » (Croix-Rouge genevoise 2017b). En juin 2019, le Centre d'intégration culturelle a ouvert un deuxième local à Genève.

Le Centre d'intégration culturelle, comme les autres bibliothèques interculturelles en Suisse, fonctionne en grande partie grâce au bénévolat. Les bénévoles contribuent à tous les niveaux aux tâches du fonctionnement de la bibliothèque.

3.1.2 Objectifs

Le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque ont comme objectifs de « favoriser l'intégration culturelle des personnes migrantes ; offrir le plaisir de la lecture à chacun, dans sa langue d'origine ; proposer un lieu de rencontres et d'échanges pour la population genevoise et étrangère » (Croix-Rouge genevoise 2017b).

3.1.3 Collections

La bibliothèque interculturelle possède « 38'566 ouvrages en 282 langues » (Centre d'intégration culturelle 2019, p.3) destinés principalement aux publics allophones et aux publics francophones intéressés à lire en langue étrangère. La répartition des langues des ouvrages est très variée, certaines langues sont très représentées, alors que d'autres le sont moins.

La bibliothèque interculturelle du CIC suit les sept principes de la Croix-Rouge genevoise suivants : humanité ; impartialité ; neutralité ; indépendance ; volontariat ; unité ; universalité (Croix-Rouge genevoise 2017a), la neutralité est donc un des principes de la bibliothèque. Une attention particulière doit donc être portée dans l'acquisition des documents, afin d'éviter des ouvrages orientés sur des thèmes politiques, religieux ou idéologiques.

Les collections de la bibliothèque sont très diversifiées mais se composent principalement de monographies. Les collections sont composées de la manière suivante :

Figure 3 : Nombre de documents par type, en 2020

Type de document	Nombre de document	%
Monographies	32648	93.74%
Livres en gros caractères	1411	4.05%
Cassettes/CD	269	0.77%
Livres audio	259	0.74%
Jeux	214	0.61%
DVD pédagogique	27	0.08%
Total	34828	100.00%

(Lê 2020b)

Les documents les plus empruntés sont de type monographies (86% des prêts), suivies par les documents en gros caractères (8% des prêts). Notons que les jeux sont prêtés uniquement aux bénévoles qui donnent des cours de français au Centre d'intégration culturelle. Nous pouvons constater que la proportion des types de documents de la bibliothèque et la proportion des prêts sont relativement similaires ; les monographies représentent une part importante de la collection 93.7 % et elle représente également une part importante des prêts 86,49%.

Figure 4 : Nombre de prêts par type de documents, en 2019

Types de documents	Nombre de prêts	%
Monographie	5830	86.49%
Gros caractères	546	8.10%
Jeu	64	0.95%
Livre-audio	29	0.43%
DVD pédagogique	2	0.03%
Total	6741	100.00%

(Centre d'intégration culturelle 2020)

Les collections de la bibliothèque portent sur des thématiques diversifiées telles que la littérature, les méthodes de langue, l'histoire, la géographie, la science, l'art, la religion et la théologie, ou encore les bandes dessinées.

Selon les données extraites du logiciel de gestion des bibliothèques « Bibliomaker » sur les statistiques du prêt de l'année 2019, il y a eu **6'471 prêts de documents effectués**. Les thématiques des documents les plus prêtés sont en première position la littérature (4'770 prêts), suivie par les méthodes de langue (960 prêts), les bandes dessinées (206 prêts), les sciences sociales (103 prêts), l'archéologie et les biographies (101 prêts), les encyclopédies et dictionnaires (90 prêts) et l'histoire (67 prêts).

Figure 5 : Nombre de prêts par thématiques, en 2019

Thématiques	Nombre de prêts	%
L Littérature	4770	73.71%
ML Méthodes de langue	960	14.84%
BD Bandes dessinées	206	3.18%
3 Sciences sociales	103	1.59%
9 Archéologie. Biographie	101	1.56%
03 Encyclopédies. Dictionnaires	90	1.39%
93 Histoire	67	1.04%
6 Sciences appliquées (commerce et industrie).	37	0.57%
5 Sciences exactes	24	0.37%
91 Géographie	23	0.36%
7 Arts et Beaux-Arts. Divertissements. Musique.	22	0.34%
1 Philosophie. Métaphysique. Sciences occultes	17	0.26%
2 Religion. Théologie	12	0.19%
37 Livres pédagogiques	12	0.19%
4 Croix-Rouge. Croissant-Rouge	10	0.15%
8 Langue. Linguistique. Philologie. Littérature	8	0.12%
15 Psychologie	4	0.06%
0 Généralités	3	0.05%
10	2	0.03%
Total	6471	100.00%

(Centre d'intégration culturelle 2020)

Grâce aux données statistiques, nous connaissons mieux les thématiques auxquelles les publics s'intéressent le plus. Nous pouvons constater que les usagers de la bibliothèque sont principalement intéressés par les ouvrages littéraires, les méthodes de langues et les bandes dessinées. Pour attirer l'attention des usagers, il est possible de se concentrer sur l'acquisition des thématiques appréciées par ces derniers, mais également de promouvoir d'autres thématiques qui sont moins empruntées par le public.

Il existe trois catégories de documents à la bibliothèque du CIC ; les documents destinés aux enfants, aux jeunes et finalement, aux adultes. La répartition des prêts par catégorie est la suivante : environ 51% des documents se trouvent dans la catégorie « Enfants », puis 35% dans la catégorie « Adultes » et finalement 13% des documents empruntés sont dans la catégorie « Jeunes ». Nous pouvons supposer que le public principal qui emprunte des ouvrages est composé d'adultes accompagnés d'enfants.

Figure 6 : Nombre de prêts par catégories en 2019

Catégories	Nombre de prêts	%
Enfants	3303	51.04%
Adultes	2314	35.76%
Jeunes	854	13.20%
Total	6471	100.00%

(Centre d'intégration culturelle 2020)

La langue la plus représentée dans la collection est le français (14'772 documents), voici les dix langues les plus représentées dans le catalogue de la bibliothèque à l'exception du français (catalogue en ligne 27.04.2020). Il faut préciser que les ouvrages en plusieurs langues sont comptabilisés plusieurs fois.

Figure 7 : Nombre de documents des 10 langues les plus représentées dans le catalogue de la bibliothèque (à l'exception du français)

Langue	Nombre de document
Anglais	4129
Espagnol	2466
Arabe	2022
Italien	1459
Albanais	1439
Russe	1365
Portugais	1303
Allemand	1278
Turc	1124
Chinois	817

(Lê 2020b)

3.1.4 Usagers

Les publics qui fréquentent la bibliothèque sont principalement des publics allophones et des publics immigrés, toutefois des publics francophones sont aussi présents. En 2019, les usagers étaient constitués de « 2'446 membres actifs dont 577 nouvelles inscriptions et 1'869 renouvellements » (Centre d'intégration culturelle 2019, p.3). Ces publics sont de tous âges ; enfants, adolescents et adultes viennent au Centre d'intégration culturelle pour consulter les

documents disponibles à la bibliothèque, pour emprunter des documents ou pour participer à des activités organisées par le centre et sa bibliothèque.

Concernant les origines des lecteurs nous comptabilisons plus de 170 origines différentes parmi les usagers qui possèdent une carte de membre (uniquement la première origine mentionnée a été comptabilisée pour les usagers à origines multiples). Pour environ 16% des lecteurs, il n'y a pas de données concernant leur pays d'origine (1'490 sur un total de 9'213 lecteurs). Nous pouvons constater que les origines des lecteurs hispanophones et lusophones représentent une part importante de l'ensemble des inscriptions. Cette particularité confirme l'importance de proposer un nombre élevé d'ouvrages en espagnol (voir Figure 7). Les dix origines de lecteurs les plus représentées parmi les inscrits sont les suivantes :

Figure 8 : Nombre de lecteurs par pays d'origine

Pays d'origine	Lecteurs
(Sans information)	1490
Suisse	853
Brésil	427
Portugal	392
Espagne	367
Bolivie	309
Érythrée	300
Colombie	294
Italie	243
Kosovo	236
Pérou	223

(Centre d'intégration culturelle 2020)

Les pays d'origine des lecteurs sont très variés et nous pouvons constater que les prêts de documents par origine (uniquement les premières origines mentionnées sont comptabilisées lors d'origines multiples) ne correspondent pas totalement aux origines les plus représentées parmi les usagers inscrits :

Figure 9 : Nombre de prêts selon l'origine du lecteur, en 2019

Lecteur origine	Prêts
(Sans informations)	4001
Suisse	736
France	202
Espagne	117
Sri Lanka	88
Erythrée	83
Mongolie	83
Portugal	74
Colombie	63
Syrie	62
Bosnie	54

(Centre d'intégration culturelle 2020)

3.1.5 Les principaux canaux de promotion

Le Centre d'intégration culturelle utilise différents canaux de promotion afin de pouvoir se rendre visible auprès des publics. Voici les principaux canaux utilisés :

- Une page web
- Des flyers
- Une page Facebook

Une **page web** : dans le site web de la Croix-Rouge genevoise nous trouvons sous l'onglet « **Activités → Personnes migrantes → Centre d'intégration culturelle** » un lien vers la page web du Centre d'intégration culturelle. Ce lien n'est pas simple à trouver sur le site web ; le retrouver dans l'onglet activité n'est pas forcément évident pour une personne qui découvre ce site web pour la première fois. La page web du Centre d'intégration culturelle met à disposition toutes les informations utiles sur le centre, la bibliothèque, les services et les activités proposés par le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque. Il contient aussi un lien vers le catalogue en ligne de la bibliothèque. Cette page est un des moyens qui permet de communiquer avec le public, il constitue également pour les publics une source afin de s'informer sur le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque.

Les flyers déposés dans des locaux de la Croix-Rouge genevoise : les flyers sont déposés également à des succursales de la Croix-Rouge genevoise. Ils aident à orienter les publics vers le Centre d'intégration culturelle lorsque des questions relatives à des cours de français ou des liens avec les services proposés sont demandés par le public.

Les flyers au Bureau de l'Intégration des étrangers : afin d'être présent auprès des personnes immigrés à Genève, le Centre d'intégration culturelle met également à disposition des flyers au Bureau de l'Intégration des étrangers. C'est un canal qui permet d'atteindre directement le public visé.

Une page **Facebook** : le Centre d'intégration culturelle possède aussi un compte sur le réseau social « Facebook ». Cette page permet de communiquer et d'interagir avec le public. Des informations sur les actualités, les activités de médiation culturelle, les services et les événements sont publiés sur cette page.

Les canaux sont donc relativement variés ; des flyers papiers déposés dans des lieux fréquentés par le public cible, mais aussi une présence sur internet via une page web et la page Facebook du Centre d'intégration culturelle.

3.1.6 Services et activités de médiation culturelle existants

Le Centre d'intégration culturelle propose aux publics allophones et francophones de nombreux services et activités de médiation culturelle.

