

Table des matières

Remerciements	i
Résumé	ii
Liste des tableaux	v
Liste des figures	vi
Sigles et abréviations	vii
1. Introduction	1
1.1 Contexte	1
1.1.1 LGBTIQ-phobies : un état des lieux en Suisse	1
1.1.2 Quels enjeux pour les bibliothèques ?	4
1.2 Objectifs	6
1.3 Périmètre de recherche	6
1.4 Définitions des concepts	7
1.4.1 LGBTIQ+ : un acronyme en constante évolution.....	7
1.4.2 Orientation affective et sexuelle, identité de genre, expression de genre et rôle de genre	8
2. Diversité et inclusion dans les bibliothèques	11
2.1 LGBTIQ-phobies dans les bibliothèques	11
2.2 Bibliothèques, accueil et inclusion	15
2.2.1 L'accès à l'information au cœur des missions des bibliothèques.....	15
2.2.2 Inclusion	18
2.3 Principaux points d'attention	20
2.3.1 Collections.....	20
2.3.2 Médiation.....	22
2.3.3 Accueil.....	23
2.3.4 Gouvernance	24
3. Méthodologie de recherche	26
3.1 Approche méthodologique	26
3.1.1 Une posture inspirée de l'épistémologie féministe du <i>standpoint</i>	26
3.1.2 Les méthodes qualitatives comme démarche prédominante	28
3.2 Collecte des données	28
3.2.1 Littérature secondaire et littérature grise.....	28
3.2.2 Entretiens semi-structurés.....	29
3.2.3 Sondage.....	33
3.3 Limites et biais	34
4. Panorama de la situation en Suisse romande	35
4.1 Premier tour d'horizon	35
4.1.1 Présentation des participant·e·x·s.....	35

4.1.2	Premières impressions	38
4.2	État des lieux	39
4.2.1	Visualisation des bonnes pratiques d'inclusion des publics LGBTIQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande	39
4.2.2	Discussion des résultats	41
4.3	Synthèse des résultats	56
5.	Recommandations et pistes de mise en œuvre	58
6.	Conclusion	62
	Bibliographie	64
Annexe 1 :	Les chiffres 2019 de la censure aux États-Unis	70
Annexe 2 :	Top 10 des livres les plus censurés aux États-Unis	71
Annexe 3 :	Guide d'entretien I – professionnel·le·x·s de l'information	72
Annexe 4 :	Variante I – spécialistes des questions d'inclusion	74
Annexe 5 :	Guide d'entretien II – publics LGBTIQ+	76
Annexe 6 :	Variante II – spécialistes des questions LGBTIQ+	79
Annexe 7 :	Photo-élicitation	81
Annexe 8 :	Sondage	87
Annexe 9 :	Diffusion du sondage – organisations contactées	88

Liste des tableaux

Tableau 1 : Comparaison des chartes relatives à l'inclusion.....	17
Tableau 2 : Profils des publics interrogés dans les entretiens	36
Tableau 3 : Recommandations.....	58

Liste des figures

Figure 1 : Les raisons invoquées par la censure	12
Figure 2 : Nombre de contestations des <i>Drag Queen Story Hours</i> en 2019.....	13
Figure 3 : Nombre d'entretiens réalisés par groupe cible	35
Figure 4 : Distribution des identités de genre parmi les répondant-e·x·s au sondage .	37
Figure 5 : Distribution des orientations sexuelles parmi les répondant-e·x·s au sondage	38
Figure 6 : Visualisation des bonnes pratiques d'inclusion des publics LGBTQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande.....	40

Sigles et abréviations

ABF : Association des bibliothécaires de France

ALA : American Library Association

ALA – GLBTRT : ALA's Gay, Lesbian, Bisexual, and Transgender Round Table

IFLA : The International Federation of Library Associations and Institutions

IFLA – LGBTQ Users SIG : IFLA's LGBTQ Users Special Interest Group

LGBTIQ+ : personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gays, bisexuel·le·x·s, transgenres, intersexes, queer, non binaires, en questionnement ou selon une autre identité de genre ou orientation sexuelle

*“Libraries must fight to stay queer”
(Jessa Lingel in Mehra 2019)*

1. Introduction

1.1 Contexte

1.1.1 LGBTIQ-phobies : un état des lieux en Suisse

Les deux dernières années ont été marquées par plusieurs avancées significatives en matière de reconnaissance des droits des personnes LGBTIQ+ (soit des personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gays, bisexuel·le·x·s¹, transgenres, intersexes, queer, non binaires, en questionnement ou selon une autre identité de genre ou orientation sexuelle)² en Suisse. On pensera par exemple à la votation populaire du 9 février 2020 qui a approuvé à plus de 60% l'extension de l'article 261bis du Code pénal suisse pour y inclure l'orientation sexuelle et protéger ainsi les personnes lesbiennes, gays et bisexuelles des discriminations, des violences et des appels à la haine (Comité pour une protection contre les discriminations 2020), ou encore au vote du Conseil national du 11 juin 2020 en faveur d'un mariage civil pour les couples de même sexe dans sa version complète et égalitaire (soit celle permettant l'accès à la procréation médicalement assistée et à la double filiation dès la naissance) (Fédération genevoise des associations LGBT 2020 ; Perrin 2020).

Si l'on peut se réjouir de ces récentes avancées sur un plan législatif, il faut souligner le retard de la Suisse sur ces questions, qui s'illustre notamment par « un manque de protection flagrant des personnes trans et intersexes » (Pink Cross [2020]) – ces dernières étant par exemple écartées du périmètre du vote du 9 février – et par la nécessité de voir ces récentes dispositions traduites dans des mesures concrètes. Les débats véhéments ayant entourés ces deux votes laissent penser que la société suisse n'est pas encore totalement acquise à cette cause (Le grand débat 2019). Plusieurs chantiers doivent donc encore être entrepris avant que la Suisse ne réalise pleinement ses obligations en matière d'égalité et de non-discrimination sur un plan légal au moins, comme on peut le lire dans l'introduction de la brochure de la *Law Clinic* de l'Université de Genève dédiée aux droits des personnes LGBT en Suisse (Hertig Randall et al. 2018).

Outre la situation juridique des personnes s'identifiant comme LGBTIQ+, il convient d'examiner également leur situation sur un plan social. Alors que le processus législatif suisse en matière d'égalité des sexes est souvent caractérisé par sa lenteur³ (Perrin 2020), on pourrait espérer que les mentalités aient évolué plus rapidement. Pourtant, les résultats de l'enquête nationale sur la situation de personnes LGBTIQ+ réalisée en 2019 montrent que « [...] les membres des minorités sexuelles et de genre en Suisse sont toujours victimes d'inégalités structurelles, de discrimination et ne se sentent pas pleinement acceptés. [De plus, l'enquête relève que] ces

¹ Dans ce travail, j'utilise l'écriture inclusive, selon la convention suivante : j'emploie la structure «·e·x·s » ; par exemple : « tou·te·x·s » à la place de « tous » ou « lecteur·trice·x·s » à la place de « lecteurs ». Le « ·x· » désigne les personnes qui ne se reconnaissent pas dans la binarité des genres et marque la rupture avec la binarité du langage. L'emploi du pronom non binaire « iel » ou « iels » au pluriel suit la même logique.

² Pour une définition détaillée de cet acronyme, voir la partie 1.4.1.

³ Le droit de vote et d'éligibilité des femmes ayant par exemple été introduit en 1971 au niveau fédéral, soit plus de 50 ans après l'Allemagne et l'Autriche et plus de 20 ans après la France et l'Italie, et seulement dans les années 1990 pour certains cantons (Confédération suisse, 2019).

inégalités sont plus prononcées parmi les membres des minorités de genre »⁴ (Eisner, Hässler 2019, p. 23).

Pour compléter cette enquête, on rappellera quelques chiffres. Tout d'abord, on constate que les personnes LGBTIQ+ sont régulièrement la cible d'agressions verbales ou physiques. Ainsi, 25% des hommes gays et bisexuels de Genève ont été victimes d'une agression physique au moins une fois au cours de leur vie. En Suisse, 33 % des femmes lesbiennes et bisexuelles interrogées ont indiqué avoir été discriminées au moins une fois durant les 12 derniers mois en raison de leur orientation sexuelle et/ou de leur identité de genre (Bertrand, Hausermann et Zbinden 2017). Enfin, « [les] données montrent aussi que les personnes trans sont plus touchés par les crimes haineux que les homosexuels ou les bisexuels⁵ » (Pink Cross 2018, p.1).

Le sentiment de bien-être général peut aussi fournir une indication sur l'évolution des mentalités sur ces questions et l'ouverture de la société à ces thématiques. La dépression ou encore le taux de suicide peuvent constituer des indicateurs de l'acceptation sociale. Tous deux doivent être compris comme un indicateur du mal-être social et non pas comme le résultat d'un trouble psychique (Stop Suicide 2014). La plateforme spécialisée d'information et d'orientation autour de la dépression et de la santé mentale pour les gays et les lesbiennes *Blues-out* souligne que ces populations souffrent davantage de dépression que les hommes et les femmes hétérosexuelles (Blues-out 2009). L'association *Stop Suicide* indique, quant à elle, que « le suicide, les tentatives de suicide et les pensées suicidaires sont beaucoup plus fréquents dans la population LGBT (lesbienne, gay, bi-e, trans), en particulier chez les jeunes » que dans le reste de la population (Stop Suicide 2014, p.1). L'environnement social, plus ou moins homophobe ou transphobe, influe considérablement sur le risque de suicide. Comme l'explique l'étude, « la discrimination, la violence et le rejet sont donc autant de facteurs qui produisent un terrain fertile à la vulnérabilité et aux pensées suicidaires » (Stop Suicide 2014, p. 2). L'étude souligne également qu'il n'existe pour l'heure pas de données sur la suicidalité des personnes transgenres en Suisse ; on notera le manque de recherches qui permettraient d'avoir des données spécifiques sur ces populations en Suisse et de mieux saisir leurs réalités.

Dans le domaine professionnel, l'enquête suisse *Être LGBT au travail* (Fédération genevoise des associations LGBT, Institut des études genre [2015]) révèle que les personnes LGBTIQ+ subissent davantage de discriminations au travail que les personnes hétérosexuelles et cisgenres⁶ et souligne l'absence de mesures pour l'égalité dans le cadre professionnel. Les résultats indiquent que la sphère professionnelle peut aussi être un lieu de discriminations pour les employé·e·x·s LGBTIQ+ qui sont la cible de « l'homophobie, de la biphobie et de la transphobie encore trop présentes qui se manifestent à travers notamment des moqueries,

⁴ Cette enquête distingue les minorités sexuelles et les minorités de genre. Dans cette enquête, les minorités sexuelles renvoient aux « personnes lesbiennes, gays, bisexuelles ou pansexuelles » et les minorités de genre renvoient aux « individus s'identifiant comme trans* ou intersexes » (Eisner, Hässler 2019, p. III).

⁵ Si j'emploie toujours le même acronyme pour désigner les personnes qui s'identifient comme LGBTIQ+ dans ce travail, ainsi que l'écriture inclusive, les acronymes et les formats utilisés dans les citations sont laissés dans leur forme originale.

⁶ Une personne cisgenre est une personne dont l'identité de genre à laquelle elle s'identifie correspond au genre qui lui a été assigné à la naissance. Cf. partie 1.4.2 pour une présentation plus détaillée de ce terme.

des agressions verbales ou physiques, des stagnations de carrière voire des licenciements. » (Roux 2019, p. 4)

On comprendra donc que les personnes LGBTIQ+ sont plus vulnérables tant sur le plan social que sur le plan légal. Ces facteurs pris conjointement mènent à des formes de précarité plus importantes que pour le reste de la population, et encore plus accentuées pour les personnes transgenres. Celles-ci ont en effet souvent de la difficulté à s'intégrer et à évoluer dans le marché du travail. A titre d'exemple, selon deux enquêtes menées par l'association *Transgender Network Switzerland* en 2014 et en 2017, « 20% des personnes trans en âge de travailler sont au chômage. C'est cinq fois plus que le taux de chômage en Suisse [et] plus de 30% des personnes trans au chômage ont été licenciées parce qu'elles sont trans » (Transgender Network Switzerland 2020).

Outre ces données chiffrées, il me semble important de souligner deux éléments qui démontrent que les personnes LGBTIQ+ sont encore confrontées à des formes de stigmatisation sociale en Suisse. Tout d'abord, le fait que l'hétérosexualité soit toujours conçue comme une évidence (Pink Cross, Aide Suisse contre le Sida 2015) est le signe que la société dans sa majorité ne reconnaît pas les identités de genre et les orientations sexuelles non hétérocisnormées comme pouvant *aller de soi*. En effet, pourquoi ne pourrait-il pas aller de soi de s'identifier comme non binaire, lesbienne ou queer ? Le simple fait qu'il soit nécessaire de passer par un processus d'auto-identification (coming in) et de l'exprimer vers l'extérieur (coming out) montre que nous vivons encore dans une société hétérocisnormée. Qui plus est, il s'agit véritablement d'un *processus* qui peut s'écouler sur de nombreuses années et qui peut être multiple puisqu'il est possible de devoir faire le coming out de sa sexualité, mais aussi de son homoparentalité, de son identité de genre etc. et ceci auprès de nouvelles personnes et dans les différentes sphères de la vie (familiale, amicale, professionnelle, etc.). Comme le résumait bien plusieurs associations engagées sur ces questions « faire son coming out, ou "sortir du placard", [...] ce n'est pas un sprint, c'est un marathon » (Pink Cross, Aide Suisse contre le Sida 2015, p. 10). Or, à chaque occasion, une personne LGBTIQ+ doit évaluer le risque de faire ou non son coming out et prendre une décision (Arvy 2017).

De plus, ces personnes souffrent encore d'une forme d'invisibilisation. Des événements tels que la *Pride* constituent de rares moments où les personnes LGBTIQ+ (se) manifestent librement et visiblement dans l'espace public et revendiquent avec fierté leurs identités de genre ou leur orientation sexuelle, sans se préoccuper des éventuelles réactions extérieures. Mais qu'en est-il le reste de l'année ? Est-il courant de voir deux hommes se tenir la main dans la rue ou deux femmes s'embrasser en public ? Alors qu'on estime que les personnes LGBTIQ+ sont « des centaines de milliers [...] en Suisse » (Pink Cross, Aide Suisse contre le Sida 2015, p.1), il me semble qu'il suffit de penser au nombre de couples de même sexe ou de même genre ayant des attitudes aussi banales que d'échanger un sourire complice ou ayant un geste tendre pour constater que ces personnes ne sont pas aussi visibles que les couples de genres opposés. Compte tenu de la fréquence des agressions verbales et physiques dont iels sont la cible du fait de leur identité ou de leur orientation sexuelle, on comprendra que ces simples comportements constituent des mises en danger. Par conséquent, les personnes LGBTIQ+ sont souvent contraintes d'adopter une posture de vigilance constante. Comment alors considérer que les personnes LGBTIQ+ bénéficient de conditions de vie égales ?

Rapport-gratuit.com



Sans prétendre à une quelconque forme d'exhaustivité, ces éléments permettent toutefois de partir du postulat selon lequel les personnes qui s'identifient comme LGBTIQ+ constituent encore une population marginalisée en Suisse : elles subissent des discriminations d'ordre structurelles, juridiques ou sociales du fait de leur orientation sexuelle et/ou de leur identité de genre.

1.1.2 Quels enjeux pour les bibliothèques ?

Partant de ce constat, on peut se demander comment les bibliothèques adressent cette problématique aussi bien d'un point de vue théorique que dans leurs pratiques quotidiennes. Si les publics LGBTIQ+ souffrent de formes d'invisibilisation au sein de la société, qu'en est-il au sein des bibliothèques ? Dans la lignée du groupe d'intérêt spécial de l'*International Federation of Library Association and Institutions* (IFLA) sur les publics LGBTQ+, il semble crucial de s'interroger sur « les pratiques informationnelles des bibliothèques autour de l'accueil des publics LGBTIQ+ » (IFLA – groupe d'intérêt spécial Publics LGBTQ+ 2020, p. 1). Se pencher sur ce sujet soulève à son tour une foule de questions : les collections sont-elles représentatives de la diversité des orientations sexuelles et des identités de genre qui existent dans la société ? Comment ces documents sont-ils valorisés ? Les bibliothèques répondent-elles adéquatement aux besoins informationnels des publics LGBTIQ+ ? Les bibliothèques mettent-elles en place des mesures pour accueillir adéquatement ces publics ? Comment travaillent-elles pour évoluer sur ces questions ? Quelles postures adoptent-elles face au territoire et collectivités qu'elles servent, aux institutions dans lesquelles elles inscrivent leurs actions ? Comment interagissent-elles au sein de leur institution et avec leurs autorités de tutelle sur ces problématiques ?

Loin d'appréhender les bibliothèques comme des temples du savoir isolés du reste de la société, la littérature professionnelle et les professionnel-le-x-s tendent de plus en plus à considérer les bibliothèques comme une composante de la société, ancrée en son sein au même titre que d'autres institutions (Carbone 2017). On peut donc raisonnablement faire l'hypothèse que les bibliothèques sont perméables aux enjeux et rapports de pouvoir qui traversent la société, aux évolutions souhaitables comme aux formes de discriminations qui sont encore prégnantes en Suisse. Il semble donc important d'étudier leur positionnement sur cette thématique.