Tout d'abord la bibliothèque met à disposition un catalogue en ligne qui permet aux lecteurs de rechercher des documents à distance ou sur place. Le lecteur peut emprunter des livres s'il possède une carte de membre de la bibliothèque via le service de **prêt de livre**. Les livres sont aussi prêtés à d'autres établissements comme par exemple des prisons, des écoles, des crèches et des établissements médico-sociaux. Finalement, il est également possible de consulter les livres, les dossiers thématiques et les journaux sur place. « 13'974 livres ont été empruntés » (Centre d'intégration culturelle 2019, p.3) en 2019. Ce chiffre est différent de celui

exposé dans les tableaux précédents (figures 4, 5, 6) car il ne provient pas du logiciel de gestion des bibliothèques « Bibliomaker », il a été calculé à l'occasion du rapport annuel d'activité et prend en compte les prêts de lots de livres dans différentes structures, associations, crèches, EMS.

Le service **livres d'occasion** est un service de vente de livres effectué par la bibliothèque. Les livres en bon état sont vendus à bas prix (Croix-Rouge genevoise 2017b).

Le Centre d'intégration culturelle met également à disposition un service de **rédaction de lettres**, ce service d'écrivain public vise à aider les personnes rencontrant des difficultés dans la rédaction de documents personnels, professionnels ou administratifs, comme par exemple une lettre de motivation, un courrier aux assurances ou une lettre de réclamation (Croix-Rouge genevoise 2018b).

Le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque organisent de nombreux **cours de français**. Il y a des cours intensifs de français, des cours standards, des cours pour faciliter l'intégration au monde du travail « le français, les bases du travail de bureau 1 » et « le français, les bases du travail de bureau 2 ». Ces cours s'adressent à tous et visent à aider les participants à apprendre le français et à améliorer la communication dans leur vie quotidienne ou professionnelle. Les cours sont donnés par les bénévoles du Centre d'intégration culturelle. Les frais de participation sont modestes afin que ces cours soient accessibles à tous (Croix-Rouge genevoise 2017b).

« Des ateliers facultatifs de prononciation, conversation et écriture, ainsi que des visites dans les musées et des sorties pour visionner des spectacles ont été proposés [...]. Pour compléter l'offre des cours, un atelier 'Formation et emploi' est proposé aux participants. » (Centre d'intégration culturelle 2019, p. 4)

Le service d'**aide aux devoirs** ; une équipe de bénévoles sont disponibles pour aider les écoliers (niveaux école obligatoire) qui rencontrent des difficultés pour faire leurs devoirs, notamment pour la lecture, la grammaire ou les mathématiques (Croix-Rouge genevoise 2017d). « En 2019, une cinquantaine d'enfants ont bénéficié de cette prestation » (Centre d'intégration culturelle 2019, p.5).

Sont proposés également, des **ateliers d'initiation au français pour enfant** qui sont destinés aux enfants allophones. Ces ateliers leurs permettent d'avoir une connaissance de base de la langue française avant de commencer l'école (Croix-Rouge genevoise 2017d).

Le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque organisent régulièrement des **visites au sein des établissements particuliers**. L'équipe présente le centre, la bibliothèque ainsi que les activités et les services existants. Il s'agit de moments pour échanger, écouter et discuter avec les publics. Ces visites permettent de faire connaître le centre auprès des publics mais c'est également une occasion pour que ces publics puissent utiliser les services du centre et de la bibliothèque. En 2019, « des visites dans 9 foyers de requérant-e-s d'asile ont été effectuées pour le prêt sur place de livres, journaux et magazines » (Centre d'intégration culturelle 2019, p.3). Le Centre d'intégration culturel a également « effectué 72 visites [...] [dans] trois lieux de détention » (Centre d'intégration culturelle 2019, p.4).

Le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque accueillent régulièrement des **visites de groupes** ; groupes d'adultes, groupes de classes d'écoles primaires, groupes d'associations, groupes d'étudiants à l'universités et encore d'autre institutions. En 2019, le Centre

d'intégration culturelle et sa bibliothèque ont reçu « 87 visites de groupes et de classes » (Centre d'intégration culturelle 2019, p.3). Ces visites permettent aux publics de découvrir les collections de livres et les activités disponibles ; elles permettent aussi de sensibiliser les publics à la diversité culturelle.

Le Centre d'intégration culturelle organise régulièrement des lectures de **Contes du monde**. Il s'agit de séances de lecture de contes et particulièrement des séances de contes Kamishibai qui sont organisées plusieurs fois par mois et destinées principalement aux enfants. Les animateurs de ces activités sont des conteuses professionnelles (Croix-Rouge genevoise 2017c).

Des **concerts, soirées de littérature, conférences et des journées de rencontres** autour des livres et de la lecture sont organisés par le centre et sa bibliothèque. Ces activités sont destinées plutôt aux adultes (Croix-Rouge genevoise 2017c).

Troc de langues, il s'agit d'une possibilité de former des tandems de discussion. En 2019, « 20 personnes ont trouvé la possibilité de former un tandem. Les personnes en attente cherchent la plupart du temps à faire un troc avec un-e francophone » (Centre d'intégration culturelle 2019, p.6).

Pendant la **Semaine de prévention du racisme**, la bibliothèque a organisé des lectures thématiques ainsi qu'une exposition de livres autour de la discrimination (Centre d'intégration culturelle 2019, p.2).

Le Centre d'intégration culturelle organise en partenariat avec d'autres associations des ateliers d'informations et des rencontres pour présenter aux publics des thèmes liés aux démarches administratives, à l'éducation, à l'assurance, ou à d'autres thèmes utiles à la vie quotidienne. Par exemple, un atelier « **Migrants à Genève** » a été présenté par des assistants sociaux de Caritas. Cet atelier a eu lieu pendant les cours de français dispensés par le Centre d'intégration culturelle. « Ils ont abordé des sujets tels que le logement, l'éducation, le travail et les permis d'établissement. » (Centre d'intégration culturelle 2019, p.7).

Des **lectures multilingues** sont régulièrement proposées à l'occasion de visites à la bibliothèque d'associations et de classes d'écoles (Centre d'intégration culturelle 2019, p.7).

Le Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque organisent également **des ateliers créatifs** de manière ponctuelle. Nous pouvons citer par exemple, parmi les ateliers qui ont été organisés, un atelier de calligraphie japonaise ou encore un atelier de pliage origami (Centre d'intégration culturelle [sans date]).

Le tableau suivant ajoute à la figure 2 les activités et services proposés par le Centre d'intégration culturelle.

Figure 10 : Récapitulatif des offres destinées aux publics allophones et migrants (2)

	Queens Public Library	Bibliothèque interculturelle de Montréal	Bibliothèque Vaclav Havel	Globlivres	LivrEchange	A Tous Livres	Bibliomonde	Centre d'intégration culturelle
Apprentissage de langue et informatique								
Cours de langue	x	x	x					x
Atelier de langue	x	x	x	x	x	x		x
Cours d'informatique	x	x						
Démarches administratives								
Ecrivain public	x		x	x				x
Atelier d'information	x		x					x
Aide administrative	x		x					x
Activités de médiation culturelle								
Rencontre littéraire	x	x	x	x	x	x	x	x
Lecture de contes	x	x	x	x	x	x	x	x
Atelier créatif ou de création		x	x	x	x			x
Séance de jeux		x	x					
Fête culturelle	x	x	x					
Projection de films	x	x	x					
Exposition	x	x	x	x	x			x
Visite de classes ou de groupes				x	x	x	x	x

Nous pouvons constater que les activités et services proposés par le Centre d'intégration culturelle sont très diversifiés ; des activités et services de tous types sont proposées (apprentissage de la langue et informatique, démarches administratives et activités de médiation culturelle). Par rapport aux autres bibliothèques interculturelles suisses de ce tableau, nous pouvons remarquer que les services liés aux démarches administratives sont particulièrement développés au Centre d'intégration culturelle.

3.2 Enquête

3.2.1 Objectifs

Nous avons réalisé une enquête auprès des usagers du Centre d'intégration culturelle afin de comprendre leurs habitudes dans l'utilisation des services du CIC, des collections de sa bibliothèque et de la participation aux activités proposées. Cette enquête a comme objectif de nous permettre de mieux comprendre les attentes des publics par rapport aux services, aux collections et aux activités.

3.2.2 Méthodologie

Nous avons élaboré une enquête composée de 15 questions. Afin de pouvoir récolter le plus de réponses possibles, nous avons traduit les questions en trois langues : en français, en anglais et en espagnol. Vous trouverez en annexe des exemplaires vierges de ces questionnaires. Les questions sont rédigées de manière simples afin de faciliter la compréhension des participants allophones qui ne parlent pas principalement une des trois langues proposées. L'enquête a été réalisée sur place au Centre d'intégration culturelle et distribuée par le personnel de l'accueil.

3.2.3 Résultats

Compte tenu de la pandémie de Covid-19, la fréquentation de la bibliothèque n'est pas habituelle ; l'échantillon de l'enquête ne reflète donc pas la fréquentation habituelle de la bibliothèque. Nous ne pouvons pas utiliser ces résultats pour déterminer totalement les habitudes et les attentes du public de la bibliothèque, mais nous les considérons comme des informations complémentaires. Toute une part des questionnaires relative aux publics (langues, nationalités en particulier) ne peut pas être utilisée dans l'analyse des résultats car l'échantillon n'est pas assez représentatif. L'analyse des caractéristiques des publics est donc plus précise dans la partie précédente de l'état des lieux qui se base sur les données statistiques de la bibliothèque du Centre d'intégration culturelle.

Nous n'avons pu récolter que 21 questionnaires dont nous pouvons tirer quelques informations. Il faut noter que certaines réponses n'ont pas été complétées et que d'autres ont eu plusieurs réponses, ce qui explique que les totaux varient légèrement dans les tableaux qui vont être présentés.

Tout d'abord, concernant le canal par lequel a été découvert le Centre d'intégration culturelle, nous pouvons remarquer que près de 70% des répondants ont découvert ce lieu par des amis ou par la famille. Ce chiffre nous indique que le public recommande ce lieu à leurs proches et qu'il est donc apprécié. Une autre lecture des résultats nous indiquerait une visibilité sur internet relativement faible et peu de provenance liée aux flyers déposés au Bureau de l'intégration des étrangers.

Figure 11 : Canaux par lesquels les publics ont découvert le CIC

Canaux	Nombre	%
Page web de la Croix-Rouge genevoise	2	9.1%
Flyer au Bureau de l'intégration des étrangers	1	4.5%
Réseaux sociaux	4	18.2%
Amis et famille	15	68.2%
Autre	0	0.0%
Total	22	100.0%

Concernant les services utilisés par les personnes qui ont participé à l'enquête, nous pouvons constater que la majorité d'entre eux suivent ou ont suivi des cours de français au Centre d'intégration culturelle. Les répondants sont des adultes, ce qui explique de n'avoir aucun résultat pour les services d'aide aux devoirs et d'ateliers d'initiation au français, qui sont des services réservés aux enfants. Nous pouvons également constater qu'uniquement deux répondants ont mentionné utiliser plus d'un service au CIC ; les participants aux cours de français utilisent donc peu le service de prêt de livre.