Depuis quelques années, les professionnel-le-x-s de l'information font preuve de curiosité pour ces questions. On pensera tout d'abord aux groupes d'intérêt dédiés à cette thématique. Outre l'*American Library Association* (ALA) qui fait figure d'exception avec la fondation d'un groupe dédié à ce sujet dans les années 1970 déjà, le *Rainbow Round Table* devenu le *Gay, Lesbian, Bisexual, Transgender Round Table* en 1999 (ALA – Rainbow Round Table 2017), le reste du paysage des organisations professionnelles consacrées à ce sujet est encore très neuf. Ainsi, l'IFLA ne s'est dotée d'un groupe spécifique qu'en 2014, le *groupe d'intérêt spécial Publics LGBTIQ+* (IFLA – LGBT Users SIG 2013)⁷. En France, l'*Association des bibliothécaires de France* (ABF) n'a vu la création de la *Commission Légothèque* qu'en 2012, spécialisée dans les questions d'inclusion et d'identité en bibliothèques et qui s'intéresse plus particulièrement aux enjeux liés à l'interculturalité et au multiculturalisme, aux questions de genre et à l'orientation sexuelle et affective (ABF – Légothèque [2012]). En Suisse, je n'ai pas trouvé de

⁷ Le groupe possède une page web dédiée sur le site de l'IFLA sur laquelle on trouvera le lien vers son blog ainsi que ses comptes de réseaux sociaux : <https://www.ifla.org/lgbtq>

tels groupes professionnels. Ces organisations étrangères ont sans doute contribué à nourrir les réflexions autour de ces questions comme l'illustrent les différentes interventions sur le sujet. Je pense ici notamment à l'appel à communications du groupe d'intérêt spécial de l'IFLA sur les publics LGBTQ+ pour le 86^{ème} congrès de l'IFLA prévu pour la mi-août 2020 et qui porte sur « le développement des collections et des services pour les publics LGBTQ+ », (IFLA – groupe d'intérêt spécial Publics LGBTQ+ 2020), à l'enquête internationale en cours menée par l'IFLA sur ces mêmes questions (IFLA – LGBTQ Users SIG 2019) ou encore aux rares monographies sur le sujet (Agié-Carré, Légothèque 2017 ; Montague, McKeever 2017 ; Mehra 2019) toutes publiées ces dernières années.

La constitution de ces groupes d'intérêt dédiés à ces publics et les quelques travaux cités ici témoignent de l'intérêt grandissant pour cette réflexion dans le domaine des sciences de l'information. Néanmoins, il faut souligner qu'il s'agit encore d'un thème émergent dans cette discipline et que de nombreuses dimensions ayant trait à la diversité et à l'accueil des personnes LGBTIQ+ dans les bibliothèques restent encore à explorer :

« Current trends in the professions represent isolated strategies and there is a need to develop a more adequate evaluation of the “LGBTQ+” in diverse library and information environments. »
(Mehra 2019, p. 13)

Les recherches sont encore très peu développées en Suisse et on dispose par conséquent à ce jour de peu de littérature spécialisée, que ce soit dans le domaine des bibliothèques ou pour d'autres aspects éclairant la réalité des personnes LGBTIQ+ (Eisner, Hässler 2019 ; Astier Cholodenko, Matras et Topini 2019).

Ceci m'a conduit à formuler la question de recherche suivante : *comment les bibliothèques de Suisse romande favorisent-elles l'inclusion des publics LGBTIQ+ ?* Dans le présent travail, je chercherai à voir quels sont les dispositifs mis en œuvre par les professionnel-le-x-s de l'information pour inclure ces publics dans les bibliothèques de Suisse romande et dans quelle mesure ces dispositifs répondent aux attentes des publics LGBTIQ+.

Au regard du manque d'informations sur le sujet, il me semble approprié de mener une première recherche exploratoire. Il s'agit donc davantage d'esquisser les contours du sujet, d'en clarifier les enjeux et d'en dégager des tendances que d'apporter une réponse définitive qui viendrait clore le débat. Pour cela, j'ai choisi en particulier de dresser un état des lieux de la situation en Suisse romande en m'intéressant d'une part aux bonnes pratiques développées par certaines bibliothèques ou certain-e-x-s professionnel-le-x-s et d'autre part, en interrogeant directement les publics concernés pour mieux comprendre leur réalité en bibliothèque, leurs souhaits et leurs besoins.

Cette réflexion est intéressante à plus d'un titre. Tout d'abord, elle permet de contribuer à collecter des informations sur un sujet encore peu étudié dans le domaine des sciences de l'information, et plus particulièrement en Europe et en Suisse. De plus, elle contribue – toutes mesures gardées – au débat international en inscrivant la Suisse dans celui-ci. Enfin, elle permet d'approfondir la question des missions et du rôle des bibliothèques en Suisse romande, puisque la problématique qui nous occupe ici renvoie en définitive à leur positionnement vis-à-vis des institutions et plus largement vis-à-vis des collectivités qu'elles servent.

1.2 Objectifs

Afin d'explorer cette question, ce travail poursuit trois objectifs principaux, déclinés chacun en objectifs spécifiques.

Objectif 1 : Déterminer quelle est la mission des bibliothèques en matière d'accueil et d'inclusion des publics LGBTIQ+

- Définir les valeurs et missions des bibliothèques en matière d'inclusion au sens large ;
- Examiner la situation des personnes s'identifiant comme LGBTIQ+ dans les bibliothèques ;
- Définir le rôle des bibliothèques dans la lutte contre les discriminations des personnes LGBTIQ+.

Objectif 2 : Évaluer les pratiques d'accueil et d'inclusion des publics LGBTIQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande

- Dresser un panorama des bonnes pratiques dans les bibliothèques de Suisse romande ;
- Compléter ce panorama avec des exemples de bonnes pratiques issues des bibliothèques hors de Suisse ;
- Compléter ce panorama à l'aide de bonnes pratiques issues d'autres environnements (hors bibliothèque) ;
- Analyser les besoins des publics LGBTIQ+ en matière d'accueil et d'inclusion en bibliothèques.

Objectif 3 : Formuler des recommandations

- Formuler des recommandations pour améliorer l'accueil et l'inclusion des publics LGBTIQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande ;
- Proposer des pistes pour mettre en œuvre ces recommandations.

1.3 Périmètre de recherche

Avant d'aller plus loin, je souhaite préciser le champ de ce travail. Comme expliqué au point 1.1.2, ce sujet étant encore peu étudié en Suisse et en raison bien sûr de ma situation géographique, il m'a semblé judicieux d'étudier les bibliothèques suisses et les pratiques des professionnel·le·x·s travaillant en Suisse. J'ai choisi de me limiter à l'examen de la Suisse romande. Compte tenu du caractère exploratoire de ce travail, cette recherche présente un intérêt même si circonscrite à la région qui me concerne plus spécifiquement.

De plus, je ne prétends pas que les collections n'ont pas leur rôle à jouer dans le développement d'un accueil plus inclusif des publics. Cette thématique est d'ailleurs largement abordée dans la revue de la littérature qui s'attache à montrer qu'il s'agit d'une condition élémentaire à partir de laquelle construire les services destinés aux publics. Mais, il est aujourd'hui admis que nous sommes passé·e·x·s d'une vision des bibliothèques centrée sur les collections à une vision centrée sur les usager·ère·x·s et sur les services (Hudon 2013). C'est pourquoi, dans mon enquête, j'ai choisi de privilégier les dimensions plus immédiatement liées à l'accueil des publics plutôt que, par exemple, effectuer un examen systématique de la présence de thématiques LGBTIQ+ dans les collections des bibliothèques de Suisse romande. Ce choix émane également de ma position actuelle ; travaillant actuellement au sein de la

bibliothèque Filigrane, une bibliothèque associative spécialisée dans les questions liées aux féminismes, à l'égalité et au genre à Genève, je souhaite approfondir ma compréhension de ces thématiques et faire évoluer ma pratique relative à l'accueil de ces publics.

Ce travail s'articule en cinq chapitres. Après avoir défini les principaux concepts dans la suite de ce premier chapitre introductif, je poursuis avec la revue de la littérature qui permet de définir plus précisément mon cadre théorique et de répondre à l'objectif 1. Le troisième chapitre présente la méthodologie adoptée dans ce travail. L'analyse développée dans le quatrième chapitre constitue le centre de ce mémoire en s'attachant à répondre à l'objectif 2. Enfin, le cinquième et dernier chapitre correspond à l'objectif 3 ; il présente des recommandations et formule des pistes de mise en œuvre.

1.4 Définitions des concepts

Dans cette partie, je souhaite revenir sur les concepts clés sur lesquels ce travail s'appuie. Pour des raisons de commodité, les définitions des multiples termes utilisés dans ce travail sont indiquées en note de bas de page. Cette partie s'attache plus particulièrement à expliciter le choix de certains concepts qui m'ont guidée dans ce travail et à rendre compte de certaines nuances.

1.4.1 LGBTIQ+ : un acronyme en constante évolution

Dans ce travail, j'emploie l'acronyme LGBTIQ+ pour désigner les personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gays, bisexuel·le·x·s, transgenres, intersexes, queer, non binaires, en questionnement ou selon une autre identité de genre ou orientation sexuelle⁸.

On trouve presque autant de formules pour désigner les communautés LGBTIQ+ qu'on parcourt de textes sur le sujet. C'est pourquoi, je souhaite brièvement expliquer les raisons pour lesquelles mon choix s'est arrêté sur celui-ci et mentionner quelques limites. Depuis quelques années, l'acronyme s'enrichit de lettres, on rencontre par exemple parfois le sigle LGBTIQA qui englobe aussi les asexuel·le·x·s ou LGBTIQAP pour les personnes qui s'identifient comme pansexuel·le·s. Pourquoi m'arrêter à LGBTIQ+ ? Tout d'abord, il me semble particulièrement important de rendre possible d'autres formes d'identification en incluant les personnes « en questionnement » dans l'explicitation de l'acronyme, ce qui est plus aisément rendu possible par la lettre « Q ». De plus, je souhaitais rendre compte des autres possibilités que celles explicitées dans la description de l'acronyme retenu, c'est pourquoi j'ai choisi d'adopter le symbole « + » plutôt qu'un astérisque que l'on peut parfois rencontrer. Ce symbole suggère assez spontanément une ouverture à d'autres possibilités et porte en lui-même une dimension positive alors que l'astérisque renvoie davantage à l'idée d'un complément accessoire et peut ainsi porter une dimension dépréciative. Enfin, il s'agit du terme que j'ai rencontré au début de mes recherches et que j'ai choisi d'adopter pour communiquer mes appels à entretiens, en espérant que les personnes concernées se reconnaîtraient dans celui-ci. Il m'a donc paru plus approprié de continuer à l'employer dans ce travail, afin de faire preuve de transparence quant à la terminologie utilisée tout au long du processus de recherche.

⁸ On trouvera une définition de chacun de ces termes dans le document *Travailler la diversité de la Fédération genevoises des associations LGBT* (Roux 2019).

Il est aussi capital de garder à l'esprit que le terme LGBTIQ+ ne renvoie pas à un ensemble homogène. Appréhender ces communautés comme un tout indifférencié et exempt de tensions internes est un réflexe commun lorsqu'on se place du point de vue dominant (Delphy 2008 ; Falquet 2020). Au contraire, ces communautés sont bien sûr plurielles, diverses et comme tout groupe social, traversées par des rapports de pouvoir. Par exemple, plusieurs auteur·trice·x·s relèvent l'invisibilisation des problématiques propres à plusieurs sous-groupes tels que les personnes intersexes, bisexuelles, non binaires ou encore les personnes transgenres (Astier Cholodenko, Matras et Topini 2019 ; Cottin 2019 ; Fédération genevoise des associations LGBT et Institut des études genre [2015] ; Hertig Randall et al. 2018). Pour ne citer qu'un exemple, les personnes bisexuelles vivent souvent « un double rejet » (Cottin 2019, p. 5) puisqu'elles s'écartent à la fois du modèle de genre dominant et qu'elles sont parfois aussi exclues des communautés lesbiennes ou gays. On signalera aussi les individus qui sont à l'intersection de plusieurs groupes et qui subissent des discriminations imbriquées comme par exemple les personnes transgenres noires ou qui ne font pas partie de la classe moyenne (Falquet, 2019). Le manque d'études dédiées spécifiquement à ces sous-groupes est aussi le signe de leur double invisibilisation (Eisner, Hässler 2019 ; Astier Cholodenko, Matras et Topini 2019).

Si cet acronyme ne reflète pas la réalité dans toute sa complexité et qu'il pourrait conduire à masquer des tensions internes, il permet néanmoins de désigner un ensemble qui éprouve des formes d'oppressions communes et qui peut donc aussi partager des luttes et des alliances communes (Astier Cholodenko, Matras et Topini 2019) :

« [Cela] a un sens de rassembler les revendications [...] parce que tous ces groupes sont touchés par les discriminations pour une même raison : leur non-conformité au modèle sexiste et binaire des sexes, des genres et des relations sexuelles et amoureuses. Ce sont des existences qui « menacent » les principes sur lesquels notre société repose : la prétendue naturalité des différences entre hommes et femmes (sans prise en compte des personnes intersexes et des personnes transgenres), la supériorité du masculin sur le féminin et la complémentarité des sexes/genres (couples hétérosexuel et monogame, à visée reproductive). » (Cottin 2019, p. 8)

En définitive, même s'il n'est pas exhaustif, cet acronyme permet de désigner adéquatement et de rassembler les personnes qui ne sont pas conformes aux normes de genre dominantes et il permet de représenter la fluidité qui existe dans les représentations des orientations affectives et sexuelles et des identités de genre (Mehra 2019), tout en ouvrant la possibilité à des alliances.

1.4.2 Orientation affective et sexuelle, identité de genre, expression de genre et rôle de genre

Afin d'éviter toute incompréhension, il me semble judicieux de clarifier les distinctions entre des termes qui sont souvent confondus, à savoir l'orientation affective et sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre et le rôle de genre.

L'orientation affective et sexuelle, plus souvent abrégée par le terme d'orientation sexuelle, désigne :

« l'attirance affective et physique qu'une personne éprouve pour une personne de l'autre sexe (hétérosexualité), pour une personne de même sexe (homosexualité), indifféremment pour des personnes des deux sexes (bisexualité) ou indépendamment du genre de la personne (pansexualité). » (Roux 2019, p. 30).

L'identité de genre peut être définie par :

« l'expérience intime et personnelle du genre, profondément vécue par tout·e un·e chacun·e, d'être un homme ; une femme ; pas uniquement femme ; ou pas uniquement homme ; les deux ; ou de ne pas se reconnaître du tout dans les genres homme/femme. »
(Roux 2019, p. 30).

Par conséquent, l'identité de genre peut correspondre au genre auquel un individu été assigné à la naissance ou non. Le sexe biologique entendu comme « les caractéristiques sexuelles physiques à partir desquelles sont différenciés les corps masculins et féminins : les chromosomes, les gonades, les taux d'hormones, les organes génitaux et certains aspects de la morphologie » n'est pas déterminant ici (Arvy 2017, p. 5). Lorsqu'on parle d'identité, « ce qui est déterminant est [...] plutôt le genre, c'est-à-dire la catégorie dans laquelle une personne a été placée légalement et socialement à sa naissance (après observation de ses organes génitaux externes) et qui oriente les attentes de son entourage envers elle » (Arvy 2017, p. 5). Autrement dit, le genre désigne le sexe social d'une personne et est le produit d'une construction sociale (Parini 2006). On trouve aussi la formule de sexe assigné à la naissance pour désigner le genre ou sexe social attribué de la sorte. En outre, lorsque « l'identité de genre d'une personne correspond au genre qui lui a été assigné à la naissance, [on parle de] personne cisgenre » (Arvy 2017, p. 5). Dans le cas contraire, on parle généralement de transidentité. Il est important de signaler ici que de nombreuses personnes ne se reconnaissent pas dans ces catégories et se considèrent alors comme non binaires, agenres ou encore *gender fluid* (Cottin 2019b).

Enfin, il faut encore introduire une clarification importante concernant le sexe biologique : de nombreuses études ont montré qu'il fallait appréhender le sexe biologique davantage comme un continuum que comme une donnée « naturelle » et fixe où seuls un sexe mâle et femelle existent avec leurs attributs anatomiques respectifs. On parle désormais de niveaux de sexuation et on sait qu'il existe une variété de possibilités de positionnement sur ce continuum (Cottin 2019b). Ainsi, les personnes intersexes sont des personnes nées « avec des caractéristiques sexuelles ne permettant pas une catégorisation conventionnelle stricte en tant que mâle ou femelle » (Arvy 2017, p. 55). En raison de cette ambiguïté ou non-conformité à la catégorisation conventionnelle, ces personnes sont souvent la cible de discriminations et de violences (interventions chirurgicales lourdes et mutilantes) (Arvy 2017 ; Cottin 2019b). Pourtant il faut souligner que la plupart des personnes – qui sont dans la norme – ne connaissent en réalité pas leurs propres niveaux de sexuation puisqu'elles ne l'ont jamais examinés (Arvy 2017).

On comprend donc que l'orientation sexuelle a davantage à voir avec la manière dont on choisit d'exprimer son attirance ou son désir pour d'autres personnes alors que l'identité de genre a trait à son auto-identification sur le spectre des identités et n'implique pas nécessairement une forme d'intimité avec une autre personne.

Enfin, l'expression de genre et le rôle de genre se situent encore à un autre niveau. Ils désignent respectivement :

« la manière dont une personne extériorise son identité de genre, à travers son comportement et son apparence physique : habillement, coiffure, maquillage, langage corporel, voix, etc. [Quant au] rôle de genre, [il] renvoie aux activités et comportements attendus socialement et considérés comme appropriés au genre auquel on est

identifié : attitudes, traits de personnalité, métiers, activités, influence sociale, compétences, etc. » (Arvy 2017, p. 7)

Ils sont aussi traversés par des injonctions ou des normes sociétales qui demandent d'adopter certaines expressions de genre ou rôles de genre en fonction du genre qui nous a été assigné à la naissance.

Selon la conception naturaliste de l'identité qui reste la conception la plus familière dans notre société, on pense que :

« [...] le sexe est naturel et se décline en deux et seulement deux catégories mutuellement exclusives, femelles et mâles [...], qu'il] détermine mécaniquement le genre social [et que] l'hétérosexualité est vue comme la confirmation éclatante de "la différence des sexes" ». (Falquet 2020, p. 19)

Cette conceptualisation – qui ignore la complexité de la réalité telle qu'expliquée ci-dessus – justifie la conception d'un monde binaire qui ne comprend que deux possibilités et surtout la hiérarchie entre les femmes d'un côté et les hommes de l'autre par un ordre naturel où les femmes sont naturellement inférieures aux hommes et nie toute existence qui n'entrent pas dans cette conception. Le simple fait de parler d'orientation sexuelle et d'identité de genre uniquement lorsqu'on aborde les expériences des personnes LGBTIQ+ plutôt que celles des personnes cisgenres est révélateur des oppressions systémiques contre les personnes LGBTIQ+ : « nous avons tous·te·x une orientation sexuelle et une identité de genre, même si la conformité à la norme sociale dominante nous évite de devoir la nommer » (Arvy 2017, p. 6).

Il peut paraître fastidieux d'opérer toutes ces distinctions. Pourtant, le langage a une importance cruciale et ces précisions dépassent une question d'esthétique. Le langage révèle des enjeux qui vont « du confort des personnes concernées à leur sécurité physique et psychique » (Cottin 2019b, p. 3). Avoir des termes précis sert en premier lieu aux personnes directement concernées, pour avoir des mots pour se dire (Cottin 2019b, p. 3) et non pas pour les réduire ou les enfermer dans de nouvelles catégories. Comme le dit bien Mady G. « nous définissons ces identités, mais elles ne nous définissent pas ». (G., Zuckerberg 2020, Introduction).

2. Diversité et inclusion dans les bibliothèques

Dans l'introduction de ce travail, j'ai montré que les personnes LGBTQ+ sont encore la cible de multiples formes de stigmatisation et de discrimination du fait de leur non-conformité à une identité de genre ou une orientation sexuelle dominante. Qu'en est-il au sein des bibliothèques ? Quels enjeux soulèvent l'inclusion des personnes et thématiques LGBTQ+ en leur sein ? Pour apporter quelques éléments de réponses, cette revue de la littérature revient d'abord sur plusieurs cas de censure ou de tentatives de censure auxquelles ont été confrontées les professionnel·le·x·s de l'information (2.1). Outre la littérature scientifique, il importe de se pencher sur la production des organisations professionnelles elles-mêmes qui donnent à voir un état des lieux des pratiques et des réflexions sur le sujet. Ces situations viennent interroger le positionnement des bibliothèques sur le développement de collections propres aux thèmes LGBTQ+ et sur l'accueil des publics LGBTQ+. Afin d'éclairer ces débats, j'examine ensuite différentes chartes qui guident l'action des bibliothèques et des professionnel·le·x·s de l'information afin de rappeler certaines valeurs, missions et rôles qui sont au cœur de ce métier (2.2.1), puis je précise le concept d'inclusion (2.2.2). Enfin, je présente les principaux points d'attention pour développer un accueil plus inclusif relevés dans la littérature, en les organisant en quatre axes qui constitueront la structure de mon analyse (2.3).

2.1 LGBTQ-phobies dans les bibliothèques

Chaque année, l'ALA, par le biais de sa section consacrée à la liberté intellectuelle, *the Office for Intellectual Freedom*, publie un rapport qui recense les cas de censure ou de tentatives de censure ayant lieu dans les bibliothèques des États-Unis. Outre les documents contestés, le rapport pointe aussi les actions de valorisation (tables thématiques, etc.) et les actions de médiation culturelle ayant fait l'objet de polémiques. Ces données sont récoltées dans tout le pays, par le biais des professionnel·le·x·s qui sont appelé·e·x·s à signaler les cas de contestation ou de censures auxquels ils ont été confronté·e·x·s et en collectant les informations publiées dans les médias. En 2019, l'ALA a recensé 377 cas de censure ou de tentatives de censure qui ont visé 566 titres, sur un ensemble de 607 médias (comprenant aussi les films, journaux) (ALA 2020). La censure peut venir de différents acteur·trice·x·s : autorités de tutelle, groupes de pression religieux, plaintes émanant du public, etc. L'association souligne que les tentatives de censures d'ouvrages mettant en scène des personnages LGBTQ+ ou abordant cette thématique ne cessent d'augmenter depuis les années 1990, période à laquelle elle a commencé à effectuer cette recension (ALA – Office for Intellectual Freedom [2020]). Cette année encore, il s'agit de la principale raison avancée pour censurer un document : sur les 10 livres les plus contestés, 8 d'entre eux l'ont été en raison d'un contenu ayant trait aux thématiques LGBTQ+, comme l'illustre bien la figure n°1 tirée de l'infographie qui synthétise les chiffres de 2019⁹, présentée dans la page qui suit.

⁹ Voir l'infographie complète dans l'annexe 1. Pour connaître les 10 livres, leur contenu et les raisons invoquées pour les contester, se référer à l'annexe 2.

Figure 1 : Les raisons invoquées par la censure



(ALA 2020b)

De plus, l'ALA souligne que les albums pour la jeunesse ayant trait à cette thématique sont particulièrement visés. L'argument avancé pour les contester est qu'ils seraient pornographiques ou inadéquats pour les mineur·e·x·s, ce qui, bien sûr, est erroné d'après l'association (ALA 2020).

2019 est loin d'être une année exceptionnelle ; les contenus LGBTQIA+ figurent régulièrement dans le top 10 des livres les plus contestés. Par exemple, le livre *Et avec Tango, nous voilà trois* de Justin Richardson, Peter Parnell et Henry Cole paru en 2005 a été le livre qui a fait l'objet du plus de contestations aux États-Unis entre 2006 et 2010 et il est régulièrement apparu dans le top 10 entre 2010 et 2017 (Gomez 2018). Cet album pour la jeunesse aborde la thématique de l'homoparentalité en s'inspirant de l'histoire vraie de deux manchots mâles du zoo de Central Park ayant couvé un œuf à tour de rôle. Symbole de la censure, il a aussi fait l'objet d'attaques à Singapour en 2014 où c'est la Bibliothèque nationale qui a choisi de le retirer des rayons en expliquant qu'il « offensai[t] une partie des usagers en propageant une vision anormale de la famille » (Vincy 2014, p. 1). La presse a enquêté et révélé que la décision avait été prise suite à des rapports internes demandant le retrait de ce type de documents et non pas suite à des plaintes d'usager·ère·x·s (Vincy 2014). En Italie également, cet album jeunesse – parmi d'autres sur l'homoparentalité – a été visé par le maire de Venise qui a demandé aux écoles et crèches de retirer ce document de leur collection, expliquant qu'il revenait aux parents d'éduquer les enfants sur ces thématiques (Durand 2015).

Concernant la programmation culturelle, l'ALA relève aussi une augmentation d'attaques contre les *Drag Queen Story Hours*, soit des lectures pour les enfants animées par des Drag Queen. Ici, comme le dit bien l'ALA, c'est moins le contenu des documents lus qui sont visés que les personnes qui les lisent (ALA – Office for Intellectual Freedom [2020]), comme l'illustre la figure n°2 qui suit.

Figure 2 : Nombre de contestations des *Drag Queen Story Hours* en 2019



(ALA 2020b)

Afin de contrer ces tendances, l'ALA organise chaque année la *Banned Books Week*, durant laquelle elle promeut les ouvrages qui ont fait l'objet de contestation ou de restriction (ALA 2012). Cette initiative a tout de même un impact non négligeable et permet de rendre visible ces documents et les attaques dont ils font l'objet puisque l'ALA estime à 2.8 milliards le nombre de lecteur·trice·x·s touché·e·x·s par le biais de la couverture médiatique de cette semaine (ALA 2012). A ce titre, sans bien sûr vouloir atténuer ou excuser les actes de censure, il s'agit aussi de rappeler que lorsque ces documents ou ces activités font l'objet de contestation, cela donne parfois l'occasion à la profession ou au public de se mobiliser pour soutenir les professionnel·le·x·s ou les institutions ciblées.

Certes, le contexte nord-américain est très différent du contexte européen ou suisse. Toutefois, on trouve des cas similaires plus proches de nous et même en Suisse. Certains événements font d'ailleurs fortement écho aux exemples cités ci-dessus. Ainsi, en France, un ouvrage pour la jeunesse basé sur la même histoire mais publié en 2010 par Béatrice Boutignon, *Tango a deux papas*, a aussi fait l'objet de polémiques (Combet 2014) et a conduit à la mise à pied d'une bibliothécaire en 2014. Celle-ci avait réagi à la demande de la municipalité de retirer ce livre, réédité en 2014, des têtes de gondoles de la médiathèque de La Madeleine. La bibliothécaire a contesté sa mise à pied au tribunal de Lille et a obtenu réparation en 2017 seulement (Lacour 2017). Toutefois, loin de s'arrêter là, la municipalité a fait recours à la Cour d'appel de Douai. Le 5 février 2020, la Cour a confirmé le premier jugement (Guchereau 2020). Si la bibliothécaire a finalement obtenu gain de cause dans cette affaire, je tiens à souligner que la procédure judiciaire a duré six ans. On imagine aisément le poids qu'une telle expérience peut représenter au quotidien. Plus encore, on peut supposer que le récit de tels événements a aussi un impact sur les autres professionnel·le·x·s et pourrait les décourager à s'emparer d'une quelconque manière que ce soit de ce sujet.

Autre exemple plus récent, qui fait écho aux constats dressés dans le rapport de l'ALA, les attaques dont la bibliothèque Louise Michel à Paris a fait l'objet pour sa seconde édition de l'heure de conte *Drag Queen*, organisée dans le cadre de la *Queer Week* en 2019 (ABF 2019). Ciblée par des attaques virulentes et très nombreuses sur son compte *Twitter*, la bibliothèque a été contrainte de le fermer et a porté plainte avec le soutien de sa municipalité¹⁰. Ces heures

¹⁰ Entretien avec Mélanie Mesquita et Camille Vroman, bibliothécaires à Louise Michel (Paris), 2 juillet 2020.

du conte font régulièrement l'objet d'attaques. Ainsi, en Suisse, la bibliothèque de Vevey a aussi voulu organiser de tels contes dans le cadre de son programme « Culotté », dédié aux sexualités, prévu pour le premier semestre 2020. Une interpellation au Conseil municipal a été déposée afin de questionner la légitimité de cette activité¹¹.

Livres vandalisés, pages arrachées, livres dissimulés, volés ou retirés des rayons, documents soumis au contrôle parental, ou même brûlés, les tentatives de censure ou la censure peuvent prendre différentes formes (ALA 2019). Loin de se limiter à des attaques explicites, la censure peut aussi prendre des formes plus pernicieuses. Je pense par exemple aux cas où l'acquisition d'un document est abandonnée ou même pas envisagée. Ainsi, Peggy Kaney, bibliothécaire responsable du secteur jeunesse dans une bibliothèque publique située dans un État conservateur des États-Unis raconte les événements qui l'ont conduit à ne pas aller au terme du processus d'acquisition d'un roman pour adolescent·e·x·s, *Rainbow Boys* de Alex Sanchez (Kaney 2012). Entre autres thèmes classiques de ce type de littérature, ce roman raconte une histoire d'amour homosexuelle. Ayant déjà été confrontée à des plaintes de la part de certain·e·x·s usager·ère·x·s à propos de ce type de documents, Peggy explique comment elle renonce à acheter ce roman, de peur des réactions négatives potentielles. Elle explique bien que si les personnages n'avaient pas été gays, elle n'aurait pas hésité une seule seconde à acheter ce roman et que sa décision a été motivée par la peur, le manque de courage et non pas le fait qu'elle désapprouve elle-même cette orientation sexuelle. Pourtant, elle sait que la demande pour ce type de documents existe de la part de son public. Elle termine son témoignage en insistant sur les conséquences de son acte :

« It was irrelevant that my heart was in the right place, that I had not had any personal problems with including the material – my decision not to purchase the book was self-censorship. My self-censorship based on my fear resulted in a lack of materials for people who wanted and needed them and was detrimental to the goal of building a library collection that truly served the whole community. » (Kaney 2012, p. 17)

Cet exemple montre bien comment des professionnel·le·x·s, bien que de bonne volonté, peuvent en arriver à s'autocensurer et comment ce mécanisme conduit *in fine* à un vide injustifié dans la collection, privant ainsi une partie du public des documents dont il aurait besoin.

On constate donc qu'il s'agit d'un thème encore tumultueux dans les bibliothèques. En témoigne aussi le dernier exemple suivant. Bien qu'anecdotique au vu des réponses positives reçues¹², dans le cadre de ma recherche pour interroger des bibliothécaires ayant mis en place des mesures inclusives visant les personnes LGBTIQ+ en Suisse romande, j'ai reçu un message désapprobateur suite à la diffusion de mon appel à entretien sur la liste de diffusion suisse des spécialistes en information documentaire. Ce message m'expliquait sans préambule et en lettres capitales qu'il s'agissait d'un « thème sans importance ». Le simple fait de mener une recherche sur le sujet serait ainsi susceptible de contrarier certaines personnes¹³. Bien que cela dépasse le cadre de ce travail, il me semble que pour prolonger

¹¹ Entretien avec la médiathèque de Vevey, juillet 2020.

¹² Voir la partie 4.1 pour la présentation de l'échantillon.

¹³ Les sujets de mémoire présentés dans le cadre du Master en Sciences de l'information de la HEG sont extrêmement variés. Or, selon la coordination du Master, c'est la première fois qu'un sujet suscite une telle réaction, ce qui montre encore à quel point il s'agit là d'un « non-sujet » pour certain·e·x·s professionnel·le·x·s de l'information et que des formes d'homophobie sont à l'œuvre.

ce bref panorama de la censure sur ces questions, il serait aussi intéressant d'examiner si des formes de discrimination se situent à d'autres niveaux, par exemple entre les professionnel·le·x·s mêmes. Comme dans d'autres environnements professionnels, il serait intéressant de voir dans quelle mesure les personnes concernées sont à l'aise pour aborder ces questions sur le lieu de travail ou par exemple pour faire leur coming out.

Ces quelques exemples interpellent et illustrent bien qu'il s'agit d'un sujet encore conflictuel. Ils m'ont amenée à explorer plus finement le positionnement des bibliothèques et bibliothécaires de Suisse sur ces questions, ce à quoi je m'emploierai dans l'analyse¹⁴. De plus, ils invitent à réfléchir à des mesures pour se prémunir face à ce type de contestations et pour dépasser ces formes d'autocensure. C'est ce que j'esquisserai dans le chapitre propre aux recommandations¹⁵. Enfin, ils montrent comment la mise en application de certaines valeurs qui guident le travail des bibliothécaires peut être sujette à interprétations variables et à quel point ces valeurs sont contestées par une partie de la société. Dans ce cadre, on comprend que la réalisation d'une bibliothèque accueillante et inclusive pour les publics LGBTQ+ est un sujet loin d'être résolu. Dans la partie qui suit, afin de mieux comprendre comment les bibliothèques peuvent se positionner sur cette question, je propose d'apporter des premiers éléments de réponse en examinant les valeurs, missions et rôles qui peuvent renseigner sur la question de l'inclusion.

2.2 Bibliothèques, accueil et inclusion

A propos de l'inclusion des publics LGBTQ+, je passe en revue les lignes directrices qui guident les bibliothèques et les professionnel·le·x·s dans leur action. En particulier, j'examine comment elles adressent la question de la diversité. Ensuite, je définis le concept d'inclusion sur lequel je m'appuierai dans la suite de ce travail.

2.2.1 L'accès à l'information au cœur des missions des bibliothèques

En Suisse, le code d'éthique de *Bibliosuisse*¹⁶, l'association suisse des bibliothécaires, fixe les principes directeurs qui guident ses membres, mais aussi tou·te·x·s les professionnel·le·x·s de l'information travaillant en Suisse. Basé sur le Code d'éthique de l'IFLA « dont il partage l'esprit et les valeurs [...], ce code s'appuie sur les [deux] convictions suivantes :

- Le partage des idées et des informations est fondamental dans une société démocratique
- Les services documentaires et les professionnels de l'information ont pour rôle principal d'optimiser l'accès à l'information et de la diffuser auprès des usagers, qui sont leur raison d'être. Fournir des prestations documentaires dans l'intérêt du bien-être social, culturel et économique est au cœur des préoccupations des professionnels de l'information. C'est pourquoi ils portent une responsabilité sociale ». (Bibliosuisse 2014, p. 1)

Le code précise que les professionnel·le·x·s de l'information « ont pour mission fondamentale d'assurer l'accès à l'information à tous ». Pour cela, iels « rejettent toute interdiction ou restriction de l'accès à l'information et aux idées, particulièrement par la censure ». (Bibliosuisse 2014, p. 2).

¹⁴ Cf. chapitre 4.

¹⁵ Cf. chapitre 5.

¹⁶ Je me base ici sur la dernière version du code d'éthique publiée, à savoir celle de 2014. Une mise à jour est prévue pour l'année 2021 (Gorin, Cevey 2020).

Le code n'utilise pas le terme d'inclusion mais emploie le terme d'intégration. Il stipule que pour « promouvoir l'intégration et [...] combattre l'exclusion, les professionnels de l'information s'assurent qu'ils fournissent des services équitables sans aucune discrimination et que toute personne ait le droit d'accéder à l'information » (Bibliosuisse 2014, p. 2). A ce sujet, il précise que les professionnel·le·x·s « sont spécialement attentifs aux publics spécifiques qui nécessitent une protection particulière », sans toutefois préciser de quels publics il s'agit.

Enfin, le code dispose d'une partie sur la neutralité et indique que les professionnel·le·x·s « sont strictement tenus à la neutralité et à l'impartialité en matière de collections, d'accès et de services. Ils recherchent donc le meilleur équilibre possible dans la constitution des collections et dans la conceptualisation des services d'accès à l'information. » (Bibliosuisse 2014, p. 3).

On comprend que la question de l'accessibilité de l'information est au cœur de la mission des bibliothèques et qu'elle s'accompagne étroitement d'un principe de non-discrimination. De plus, fournir une collection qui représente la société dans toute sa diversité et avec une pluralité de points de vue est également essentiel.