Figure 12 : Services utilisés par les publics

Services	Nombre	%
Prêt de livre	6	27.3%
Cours de français	12	54.5%
Ecrivain public	4	18.2%
Aide aux devoirs	0	0.0%
Ateliers d'initiation français	0	0.0%
Autre	0	0.0%
Total	22	100.0%

Uniquement 7 des 21 participants à l'enquête ont répondu avoir emprunté des documents au CIC. Les documents empruntés sont principalement des livres, mais une personne a également emprunté de la musique. Les livres constituent, comme nous l'avons vu précédemment dans l'état des lieux, l'essentiel des collections de la bibliothèque du Centre d'intégration culturelle (près de 94% des documents), ce qui pourrait expliquer ces résultats.

Figure 13 : Types de documents empruntés par les publics

Types de documents	Nombre	%
Livres	7	87.5%
Livres gros caractère	0	0.0%
Livres audio	0	0.0%
Bandes dessinées	0	0.0%
Méthodes de langues	0	0.0%
Livres avec CD	0	0.0%
DVD pédagogique	0	0.0%
Autre	1	12.5%
Total	8	100.0%

Dans ces questionnaires, nous avons demandé les thématiques de livres pour lesquels les participants à l'enquête souhaitent avoir plus d'offre à la bibliothèque du Centre d'intégration culturelle. 40% des répondants mentionnent ne pas avoir de demande particulière par rapport aux thématiques des livres proposés. Les autres demandes principales concernent les livres de « contes et légendes » et les « livres historiques » avec 16% pour chacune de ces catégories. Les livres de cuisine et de musique sont aussi relativement demandés avec 8% des réponses pour chacune de ces deux catégories.

Figure 14 : Thématiques de documents souhaités par les publics

Thématiques	Nombre	%
Contes et légendes	4	16.0%
Bandes dessinées	1	4.0%
Livres de cuisine	2	8.0%
Livres religieux	1	4.0%
Livres historiques	4	16.0%
Musiques	2	8.0%
Aucune	10	40.0%
Autre	1	4.0%
Total	25	100.0%

Au sujet des activités régulières proposées par le Centre d'intégration culturelle, parmi les 21 questionnaires récoltés, 17 répondants n'ont participé à aucune activité. Une personne n'a pas répondu à cette question et trois ont mentionné avoir participé à une activité chacune. Ces réponses ne sont pas représentatives, mais il semble important de les citer, avant de passer à la question suivante qui concerne les activités auxquelles ils souhaiteraient participer.

Figure 15 : Participation aux activités par les publics

Activités	Nombre	%
Lectures du contes du monde	0	0.0%
Conférences, soirées littéraires	1	5.0%
Lectures multilingues	1	5.0%
Rencontres avec d'autres associations	0	0.0%
Visites de groupe	1	5.0%
Aucune	17	85.0%
Autre	0	0.0%
Total	20	100.0%

Passons maintenant aux activités auxquelles les répondants souhaiteraient participer. Les réponses sont plus nombreuses que pour les autres questions. Si sept répondants ne souhaitent pas d'autres activités, les autres participants à l'enquête ont exprimés leurs souhaits de projections de films, de concerts, de jeux de société et d'événements interculturels. A nouveau, il faut rappeler que l'échantillon n'est pas représentatif, mais un réel intérêt pour le développement d'activités semble être exprimé.

Figure 16 : Les activités souhaitées par les publics

Activités	Nombre	%
Ateliers créatifs	4	10.0%
Jeux de société	5	12.5%
Événements interculturels	5	12.5%
Projections de films	10	25.0%
Expositions	3	7.5%
Concerts de musique	6	15.0%
Aucune	7	17.5%
Autre	0	0.0%
Total	40	100.0%

Malgré les limites de cette enquête liées à la situation (fermeture du Centre d'intégration culturelle pendant plusieurs semaines et mesures de distanciation sociale après réouverture), nous pouvons tout de même en retirer quelques éléments intéressants. Tout d'abord, nous pouvons souligner qu'une part relativement importante des personnes qui suivent un cours de français au CIC n'a jamais emprunté de livre à la bibliothèque du Centre d'intégration culturelle. Ensuite, il semble y avoir un paradoxe entre des réponses démontrant un goût pour les activités, et le fait que ces mêmes personnes participent peu aux activités proposées. Finalement, les thématiques de livres pour lesquelles les participants à l'enquête souhaitent avoir plus d'offre concernent principalement des thématiques liées à la culture : histoire, contes et légendes, cuisine.

Afin de compléter cette enquête relativement peu représentative, des questions sur les impressions des mandantes concernant la fréquentation des services et des activités existants

ont été posées. Il en ressort que le service d'écrivain public et les cours de français ont le plus de succès. Parmi les activités, les lectures de conte et les rencontres littéraires sont également appréciées des publics.

Nous allons maintenant détailler quelques activités et services choisis sur la base des éléments vu précédemment dans l'état de l'art, l'état des lieux ainsi que dans cette enquête.

4. Catalogue d'actions possibles

Grâce à l'état de l'art effectué sur les pratiques d'autres bibliothèques interculturelles ou d'autres bibliothèques publiques qui ont des activités et services conçus pour le même type de public (publics migrants et allophone), nous avons pu en retirer des pratiques éprouvées.

L'état des lieux nous a fourni des informations importantes sur le public inscrit à la bibliothèque ; la diversité des langues des collections, et les activités et services proposés au public. L'enquête effectuée nous permet également de mieux cerner les attentes qu'ont les publics d'une bibliothèque interculturelle, et les liens entre les différents services du Centre d'intégration culturelle et de sa bibliothèque, bien que malheureusement les circonstances de la période ont rendu cette enquête peu représentative de l'utilisation habituelle de la bibliothèque.

Voici quelques services et activités de médiations pratiqués dans certaines bibliothèques et qui pourraient être adaptés au Centre d'intégration culturelle, tout en répondant à des besoins des publics. Ces actions proposées se basent sur les activités des bibliothèques observées dans l'état de l'art mais aussi sur celles d'autres bibliothèques provenant de recherches bibliographiques.

4.1 Apprentissage de la langue et de l'informatique

4.1.1 Ateliers de conversation pour adultes

Un atelier de conversation est une occasion pour les participants de pratiquer et d'approfondir l'apprentissage de la langue française. C'est aussi un moment pour se rencontrer, pour partager entre différentes cultures et créer des liens (Peugeot 2017, p.52).

Ce type d'activité a été organisé dans de nombreuses bibliothèques interculturelles de Suisse romande, comme par exemple à la bibliothèque interculturelle Globlivres. Dans cette bibliothèque, l'atelier de conversation porte le nom « Chez nous chez vous ». A la bibliothèque LivrEchange, il y a aussi des ateliers de conversation nommés « Papoter » et « Bonjour, ça va ? », ou encore à la bibliothèque A Tous Livres, des ateliers similaires sont intitulés « On papote ». En France dans la bibliothèque Vaclav Havel un atelier de conversation nommé « La Parlotte » ou pour aller encore un peu plus loin, aux Etats-Unis, la Austin Public Library a un atelier de conversation nommé « Talk Time ».

Encourager la diversité culturelle des participants permet de favoriser l'interculturalité en bibliothèque. C'est pourquoi il est important de renforcer l'offre d'ateliers de conversation pour adultes. Chaque atelier de conversation pourrait aborder un thème, ces thèmes seraient liés à la vie quotidienne, à la santé, à des fêtes traditionnelles, à l'alimentation ou encore aux musiques ou aux films. Si c'est possible nous pourrions intégrer un jeu dans ces ateliers de conversation. Un animateur professionnel est essentiel pour bien conduire ces ateliers. Le nombre de participants à chaque atelier ne devrait pas être trop important ; les petits groupes permettent à tous les membres de pouvoir participer et l'animateur pourra bien organiser l'activité et interagir avec tous.

4.1.2 Intégration des documents de la bibliothèque dans le cours de français

Cette activité consiste à intégrer des documents de la bibliothèque dans les cours de français. Par exemple, lors d'un cours de français, l'enseignant demande aux participants de choisir un

livre dans leur langue d'origine et disponible à la bibliothèque du CIC (un conte par exemple). Le participant présente devant la classe et en français le contenu du livre choisi. Comme nous l'avons vu dans les réponses de l'enquête, les participants aux cours de français n'utilisent pas forcément le service d'emprunt de livre. Cette activité permettrait de valoriser les collections de la bibliothèque et de renforcer l'interaction entre deux services du Centre d'intégration culturelle.

Cette activité comporte d'autres points positifs, c'est une activité efficace pour l'apprentissage de la langue ; elle permet aux participants de prendre la parole devant d'autres personnes, ce qui est important lors de l'apprentissage d'une langue car il arrive souvent que certaines personnes aient des difficultés à s'exprimer en public. De plus, cette activité permet l'échange interculturel, elle valorise la culture des participants et leurs permet de partager leur culture avec les autres participants.

Pour pouvoir réaliser cette activité, il est recommandé que le niveau de français des participants soit au minimum au niveau intermédiaire.

4.1.3 Cours d'informatique pour les migrants

Actuellement, posséder des compétences en informatique est nécessaire pour de nombreux postes de travail et pour les démarches administratives. Des cours d'informatique pour les migrants permet de d'acquérir des compétences en informatique et dans le vocabulaire français spécifique à ce domaine. Ces cours pourraient être une occasion d'acquérir plus d'autonomie dans les démarches administratives et éventuellement, pour ceux qui recherchent un emploi, de faciliter cette recherche (Densley et Ross 2013, p.175).

Plusieurs bibliothèques interculturelles fournissent ce type de service, comme la bibliothèque interculturelle de Montréal ou la Queens Public Library de New York.

Pour limiter les infrastructures pour ce type d'activité, il serait possible de faire des cours particuliers données par une personne bénévole ou d'envisager un partenariat avec une association.

4.2 Activités de médiation culturelle favorisant le dialogue interculturel

4.2.1 Ateliers créatifs

Des ateliers en bibliothèque sont tout d'abord une manière d'afficher que la bibliothèque peut offrir plus aux publics que des livres. Ce sont aussi des occasions pour rassembler différents publics et pour échanger, créer du lien social entre eux. A travers ces ateliers, les participants peuvent également laisser libre cours à leur imagination et à leur créativité. C'est aussi une occasion qui aide les participants (le public allophone notamment) à pratiquer et à améliorer l'apprentissage de la langue.