La lecture de ces quelques éléments contribue à éclairer le rôle des bibliothèques en matière d'inclusion des publics. Avant d'examiner plus en détail ce que recouvre la notion d'inclusion, je souhaite brièvement mettre en perspective le code d'éthique suisse avec les directives en œuvre dans d'autres pays. Comme l'explique bien l'ALA, les codes donnent souvent des principes directeurs généraux, mais ils laissent souvent place à une marge d'interprétation assez importante quant à l'application concrète de ces principes (ALA 2019b). C'est pourquoi, lorsque cela était possible, j'ai aussi retenu des documents d'application plus précis ayant trait à la notion de diversité. Pour cela, je me suis penchée sur les chartes suivantes :

- A l'international : *le code d'éthique de l'IFLA pour les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information* (2012) ; *le Manifeste Internet IFLA* (2014) ;
- Aux États-Unis : *The Library Bill of Rights* (2019) de l'ALA ; et son document d'interprétation : *Access to Library Resources and Services Regardless of Sex, Gender Identity, Gender Expression, or Sexual Orientation: An Interpretation of the Library Bill of Rights* (2020) ;
- En France : *le code de déontologie du bibliothécaire* de l'ABF (2003) ; *la Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques* de l'ABF (2018).

Pour chaque organisation, je propose d'examiner les trois dimensions que j'ai identifiées dans le code d'éthique suisse, qui viennent éclairer la notion d'inclusion : accessibilité, non-discrimination et neutralité. Concernant le principe de non-discrimination, j'ai regardé plus spécifiquement si le critère de l'identité de genre et d'orientation sexuelle est mentionné explicitement dans ces documents ou non. Le tableau qui suit résume les résultats trouvés.

Tableau 1 : Comparaison des chartes relatives à l'inclusion

		Bibliosuisse	IFLA	ALA	ABF
Accessibilité		X	X	X	X
Non-discrimination	Avec mention explicite de l'identité de genre et de l'orientation sexuelle		X	X	X
	Sans mention explicite de l'identité de genre et de l'orientation sexuelle	X			
Neutralité		X	X	X	X

(Swali 2020)

En parcourant ces différentes chartes, on constate qu'elles s'accordent sur les principes directeurs de base. En revanche, il me semble intéressant de relever qu'on trouve explicitement la mention de l'identité de genre et de l'orientation sexuelle comme facteur – parmi d'autres – de discrimination dans tous les codes, à l'exception du code d'éthique suisse. En effet, que ce soit dans les codes généraux ou dans les directives d'application des autres organisations, on trouve – peu ou prou – la liste suivante :

« Afin de promouvoir l'intégration et d'éradiquer la discrimination, les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information s'assurent que le droit d'accéder à l'information est accordé à tou(te)s et que des services équitables sont délivrés à chacun(e), quels que soient son âge, sa nationalité, ses convictions politiques, ses capacités physiques ou mentales, son identité de genre, son patrimoine, sa formation, son revenu, son statut d'immigré(e) ou de demandeur ou de demandeuse d'asile, sa situation de famille, son origine, son appartenance ethnique, sa religion ou son orientation sexuelle. »
(IFLA 2012)

Il me semble que ces organisations étrangères ont ainsi pointé certains facteurs de discrimination systémique, en cherchant à les rendre visibles et en évitant de laisser libre cours à une interprétation biaisée de ces principes. Parmi eux, on trouve l'identité de genre et l'orientation sexuelle explicitement signalés. L'ALA qui est la première organisation professionnelle à s'être dotée d'un groupe d'intérêt dédié aux publics LGBTQ+, le *Rainbow Round Table*¹⁷, est particulièrement attentive et engagée sur ces questions. A titre d'illustration, en 2019, l'ALA a mis sur pied des ateliers pilotes de sensibilisation destinés aux professionnel·le·x·s sur les questions d'équité, de diversité et d'inclusion (ALA 2020). Le 23 juin 2020, elle a tenu à souligner son engagement contre les discriminations à l'égard des personnes transgenres dans un communiqué affirmant les droits des personnes transgenres dans les bibliothèques (ALA 2020d), communiqué traduit et repris à son compte par la *Commission Légothèque* de l'ABF (Chaimbault-Petitjean 2020).

Toutefois, si ces documents placent la question de l'accessibilité au cœur de la mission des bibliothèques, on peut se demander comment préciser les conditions qui sous-tendent un véritable accès à l'information et aux services fournis par les bibliothèques. Que signifie plus précisément inclure des publics sans aucune discrimination ?

¹⁷ Voir Introduction, point 1.1.2.

2.2.2 Inclusion

Selon la *Commission Légothèque*, l'inclusion peut être définie comme la « dynamique permettant à chaque enfant et chaque adulte d'être accompagné et valorisé dans ses modes d'expression et dans sa culture » (ABF – Légothèque 2017, p. 2). En 2015, la revue *Bibliothèque(s)* de l'ABF (Verneuil 2015) consacre un dossier à l'inclusion et offre ainsi une caractérisation plus fine de ce concept appliqué aux bibliothèques. Ainsi, selon l'anthropologue Charles Gardou cité en introduction de ce dossier, une société inclusive peut être définie par cinq principes, que je résume ainsi :

- Nécessité de partager un patrimoine commun pour tous les individus qui composent une société ;
- Conjuguer les singularités sans les essentialiser ;
- Refuser « l'infra-humanisation », par ex. en utilisant un vocabulaire dépréciatif (anormal, débile, diminué...) qui contribue au maintien en état d'infériorité des personnes fragilisées ou marginalisées ;
- Défendre le droit d'exister aux personnes fragilisées, en reconnaissant leurs désirs et en les prenant comme sujets et acteurs de leur propre histoire ;
- Défendre le principe d'équité, soit optimiser les ressources propres de la personne, sa motivation, sa capacité d'agir, de s'autodéterminer en faisant tomber les barrières et les freins à travers différents dispositifs.

Plus encore, il s'agit d'adopter une posture qui mette véritablement les publics au centre de l'action de la bibliothèque. Les coordinateur·rice·x·s du dossier expliquent ainsi :

« Il ne s'agit pas d'intégration. Dans la logique du concept d'intégration, c'est à la personne de s'adapter pour intégrer la société et ses règles, de gommer ses traits culturels et ses différences considérés comme excluants. Le concept d'inclusion inverse le vecteur en demandant cette fois à la société, et donc à la bibliothèque, de s'adapter pour intégrer l'ensemble des personnes avec leurs différences culturelles, physiques et sociales. »
(Chaimbault-Petitjean, Andissac in Verneuil 2015, p. 10)

Pour la suite de mon propos, il me semble important de relever les trois éléments suivants induits par cette vision de l'inclusion. En premier lieu, s'adapter à ses publics demande d'une part de les connaître, de mieux comprendre leurs réalités et leurs besoins et surtout, ceci passe par la nécessité de s'appuyer sur eux, soit de construire « avec [eux] et non pour [eux] »¹⁸ (Chaimbault-Petitjean, Andissac in Verneuil 2015, p. 12). Il s'agit donc de *partir du point de vue* des usager·ère·x·s pour développer des collections et des services qui répondent adéquatement à leurs besoins (Mehra 2019).

En deuxième lieu, on comprend qu'il s'agit de dépasser la seule considération des collections et de prendre en compte d'autres dimensions du travail de bibliothécaire pour mettre pleinement en œuvre le principe d'inclusion. Jessa Lingel explique bien ce point:

« Although classic library literature has a tendency to categorize a library's ethical responsibility in terms of its collection (of books and media), this view narrows the radical capacity of the library. In addition to (and crucially, not instead of) asking whether a library is inclusive because it collects books that speaks to the marginalized experience, we must also (re)consider lending policies, classification schemes, and staffing demographics. [...] Put another way, inclusiveness means thinking about materials

¹⁸ C'est moi qui souligne.

we collect, as well as decisions about staffing, scheduling, and architecture. »
(Lingel in Mehra 2019, p. xvi)

Il s'agit donc d'appréhender et d'examiner le métier de bibliothécaire dans toute sa complexité. C'est pourquoi, comme mentionné dans l'introduction de ce travail¹⁹, je n'ai pas réduit mon analyse strictement à l'examen des collections.

En troisième lieu, cette vision implique de tenir compte de la diversité des publics, plutôt que de chercher à neutraliser ou lisser les singularités, et ce, bien sûr, sans les stigmatiser. Pour la *Commission Légothèque* « accueillir les publics sans discrimination nécessite de considérer l'hétérogénéité des publics accueillis » (De Souza, 2020). On comprend que l'exercice peut s'avérer complexe et qu'il soit nécessaire de s'appuyer précisément sur les premier·ère·x·s concerné·e·x·s pour éviter toute forme de maladresse. Cette vision est partagée par l'ALA. Dans son rapport 2020 sur la situation des bibliothèques états-uniennes, l'ALA caractérise le principe d'équité en soulignant la prise en compte consciente des inégalités ou facteurs de discrimination systémiques dont certaines populations sont la cible :

« Equitable access means more than equality. It includes working to make sure community members have all the resources they need. These needs may differ as a result of their race and ethnicity, religious beliefs, sexual orientation, gender identification, socioeconomic status, or physical ability. »
(ALA 2020, p. 20)

Selon ces deux organisations, il est donc nécessaire de prendre au sérieux ces facteurs de discrimination dans la construction d'un accueil qui se veut inclusif.

Afin de concrétiser ce principe, toutes deux invitent les bibliothèques à adopter un positionnement plus affirmé, voire plus engagé ou militant. Ainsi, la *Commission Légothèque* conclut son retour sur la journée d'étude sur l'accueil des publics sans discrimination en insistant sur l'idée selon laquelle « s'inscrire dans une démarche inclusive modifie les postures professionnelles : une politique documentaire plus ouverte, une politique d'accueil plus volontariste, une action culturelle plus inclusive » (De Souza, 2020).

Cela demande aux bibliothécaires de s'impliquer plus activement et d'être agissant·e·x·s :

« Librarians must be proactive in their support of marginalized communities, including LGBTQ+ individuals by making their facilities usable, training their staff to be welcoming, promoting services that are inclusive, and creating collections that are encompassing. »
(Braquet in Mehra 2019, p. 55)

Mettre ce principe en action demande ainsi de repenser le métier dans sa globalité. On peut aussi d'ores et déjà imaginer que sa mise en application peut entrer en tension avec le principe de neutralité, lorsque celui-ci est interprété comme la volonté de mettre tout le monde sur un pied d'égalité sans tenir compte des privilèges dont bénéficient pourtant une partie du public. Avec la *Commission Légothèque*, je trouve intéressant de se demander si « [a]ccueillir les publics sans discrimination doit [...] être synonyme de neutralité, d'homogénéité (du service public, des offres – culturelles, documentaires, de services) ? Ou, au contraire, développer l'inclusion s'accompagne-t-il d'un engagement plus marqué de la part des professionnel·les ? » (De Souza, 2020). La partie qui suit s'attache à examiner cette idée plus concrètement.

¹⁹ Cf. partie 1.3.

2.3 Principaux points d'attention

Dans cette partie, je propose d'examiner les principaux points d'attention relevés par la littérature académique et la production professionnelle pour favoriser un accueil plus inclusif des publics LGBTQ+ au sein des bibliothèques. Comme le dit bien Winkelstein, l'accueil est composé d'une myriade d'éléments : « les relations usager·ère·s et bibliothécaires se créent à travers les collections, la signalétique, l'attitude interpersonnelle, les programmes culturels, les ressources, les animations et les interactions quotidiennes » (Winkelstein in Agié-Carré, Légothèque 2017, pp. 66-67). Cette revue de la littérature m'a permis d'appréhender la complexité d'une réflexion sur l'accueil et de dégager les quatre grands axes à explorer et approfondir lors de mon enquête en Suisse romande.

2.3.1 Collections

La littérature souligne l'importance que peuvent jouer les documents – quel que soit le type de médias (essais, analyses, romans, films de fictions, témoignages, etc.) – dans la construction de soi et la compréhension du monde qui nous entoure (Chapman 2014 ; Montague, Latham 2019). Que ce soit pour les enfants ou les adultes, les bibliothèques ont donc pour rôle de fournir une diversité de représentations, ce qui renvoie au principe de pluralité des collections. Comme tout autre lecteur·trice·x, les publics LGBTQ+ doivent pouvoir trouver des documents qui parlent de leurs vécus, qui racontent leurs luttes, qui leur fournissent des informations mises à jour et adaptées à leurs conditions d'existence et des histoires avec des personnages auxquels s'identifier. Or, s'il est plus aisé de trouver des documents sur ces thématiques qu'il y a quelques années, la littérature pointe encore des écueils dans l'offre généralement proposée par les bibliothèques : manque de finesse dans la représentation des identités plurielles qui composent la constellation LGBTQ+, pauvreté de l'offre en littérature jeunesse, manque de représentations positives, faible proportion d'histoire de fictions dans lesquelles le propos n'est pas exclusivement centré sur cette thématique mais où il s'agit d'un élément de l'histoire au même titre qu'un autre – autrement dit des documents dans lesquels être LGBTQ+ n'est pas appréhendé comme un problème mais comme une caractéristique comme une autre, etc. (Agié-Carré, Légothèque 2017 ; Benyamina 2013 ; Donnezan 2019 ; Mehra 2019 ; Montague, Latham 2019). Sans entrer plus dans les détails, quel que soit le pan de la collection étudiée, à l'image de la situation au sein de la société, il s'agit encore d'une thématique largement invisibilisée, comme l'explique Bharat Mehra :

« Use of the term « invisibilized » draws attention to the reality of the LGBTQ+ invisibility that has been intentionally created and imposed over the years on every aspect of information provision thanks to the dictum of social mores, religious values, and/or sociocultural and sociopolitical factors associated with perpetuating heteronormativity as an all-encompassing human condition. [...] The LIS professions and their institutions of privilege have not been immune from these effects. » (Mehra 2019, p. 33)

La marge de progression est, par conséquent, encore importante pour construire des collections moins hétérocisnormées, non seulement pour les personnes directement concernées, mais aussi pour tous les publics : la diversité de l'offre ne se limite en effet pas aux seul·e·x·s concerné·e·x·s, mais s'adresse à toute personne intéressée par ces thématiques et a simplement vocation à s'approcher d'une représentation plus proche de la réalité. Afin d'améliorer cette situation, plusieurs pistes sont mentionnées dans la littérature pour travailler au développement de collections plus diverses (Agié-Carré, Légothèque 2017 ;

ALA – GLBTRT 2016 ; Benyamina 2013 ; Donnezan 2019). On peut intervenir sur deux niveaux :

- Construction de la collection :
 - Se doter d'une politique documentaire plus ciblée ;
 - Développer et diversifier les outils de veille en s'attachant à relever aussi les sources de prescription moins classiques (blogs, réseaux sociaux militants etc.) ;
 - Dédier un budget d'acquisition propre pour le développement de ces collections.
- Organisation et signalement de la collection :
 - Retravailler l'indexation pour que le vocabulaire soit plus pertinent et moins stéréotypé ;
 - Se doter d'un fonds dédié (via un espace dédié, une ou plusieurs étagères spécifiques etc.) ;
 - Signaler les documents à l'aide de pictogrammes apposés sur les tranches.

Je souhaite m'arrêter sur deux dimensions qui sont débattues dans la littérature et qui font échos aux hésitations rencontrées lors des entretiens, que ce soit avec les professionnel·le·x·s ou les publics.

Tout d'abord, la question de savoir s'il est plus pertinent de fondre les documents traitant de thèmes LGBTIQ+ dans le reste de la collection ou de leur accorder un espace dédié fait débat. Leur attribuer un espace dédié est une mesure visant à les rendre visible et les valoriser, en revanche, cette mesure est également critiquée par certain·e·x·s qui y voient une manière de séparer, voire d'ostraciser ces documents et en définitive les publics concernés (Benyamina 2013 ; Donnezan, 2019). Renan Benyamina résume très bien ce point dans la question suivante : « comment visibiliser sans isoler, repérer sans stigmatiser ? » (2013, p. 33). A cette première discussion s'ajoute la crainte formulée par les professionnel·le·x·s que les lecteur·trice·x·s ne soient pas suffisamment à l'aise pour se diriger vers ces espaces, de peur de se faire remarquer sans le désirer (Donnezan 2019).

Face à cette difficulté, les professionnel·le·x·s qui ne souhaitent pas ou n'ont pas la possibilité de développer une étagère dédiée, trouvent d'autres moyens de signalement : l'indexation bien sûr – avec tous les écueils qu'elles présentent actuellement – et les pastilles, autocollants ou tampons avec un symbole LGBTIQ+ (drapeau arc-en-ciel, etc.) apposés sur la tranche ou dans les premières pages du livre. Or, ces deux mesures contiennent aussi leur lot de difficultés : tout d'abord, outre un vocabulaire encore trop peu développé sur les thématiques LGBTIQ+, l'indexation de la fiction en particulier suscite des réticences au sein de la profession qui y voit des problèmes d'ordre philosophique (qu'est-ce que de la littérature LGBTIQ+ ?, pourquoi réduire un roman à cette catégorie, etc ?) (Benyamina 2013, Cochin 2020). De plus, l'usage de la pastille peut être perçu comme une marque de stigmatisation et surtout, certain·e·x·s estiment qu'elle porte le risque de dévoiler l'orientation et l'identité de genre d'une personne en « l'outant » :

« Identifying books with a GLBT label may prevent library users from accessing them for fear of being outed. Interfiling GLBT materials can be a positive move for libraries; when these materials are placed alongside other books and materials, GLBT users feel welcomed and not ostracized. »
(ALA – GLBTRT 2016, p. 6)

A mon sens, la question se pose plus spécifiquement pour les jeunes : que se passe-t-il en effet lorsque la personne rentre chez elle, si elle n'en a pas encore informé ses parents ?

Si le groupe LGBTIQ+ de l'ALA défend ce dernier point avec vigueur, ces deux dimensions sont encore discutées dans la littérature et il apparaît qu'aucun consensus ne se dégage. Il s'agira donc de chercher à mieux saisir le point de vue des professionnel·le·x·s et des publics en Suisse sur ces questions en particulier.

2.3.2 Médiation

Le second axe que l'on peut dégager de la littérature concerne les actions de médiation qui visent à rendre visible ces thématiques (ALA – GLBTRT 2016 ; Benyamina 2013 ; Donnezan 2019). Ces actions peuvent être structurées selon les trois principales formes suivantes :

- Valorisation des documents :
 - Concevoir et diffuser des bibliographies thématiques ;
 - Réaliser des sélections thématiques sur ces sujets (tables, sélections digitales, etc.).
- Activités de médiation :
 - Organiser des actions en marge de dates clés ou de l'actualité, mais intégrer aussi cette thématique dans les actions de médiation habituelles de la bibliothèque (heure du conte, conférences, etc.) ;
 - Privilégier les partenariats avec des organisations LGBTIQ+.
- Communication autour de ces thèmes via les différents canaux de diffusion propres à chaque bibliothèque ou institution (site internet, flyers, réseaux sociaux, newsletters, etc.)

Bien que cet axe suscite moins de débats dans la littérature, on peut toutefois relever les éléments saillants suivants. Il est encore nécessaire de développer les actions de médiation autour de cette thématique, qui restent encore marginales en Europe (Donnezan 2019). Selon l'ALA, il est crucial que ce thème fasse partie de la panoplie des actions de médiation d'une bibliothèque, et ce quel que soit le type de bibliothèque :

« GLBT community members may not be aware of the materials available to them at your library, so specialized promotion and outreach will raise awareness and highlight the diversity of library resources. It is vital to hold programs and events for GLBT users and families »
(ALA – GLBTRT 2016, p. 3)

Cette position renvoie au concept d'inclusion tel que je l'ai défini plus haut : il s'agit d'*aller vers* le public, plutôt que d'attendre qu'il devine par lui-même que la bibliothèque possède des ressources qui pourraient l'intéresser. Les actions de valorisation constituent donc un signal – parmi d'autres – pour développer un accueil plus inclusif. Toutefois, pour des raisons qui ne sont pas seulement propres au sujet qui nous occupe ici, la diffusion et la communication des bibliothèques sont encore peu développées, en témoigne par exemple le manque de diffusion des bibliographies thématiques, ayant pourtant demandé un travail important en amont (Benyamina 2013 ; Donnezan 2019). De plus, le manque de communication autour des tels événements s'explique en partie par la crainte des professionnel·le·x·s de s'exposer à des critiques de la part de certains usager·ère·x·s ou de leur autorité de tutelle ; craintes qui sont

dans la plupart des cas injustifiées puisque « pour la majorité des animations [...], la réception du public est très positive » (Donnezan 2019, p. 65).

2.3.3 Accueil

Le troisième axe auquel il s'agit de prêter attention concerne l'accueil des lecteur·trice·x·s. Selon la littérature, les personnes qui s'identifient comme LGBTQ+ adoptent, très souvent, une attitude de vigilance constante quant à l'environnement qui les entoure (Agié-Carré, Légothèque 2017 ; Mehra 2019). Ce point interpelle et je souhaite le relever car il s'agit d'une dimension qui est aussi ressortie lors des entretiens²⁰ et que Bharat Mehra précise ainsi :

« Why do I use the word “shockingly” to capture this present-day moment of LGBTQ+ marginalization in today’s society across every corner of the globe? Because, we assume that in our so-called enlightened cultures that our politicians and leaders do not hesitate to speak about in glorious terms, the reality that a segment of the population marked by their sexual orientations/gender identities has to constantly watch over their shoulders and “walk on eggshells” not knowing when their lives, their securities, and everything of who they are as human beings, can get threatened and taken away, is a phenomenon that is, indeed, shameful and shocking. » (Mehra 2019, p. 4)

Le développement d'un accueil plus inclusif passe par de multiples dimensions. Le simple fait de proposer une collection et d'organiser des actions de médiation sur ces thématiques comme décrit dans les deux points précédents constituent aussi des signaux d'inclusion. Dans cette partie, je souhaite toutefois me concentrer sur des aspects qui relèvent plus directement de ce que l'on peut appeler l'accueil dans l'espace physique de la bibliothèque (source : ALA – GLBTRT 2016 ; Cochin 2020) :

- Les interactions avec le personnel :
 - Proposer des formulaires administratifs (carte de lecteur·trice·x, inscription à un événement, etc.) neutres ou non genrés et offrant la possibilité d'ajouter un prénom d'usage ;
 - Travailler le langage oral : utiliser des formulations qui évitent de mégenrer les personnes²¹ ou de supposer leur situation familiale (par ex : demander à un enfant si *ses parents ou un adulte* l'accompagne plutôt que de parler sans préambule de *son papa ou sa maman*) ;
 - Afficher un statut d'allié·e·x (badges, personnes référentes) pour faciliter les demandes de conseils.
- L'agencement de l'espace, en particulier :
 - Pourvoir l'accès à des toilettes non genrées ou inclusives ;
 - Donner des signaux positifs via l'affichage.
- Le sentiment de sérénité :
 - Offrir un espace où les publics se sentent légitimes, à leur place ;
 - Offrir un espace sûr où il est possible de baisser la vigilance.

Ce dernier point est particulièrement complexe et relève en définitive des autres facteurs relevés. Donnezan souligne à juste titre que la complexité réside notamment dans le fait qu' « il s'agit d'un public invisible, c'est-à-dire un public dont les besoins ne vont pas être automatiquement visibles et un public qui ne va pas forcément demander l'aide des

²⁰ Cf. partie 4.2.2.3.

²¹ Utiliser un genre dans lequel la personne à qui l'on s'adresse ne se reconnaît pas.

bibliothécaires » (2019, p. 21). Par conséquent, il s'agit de contribuer le plus possible à lui rendre cette tâche moins ardue. Ces éléments constituent de bonnes pistes pour améliorer l'accueil, toutefois il peut être utile de les préciser encore : comment concrètement rendre un espace plus sûr ? Quelles sont les différences entre des toilettes neutres ou inclusives ? Comment afficher concrètement un statut d'allié·e·x ? C'est ce que j'ai souhaité explorer plus en détail au cours des entretiens.

2.3.4 Gouvernance

Enfin, le quatrième axe identifié au cours de mes lectures concerne les mesures propres à la gouvernance des bibliothèques et des institutions auxquelles elles sont rattachées. Plusieurs actions peuvent être entreprises à ce niveau pour favoriser l'inclusion des publics LGBTQ+ au sein des bibliothèques (ALA – GLBTRT 2016 ; Benyamina 2013 ; Donnezan 2019, Roux 2019). Voici les pistes que j'ai retenues :

- Chartes : ancrer la non-discrimination et l'accueil de ces publics dans les chartes et documents directeurs guidant l'action des bibliothèques ;
- Formation et sensibilisation des professionnel·le·x·s sur ces enjeux : leur donner les connaissances nécessaires et des outils adéquats ;
- Favoriser la création de groupes d'intérêts spécifiques ;
- Adopter un positionnement public des institutions, par exemple via des prises de positions ;
- Développer des politiques d'engagement et un environnement de travail inclusif pour les professionnel·le·x·s LGBTQ+.

Un élément frappant qui apparaît dans les textes est le fait que, bien souvent, l'inclusion des publics LGBTQ+ n'est pas une thématique consciemment réfléchie par les professionnel·le·x·s, comme le montre l'étude de Chapman sur l'attitude des bibliothécaires concernant la littérature jeunesse dans les bibliothèques publiques britanniques (2014), reprise par Donnezan (2019). Cette étude souligne l'attitude passive des professionnel·le·x·s qui, bien que favorables à la mise à disposition d'ouvrages sur ces thématiques, expliquent qu'avant d'être confronté·e·x·s à cette question dans le cadre de cette enquête, n'y ont « tout simplement pas pensé » (Chapman 2014, p. 4). Ce point est transversal aux différents axes que j'ai identifiés jusqu'ici : si cette question n'est pas réfléchie par les bibliothécaires, vont-ils véritablement prêter attention au développement d'une collection diversifiée ? Vont-ils améliorer leurs pratiques d'accueil ?

C'est pourquoi plusieurs travaux relèvent l'importance de sensibiliser les professionnel·le·x·s (Agié-Carré, Légothèque 2017 ; Benyamina 2013 ; Donnezan 2019). En effet, inscrire la diversité dans les chartes constitue un premier pas vers l'inclusion, mais cela ne suffit pas à changer les pratiques des professionnel·le·x·s. A ce titre, la recherche-action menée par Ragnhild K. Brandstedt dans la bibliothèque publique de Mariestad en Suède est édifiante : malgré la présence dans les chartes et « une sensibilité aux droits humains, aux libertés civiles et à l'égalité entre les genres [...] profondément ancrée dans la société » (Brandstedt in Agié-Carré, Légothèque 2017, p. 44), les professionnel·le·x·s engagé·e·x·s dans la recherche-action ont montré leur grand désarroi sur la question. L'article conclut sur une note mitigée : la bibliothèque publique de Mariestad a consacré beaucoup d'efforts et mené un long travail en faveur de la diversité dans de nombreux domaines, mais il faut constater [...] un retard [sur l'inclusion des publics LGBTQ+] » (Brandstedt in Agié-Carré, Légothèque 2017, p. 56).

Dans cette partie, j'ai donc proposé une synthèse des principaux points d'attention que l'on trouve dans la littérature sur le développement d'un accueil inclusif des publics LGBTIQ+. J'ai dégagé 4 principaux axes qui m'ont guidée dans l'élaboration de mes grilles d'entretien et qui structurent mon analyse. La littérature se base souvent sur des exemples situés à l'étranger. Je souhaite pour ma part mieux saisir l'état de la réflexion des professionnel·le·x·s de l'information en Suisse romande sur ces questions. Parmi les éléments relevés, quelles sont les mesures mises en œuvre dans les bibliothèques de Suisse romande ? Les réflexions présentées ici sont-elles à l'ordre du jour dans le contexte suisse ? Si non, est-il pertinent de les promouvoir en Suisse romande ? Enfin, comment se situent les usager·ère·x·s concerné·e·x·s de Suisse romande vis-à-vis de ces questions ? Avec iels, j'explorerai ces points d'attention plus en finesse.

3. Méthodologie de recherche

Dans cette partie, je vais détailler les méthodes et outils choisis et souligner leurs limites. Il est en effet nécessaire d'explicitier les démarches utilisées et de justifier les méthodes employées, afin de renforcer la compréhension de l'analyse produite et faciliter d'éventuelles répliques de cette enquête :

« *In articulating and describing their strategy, authors, thus, add value to their contributions and address critiques of past work in this genre.* »

(Mehra 2019, p. 20)

Je commence donc par expliquer la posture épistémologique qui sous-tend ma recherche (3.1.1) et les raisons qui ont guidé le choix des méthodes adoptées (3.1.2). Puis, je détaille les outils de collecte utilisés pour recueillir les données (3.2). Enfin, je termine par signaler quelques biais induits par les méthodes utilisées (3.3).

3.1 Approche méthodologique

3.1.1 Une posture inspirée de l'épistémologie féministe du *standpoint*

Nous avons constaté dans l'introduction de ce travail qu'il existe un manque criant de données qui rendent compte de l'expérience des personnes LGBTIQ+, qui plus est dans les bibliothèques. De plus, le concept d'inclusion présenté dans la revue de la littérature implique de tenter de ne pas parler « à la place de » mais « avec » les principales personnes concernées et de renverser notre posture en s'adaptant au public plutôt qu'en demandant à ce qu'il s'adapte à la bibliothèque.

Afin de répondre du mieux possible à ces exigences, j'ai choisi de m'appuyer sur l'épistémologie féministe du *standpoint*, qui peut se traduire par « épistémologie du point de vue » ou « épistémologie du positionnement » (Espineira 2015, p. 34). Comme ce travail ne consiste pas en un mémoire en philosophie des sciences, je ne vais pas entrer dans les détails de cette théorie et discuter ici des nuances et des apports introduits par les différent·e·x·s théoricien·ne·x·s qui ont contribué à son développement, je me limiterai à présenter les fondements principaux qui ont motivé le choix de cette posture pour cette recherche.

L'épistémologie du point de vue conteste le caractère neutre du savoir et explique que toute science ou tout savoir est historiquement construit et socialement situé (Dorlin 2008). Pour illustrer ce point, on peut par exemple penser à la manière dont les femmes ont longtemps été reléguées à la sphère domestique sous couvert d'arguments scientifiques expliquant leur incapacité « naturelle » ou biologique à être dans la vie publique ou à occuper des positions de pouvoir (Dorlin 2008). Ou encore, on peut rappeler que jusqu'en 1973, l'homosexualité était considérée comme une pathologie psychiatrique par *le Manuel statistique des troubles mentaux* (DSM), publié par l'Association américaine de psychiatrie, et jusqu'en 1990 dans la *Classification Internationale des Maladies* de l'OMS (Espineira 2015).

Selon les théoricien·ne·x·s, tout savoir peut donc servir des relations d'oppression ou d'émancipation selon le processus par lequel il a été produit. Ce faisant, il est possible de produire des savoirs qui servent les dominé·e·x·s plutôt que les groupes dominants. A cette fin, et pour contrer les critiques accusant cette posture de « militantisme, de subjectivisme ou de relativisme, qui leur étaient adressées » (Dorlin 2008, p. 25), les théoricien·ne·x·s refondent le concept d'objectivité scientifique. Iels proposent de renforcer l'objectivité en forgeant le

concept de *strong objectivity* ou « objectivité forte ». Développé par les théoricien-ne-x-s féministes telles que Nancy Hartsock, Sandra Harding et Donna Haraway (Dorlin 2008), ce concept repose sur deux principes majeurs : le principe d'étrangeté et le principe de réflexivité (Dorlin 2008).

Le principe d'étrangeté consiste à partir systématiquement du point de vue minoritaire ou des groupes marginalisés ou dominés. Autrement dit, plutôt que de privilégier un point de vue neutre, qui est en fait celui des groupes dominants, il s'agit de rendre visible le positionnement inhérent à tout savoir (Dorlin 2008, Espineira 2015). Harding explique ce point:

« [...] the standpoint theories not only acknowledge the social situatedness that is inescapable lot of all knowledge-seeking projects but also, more importantly, transform it into a systematically available scientific resource. » (Harding 1993, p. 58)

A cette fin, il s'agit de privilégier systématiquement les points de vue marginaux qui n'ont en principe pas voix au chapitre afin de dévoiler les intérêts et les valeurs sociales qui sont au cœur de la communauté scientifique (Dorlin 2008).

Le principe de réflexivité consiste à accorder une attention particulière au positionnement du-de la chercheur-euse-x même. Puisque le-la chercheur-euse-x occupe une position sociale en particulier, iel se doit d'intégrer une réflexion sur son propre positionnement, sur les croyances et les rapports de pouvoir qui influencent sa pensée.

Ce faisant, l'épistémologie du point de vue conteste l'objectivité scientifique entendue comme neutralité en lui opposant le concept d'objectivité forte, plus exigeante. En définitive, elle porte une dimension politique ; elle doit permettre le changement social et l'émancipation :

« [...] what makes some ways of obtaining and forming knowledge better is what the knowledge produced can do. Knowledge obtained via standpoint strategies leads to awareness of harm and agendas for change, and on these grounds it is better knowledge. » (McLaughlin 2003, p. 60).

L'épistémologie du point de vue considère donc qu'il est possible d'améliorer la connaissance et de se rapprocher d'une connaissance plus objective en partant de l'expérience des groupes marginalisés et en adoptant une forte réflexivité par rapport à son positionnement, tout en restant attentif-ve-x à la diversité des situations et des positions sociales et politiques regroupées dans la catégorie examinée (Harding 1993).

Si l'épistémologie du point de vue s'est d'abord développée pour produire un nouveau savoir sur les femmes et leurs conditions d'existence, il me semble qu'on devrait pouvoir s'inspirer de cette posture et l'appliquer à d'autres groupes marginalisés, comme les personnes qui s'identifient comme LGBTQ+. Bien que ne se référant pas à cette posture épistémique, Mehra semble partager cette perspective :

« [...] a discussion of queer politics in the library must start with understanding the wants and needs of patrons on the margins, which include but extend beyond materials on the shelves. » (Mehra 2019, p. xvi)

Si la réflexivité adoptée par rapport à mon positionnement ne fait pas l'objet d'un chapitre à part entière au sein de ce travail, je l'ai effectuée dans le cadre des entretiens avec le public, en me situant et en expliquant les raisons qui m'ont conduite à me pencher sur ce sujet²². En

²² Cf. annexe 5 : guide II, Introduction.

outre, cette réflexivité m'a guidée à différentes étapes méthodologiques en m'amenant à me questionner sur mon positionnement. Surtout, je me suis appuyée sur cette posture pour prendre le point de vue des personnes concernées comme point de départ, et pour prendre sérieusement en compte leur parole et leur expérience dans mon analyse.

3.1.2 Les méthodes qualitatives comme démarche prédominante

L'autre dimension au socle de mon approche méthodologique est l'utilisation de méthodes essentiellement qualitatives. En effet, comme il s'agit d'un sujet encore peu étudié, en Suisse particulièrement²³, il s'agit de défricher le domaine. Par exemple, peu d'enquêtes de grande ampleur ou avec des moyens conséquents ont été menées sur l'inclusion des publics LGBTIQ+ dans les bibliothèques, c'est pourquoi il n'existe pas de méthodes consacrées à suivre ou à appliquer à la Suisse. J'ai donc choisi une démarche qualitative : il s'agit de mieux saisir les contours du sujet, de dégager des axes d'analyse et des tendances, en somme d'adopter une approche microsociologique à même de faire ressortir avec nuance les dynamiques à l'œuvre en Suisse romande. Plutôt que d'essayer d'avoir une connaissance exhaustive, il s'agit de « se faire une idée des données, de comprendre des phénomènes et situations particulières plus en profondeur » (Lallemand, Gronier 2019, p. 77). Ce travail n'a donc pas vocation d'analyse statistique mais il cherche plutôt à faire émerger un premier instantané de la situation en Suisse romande. Afin de dresser un panorama des bonnes pratiques liées à l'inclusion des publics LGBTIQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande, j'ai retenu deux principaux acteur·trice·x·s : les professionnel·le·x·s ayant mis en place une ou plusieurs mesures inclusives dans leur bibliothèque et le public concerné fréquentant les bibliothèques de Suisse romande. Il s'agit d'évaluer la situation en Suisse romande en la confrontant au regard des premier·ère·s concerné·e·x·s. En toute logique, les outils de collecte et d'analyse choisis vont donc découler de cette approche méthodologique générale, comme je vais le détailler ci-après.