Ce type d'activité est organisé dans de nombreuses bibliothèques publiques « classiques », mais aussi dans d'autres bibliothèques interculturelles. Comme nous l'avons vu dans l'état de l'art, nous pouvons mentionner l'exemple de la bibliothèque interculturelle de Montréal qui organise de nombreux ateliers créatifs et bricolages pour ses publics mixtes sous le nom « Les vendredis créatifs » et « Bricolages thématiques ». Nous pouvons également citer un second exemple en France et qui n'est pas répertorié dans l'état de l'art, celui de la médiathèque de la Monnaie qui a organisé pendant plusieurs années des ateliers de cuisine du monde nommés

« Melting popotes ». Pour valoriser cette activité, cette médiathèque a même créé un blog et publié un livre de recettes sous le nom « Melting popotes : des recettes pour bien vivre ensemble » (Leprevost-Grancher 2017, p.80).

Le Centre d'intégration culturelle organise de manière ponctuelle des ateliers créatifs destinés aux publics jeunes. Lors de l'enquête, les participants ont mentionné souhaiter avoir plus d'activités de ce type et aimeraient participer à des ateliers créatifs au Centre d'intégration culturelle. Les ateliers créatifs pourraient donc être soutenus et développés au Centre d'intégration culturelle ; ces ateliers peuvent être déclinés autour de différentes thématiques liées à la culture tout en mettant en valeur les collections de la bibliothèque.

4.2.2 Événements culturels de différents pays et cultures

Ce type d'événement consiste à mettre en place des activités autour de fêtes traditionnelles des publics de la bibliothèque. Ces activités poursuivent deux objectifs, transmettre la culture d'un pays aux générations suivantes et favoriser le dialogue interculturel entre l'ensemble des publics de la bibliothèque. Il est possible que ce type d'événement permette aussi de promouvoir le Centre d'intégration culturelle auprès de participants.

Ce type de programmation culturelle est organisé dans de nombreuses bibliothèques et a rencontré du succès auprès des publics. Aux Etats-Unis, la Queens Public Library organise des fêtes traditionnelles de cultures d'habitants du Queens qui permettent de mettre en valeur la diversité culturelle des habitants du Queens et de favoriser les échanges interculturels. Nous pouvons mentionner par exemple que la Queens Public Library a organisé un événement autour du Diwali (la fête indienne des Lumières) ou encore les fêtes des Pâques polonaises et serbes. Nous pouvons remarquer qu'une attention à cibler un public mixte est revendiquée par la Queens Public Library (50% de public de la culture de l'événement et 50% de public d'autres cultures).

Pour pouvoir organiser ce type d'activité, il semble important de créer des partenariats avec des associations culturelles avec lesquelles l'événement serait organisé. En effet, il est nécessaire d'avoir la participation de bénévoles qui présentent et connaissent la culture de l'événement. Dans le cadre du Centre d'intégration interculturelle, il serait par exemple possible d'organiser des fêtes de nouvel an d'autres pays. Pendant ces fêtes des coutumes traditionnelles seraient présentées, mais aussi des plats ou encore des instruments de musique. Il serait également possible de connecter ce genre d'événement à d'autres activités du Centre d'intégration culturelle, comme par exemple des lectures de conte.

4.2.3 Jeux de société

Organiser des séances de jeux permet tout d'abord d'élargir l'offre de la bibliothèque auprès de ses publics. C'est aussi une occasion qui favorise la discussion et l'échange entre les participants. Dans l'ouvrage *Jouer en bibliothèque*, Céline Meneghin confirme que « le jeu de tout temps a permis les échanges entre les hommes de langue et de culture différentes. [...] Le jeu est une pratique naturelle à tout âge, importante dans la vie quotidienne des êtres humains et dans leur développement collectif et personnel » (Meneghin 2015).

De nombreuses bibliothèques mettent à disposition ce type d'offre auprès des publics. Nous pouvons citer l'exemple de la bibliothèque interculturelle de Montréal qui organise de nombreuses activités liées aux jeux ; jeux vidéo, club d'échec et aussi des ateliers de jeux de société.

Au Centre d'intégration culturelle, il serait possible d'organiser des séances de jeux de société. Ces jeux pourraient par exemple être des jeux traditionnels du monde entier (go, échecs, awalé, backgammon, etc.). Une collection de jeux provenant de différents pays pourrait être appréciée par les publics. Ces rencontres permettraient aux participants de découvrir des jeux d'autres pays et de favoriser l'échange entre les participants. Des partenariats pourraient être envisagés avec des associations de jeux.

4.2.4 Exposition

Mettre en place une exposition à la bibliothèque est un moyen de valoriser la collection de la bibliothèque et de favoriser les échanges. Dans l'ouvrage *Exposer la littérature*, Monique Pauzat précise :

« l'éventail des expositions, considérées comme outils de médiation culturelle dans les médiathèques et bibliothèques pour rendre compte de la diversité des documents en consultation ou conservés, s'est considérablement élargi et peut toucher des publics qui ont des centres d'intérêt très divers. » (Pauzat 2015. p. 166)

L'exposition peut être organisée sous la forme d'exposition physique ou / et en ligne. Elle peut prendre différentes formes et concerner des thématiques variées. Par exemple, une exposition peut être construite autour de thématiques telles que la littérature, la gastronomie, l'histoire, les contes et légendes, la migration ou des sujets d'actualité. Les formats des documents exposés peuvent également varier ; d'une exposition de livres par exemple, à une exposition de photographies.

Ce type d'activité est réalisé dans de nombreuses bibliothèques publiques, académiques, scolaires et également dans des bibliothèques interculturelles. Nous pouvons citer l'exemple de l'exposition de photographies *Itinéraires entrecoupés* à la bibliothèque Globlivres en octobre 2017. Cette exposition présentait des portraits retraçant des parcours d'habitants immigrés du canton de Vaud. Nous pouvons encore mentionner l'exposition *Autour des frontières* réalisée par la bibliothèque interculturelle LivrEchange en 2019 sous la formes de textes et portée sur la réflexion autour des frontières telles que les frontières culturelles, linguistiques, religieuses, physiques ou encore mentales.

Le Centre d'intégration culturelle a également organisé des expositions de manière très ponctuelle. Il serait recommandé de continuer à développer cette activité de médiation culturelle. Pour augmenter la densité d'exposition à la bibliothèque interculturelle du CIC nous pouvons sélectionner des monographies car ce format représente environ 94% des documents des collections de la bibliothèques. Concernant les thématiques, il serait par exemple possible de constituer les expositions par thématiques et de cerner les thèmes qui pourraient être appréciées par les publics comme les contes et légendes du monde, les recettes de cuisine, l'histoire ou encore la littérature. Il serait également intéressant de proposer un accès en ligne aux expositions et de proposer des contenus d'animation en ligne. Ce serait une façon de pouvoir continuer à proposer des contenus liés à une exposition alors que cet événement physique est déjà terminé.

4.2.5 Chasse au trésor

La chasse au trésor est une activité qui permet aux participants de découvrir de façon ludique la bibliothèque et ses collections. Les participants suivent la piste d'un trésor à l'aide d'indices disposés dans la bibliothèque. De cette façon, ils peuvent explorer tous les recoins de la

bibliothèque, parcourir les étagères des collections pour résoudre les énigmes et arriver jusqu'au trésor.

Ce type d'activité est organisé plutôt occasionnellement et se retrouve déjà dans des bibliothèques publiques et des bibliothèques scolaires. Organiser une activité de chasse au trésor au Centre d'intégration culturelle tout comme d'autres activités mentionnées précédemment permettrait d'élargir l'offre aux publics et aussi de valoriser la collection de la bibliothèque. Dans le cadre d'une bibliothèque interculturelle, il serait possible par exemple d'organiser ce type d'activité en imaginant un parcours à travers le monde, représenté par des ouvrages de différentes cultures. Bien que des contraintes existent par rapport aux langues des documents pour retrouver des indices, l'utilisation de livres illustrés permettrait de contourner ce problème.

4.2.6 La bibliothèque vivante « Emprunte un-e Genevois-e »

Le concept de bibliothèque vivante a été créé en l'année 2000 aux Danemark par l'association Stop the violence. Dans un article publié dans la Revue de L'Association des Bibliothécaires de France, Thomas Colombéra explique :

« Une bibliothèque vivante fonctionne comme une bibliothèque classique : il s'agit d'emprunter un livre pour une durée déterminée, de le lire et de le rapporter à la bibliothèque. À la différence que les livres sont des êtres humains, représentant des groupes fréquemment soumis à des préjugés. [...] Il s'agit de discuter environ 15 à 30 minutes avec l'un des « livres vivants » qui évoque son parcours, raconte une facette de sa vie ou de son métier et répond aux questions de la personne l'ayant « emprunté ». [...] La bibliothèque vivante est une manière innovante de promouvoir le dialogue et l'ouverture à l'autre. » (Colombéra 2016, p. 64)

La bibliothèque vivante est un concept utilisé par plusieurs bibliothèques ; par exemple, en France, la bibliothèque multimédia intercommunale d'Epinal a mis en place en 2016 le projet *La bibliothèque vivante partons en voyage*. Nous pouvons également citer l'exemple de la Suède, pays où plusieurs bibliothèques ont déjà mis en place ce type d'activité. Les bibliothèques suédoises ont développé le concept en créant une autre facette de la bibliothèque vivante : « emprunte un-e Suédois-e ». Les bibliothèques suédoises sont très actives dans l'accueil des migrants (cours de langue, collections adaptées notamment), et cette activité permet de renforcer l'accueil des migrants et l'aide à l'intégration.

Ce type de bibliothèque vivante, où l'on pourrait emprunter un-e genevois-e pourrait être adapté pour être réalisé au Centre d'intégration culturelle. Il s'agirait de créer un catalogue de livres vivants (genevois-es) destiné aux publics migrants. Ce catalogue de « livres vivants » serait composé de personnes de langues et nationalités variées. Les publics migrants pourraient ainsi s'inscrire pour emprunter un « livre vivant » et discuter, échanger autour de la vie quotidienne et des parcours de vie. Pour mettre en place cette bibliothèque vivante, nous avons besoin de la participation de bénévoles qui sont prêts à discuter et à partager leurs expériences avec des nouveaux arrivants. Ce type d'activité permet de mettre en relation des individus différents et offre une possibilité d'échanger librement autour de thématiques variées, ce qui renforce à la fois l'intégration et le dialogue interculturel.

4.3 Visibilité et accessibilité du Centre d'intégration culturelle

4.3.1 Traduction des flyers

Pour valoriser l'inclusion des publics et pouvoir rendre accessible les services du Centre d'intégration culturelle et sa bibliothèque, il est nécessaire d'avoir des outils de communication adaptés aux publics migrants et allophones. La traduction des flyers, des formulaires et les documents d'information en plusieurs langues est nécessaire pour faciliter l'accès au Centre d'intégration culturelle.

La traduction des documents de communication et d'information en plusieurs langues est relativement commun dans les bibliothèques publiques, mais il s'agit d'un élément particulièrement important dans une bibliothèque interculturelle. Les langues choisies pour la traduction devraient être celles les plus parlées parmi les publics cibles de la bibliothèque. Par exemple, en France « la bibliothèque de Bobigny a élaboré un guide multilingue qui présente en six langues (français, anglais, arabe, chinois, tamoul et turc) ses ressources, les conditions d'inscription, les informations pratiques » (Leprevoste-Grancher 2017, p.74). La traduction des documents d'informations et des flyers est aussi réalisé par d'autres bibliothèques telles que les médiathèques de Plaine Commune à Saint-Denis ou encore la Queens Public Library.