3.2 Collecte des données

La collecte des données s'est effectuée en trois phases principales : la revue de la littérature (3.2.1), les entretiens (3.2.2) et le questionnaire (3.2.3). Bien qu'elles aient été réalisées successivement, j'ai effectué des va-et-vient entre ces phases. A titre d'exemple, les entretiens ont parfois amené certaines dimensions que je n'avais pas encore identifiées dans mes lectures, et m'ont donc conduite à approfondir certains aspects avec de nouvelles recherches documentaires.

3.2.1 Littérature secondaire et littérature grise

Afin de mieux cerner les enjeux de ce sujet et pour dresser les axes de recherche et d'analyse, j'ai bien sûr débuté ce travail en explorant la littérature sur le sujet. Je me suis appuyée sur la littérature académique, mais celle-ci n'étant pas encore très riche – en particulier en ce qui concerne la Suisse²⁴ – je me suis également appuyée sur la littérature grise produite d'une part par des associations ou organisations de professionnel·le·x·s de l'information ayant trait à ce sujet (actes de congrès, rapports, comptes rendus d'activités, etc.) et d'autre part, sur des documents émanant des organisations actives dans le domaine de la défense des personnes

²³ Cf. partie 1.1.2.

²⁴ En témoigne par exemple la dernière monographie parue sur le sujet (voir Mehra 2019) qui consiste davantage en une collection d'articles qu'en un essai compréhensif du sujet dans sa globalité.

LGBTIQ+. La posture épistémique dans laquelle je m'inscris autorise en effet la prise en compte de ce type de documents, et même, elle les considère avec intérêt puisqu'ils sont susceptibles de contribuer à éclairer l'expérience des acteur·trice·x·s retenu·e·x·s : d'un côté les professionnel·le·x·s de l'information qui œuvrent directement sur le terrain et de l'autre, les publics LGBTIQ+.

En outre, je me suis non seulement basée sur des documents abordant directement mon sujet sous l'angle des bibliothèques, mais je me suis aussi intéressée à d'autres environnements²⁵ pour mieux saisir la situation et l'expérience des personnes LGBTIQ+. D'une part, cela a contribué à me permettre d'identifier des axes de recherche que j'ai utilisés dans mes guides d'entretiens. D'autre part, cela m'a aussi permis de prendre connaissance de mesures ou de bonnes pratiques élaborées dans d'autres environnements que celui des bibliothèques visant à développer l'inclusion des personnes LGBTIQ+. Je m'en suis inspirée afin d'envisager d'éventuelles transpositions sur le terrain des bibliothèques de Suisse romande.

3.2.2 Entretiens semi-structurés

La deuxième phase de collecte des données a consisté en la réalisation d'entretiens avec les deux types d'acteur·trice·x·s retenu·e·x·s pour cette recherche. Les entretiens sont en effet la méthode fondamentale pour explorer les besoins et les opinions des interlocuteur·trice·x·s (Lallemand, Gronier 2019). Afin de prendre connaissance de la situation dans les bibliothèques de Suisse romande en matière d'inclusion et d'accueil des publics LGBTIQ+, j'ai choisi de passer par des entretiens semi-structurés. La forme semi-structurée me semble pertinente pour cette recherche car elle permet de suivre une structure similaire avec chaque interlocuteur·trice·x, soit de parcourir les principaux thèmes retenus pour ces entretiens, tout en laissant une flexibilité dans l'échange et en ouvrant donc la possibilité à des éléments inattendus d'apparaître (Fortin, Gagnon 2016 ; Lallemand, Gronier 2019).

Pour les professionnel·le·x·s de l'information, l'objectif principal des entretiens est de dresser un panorama des bonnes pratiques dans les bibliothèques de Suisse romande. Pour traduire cet objectif en questions concrètes, je me suis appuyée sur les objectifs spécifiques suivants :

- Identifier les bonnes pratiques dans les bibliothèques de Suisse romande : avoir un aperçu de l'état des réflexions sur cette question, collecter des exemples, des récits et des retours d'expériences sur l'implémentation de mesures inclusives dans les bibliothèques, et générer de nouvelles idées ;
- Identifier les difficultés rencontrées par les professionnel·le·x·s de l'information : comprendre d'où vient l'impulsion, identifier, le cas échéant, quels sont les obstacles et résistances rencontrés et à quels niveaux ils se situent (niveau individuel, au sein de l'équipe, avec la hiérarchie ou les autorités de tutelle, le public, etc.).

Ces entretiens poursuivent aussi un objectif secondaire, qui apparaît plutôt en filigrane des questions posées, à savoir comprendre comment les professionnel·le·x·s de l'information appréhendent les publics LGBTIQ+ et interprètent leurs besoins. Dans ce cas, il s'agit de :

- Comprendre quel(s) regard(s) portent les professionnel·le·x·s de l'information sur les publics LGBTIQ+ et leurs besoins ;

²⁵ Par exemple : je me suis inspirée d'études portant sur l'inclusion des personnes LGBTIQ+ dans le domaine socio-médical, dans le domaine scolaire ou dans le domaine privé (entreprises, etc.).

- Saisir quel est le niveau de connaissances des professionnel·le·x·s de l'information sur les thématiques LGBTIQ+, identifier les écueils et où se situent les marges de progression ;
- Comprendre comment les professionnel·le·x·s de l'information conçoivent le positionnement des bibliothèques sur ces enjeux.

Pour les publics LGBTIQ+, l'objectif principal des entretiens est d'appréhender la situation actuelle en matière d'accueil et d'inclusion des publics LGBTIQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande. Pour cela, j'ai détaillé les objectifs spécifiques suivants :

- Comprendre si les ressources et services proposés par les bibliothèques répondent aux besoins exprimés par les publics LGBTIQ+ : identifier les besoins en matière d'information sur les thématiques LGBTIQ+, appréhender le sentiment d'inclusion exprimé par ces publics, recueillir des récits et des exemples ;
- Comprendre où se situent les manques ou les écueils en matière d'inclusion dans les bibliothèques : identifier quels sont les écueils et identifier des moyens de les dépasser ;
- Identifier quelles sont les mesures qui favorisent l'inclusion des publics dans les bibliothèques et générer de nouvelles idées.

Une fois encore, en filigrane de ces questions, j'ai cherché à comprendre comment les publics perçoivent à leur tour les bibliothèques et à saisir quels regards les personnes LGBTIQ+ posent-iels sur la manière dont les bibliothèques se positionnent sur ces questions.

En définitive, il s'agit de mieux saisir le point de vue des professionnel·le·x·s de l'information, d'une part, et des publics LGBTIQ+ de l'autre. L'analyse consistera à les confronter : quels sont les décalages entre ces deux points de vue ? Où se situent les éventuels points de tension et points de réconciliation ?

Afin de permettre aux personnes de s'exprimer librement, j'ai choisi les formes de confidentialité suivantes. Pour les professionnel·le·x·s de l'information et les publics, les entretiens sont confidentiels et anonymes. Le sujet peut en effet comporter des aspects sensibles : intimité, relations avec les collègues, la hiérarchie, etc. En revanche, les entretiens menés avec les personnes intervenant à titre d'expert·e·x·s ne sont pas confidentiels ou anonymes puisque précisément, iels sont entendu·s·x en qualité de spécialistes. L'accord des personnes interrogées a toujours été obtenu. Pour faciliter le déroulement de l'entretien et le travail d'analyse, tous les entretiens ont été enregistrés et retranscrits. Ces enregistrements ont été utilisés en complément des notes manuscrites prises pendant les entretiens et seront détruits à l'issue de ce mémoire. Enfin, une nuance est apportée : si les noms des personnes qui s'expriment restent confidentiels, les bibliothèques mentionnées dans les entretiens, que ce soit avec les professionnel·le·x·s s ou les publics, peuvent être indiquées, puisqu'il s'agit de recueillir des exemples.

3.2.2.1 Identification des groupes cibles

Pour mieux cerner quelles sont les personnes à recruter, j'ai identifié des groupes cibles à interroger, ceci afin d'avoir au moins une personne par groupe cible. Cette recherche n'ayant pas l'ambition d'apporter des résultats statistiquement représentatifs, le but n'est pas d'avoir un échantillon strictement représentatif pour chaque groupe cible. Il s'agit plutôt de chercher le plus possible à refléter la diversité présente dans un groupe cible (Lallemand, Gronier 2019).

Pour les professionnel·le·x·s de l'information, la tâche est plus aisée ; il s'agit de trouver des bibliothèques ou des bibliothécaires ayant mis en place un dispositif favorisant l'inclusion des personnes LGBTIQ+ dans leur bibliothèque et, d'autre part, d'interroger des professionnel·le·x·s de l'information spécialistes de cette question. Après avoir hésité à circonscrire la recherche à un seul type de bibliothèque (académique, publique, etc.), j'ai finalement choisi de ne pas retenir ce critère qui aurait été trop limitant.

Pour les publics LGBTIQ+, ce groupe étant loin d'être homogène²⁶, la tâche est plus ardue. Après avoir envisagé différentes catégories (familles homoparentales, adolescent·e·x·s LGBTIQ+, seniors LGBTIQ+, personnes en exil LGBTIQ+, etc.), pour des raisons de faisabilité et compte tenu du caractère exploratoire de cette recherche, j'ai finalement choisi d'interroger des adultes qui s'identifient comme LGBTIQ+ et qui fréquentent – au moins partiellement – les bibliothèques de Suisse romande. En revanche, pour me guider dans ma sélection de personnes à interroger, j'ai essayé de tendre le plus possible vers une représentation des différents sous-groupes formant la communauté LGBTQI+ et en particulier, j'ai porté une attention particulière aux sous-groupes souvent marginalisés ou invisibilisés au sein même de la communauté LGBTIQ+ (personnes transgenres, non binaires, etc.)²⁷.

Pour de futures recherches, il pourrait être intéressant d'aller plus en finesse et par exemple, d'examiner plus spécifiquement une catégorie, mais cela dépasse le cadre de ce travail. Enfin, comme dans le cas des bibliothécaires, j'ai aussi identifié des organisations ou individus spécialisés sur ces questions.

3.2.2.2 Recherche des participant·e·x·s et méthode d'échantillonnage

Afin de recruter des participant·e·x·s aux entretiens, j'ai procédé de la manière suivante.

Pour les professionnel·le·x·s de l'information, j'ai d'une part envoyé des sollicitations ciblées à des bibliothèques identifiées au cours de la première phase de recherche et, d'autre part, j'ai diffusé un appel sur *swiss-lib*, la liste de diffusion suisse des spécialistes en information documentaire²⁸ à laquelle de nombreux·se·x·s professionnel·le·x·s de toute la Suisse sont abonné·e·x·s.

En ce qui concerne les publics, j'ai diffusé un appel à participation à des entretiens via les newsletters, listes de diffusion et réseaux sociaux de bibliothèques romandes spécialisées dans ces questions (Bibliothèque Filigrane à Genève, Bibliothèque de la Molène à Lausanne) et d'organisations engagées sur les questions LGBTIQ+ en Suisse romande. J'ai surtout procédé en utilisant la méthode « boule de neige » qui consiste à recruter une personne correspondant au profil identifié, puis à recruter par le biais de cette personne d'autres publics au profil similaire (Lallemand, Gronier 2019). Outre les aspects pratiques de cette méthode, « [e]lle s'applique aussi aux cas où [on] souhaite atteindre des participant[·e·x·s] ayant des caractéristiques très précises, difficiles à toucher par une démarche de recrutement plus classique » (Lallemand, Gronier 2019, p. 88), ce qui est précisément le cas ici. De plus, il m'a été signalé par une chercheuse travaillant sur ces thématiques que les publics LGBTIQ+ ont parfois le sentiment d'être instrumentalisés par la recherche académique sans en voir d'éventuels résultats bénéfiques. J'ai d'ailleurs pu vérifier cette forme de vigilance lors d'un

²⁶ Cf. partie 1.4.1.

²⁷ Cf. parties 1.1.1 et 1.4.1.

²⁸ Voir : <https://mailman.switch.ch/postorius/lists/swiss-lib.lists.switch.ch/>

entretien avec une personne concernée qui, une fois celui-ci terminé, m'a expliqué s'être renseignée sur ma personne avant d'accepter de participer afin de se prémunir le plus possible d'une situation risquée qui l'exposerait à des formes de LGBTQ-phobies. La méthode « boule de neige » contribue à dépasser cette difficulté, car elle permet d'être introduite par une personne de confiance et de rassurer ainsi la personne suivante. Dans une moindre mesure, cette méthode a aussi été utilisée avec les professionnel·le·x·s de l'information à qui j'ai toujours demandé si iels connaissaient d'autres bibliothèques ayant mis en place des dispositifs d'inclusion pour les personnes LGBTQ+. J'avais également prévu de réaliser une affiche plus attractive et de recruter via l'affichage dans les lieux mêmes, mais cela n'a pas été possible en raison de la situation sanitaire du printemps 2020.

3.2.2.3 Présentation des guides d'entretien

J'ai réalisé deux principaux guides d'entretien : l'un pour les professionnel·le·x·s de l'information et l'autre pour les publics LGBTQ+. Chaque guide contient aussi une variante destinée aux expert·e·x·s ou spécialistes de son domaine : les organisations de professionnel·le·x·s de l'information spécialisées sur cette question et les organisations engagées aux côtés de personnes LGBTQ+.

Chaque guide est composé de trois parties principales : une partie introductive avec la présentation du sujet, du contexte de la recherche et l'explication des conditions de confidentialité et d'anonymat (I), le corps de l'entretien qui contient les questions de contenu (II) et enfin, une partie de clôture (III). Chaque guide contient des questions « consignes » et des questions de relance, selon le format habituellement utilisé pour des entretiens semi-directifs (Lallemand, Gronier 2019).

Pour les professionnel·le·x·s de l'information, le corps de l'entretien s'articule autour de 4 parties principales :

1. Présentation de la personne interrogée et de la structure qui l'emploie ; descriptif d'un ou plusieurs projets inclusifs, retours d'expérience sur son origine, sa mise en œuvre ;
2. Difficultés et résistances ;
3. Autres mesures d'inclusion mises en œuvre ;
4. Valeurs, missions et rôles des bibliothèques.

J'ai choisi de débiter l'entretien par une présentation du contexte et le retour d'expérience sur un ou plusieurs projets mis en œuvre à la bibliothèque, car il me semble que cela est plus aisé pour les professionnel·le·x·s de commencer par parler d'un dispositif, d'un événement, d'en raconter la genèse et de revenir sur son implémentation, avant de passer à des questions plus sensibles comme les résistances rencontrées ou des questions qui demandent davantage de recul ou d'abstraction telles que celles liées au positionnement.

Pour les publics LGBTQ+, le corps de l'entretien se structure aussi en 4 parties principales :

1. Présentation de la personne interrogée ; accès à l'information et pratiques de recherche ;
2. Sentiment d'inclusion dans les bibliothèques : sentiment général, collection, activités de médiation, interaction avec le personnel ;
3. Photo-élicitation ;
4. Valeurs, missions et rôles des bibliothèques.

De même, j'ai commencé avec des questions moins sensibles ou directes avant de passer au sentiment d'inclusion qui constitue le cœur de l'entretien. De plus, je me suis aussi appuyée sur des illustrations visuelles en utilisant la technique de la photo-élicitation. J'ai sélectionné 21 images que j'ai réparties en 6 lots²⁹. Cela permet de proposer des exemples concrets de certains dispositifs et de mieux comprendre comment ils sont perçus par les personnes directement concernées : « [grâce au] grand pouvoir évocateur [des images,] les participant·e·x·s vont plus facilement exprimer des souvenirs, des émotions, des valeurs ou encore des stéréotypes » (Lallemand, Gronier 2019, p. 117). En outre, le recours à un support visuel introduit un changement de rythme dans l'entretien, ce qui a généralement aidé la personne interrogée à rester mobilisée, ce qui peut parfois être compliqué après 45 minutes d'entretien.

Que ce soit pour les bibliothécaires ou pour les publics, si la structure des entretiens est aujourd'hui claire, elle a demandé un processus de construction itératif : les premiers entretiens ont en effet permis d'apporter des ajustements. A titre d'illustration, après les premiers entretiens avec les publics, j'ai par exemple choisi de davantage parler de mon parcours et d'explicitier ma démarche afin d'instaurer un climat plus convivial et plus transparent : en me situant, il était plus aisé de demander ensuite aux personnes d'aborder des questions sensibles plutôt qu'en restant dans une posture de chercheuse très distante. De plus, j'ai aussi choisi de poser la question de l'autodéfinition sur le spectre de l'identité de genre et de l'orientation sexuelle à la fin de l'entretien³⁰, une fois la confiance installée. Je me suis en effet aperçue qu'il était abrupt que cette question se situe en début d'entretien, (au début de la partie II), même si initialement, cela pouvait faire sens de l'intégrer aux questions ayant trait aux caractéristiques personnelles.

3.2.3 Sondage

Enfin, la dernière phase de recherche consiste en un questionnaire exploratoire destiné aux publics LGBTQ+. Le but de ce questionnaire est de vérifier auprès d'une audience plus large certaines tendances que j'ai identifiées lors des entretiens (Lallemand, Gronier 2019).

Ce court sondage est composé de 10 questions et est découpé en deux parties : une partie descriptive de cinq questions et une partie contenant le corps du questionnaire composée de cinq questions également que je souhaitais approfondir à la suite des entretiens³¹. Pour des raisons de faisabilité (période restante pour le traitement et l'analyse des données), et pour mieux dégager des tendances, j'ai privilégié des questions fermées (oui/non/ni d'accord, ni en désaccord). Afin de pallier le caractère peut-être simpliste ou tranché des possibilités de réponses, j'ai toutefois laissé la place à des commentaires pour 3 questions en demandant aux répondant·e·x·s d'explicitier si possible leurs choix. Cela a plutôt bien fonctionné car j'ai obtenu un bon taux de commentaires³². Pour les mêmes raisons que les entretiens menés avec les publics, le questionnaire est confidentiel et anonyme.

²⁹ Cf. annexe 7.

³⁰ Cf. annexe 5 : guide II, question n°25.

³¹ Cf. annexe 8.

³² En moyenne, 45% de commentaires complétés.