4.3.2 Réseaux sociaux

Aujourd'hui les réseaux sociaux constituent des moyens de communications incontournables ; ils sont efficaces et permettent à la fois de diffuser de l'information mais aussi d'interagir avec les publics. Le Centre d'intégration culturelle possède un compte sur Facebook utilisé dans ce but ; il constitue un moyen pour communiquer avec les publics.

Il serait également possible d'utiliser ce canal comme un outil pour créer des animations et interagir avec les publics. Nous pouvons prendre l'exemple de la médiathèque Bachut ; *l'arbre des langues* dans le cadre du projet *Odyssée des langues*, organisé en 2016 par la médiathèque Bachut (ville de Lyon). Il s'agit d'un projet de participation qui a pour but de « valoriser le multiculturalisme caractéristique de l'arrondissement » (Laurent 2017, p.132). Un arbre est disposé dans le hall d'entrée de la médiathèque, les usagers peuvent y accrocher des feuilles « sur lesquelles, ils étaient invités à écrire un mot, une phrase, un poème, un proverbe... en langues étrangères et en français » (Laurent 2017, p.134). Cette activité est organisée « physiquement », mais il serait possible de l'adapter en ligne. Le Centre d'intégration culturelle publierait un mot ou une phrase en français puis demanderait aux utilisateurs de traduire ce mot ou cette phrase en leur langue maternelle. L'objectif de cette activité serait d'interagir avec les publics et de créer des liens avec eux.

Le développement de comptes sur d'autres réseaux sociaux comme Instagram et Twitter permettrait d'élargir les canaux de communication et de toucher un plus large public. Il est toutefois important de publier du contenu régulièrement sur ces réseaux pour qu'ils remplissent leurs doubles fonctions de communication et d'interaction.

5. Mise en place d'une lecture bilingue et atelier créatif au Centre d'intégration culturelle

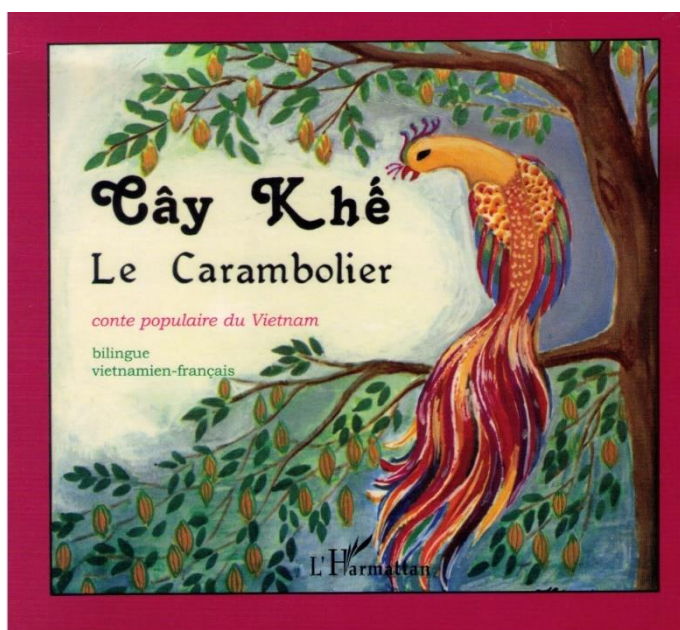
Il était prévu dans le cadre de ce travail de bachelor d'effectuer une activité de médiation interculturelle. La situation liée au COVID-19 a posé quelques problèmes pratiques. Il a été choisi d'effectuer une lecture de conte bilingue et d'y associer un atelier créatif. Nous avons tout de même tenté de réaliser cette activité le 1^{er} juillet 2020, mais les participants qui s'étaient inscrits ont annulé en invoquant la situation de pandémie. Cette activité n'a donc pas pu avoir lieu, mais un déroulement détaillé de ce qui était prévu et la présentation de ce qui a été préparé est exposé dans ce chapitre.

5.1 Présentation de l'activité

Nous avons préparé une activité qui est constituée de deux parties. La première partie consiste en une séance de lecture d'un conte bilingue, la seconde partie est un atelier créatif qui permet aux participants d'éveiller leur imagination autour de l'histoire du conte.

Pour être plus précis, le conte choisi pour la lecture de conte bilingue est un conte populaire du Vietnam qui s'intitule « Le Carambolier ». La lecture est faite en vietnamien et en français, puis l'activité se poursuit par un atelier créatif où les participants pourraient choisir entre plusieurs activités ; faire des origami en lien avec ce conte, dessiner ou faire des coloriages.

Figure 17 : Le conte bilingue "Le carambolier"



(Nguyen 2011)

5.2 Objectif de l'activité

Nous choisissons de faire une lecture du conte bilingue et un atelier créatif car la lecture de conte est une activité qui est organisée par de nombreuses bibliothèques publiques classiques, mais aussi par des bibliothèques interculturelles. En effet, le nombre de propositions de lecture de conte par d'autres bibliothèques nous indique que ce type d'activité est apprécié par les publics. De plus la lecture bilingue permet de valoriser et de retransmettre la culture d'origine mais aussi de favoriser le dialogue interculturel en visant un public mixte.

Nous avons choisi de combiner la lecture avec un atelier créatif pour permettre aux participants de créer autour du conte, tout en s'amusant. En venant pour une activité, ils peuvent participer à deux animations différentes mais avec un lien entre les deux.

Cette activité permet de promouvoir le Centre d'intégration culturelle et de valoriser les collections de la bibliothèque auprès des publics. À travers cette activité nous pouvons promouvoir et mettre en valeur la collection de conte bilingue de la bibliothèque. Cette activité a également pour objectif de renforcer le dialogue interculturel entre les participants.

5.3 Publics cibles

Le public cible primaire est constitué de publics jeunes (à partir de 5 ans) car la lecture de conte et un atelier créatif sont des activités qui s'adressent principalement aux publics jeunes. Ces derniers ont besoin d'un accompagnant et si possible, il faudrait que les activités intéressent autant les accompagnants que les publics jeunes. L'activité est toutefois ouverte également à des adultes s'ils souhaitent y participer.

Nous souhaitons avoir un public mixte constitué en partie d'un public d'origine vietnamienne et en partie de publics d'autres cultures. Cette composition permet à la fois au public d'origine vietnamienne la transmission culturelle, et à l'ensemble des publics de favoriser le dialogue interculturel.

Le nombre de participants idéal dans des conditions normales pour cette activité aurait été de 12 à 16 participants ; l'espace à disposition au Centre d'intégration culturelle est restreint et un nombre limité de participants permet de faciliter les interactions entre participants et entre animateurs et participants.

Au vu de la situation liée au COVID-19, le nombre de participant a été revu à la baisse à dix participants au total (public jeune et accompagnants inclus).

5.4 Durée

La durée prévue pour cette activité est de 90 minutes au total. Concernant la partie lecture de conte, la durée prévue est de 25 minutes ; le conte choisi est relativement court (huit pages contiennent les textes dans les deux langues).

Figure 18 : Contenu bilingue du conte



(Nguyen 2011)

La seconde partie d'atelier créatif est prévue avec une durée de 50 minutes. Les 15 minutes restantes sont consacrées à l'introduction initiale de l'activité, ainsi qu'à la transition entre les parties et à la clôture de l'activité.

5.5 Personnels

Pour pouvoir effectuer cette activité, nous avons besoin de deux personnes pour la lecture ; un lecteur pour le texte en vietnamien et un autre pour la lecture en français. Ces deux personnes animeront par la suite l'atelier créatif.

5.6 Matériaux

Nous avons besoin des matériaux suivants pour effectuer la séance de lecture et l'atelier créatif.

Pour la séance de lecture, nous avons choisi le conte « Le Carambolier », un conte populaire du Vietnam. Nous avons donc besoin de :

- Une version imprimée du conte (deux si possible, pour avoir un exemplaire par lecteur)
- Une illustration (photographiques) d'un carambolier et de ses fruits, les caramboles, pour expliquer ce terme si les participants ne le connaissent pas

Pour l'atelier créatif, nous avons besoin de :

- Feuilles de papier vierges
- Feuilles de papier carrées colorées destinées à l'origami
- Crayons et feutres de couleurs
- Impressions pour les coloriages
- Ciseaux
- Colle

5.7 Espace

Concernant l'espace nécessaire à cette activité, nous avons besoin d'un espace avec des tables et des chaises pour installer le public pour la lecture et l'atelier créatif. Comme mentionné auparavant, l'espace disponible pour cette activité au Centre d'intégration culturelle est restreint donc le nombre de participant est limité. Il faut faire attention à bien répartir les tables et les chaises afin que tous les participants puissent tous participer à l'activité.

5.8 Déroulement de l'activité

5.8.1 Promotion

La promotion de cette activité a été réalisée par le Centre d'intégration culturelle, via sa page Facebook, et sur place en mettant à disposition des flyers en deux versions, en français et en vietnamien.

La mandataire s'est occupée de créer les flyers en deux langues, et de promouvoir l'événement. Des flyers ont été mis à disposition dans des lieux fréquentés par des vietnamiens de Genève (épicerie vietnamienne par exemple). Une publication a également été faite sur le site web glocals.com, site fréquenté par les publics multinationaux et qui

recense entre autres des activités à faire à Genève. Finalement, une promotion via les réseaux personnels et professionnels a été faite.

Figure 19 : Flyers en français et en vietnamien



5.8.2 Réalisation

La réalisation de cette activité se déroule selon les étapes suivantes :

- Accueil et installation des participants.
- Présentation de l'activité.
- Lecture du conte « Le Carambolier » de façon alternée en commençant par le vietnamien puis le français. Le découpage doit être préparé par les deux lecteurs afin de se mettre d'accord sur les passages où l'on change de langue. Pendant la lecture, nous pouvons expliquer aux participants certains termes du conte, par exemple le carambolier produit un fruit qui s'appelle la carambole ou encore un empan est une unité de longueur équivalente à environ 20 cm.
- Brève discussion sur le sens du conte.
- Présentation et explication du fonctionnement de l'atelier créatif.
- Distribution des matériaux selon ce que préfèrent réaliser les participants : dessin libre, coloriage avec des modèles à disposition, pliage origami d'oiseau et pliage et découpage d'une carambole.
- Explications pour réaliser les origami et découpages (oiseau et carambole).
- Suivi et aide aux participants.
- Présentation des éléments créés par les participants qui le souhaitent.

- Pour les plus jeunes, qui auraient plutôt fait des coloriages ou des dessins, distribution d'oiseaux et caramboles qui étaient utilisés comme modèles.
- Clôture et récolte des avis des participants.

Figure 20 : Origami, oiseaux et caramboles



5.8.3 Evaluation

Après chaque événement organisé, il est important de pouvoir l'évaluer. Afin d'évaluer cette activité, nous pouvons d'un côté observer les participants pendant l'activité, mais également effectuer un rapide sondage avec par exemple des icônes (smiley joyeux, normal et déçu).

5.9 Perspectives de ce type d'activité

Cette activité pourrait être adaptée afin d'être réalisée autour d'un conte d'une autre culture. Les matériaux sont basiques et peu coûteux et la collection de contes bilingues disponible à la bibliothèque du Centre d'intégration culturelle est relativement importante. Les besoins en personnels sont également limités ; la lecture en français pourrait être réalisée par des membres du personnel du centre, et les lectures en d'autres langues pourraient soit être faites par des bénévoles, soit être proposées aux participants d'autres services du centre (par exemple à ceux des cours de français) afin de leur donner la possibilité de partager et de valoriser leur culture.

6. Conclusion

L'objectif de ce mandat est de fournir un catalogue d'actions possibles concernant les activités de médiation culturelle et les services destinés aux publics allophones et migrants afin de promouvoir le Centre d'intégration culturelle et de valoriser les collections de sa bibliothèque.

Lors de l'état de l'art, nous avons recensé des bonnes pratiques d'autres bibliothèques interculturelles. Nous avons choisi des bibliothèques à l'étranger et en Suisse ; cette sélection a permis d'avoir un résultat plus riche et plus complet que si nous avions uniquement élaboré un état de l'art des bibliothèques interculturelles en Suisse. Nous pouvons alors constater que les bibliothèques interculturelles et les bibliothèques publiques classiques qui proposent des offres à des publics allophones et migrants concentrent leurs offres de service et d'activité sur les axes suivants : favoriser l'apprentissage de la langue du pays d'accueil, fournir des services liés aux démarches administratives et développer des activités dans l'objectif de favoriser le dialogue interculturel. Le Centre d'intégration culturelle est déjà actif dans ces trois axes en proposant entre autres des cours de français, un service d'écrivain public et la lecture de contes.

Avec la réalisation de l'état des lieux, nous avons pu mieux connaître le Centre d'intégration culturelle ; ses publics, ses collections, ses services et ses activités de médiation culturelle. Nous avons pu proposer des actions liées aux services et activités de médiation culturelle en nous basant sur le travail effectué lors de l'état de l'art et de l'état des lieux.

Pour proposer ce catalogue d'actions, nous nous sommes basés sur les éléments de l'état de l'art mais aussi sur d'autres exemples découverts lors de recherches bibliographiques. Parmi les actions proposées, les ateliers de conversation pour adultes nous semblent être particulièrement utiles pour les publics allophones et migrants. Pour faciliter le dialogue interculturel, les séances de jeux traditionnels ou encore le service « emprunte un-e genevois-e » pourraient être appréciés par les publics.

Nous avons réalisé une enquête auprès des publics pour pouvoir proposer des offres qui répondent à leurs besoins, mais malheureusement, le Centre d'intégration interculturelle est resté fermé pendant plusieurs semaines en raison du COVID-19. Nous n'avons donc pas pu récolter un échantillon suffisamment important et représentatif d'une période de fréquentation normale. Nous avons essayé de compléter cette enquête en posant des questions auprès des mandantes ; mais les résultats de l'enquête n'ont pas pu être utilisés de la façon prévue initialement, en tant qu'informations pour diriger le catalogue d'actions. Nous avons tout de même retenu certains éléments de cette enquête ; éléments qui nous semblent cohérents et utiles dans l'élaboration de ce catalogue d'actions, comme les souhaits des publics par rapport aux activités proposées ou les relations à approfondir entre les cours de français et la bibliothèque.

Nous avons souhaité réaliser une activité de lecture de conte bilingue associée à un atelier créatif, mais la situation n'a pas permis de le faire. Nous avons donc proposé dans ce travail, un déroulement détaillé de ce qui a été fait et de ce qui était prévu pour cette activité.

Personnellement, j'ai beaucoup appris de ce mandat : rechercher des ressources pertinentes et les intégrer à un travail à la fois théorique et pratique. J'ai également pu avoir une expérience dans la structuration des informations, et amélioré mes capacités à gérer le calendrier d'un

projet. Participer aux rendez-vous avec la conseillère et avec les mandantes m'a permis d'améliorer mes capacités d'échange autour d'un projet. Finalement, j'ai amélioré ma capacité de rédaction en français et beaucoup appris sur les problématiques liées aux bibliothèques interculturelles ; leurs collections, leurs publics, et surtout l'importance de leurs services et de leurs activités de médiation culturelle pour l'intégration et l'interculturalité.

Bibliographie

A TOUS LIVRES, 2018. Rapport annuel 2018. *Atouslivres.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://atouslivres.ch/ajax.php?module=cms&categ=document&action=render&id=15>

A TOUS LIVRES, [sans date]a. A propose. *Atouslivres.ch* [en ligne]. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : http://atouslivres.ch/index.php?lvl=cmspage&pageid=6&id_rubrique=4

A TOUS LIVRES, [sans date]b. Animations. *Atouslivres.ch* [en ligne]. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : http://atouslivres.ch/index.php?lvl=cmspage&pageid=6&id_rubrique=22

A TOUS LIVRES, [sans date]c. Atouslivres. *Facebook* [en ligne]. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/atouslivres/>

ABOUDRAR, Bruno Nassim et MAIRESSE, François, 2018. *La médiation culturelle*. 2e éd. Paris : Presses Universitaires de France. Que sais-je ?, no 4046, 127p. ISBN 9782130812166

ANTONUTTI, Isabelle, 2017. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Collection bibliothèques, 174 p. ISBN 9782765415428

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS, 2016. Advocacy. *Bibliothèque(s) : revue de l'Association des bibliothécaires français abf*. Décembre 2016. no 87.

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS, 2018. Advocacy. *Bibliothèque(s) : revue de l'Association des bibliothécaires français abf*. Décembre 2018. No 94-95.

BESSIERE, Jérôme et PAYEN, Emmanuèle, 2015. *Exposer la littérature*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Collection bibliothèques, 250 p. ISBN 9782765414810

BIBLIOMEDIA, [sans date]. Né pour lire. *Nepourlire.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.nepourlire.ch/fr/le-projet-ne-pour-lire>

BIBLIOMONDE, 2015. Rapport d'activités 2015. *Bibliomonde.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/wp-content/uploads/Rapport-dactivit%C3%A9s-2015.pdf>

BIBLIOMONDE, [sans date]. Qui sommes-nous. *Bibliomonde.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/qui-sommes-nous/>

BIBLIOMONDE, [ca. 2019]a. Samedi des bibliothèques. *Bibliomonde.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/samedi-des-bibliotheques/>

BIBLIOMONDE, [ca. 2019]b. Contes Grecs. *Bibliomonde.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/contes-grecs/>

BIBLIOMONDE, [ca. 2019]c. Lundi des mots. *Bibliomonde.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/lundi-des-mots/>

BIBLIOMONDE, [ca. 2019]d. Printemps culturel. *Bibliomonde.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/printemps-culturel/>

BIBLIOMONDE, [ca. 2019]e. Bibliomonde à la Fête interculturelle JE TÈNE. *Bibliomonde.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.ch/bibliomonde-a-la-fete-interculturelle-je-tene/>

BIBLIOTHÈQUES DE CDN – NDG, [sans date]. Bibliothequescdnndg. *Facebook* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/bibliothequescdnndg/>

BIBLIOTHÈQUES VACLAV HAVEL, [sans date]. BibliothequeVaclavHavel. *Facebook* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/BibliothequeVaclavHavel/>

BOURSE, Michel, 2017. *Les mots et les idées : l'interculturel et/ou le multiculturel*. Paris : L'Harmattan. 324 p. ISBN 9782343110592

CALENGE, Bertrand, 2015. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Editions du cercle de la librairie. Collection bibliothèques, 147p. ISBN 9782765414650

CARRE, Florence, 2015. La chasse au trésor : des lapins intelligents à la bibliothèque. In : DEVRIENDT, Julien. *Jouer en bibliothèque* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2015, pp. 140-146. [Consulté le 29 juin 2020]. La Boîte à outils, no 34. ISBN 9782375460719. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/4688>

CENTRE D'INTÉGRATION CULTURELLE, 2019. Rapport d'activités 2019. Document interne au Centre d'intégration culturelle

CENTRE D'INTÉGRATION CULTURELLE, 2020. Données statistiques 2019 extrait du catalogue de la bibliothèque. Document interne du Centre d'intégration culturelle

CENTRE D'INTÉGRATION CULTURELLE, [sans date]. Cic.croix.rouge. *Facebook* [en ligne]. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/cic.croix.rouge/>

COLOMBÉRA, Thomas, 2016. Bibliothèque vivante et migrants-es : comment faire ? L'exemple suédois. In : ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS, 2016, p.64. *Advocacy. Bibliothèque(s) : revue de l'Association des bibliothécaires français abf*. Décembre 2016. no 87.

CROIX-ROUGE GENEVOISE, 2017a. Association. *Croix-rouge-ge.ch* [en ligne]. le 22 décembre 2017. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.croix-rouge-ge.ch/association/la-croix-rouge-genevoise>

CROIX-ROUGE GENEVOISE, 2017b. Centre d'intégration culturelle. *Croix-rouge-ge.ch* [en ligne]. le 15 décembre 2017. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.croix-rouge-ge.ch/nos-activites/personnes-migrantes/centre-dintegration-culturelle>

CROIX-ROUGE GENEVOISE, 2017c. Conférences, lectures, spectacles. *Croix-rouge-ge.ch* [en ligne]. le 15 décembre 2017. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.croix-rouge-ge.ch/nos-activites/personnes-migrantes/centre-dintegration-culturelle/conferences-lectures-spectacles>

CROIX-ROUGE GENEVOISE, 2017d. Aide aux devoirs et initiation au français. *Croix-rouge-ge.ch* [en ligne]. le 18 décembre 2017. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.croix-rouge-ge.ch/nos-activites/personnes-migrantes/aide-aux-devoirs-initiation-au-francais>

CROIX-ROUGE GENEVOISE, 2018a. Bibliothèque et prêt de livres. *Croix-rouge-ge.ch* [en ligne]. le 1^{er} février 2018. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.croix-rouge-ge.ch/nos-activites/personnes-migrantes/centre-dintegration-culturelle/bibliotheque-et-pret-de-livres>

CROIX-ROUGE GENEVOISE, 2018b. Livres d'occasion. *Croix-rouge-ge.ch* [en ligne]. le 1^{er} février 2018. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.croix-rouge-ge.ch/commerces/livres-doccasion>

CROIX-ROUGE GENEVOISE, 2019. Rédaction de lettres. *Croix-rouge-ge.ch* [en ligne]. le 9 janvier 2019. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.croix-rouge-ge.ch/redaction-de-lettres>