3.2.3.1 Diffusion du sondage

Le sondage a été administré en ligne³³ durant deux semaines, du 4 au 18 juillet 2020. Afin de toucher plus facilement les personnes qui s'identifient comme LGBTIQ+, j'ai privilégié le recours aux organisations engagées sur ces thématiques en leur demandant de diffuser le questionnaire via leurs canaux de communication (newsletters, réseaux sociaux, etc.). Le questionnaire a été envoyé à 50 organisations³⁴. Il a aussi été diffusé sur les réseaux sociaux de la filière Information documentaire de la HEG et envoyé aux publics interrogés lors des entretiens en leur demandant de le relayer dans leur réseau.

3.3 Limites et biais

Avant de passer à l'analyse et de présenter les données recueillies, je souhaite souligner les éventuels limites et biais de la méthodologie adoptée.

Tout d'abord, au sujet des entretiens, il me faut expliquer qu'initialement je ne prévoyais pas de procéder exclusivement via des entretiens. Je pensais en effet aussi recourir à de l'observation sur le terrain et éventuellement construire l'analyse et les recommandations en testant certaines mesures *in situ* avec les publics concernés. La situation sanitaire n'a pas permis de mettre en œuvre ces outils complémentaires. C'est aussi la raison pour laquelle j'ai utilisé la photo-élicitation afin de pallier cette situation et pour donner à voir aux publics une image du terrain un peu plus tangible.

De plus, même si j'avais voulu atteindre le plus de diversité possible dans la sélection des personnes interrogées, ne sachant pas à l'avance à quelle identité de genre ou orientation sexuelle elles s'identifieraient, j'ai donc dû faire avec les personnes ayant accepté de se porter volontaire pour un entretien.

Quant au questionnaire, il m'a posé plusieurs difficultés et il n'est vraisemblablement pas totalement abouti. La formulation de l'une des questions en particulier semble maladroite et avoir induit une partie des répondant·e·x·s en erreur, j'ai donc préféré ne pas l'exploiter³⁵. Bien que je l'aie testé avec quelques personnes concernées avant de le diffuser largement, je manquais de recul au moment de sa conception et il mériterait d'être retravaillé pour un approfondissement ultérieur.

Enfin, la principale difficulté à laquelle j'ai été confrontée est liée à mon positionnement qui n'est pas celui d'une personne directement concernée par les questions LGBTIQ+. Je m'identifie en effet comme une femme cisgenre hétérosexuelle. Si mon entourage et mes engagements associatifs notamment m'ont sensibilisés à ces thématiques et que je me considère comme une alliée, je ne le vis pas dans mon corps et dans mon quotidien.

³³ Via le logiciel *LimeSurvey*, fourni par la HES-SO.

³⁴ Cf. annexe 9.

³⁵ Il s'agit de la question n°10, bien comprise par certain·e·x, mais où d'autres personnes ont compris le verbe « reconnaître » dans le sens premier du terme et non pas dans le sens de reconnaissance.

4. Panorama de la situation en Suisse romande

Dans ce chapitre, je commence par présenter mon échantillon (4.1), puis j'entre dans le cœur de l'analyse en proposant un panorama des bonnes pratiques en matière d'inclusion des personnes LGBTIQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande (4.2.1). Dans ce même mouvement, je cherche à voir si les dispositifs mis en place ou envisagés par les professionnel-le-x-s de Suisse romande correspondent aux besoins exprimés par les publics interrogés (4.2.2). Enfin, je résume les principaux enseignements de cette enquête (4.3). Cet examen dans son ensemble m'amène à énoncer des recommandations dans le dernier chapitre de ce travail.

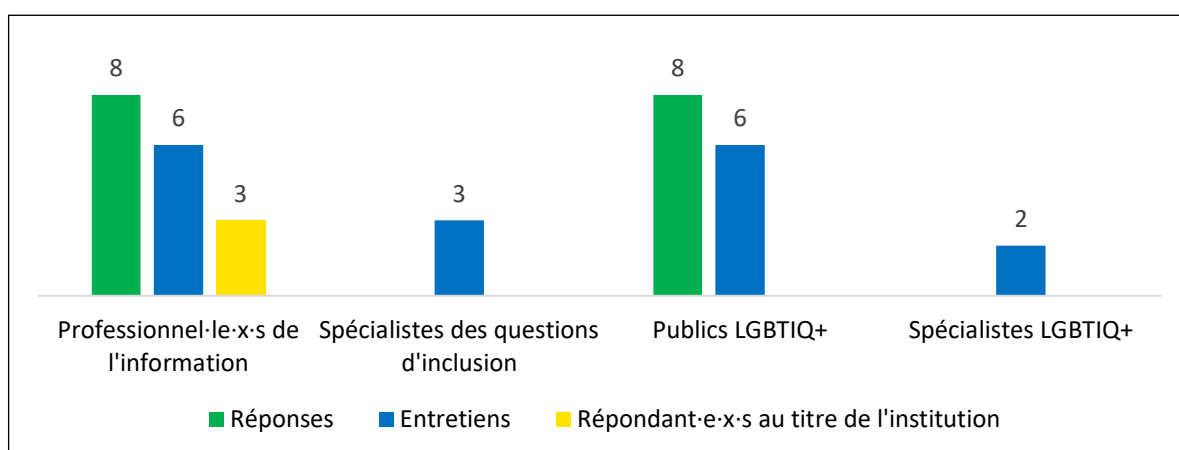
4.1 Premier tour d'horizon

Dans cette partie, je présente brièvement mon échantillon, soit le profil des participant-e-x-s, sans toutefois entrer en profondeur dans l'analyse (4.1.1), puis je reviens sur les premières observations que j'ai pu en tirer (4.1.2).

4.1.1 Présentation des participant-e-x-s

En premier lieu, voici l'échantillon issu des entretiens réalisés. Puis, je présente l'échantillon relatif au sondage.

Figure 3 : Nombre d'entretiens réalisés par groupe cible



(Swali 2020)

Pour les interlocuteur-trice-x-s s'étant manifesté-e-x spontanément suite à la diffusion des appels à entretien, j'ai indiqué le nombre de réponses obtenues et le nombre d'entretiens menés. Il est intéressant de relever que pour les professionnel-le-x-s de l'information, sur 8 réponses obtenues via l'appel sur *swisslib*, seules 3 personnes ont répondu pour parler d'un ou plusieurs projets menés au sein de leur institution. Qui plus est, l'une de ces personnes a répondu suite à une sollicitation de ma part. Toutes les autres réponses ont en effet été données par des bibliothécaires interpellé-e-x-s par cette question et ayant entamé une réflexion sur les publics LGBTIQ+, sans toutefois que la bibliothèque qui les emploie porte un projet spécifique relatif à l'inclusion. Les professionnel-le-x-s interrogé-e-x-s travaillent dans des bibliothèques académiques, publiques et scolaires, de différentes tailles, et dans différents cantons de Suisse romande. L'écart entre le nombre de réponses reçues et le nombre d'entretiens menés s'explique par les deux raisons suivantes : pour les professionnel-le-x-s de l'information, j'ai privilégié les personnes qui avaient pu mettre en place des mesures dans

leur bibliothèque, même si compte tenu du faible nombre de réponses obtenues, j'ai aussi interrogé des personnes ayant essentiellement entamé une réflexion sur cette question. Pour les publics, il s'agit de réponses arrivées trop tardivement pour être traitées. Pour les spécialistes, comme c'est moi qui les ai contacté·e·x·s, j'ai seulement indiqué le nombre d'entretiens effectués. Voici les personnes interrogées en qualité de spécialistes :

Professionnel·le·x·s de l'information spécialisé·e·x·s dans les questions d'inclusion :

- Thomas Chaimbault-Petitjean, membre de la Commission Légothèque de l'ABF³⁶ et responsable actuel du groupe d'intérêt spécial Publics LGBTQ+ de l'IFLA
- Céline Cerny, médiatrice culturelle, responsable du Laboratoire des bibliothèques, Bibliomedia Lausanne
- Mélanie Mesquita et Camille Vroman, bibliothécaires, Bibliothèque Louise Michel, Paris

Spécialistes des questions LGBTQ+ :

- Delphine Roux, coordinatrice de la Fédération genevoise des associations LGBT
- Catherine Fussinger, co-présidente de l'association faitière Familles arc-en-ciel

Au total, 17 entretiens ont été menés entre le 11 juin et le 10 juillet 2020, d'une durée de 1h15 en moyenne.

Concernant le questionnaire, un total de 174 réponses a été obtenu, dont 93 questionnaires complétés en entier. Les abandons interviennent avant d'entrer dans le corps du questionnaire. Outre une moitié d'abandons intervenant après la première question, la plupart des personnes abandonnent le questionnaire après la question 5 : il s'agit des personnes qui affirment ne pas fréquenter ou utiliser les ressources des bibliothèques de Suisse romande. Par conséquent, j'ai choisi de traiter uniquement les questionnaires complets, soit de baser mon analyse sur un total de 93 réponses³⁷. Pour terminer, je souhaite présenter brièvement les publics ayant participé aux entretiens et ceux ayant répondu au questionnaire :

Tableau 2 : Profils des publics interrogés dans les entretiens

Prénom ³⁸	Âge	Identité(s) de genre	Orientation(s) sexuelle(s)
Claude	25 ans	Ne souhaite pas se genrer	Plutôt lesbienne
Lison	31 ans	Plutôt femme	Plutôt lesbienne
Emma	37 ans	Femme cisgenre	Lesbienne
Paul	27 ans	Homme transgenre	Pansexuel
Roxane	32 ans	Femme blanche cisgenre	Lesbienne
Naomi	39 ans	Femme cisgenre	Lesbienne

³⁶ M. Chaimbault-Petitjean est l'un des membres fondateurs de la commission et a occupé le poste de responsable à différentes reprises, responsabilité qui tourne tous les 2 ans environ (entretien avec M. Chaimbault-Petitjean, 18 juin 2020).

³⁷ Sur 81 abandons, 35 personnes abandonnent après la question n°1, 14 personnes abandonnent après la question 2, 32 personnes après la question 5.

³⁸ Prénoms d'emprunt.

Pour respecter au mieux la manière dont chaque personne s'identifie (ou non) à un genre et une orientation sexuelle, j'ai repris les termes employés par iels-mêmes. Je souhaite noter ici que plusieurs personnes interrogées m'ont expliqué ne pas être à l'aise avec l'idée de devoir s'identifier à un genre ou mentionner leur orientation sexuelle, bien que j'aie laissé les possibilités ouvertes :

« Au niveau du genre, j'ai tendance à ne pas me genrer ou à me genrer au bol » ; « je pense que le mot qui convient c'est lesbienne. »³⁹

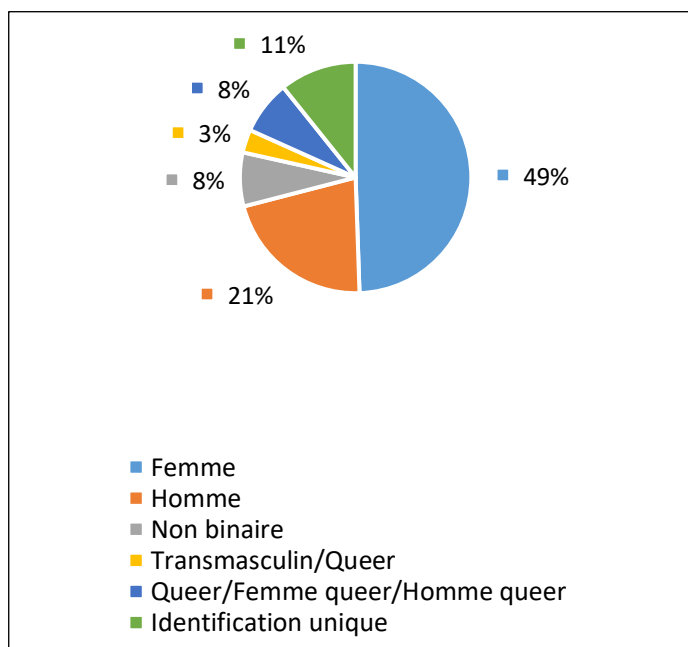
« Je trouve hyper dur de répondre à cette question (...) plutôt une fille. Quand les gens m'appellent jeune homme par erreur, je préférerais qu'ils m'appellent Madame, plutôt qu'autre chose, mais après, je ne m'identifie pas [à cela] non plus à 100%. [...] [S'il faut choisir un pronom], je préfère le pronom féminin. » ; « Je suis lesbienne, après, je n'aime pas trop être dans des cases je crois, mais plutôt une fille, mais ce terme ne me convient pas trop non plus. »⁴⁰

« Je dis que je suis pansexuel, et si quelqu'un ne connaît pas la définition, je lui dis que c'est le fait de ne pas avoir d'étiquette. Pour moi, c'est le fait d'aimer une personne sans prendre en considération ce qu'elle a entre les jambes, comment elle se sent dans sa tête ; c'est son cœur qui va faire que je vais l'aimer ou pas, et non son genre. »⁴¹

Les personnes ont différentes occupations : étudiant·e·x·s, auteur·trice·x·s, chercheur·euse·x·s, livreur·euse·x, sans emploi, mais ont pour la majorité un niveau d'études supérieur. Ceci est peut-être dû à la technique d'échantillonnage « boule de neige » dont l'un des biais peut être de ne pas favoriser une diversification des profils sociaux. De plus, iels résident dans différents cantons et fréquentent différents types de bibliothèques (publiques, académiques) dans différentes régions de Suisse romande.

Quant au questionnaire, aux questions n°3 et n°4, les personnes se répartissent comme suit :

Figure 4 : Distribution des identités de genre parmi les répondant·e·x·s au sondage



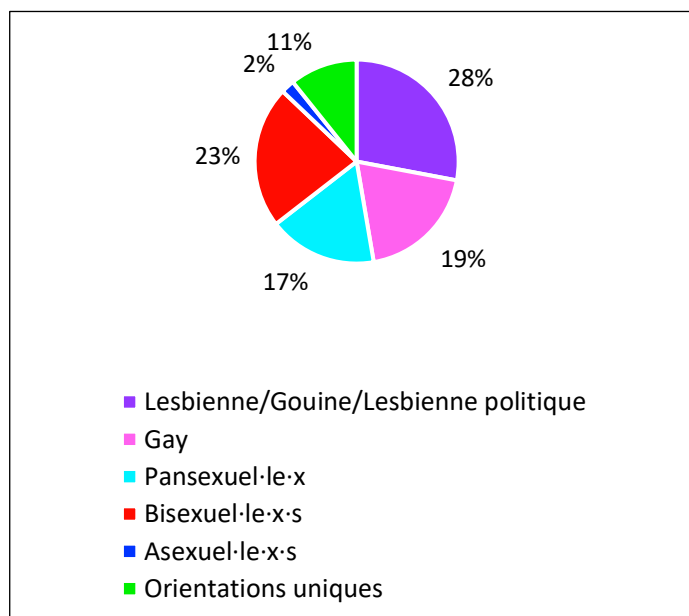
(Swali 2020)

³⁹ Entretien avec Claude, juillet 2020.

⁴⁰ Entretien avec Lison, juillet 2020.

⁴¹ Entretien avec Paul, juillet 2020.

Figure 5 : Distribution des orientations sexuelles parmi les répondant·e·x·s au sondage



(Swali 2020)

J'ai choisi de rassembler sous le terme « identification unique » les identités dont je n'ai pu compter qu'une seule occurrence. Elle regroupe par exemple les identifications suivantes : « femme en questionnement » ; « être humain » ; « trans* non binaire » ; « je m'identifie comme femme, mais plus par habitude [...] » ; « femme trans » ; « petite on disait que j'étais un « garçon manqué » (ça m'étonnait) et pourquoi pas plutôt « fille réussie » ? Puis plus tard, on a dit que j'étais androgyne [...] mon identité m'a en quelque sorte toujours été attribuée [...] s'il faut vraiment me définir, je le fais en disant du genre « humain » [...] ».

De plus, je signale qu'on peut supposer que les personnes s'identifiant comme femme ou homme, s'identifient comme femme cisgenre ou homme cisgenre, mais ce n'est pas possible de l'affirmer avec certitude avec les seules données collectées.

Concernant l'orientation sexuelle, sous le terme « orientations uniques », on trouve les termes suivants : « androsexuel » ; « être humain » ; « queer » ; « Je me suis considérée comme bi pendant plusieurs années, mais je crois surtout que je ne suis pas regardante du genre de la personne qui m'attire [...] ».

Comme pour les entretiens, j'ai repris les termes employés par les répondant·e·x·s au questionnaire pour regrouper les réponses par catégories. Il s'agit bien sûr d'un exercice périlleux ; toutefois cela me semble utile pour deux raisons : montrer la myriade de possibilités existantes et éclairer certaines réponses que je commente dans la partie suivante. Enfin, la grande majorité des répondant·e·x·s réside en Suisse romande et l'âge médian est de 30 ans.

4.1.2 Premières impressions

Au regard du faible nombre de manifestations spontanées des professionnel·le·x·s de l'information suite à mon appel sur *swiss-lib*, on peut de prime abord supposer qu'il ne s'agit pas d'un sujet de réflexion particulièrement prégnant dans les bibliothèques de Suisse romande, qui comptent pourtant un riche réseau avec des dizaines de bibliothèques. Dans son mémoire sur les collections LGBTQ+ dans les espaces jeunesse en France, Flora

Donnezan (2019) avait déjà rencontré des difficultés à trouver des bibliothécaires à même de lui répondre. En revanche, je souhaite signaler que les quelques professionnel·le·x·s s'étant manifesté·e·x·s pour un entretien réservent un très bon accueil à ce sujet, qui semble ainsi rejoindre leurs préoccupations.

Du côté du public, l'enthousiasme avec lequel les organisations contactées ont rediffusé le sondage et la réactivité avec lequel il a été rempli (avec une soixantaine de réponses après une semaine environ) contraste avec le faible nombre de réponses émanant des professionnel·le·x·s. J'ai ainsi reçu plusieurs messages similaires à celui-ci :

« Je voulais vous remercier sincèrement de dédier ce travail à l'étude, voire à l'amélioration, du quotidien des personnes LGBTQ+ dans votre domaine, ce qui est absolument nécessaire. »

Ces réactions témoignent à mon sens de l'intérêt des publics concernés à ce que cette question soit mieux examinée et que leurs situations soient mieux appréhendées.