DAUDIN, Lucie, 2017. *Accueillir des publics migrants et immigrés : interculturelité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La boîte à outils, no 40, 179 p. ISBN 9782375460115

DENIER, Cécile, 2020. *L'atelier de conversation : conseils, pistes et outils*. Fontaine : PUG. Les Outils malins du FLE, 158 p. ISBN 9782706145582

DENSLEY, Nyssa et ROSS, Heather, 2013. Developing a job help and computer skills program for recent immigrants. In : SMALLWOOD, Carol et BECNEL, Kim, 2013, pp. 175-183. *Library services for multicultural patrons : strategies to encourage library use*. Lanham : The Scarecrow Press, 388 p. ISBN 9780810887220

DEVRIENDT, Julien, 2015. *Jouer en bibliothèque* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2015. [Consulté le 29 juin 2020]. La Boîte à outils, no 34. ISBN 9782375460719. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/4181?lang=fr>

EUROPEAN COMMISSION, 2012. Dialogue interculturel. *Ec.europa.eu* [en ligne]. 3 décembre 2012. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://ec.europa.eu/culture/policy/strategic-framework/intercultural-dialogue_fr

GITNER, Fred J., 2017. Le programme des nouveaux arrivants (New Americans Program) à la Queens Library. In : ANTONUTTI, Isabelle, 2017, pp. 61-66. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Collection bibliothèques, 174 p. ISBN 9782765415428

GLOBLIVRES, 2017. Rapport d'activités 2017. *Globlivres.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.globlivres.ch/static/media/cms_page_media/11/rapport%202017comp.pdf

GLOBLIVRES, 2018. Rapport d'activités 2018. *Globlivres.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.globlivres.ch/static/media/filer_public/1d/7f/1d7f10be-d836-4343-a1f3-c272e4e9efa9/rapport_2018_def.pdf

GLOBLIVRES, [sans date]a. Globlivres, bibliothèque interculturelle à Rennens. *Globlivres.ch* [en ligne]. [Consulté le 23.03.2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.globlivres.ch/fr/globlivres/la-bibliotheque/>

GLOBLIVRES, [sans date]b. Globlivres, bibliothèque interculturelle à Rennens. *Globlivres.ch* [en ligne]. [Consulté le 23.03.2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.globlivres.ch/fr/>

GLOBLIVRES, [sans date]c. Globlivres, bibliothèque interculturelle à Rennens. *Globlivres.ch* [en ligne]. [Consulté le 23.03.2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.globlivres.ch/fr/activites/>

GLOBLIVRES, [sans date]d. Globlivres, bibliothèque interculturelle à Rennens. *Globlivres.ch* [en ligne]. [Consulté le 23.03.2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.globlivres.ch/fr/prestations/pour-ecoles/>

GLOBLIVRES, [sans date]e. Globlivres, bibliothèque interculturelle à Rennens. *Globlivres.ch* [en ligne]. [Consulté le 23.03.2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.globlivres.ch/fr/prestations/pour-les-groupes-adultes/>

GLOBLIVRES, [sans date]f. Globlivres. *Facebook* [en ligne]. [Consulté le 04 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/globlivres/>

IFLA, 2009. Les communautés multiculturelles : directives pour les bibliothèques. *Ifla.org* [en ligne]. 2009. [Consulté le 29 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

IFLA, 2019. IFLA -- Library Services to Multicultural Populations Section. *Ifla.org* [en ligne]. 27 juin 2019. [Consulté le 29 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/mcultp>

IFLA et UNESCO, 2012. Le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle. *Ifla.org* [en ligne]. Mai 2012. [Consulté le 29 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fr.pdf

INSTITUT SUISSE JEUNESSE ET MÉDIAS, [sans date]. ISJM Institut suisse Jeunesse et Médias. *Isjm.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.isjm.ch/promotion-de-lecture/la-nuit-du-conte/>

INTERBIBLIO, [sans date]. Interculturalité et plurilinguisme. *Interbiblio.ch* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://interbiblio.ch/fr/qui-sommes-nous/interculturalite-et-plurilinguisme>

JACOB, Louis et BÉLANGER, Anouk, 2009. Répertoire raisonné des activités de médiation culturelle à Montréal : phase 1. *Montreal.mediationculturelle.org* [en ligne]. novembre 2009. [Consulté le 6 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : http://montreal.mediationculturelle.org/wp-content/uploads/2010/04/Repertoire_mediation_villeMtl_dec09.pdf

LA MÉDIATION CULTURELLE À LA VILLE DE MONTRÉAL, 2010. Qu'est-ce que la médiation culturelle ? La médiation culturelle à la Ville de Montréal [en ligne]. 7 avril 2010, 22 :57. [Consulté le 6 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://montreal.mediationculturelle.org/quest-ce-que-la-mediation-culturelle/>

LAROUSSE, [sans date]a. Immigration. *Larousse.fr* [en ligne]. [Consulté le 05 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/immigration/41704?q=immigration#41609>

LAROUSSE, [sans date]b. Multiculturel. *Larousse.fr* [en ligne]. [Consulté le 05 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/multiculturel/53168?q=multiculturel#209849>

LAURENT, Coralie, 2017. « L'odyssées des langues du monde » : une expérience multilingue et participative. In : DAUDIN, Lucie, 2017, pp. 132-140. *Accueillir des publics migrants et immigrés : interculturalité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La boîte à outils, no 40, 179 p. ISBN 9782375460115

LÊ, Thi Thu Hien, 2020a. *Cahier des charges* [Document PDF]. 17 mars 2020. Document réalisé dans le cadre du travail de bachelor : projet de promotion à la bibliothèque interculturelle du Centre d'intégration culturelle et valorisation de ses collections et de ses activités.

LÊ, Thi Thu Hien, 2020b. Données statistiques 2020 extraites du catalogue de la bibliothèque par la mandataire.

LE ROBERT, [sans date]a. Allophone. *Lerobert.com* [en ligne]. [Consulté le 05 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/allophone>

LE ROBERT, [sans date]b. Interculturel. *Lerobert.com* [en ligne]. [Consulté le 05 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/interculturel>

LEPREVOST-GRANCHER, Lucie, 2017. Quelles actions mettre en place pour favoriser le dialogue interculturel ?. In : ANTONUTTI, Isabelle, 2017, pp. 73-82. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Collection bibliothèques, 174 p. ISBN 9782765415428

LIBRARIES FOR ALL, [sans date]a. LibrariesForAll.eu - New Models for Intercultural Library Services. *Librariesforall.eu* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://librariesforall.eu/en/best-practices>

LIBRARIES FOR ALL, [sans date]b. New Immigrants Centers. *Librariesforall.eu* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://librariesforall.eu/en/best-practices/new-immigrants-centers>

LIVRECHANGE, 2017a. Objectifs. *Livrechange.ch* [en ligne]. 16 février 2017. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.livrechange.ch/fr/objectifs-7>

LIVRECHANGE, 2017b. Collections de livres. *Livrechange.ch* [en ligne]. 16 février 2017. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.livrechange.ch/fr/collections-de-livres-17>

LIVRECHANGE, 2017c. Visite de groupes. *Livrechange.ch* [en ligne]. 16 février 2017. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.livrechange.ch/fr/visites-de-groupes-19>

LIVRECHANGE, 2018. Rapport d'activités 2018. *Livrechange.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.livrechange.ch/sites/default/files/uploads/pdfs/livrechange_ra_2018.pdf

LIVRECHANGE, [sans date]a. Activités régulières. *Livrechange.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.livrechange.ch/fr/activites-regulieres>

LIVRECHANGE, [sans date]b. Événements ponctuels. *Livrechange.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.livrechange.ch/fr/evenements-ponctuels>

MARTIN, Nathalie 2017. La contribution des bibliothèques publiques québécoises au vivre ensemble : l'approche interculturelle des bibliothèques de Montréal. In : ANTONUTTI, Isabelle, 2017, pp. 103-108. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Collection bibliothèques, 174 p. ISBN 9782765415428

MÉDIATHÈQUE LUCIE-AUBRAC VÉNISSIEUX, 2015. Ateliers autour du livre à destination des publics migrants. *Pro.bpi.fr* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2020]. Disponible à l'adresse :

<http://pro.bpi.fr/cohesion-sociale/bibliotheques-dans-la-cite/fiches/ateliers-autour-du-livre-a-destination-des-publics-migrants>

MENEGHIN, Céline, 2015. Le jeu comme bien culturel et commun. In : DEVRIENDT, Julien. *Jouer en bibliothèque* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2015, pp. 16-25. [Consulté le 29 juin 2020]. La Boîte à outils, no 34. ISBN 9782375460719. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/4545>

MINISTRES DES AFFAIRES ETRANGÈRES DU CONSEIL DE L'EUROPE, 2008. Livre blanc sur le dialogue interculturel : « Vivre ensemble dans l'égalité ». *Coe.int* [en ligne]. 2008. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper_final_revised_fr.pdf

MIRABAIL, Lola, 2017. L'accueil des publics étrangers, migrants et immigrés en bibliothèque : état des lieux. In : ANTONUTTI, Isabelle, 2017, pp. 49-59. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Collection bibliothèques, 174 p. ISBN 9782765415428

MORTAIN, Lola, 2017. Développer une offre spécifique et favoriser l'inclusion, le double enjeu de l'accueil des migrants à la bibliothèque Vaclav Havel. In : DAUDIN, Lucie, 2017, pp. 101-108. *Accueillir des publics migrants et immigrés : interculturelité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Ensib. La boîte à outils, no 40, 179 p. ISBN 9782375460115

NGUYEN, Nga, 2011. *Le carambolier - Cây Khế : conte populaire du Vietnam*. Paris : L'Harmattan. Contes des quatre vents monolingue, bilingue, ou trilingue, 12 p. ISBN 9782296545496

ORGANISATION INTERNATIONALE POUR LES MIGRATIONS, 2015. Termes clés de la migration. *Iom.int* [en ligne]. 19 février 2015. [Consulté le 05 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.iom.int/fr/termes-cles-de-la-migration#accords-bilat%C3%A9aux>

PAUZAT, Monique, 2015. Scénographier le littéraire. In : BESSIERE, Jérôme et PAYEN, Emmanuèle, 2015, pp. 165-179. *Exposer la littérature*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Collection bibliothèques, 250 p. ISBN 9782765414810

PEUGEOT, Julie, 2017. Ateliers en bibliothèque : quelle valeur ajoutée pour des adultes en apprentissage linguistique ? l'exemple de Vénissieux. In : DAUDIN, Lucie, 2017, pp. 50-59. *Accueillir des publics migrants et immigrés : interculturelité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Ensib. La boîte à outils, no 40, 179 p. ISBN 9782375460115

PIERROZ, Laurane, 2018. *Accueil et intégration des adultes allophones à la Médiathèque Valais-Martigny* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 30 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/323608>

QUEENS PUBLIC LIBRARY, [sans date]a. QPL Overview. *Queenslibrary.org* [en ligne]. [Consulté le 15 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.queenslibrary.org/about-us/queens-public-library-overview>

QUEENS PUBLIC LIBRARY, [sans date]b. For New Americans. *Queenslibrary.org* [en ligne]. [Consulté le 15 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.queenslibrary.org/programs-activities/new-americans>

QUEENS PUBLIC LIBRARY, [ca. 2019]. Immigrant Heritage Month 2019 - Queens Public Library. *Connect.queenslibrary.org* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://connect.queenslibrary.org/1648?utm_content=bufferfb4f6&utm_medium=social&utm_s

[ource=twitter.com&utm_campaign=buffer&fbclid=IwAR1Xflca0z95YWL2GigC7a152WfWjQ5FvQ7Sxo0hVWZm3vRlqEiTpNUI5YQ](https://twitter.com?utm_campaign=buffer&fbclid=IwAR1Xflca0z95YWL2GigC7a152WfWjQ5FvQ7Sxo0hVWZm3vRlqEiTpNUI5YQ)

QUEENS PUBLIC LIBRARY, [sans date]c. QPLNYC. *Facebook* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/QPLNYC/>

SALANOUVE, Florence, 2017. Bibliothèque pour tou(te)s : (re)penser la bibliothèque en tant qu'espace interculturel. In : ANTONUTTI, Isabelle, 2017, pp. 41-48. *Migrations et bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Collection bibliothèques, 174 p. ISBN 9782765415428

SIDRE, Colin, 2018. *Faire vivre l'action culturelle et artistique en bibliothèque : du tout-petit au jeune adulte*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La boîte à outils, N° 43, 172 p. ISBN 9791091281751

SMALLWOOD, Carol et BECNEL, Kim, 2013. *Library services for multicultural patrons : strategies to encourage library use*. Lanham : The Scarecrow Press, 388 p. ISBN 9780810887220

THOMMEN, Delphine, 2018. *État des lieux des bibliothèques interculturelles en Suisse : des facteurs de réussite à la mise en perspective d'une ouverture à Lausanne* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 30 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/323644>

VILLE DE MONTRÉAL, [sans date]a. Ville de Montréal - Réseau des bibliothèques publiques de Montréal - Accueil. *Bibliomontreal.com* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2020]. Disponible à l'adresse : http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,5623059&_dad=portal&_schema=PORTAL§ion=accueil&lieu=7

VILLE DE MONTRÉAL, [sans date]b. Ville de Montréal - Réseau des bibliothèques publiques de Montréal - Services et équipements. *Bibliomontreal.com* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2020]. Disponible à l'adresse : http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,5623055&_dad=portal&_schema=PORTAL§ion=services_equipements&lieu=7&service=4

VILLE DE MONTRÉAL, [ca. 2019]. Bibliothèque interculturelle – calendrier des bibliothèques de Montréal. *Bibliomontreal.com* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://calendrier.bibliomontreal.com/?com=eventlist&IID=261&month=01&year=2019>

VILLE DE PARIS, [sans date]. Bibliothèque Václav Havel. *Paris.fr* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.paris.fr/equipements/bibliotheque-vaclav-havel-8693>

VILLE DE PARIS, [ca. 2019]. Cycle migrations. *Quefaire.paris.fr* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://quefaire.paris.fr/93381/cycle-migrations>

Annexe 1 : Questionnaire version française

1. Quelle est votre langue maternelle ?
2. Quelles sont les autres langues que vous connaissez ?
3. Quel est votre niveau en français ?
 - ☐ Débutant
 - ☐ Intermédiaire
 - ☐ Avancé
4. Quelle est votre nationalité ?
5. Quelle est votre profession ?
6. Quel âge avez-vous ?
 - ☐ Moins de 15 ans
 - ☐ 15-25 ans
 - ☐ 25-40 ans
 - ☐ 40-55 ans
 - ☐ plus de 55 ans
7. Avez-vous déjà utilisé des services du Centre d'intégration culturelle ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
8. Si oui, quels services avez-vous déjà utilisés ?
 - ☐ Prêt de livre
 - ☐ Cours de français
 - ☐ Écrivain public
 - ☐ Aide aux devoirs
 - ☐ Ateliers d'initiation au français
 - ☐ Autre : _____
9. Avez-vous déjà emprunté des documents à la bibliothèque ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
10. Si oui, quels types de documents avez-vous déjà empruntés ?
 - ☐ Livres
 - ☐ Livres en gros caractères
 - ☐ Livres audio
 - ☐ Bandes dessinées
 - ☐ Méthodes de langues
 - ☐ Livres avec CD
 - ☐ DVD pédagogiques
 - ☐ Autre : _____

11. A quelles activités du Centre d'intégration culturelle avez-vous déjà participé ?

- ☐ Lectures de contes du monde
- ☐ Conférences, soirées littéraires
- ☐ Lectures multilingues
- ☐ Rencontres avec d'autres associations
- ☐ Visites de groupe
- ☐ Aucune
- ☐ Autre : _____

12. Quels sont les thèmes de livres pour lesquels vous souhaiteriez avoir plus d'offre ?

- ☐ Contes et légendes
- ☐ Bandes dessinées
- ☐ Livres de cuisine
- ☐ Livres religieux
- ☐ Livres historiques
- ☐ Musiques
- ☐ Aucun
- ☐ Autre : _____

13. Quelles sont les activités auxquelles vous souhaiteriez participer ?

- ☐ Ateliers créatifs
- ☐ Jeux de société
- ☐ Événements interculturels
- ☐ Projections de films
- ☐ Expositions
- ☐ Concerts de musique
- ☐ Aucune
- ☐ Autre : _____

14. Quels sont les services pour lesquels vous souhaitez avoir plus d'offre dans le Centre d'intégration culturelle ?

15. Comment avez-vous découvert le Centre d'intégration culturelle ?

- ☐ Page web de la Croix-Rouge genevoise
- ☐ Flyer au Bureau de l'intégration des étrangers
- ☐ Réseaux sociaux
- ☐ Par des amis ou de la famille
- ☐ Autre : _____

Annexe 2 : Questionnaire version anglaise

1. What is your mother tongue ?
2. What other languages can you speak ?
3. What is your level in French ?
 - ☐ Beginner
 - ☐ Intermediate
 - ☐ Advanced
4. What is your nationality ?
5. What is your profession ?
6. What is your age ?
 - ☐ Less than 15 years old
 - ☐ 15-25 years old
 - ☐ 25-40 years old
 - ☐ 40-55 years old
 - ☐ More than 55 years old
7. Have you ever used any services of the Cultural Integration Centre ?
 - ☐ Yes
 - ☐ No
8. If yes, which services have you used ?
 - ☐ Lend a book
 - ☐ French lesson
 - ☐ Public scribe
 - ☐ Homework assistance
 - ☐ French initiation workshops
 - ☐ Other: _____
9. Have you ever borrowed any library's documents ?
 - ☐ Yes
 - ☐ No
10. If yes, what kind of documents have you borrowed ?
 - ☐ Books
 - ☐ Large print books
 - ☐ Audiobooks
 - ☐ Comic books
 - ☐ Language methods
 - ☐ Books with CD
 - ☐ Instructional DVD
 - ☐ Other: _____

11. Which activities of the Cultural Integration Centre have you participated in ?

- ☐ Storytelling
- ☐ Literary evenings, conferences
- ☐ Multilingual readings
- ☐ Meetings with other associations
- ☐ Group visits
- ☐ None
- ☐ Other: _____

12. What book themes would you like to have more in the library ?

- ☐ Stories and legends
- ☐ Comic books
- ☐ Cookbooks
- ☐ Religious books
- ☐ History books
- ☐ Music
- ☐ None
- ☐ Other: _____

13. What are the activities you would like to participate in ?

- ☐ Creative workshops
- ☐ Board games
- ☐ Intercultural events
- ☐ Film screenings
- ☐ Exhibitions
- ☐ Music concerts
- ☐ None
- ☐ Other: _____

14. What other services you would like to have in the Cultural Integration Centre ?

15. How did you find out the Cultural Integration Centre ?

- ☐ Geneva Red Cross website
- ☐ Flyer at the Bureau for Integration
- ☐ Social networks
- ☐ Friends or family
- ☐ Other: _____

Annexe 3 : Questionnaire version espagnole

1. ¿Cuál es su lengua materna ?
2. ¿Qué idiomas habla usted ?
3. ¿Conoce usted su nivel de francés ?
 - ☐ Nivel principiante
 - ☐ Intermedio
 - ☐ Nivel avanzado
4. ¿Cuál es su nacionalidad ?
5. ¿Cuál es su profesión ?
6. ¿Qué edad tiene usted ?
 - ☐ Menor de 15 años
 - ☐ 15-25 años
 - ☐ 25-40 años
 - ☐ 40-55 años
 - ☐ Mayor de 55 años
7. ¿Uso usted ya los servicios del centro de integración cultural ?
 - ☐ Si
 - ☐ No
8. ¿Si ese es el caso, que servicios ha usted utilizado ?
 - ☐ Préstamo de libros
 - ☐ Clases de francés
 - ☐ Escritor público
 - ☐ Ayuda con los deberes
 - ☐ Práctica
 - ☐ Otro: _____
9. ¿Usted ya pidió prestados documentos en la biblioteca ?
 - ☐ Si
 - ☐ No
10. Si la respuesta número 9 es positiva, ¿qué tipo de documentos pidió usted prestado ?
 - ☐ Libros
 - ☐ Libros con letras de gran tamaño
 - ☐ Audio libros
 - ☐ Comics
 - ☐ Libros de idiomas
 - ☐ Libros con disco
 - ☐ DVD pedagógico
 - ☐ Otro : _____

11. ¿A qué tipo de actividades del centro de integración usted ya participó ?

- ☐ Lectura de cuentos del mundo
- ☐ Conferencias y veladas literales
- ☐ Lecturas multilingües
- ☐ Encuentros con otras asociaciones
- ☐ Visitas en grupo
- ☐ Ninguna
- ☐ Otro : _____

12. ¿Cuáles son los temas de los libros por los cuales desearía usted tener más ofertas ?

- ☐ Cuentos y leyendas
- ☐ Comics
- ☐ Libros de cocina
- ☐ Libros religiosos
- ☐ Libros históricos
- ☐ Música
- ☐ Ninguno
- ☐ Otro : _____

13. ¿A qué actividades desearía usted participar ?

- ☐ Talleres creativos
- ☐ Juegos de mesa
- ☐ Eventos interculturales
- ☐ Presentaciones de películas
- ☐ Exposiciones
- ☐ Conciertos
- ☐ Ninguna
- ☐ Otra : _____

14. ¿Cuáles son los servicios para los cuales desearía usted tener más ofertas en el centro de integración cultural ?

15. ¿Cómo descubrió usted el centro de integración cultural ?

- ☐ Página web de la Cruz Roja de Ginebra
- ☐ Folleto de la Oficina de la integración de los extranjeros
- ☐ Redes sociales
- ☐ Amigos/amistades
- ☐ Otra : _____