4.2 État des lieux

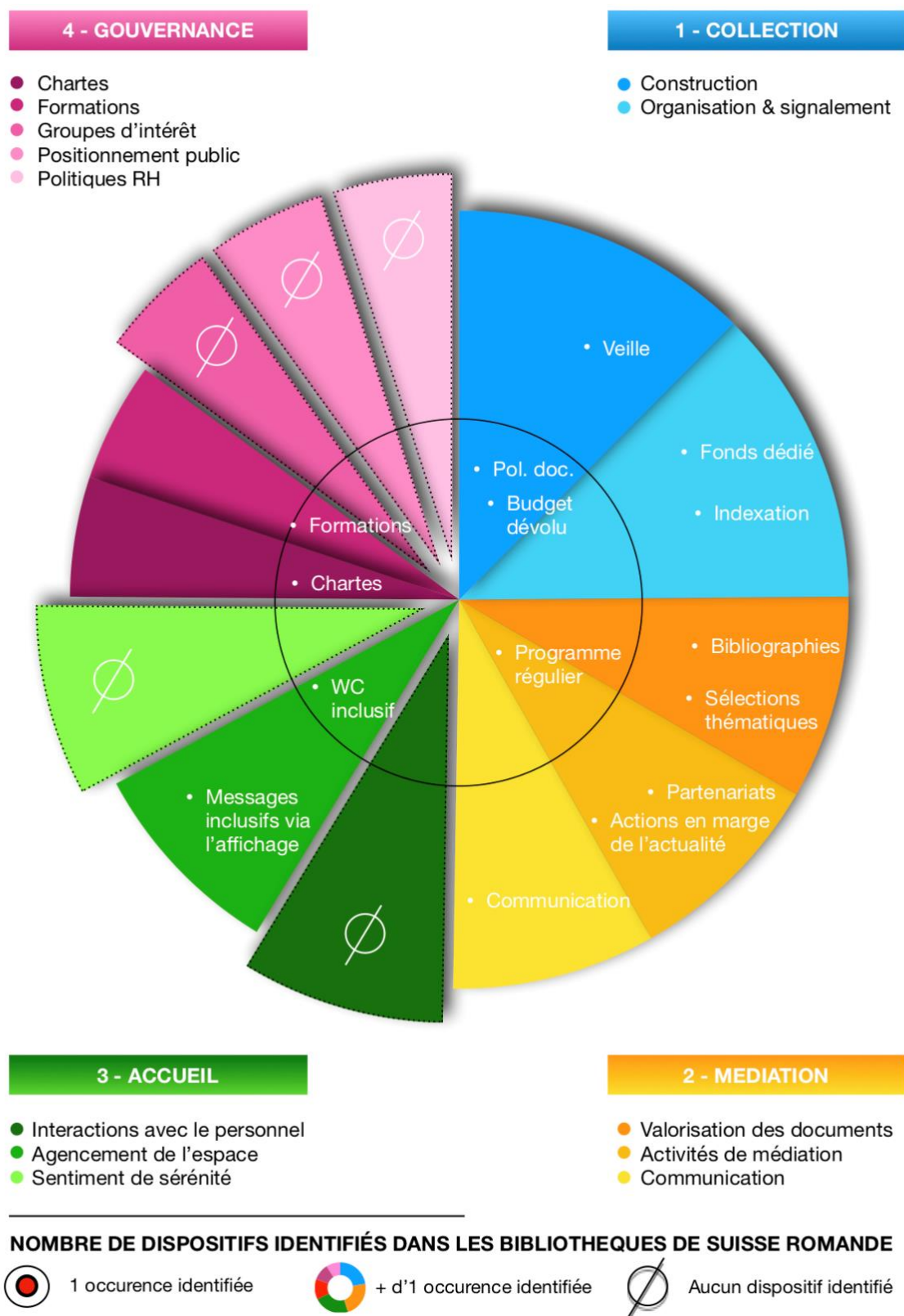
4.2.1 Visualisation des bonnes pratiques d'inclusion des publics LGBTQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande

Pour commencer l'analyse de la situation actuelle en Suisse romande, je propose un premier aperçu sous forme de visualisation des bonnes pratiques existant actuellement dans les bibliothèques de Suisse romande⁴². Pour chaque axe identifié dans la revue de la littérature (Collections, Médiation, Accueil, Gouvernance), je montre quels sont les dispositifs ou bonnes pratiques actuellement mis en œuvre dans les bibliothèques de Suisse romande, en fonction des données collectées au cours des entretiens, via mes recherches documentaires et via les informations obtenues grâce au poste que j'occupe actuellement à la bibliothèque Filigrane. Le cercle est divisé en quatre parties, soit une partie par axe. Dans chacune de ces parties, on retrouve les subdivisions identifiées dans la revue de la littérature. De plus, le cercle est lui-même subdivisé en deux niveaux. Dans le premier rayon en partant du centre, se trouvent les dispositifs pour lesquels je n'ai identifié qu'une occurrence. Dans le second rayon, se trouvent ceux pour lesquels j'ai collecté plus d'une occurrence. Je tiens à souligner que je n'ai indiqué ici que les dispositifs qui *existent actuellement* dans une ou plusieurs bibliothèques de Suisse romande. Si des réflexions sont présentes sur la mise en place de ces dispositifs parmi le corps professionnel, sans toutefois être mises en pratique, alors, ils ne sont pas présents sur cette visualisation et les dimensions pour lesquelles il n'existe aucun dispositif sont représentées par une zone retranchée et le symbole « \emptyset ». En revanche, les réflexions en cours chez les bibliothécaires feront l'objet d'une discussion plus fine dans la partie suivante.

Dans la figure n°6 présentée à la page qui suit, on constate à première vue que l'axe 1 et l'axe 2 sont les plus développés actuellement en Suisse romande. Les dispositifs visant à offrir un meilleur accueil sont présents dans les réflexions des professionnel·le·x·s mais restent encore marginalement mis en pratique. Enfin, la gouvernance est l'axe le moins développé avec une absence complète de certaines mesures identifiées. Concernant cet axe, j'ai placé les formations sur la ligne, car il n'existe pour l'heure pas de formations spécifiquement destinées aux bibliothécaires, mais certain·e·x·s professionnel·le·x·s interrogé·e·x·s ont suivi des formations plus larges sur les thématiques LGBTQ+.

⁴² Cf. figure n°6, présentée à la page qui suit.

Figure 6 : Visualisation des bonnes pratiques d'inclusion des publics LGBTIQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande



4.2.2 Discussion des résultats

Pour chaque axe identifié dans la revue de la littérature, je cherche à évaluer plus finement la situation actuelle en croisant les données récoltées au cours des entretiens et via le sondage⁴³. Dans un premier temps, je propose une évaluation sur le niveau de développement des dispositifs d'inclusion destinés aux publics LGBTIQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande en m'arrêtant sur les réflexions et problématiques soulevées par les professionnel·le·x·s. Dans un second temps, je confronte ces réflexions à l'appréciation du public des dispositifs actuellement en place dans les bibliothèques.

4.2.2.1 Collections

Au cours des entretiens, j'ai constaté une réflexion marquée de la part des professionnel·le·x·s concernant les collections. Iels ont conscience de la nécessité de proposer aux publics des représentations diversifiées :

« Moi-même, quand j'étais jeune j'aurais apprécié avoir ce type de littérature beaucoup plus inclusive [...] Cela n'existait pas forcément ou je n'ai pas conscience que ça ait existé et maintenant que je suis adulte, je vois tout ce qui existe, ces fabuleuses histoires, ces ouvrages, ces documentaires, ces albums. Je trouve qu'il faut les mettre à disposition. [...] Notamment pour les personnes concernées, je trouve triste de grandir dans un monde où la seule norme qui est représentée est hétérocentrée. »

Une professionnelle va même jusqu'à dire :

« Rendre des collections qui font envie [...], c'est une question fondamentale de société, oui c'est une priorité de valoriser la vie des personnes LGBT. Moi je crois au fait qu'un livre peut sauver une vie. »

Il s'agit ici de la base de leur métier, ce qui contribue sans doute à expliquer que les personnes interrogées – qui plus est intéressées par ce thème – aient entamé de sérieuses réflexions et commencé à introduire des mesures parmi celles identifiées pour ce point, comme l'illustre bien cet extrait :

« C'est clair [...] qu'il y a beaucoup de bibliothèques qui acquièrent des livres sur le sujet. Ça, elles sont tout de suite sensibilisées aux matériaux de base, c'est-à-dire, les livres. Je ne crois pas qu'il y ait de bibliothèque qui n'ait aucun livre sur le sujet. Ça c'est bon (rires), ça c'est ce qu'on maîtrise. Mais après tout ce qui est de la documentation sur toutes les associations, savoir qu'il faudrait que ce soit présent dans les bibliothèques [...], on passe un peu à côté. »

Si l'on s'arrête plus en détail sur le développement de dispositifs visant à améliorer la diversité des collections, plusieurs éléments peuvent être relevés. Concernant la construction de la collection tout d'abord, les bibliothécaires interrogé·e·x·s développent une réflexion sur la veille et sur l'acquisition des documents. L'une d'elle a même un budget spécifique dédié à ce thème. Néanmoins, on constate que, dans la plupart des cas, il n'existe pas de politiques documentaires formalisées, de processus d'acquisition clairement établi mais qu'il s'agit plutôt d'une réflexion présente dans l'équipe :

« [Les politiques documentaires] n'ont pas été écrites noir sur blanc mais par contre elles sont complètement intégrées. [...] Il n'y a plus de questionnement par rapport à cela. Ce que je ne vous ai pas dit c'est qu'il y a quelques années [...], on a procédé à un désherbage massif [d'albums jeunesse] avec comme critères, entre autres, les questions d'égalités, d'ouverture et de jugement. Je crois qu'on a désherbé, sauf erreur

⁴³ Pour les dimensions effectivement évaluées dans le cadre du questionnaire.

de ma part, 800 albums. C'était jubilatoire ! J'y ai participé très activement. Je revois quelques-unes de mes collaboratrices me regarder avec des yeux comme ça et me dire « vous êtes sûre ? », je dis : « oui ». J'ai été sans pitié, ça fait aussi partie des questions sensibles. Je crois que depuis ce jour-là, c'est intégré. Ça l'était déjà par certaines personnes dans l'équipe mais là, c'est devenu assez transversal. »

Cet extrait apporte également un autre éclairage à cette discussion ; la question du désherbage. Outre acquérir des nouveautés plus diversifiées, il peut être bénéfique d'effectuer des choix dans la collection en place, en ayant des critères plus actuels et inclusifs en tête. L'absence de politique documentaire s'explique parfois par une volonté des directions qui ne souhaitent pas figer les collections, mais le plus souvent, la raison invoquée est le manque de temps ; il n'est pas considéré comme prioritaire de formaliser la politique documentaire et, par conséquent, l'acquisition de documents pluriels et les critères de désherbage. Procéder sans politique documentaire formalisée peut suffire au quotidien et donner de bons résultats, mais comme je le soulignerai dans ma discussion sur les chartes⁴⁴, cela a aussi pour conséquence que ces efforts sont dépendants de l'équipe en place.

Concernant l'organisation et le signalement de la collection, la réflexion est aussi présente. Comme le relèvent plusieurs professionnel·le·x·s, pour pallier un vocabulaire d'indexation trop peu développé et des difficultés propres aux connaissances des bibliothécaires sur ces sujets, des stratégies sont trouvées pour permettre le repérage des documents : utilisation de zones locales dans les notices, attribution des tags aux documents, etc. Toutefois, la tâche n'est pas sans difficulté. Les bibliothécaires formulent en creux ou parfois explicitement, un manque de connaissance et d'outils pour construire et organiser au mieux la collection :

« Sur la question de l'indexation [on se demande si] le terme a été bien compris entre le questionnement de genre ou une personne qui met simplement homosexuel parce que c'est la seule chose qu'elle connaît. J'ai l'impression qu'il y a une méconnaissance de ces questions-là. »

« On peut être de très bonne volonté, mais on peut ne pas avoir les connaissances nécessaires et ne pas avoir les bons réflexes. »

Ces quelques dispositifs et ces réflexions – tant au niveau de la construction des collections que de leur organisation – sont également perçues par le public. Pour quelques-unes personnes interrogées, la situation est décrite comme meilleure qu'il y a quelques années :

« Si on remonte à plus d'années, vers l'âge de 20 ans, je pense que y avait une sérieuse lacune, c'est sûr. Je pense qu'il y a des grands pas qui ont été faits dans les 10 dernières années là-dessus. Du coup maintenant, j'imagine quand même qu'il y a des ressources suffisantes dans certains endroits, mais plutôt des bibliothèques féministes, ou comme ça. »⁴⁵

« Quand j'avais 15 ans, il n'y avait rien. Ça commence à changer maintenant, il y a des séries qui abordent ces sujets par exemple. »⁴⁶

Toutefois, de l'avis général des publics interviewés, le développement des collections sur les thématiques LGBTIQ+ reste très clairement insuffisant :

« [la place se résume] un peu [à] zéro. [...] je ne vois pas une attention particulière pour ça, après... peut-être que je me trompe et que je ne cherche pas assez ça, mais je ne

⁴⁴ Cf. axe 4, point 4.2.2.4.

⁴⁵ Entretien avec Roxane, juillet 2020.

⁴⁶ Entretien avec Claude, juillet 2020.

suis pas tombée dessus donc en même temps... c'est quand même un sujet qui m'intéresse, donc je l'aurais vu. »⁴⁷

« Quand je suis allé en bibliothèque, je n'ai pas personnellement cherché là-dessus. Mais en tous cas, s'il existe des bouquins là-dessus, ils ne sont pas du tout mis en avant en bibliothèque [...] - en tout cas les bibliothèques où je suis allé, il n'y a pas du tout un secteur LGBTIQ+. T'as histoire, t'as science, t'as littérature française, anglaise, mais LGBTIQ+ t'as pas. »⁴⁸

« À ma connaissance je dirais que c'est assez pauvre. Il y a peu en quantité et peu en diversité aussi, je trouve. »⁴⁹

Il est aussi intéressant de signaler que les personnes qui affirment d'abord que la situation s'est améliorée, changent peu à peu d'avis en cours d'entretien, lorsqu'on entre davantage en profondeur dans ce questionnement. Cette tendance se vérifie nettement dans les résultats du sondage : 87% de personnes trouvent que l'offre proposée par les bibliothèques sur les thématiques LGBTIQ+ est insuffisante⁵⁰.

De plus, ces extraits mettent également en lumière le fait que même dans le cas où des documents existent, ils sont rarement mis en avant, mis en valeur ou signalés de manière adéquate. On peut trouver cela regrettable, d'autant plus que plusieurs personnes soulignent la nécessité de trouver ce type de documents, que ce soit des informations factuelles, de la fiction ou des essais, comme cela a déjà largement été montré par la littérature sur ces questions.

« Je cherchais déjà des mots [...] Moi toute mon enfance, ça a été des questions sans réponse en fait. Du coup, je ne savais pas auprès de qui me tourner. »⁵¹

« Pour moi personnellement, les films ça m'a aidé à me construire comme femme lesbienne mais avec un peu de frustration car ces histoires se passaient toujours mal. »⁵²

A ce titre, le témoignage de Paul est frappant et montre que les thématiques transgenres en particulier sont encore rarement présentes. En outre, la qualité de l'offre sur ces thématiques doit être prise en considération. En effet, quand les personnages LGBTIQ+ sont fortement stéréotypés voire caricaturaux, les personnes interrogées éprouvent bien souvent de la frustration face au manque de finesse dans la représentation :

« Il y a aussi le fait qu'il y a parfois des films lesbiens qui ont été faits par des hommes avec clairement un regard de mâle hétéro. On se dit : « ah chouette, enfin un film » et en fait quand tu le visionnes, tu réalises en gros que c'est hyper loin de ta réalité. Et que c'est juste un fantasme mis en image pour une heure trente et ça te plombe doublement le moral. »⁵³ ;

« Il y a des écrivains qui vont faire une représentation complètement absurde d'une personne trans, même une personne homosexuelle homme, il va le travestir comme pas permis, alors que pas forcément, il y a des hommes gays qui sont bien plus virils que des hétéros. La représentation est très faussée aussi. »⁵⁴

⁴⁷ Entretien avec Lison, juillet 2020.

⁴⁸ Entretien avec Paul, juillet 2020.

⁴⁹ Entretien avec Emma, juillet 2020.

⁵⁰ Cf. annexe n°8, questionnaire, question n°6.

⁵¹ Entretien avec Paul, juillet 2020.

⁵² Entretien avec Emma, juillet 2020.

⁵³ Entretien avec Emma, juillet 2020.

⁵⁴ Entretien avec Paul, juillet 2020.

En discutant avec les expert·e·x·s, on confirme ce double mouvement entre une évolution de l'offre et de la visibilité de ces questions, qui restent toutefois marquées par des stéréotypes importants et dans lesquelles les personnages s'apparentent parfois à des « alibis » plus qu'à des représentations fidèles de la réalité :

« Il y a beaucoup plus de choses. Après, il reste qu'il y a encore des traitements médiatiques complètement à côté de la plaque qui reconduisent des stéréotypes, des livres aussi, des films aussi. Ce qu'on remarque aussi, je pense, parfois, c'est aussi une manière de... je ne parle pas pour la presse, mais par exemple pour les séries, de vendre une image et de se réapproprier peut-être des combats pour montrer qu'on est un peu modernes sans vraiment traiter comme il faut de ces sujets. On est encore un peu dans un entre-deux, je pense. »⁵⁵

Enfin, il me semble capital de relever que la majorité des personnes concernées interrogées ne se dirigent pas vers les bibliothèques lorsqu'iels cherchent un document sur ces thématiques. Le premier réflexe est en effet de se tourner vers les ami·e·x·s, les associations et réseaux LGBTIQ+ ou encore, sur internet. De plus, j'ai été étonnée durant les entretiens de voir que plusieurs d'entre iels expliquent se diriger plus volontiers vers les librairies indépendantes, perçues comme ayant des ouvrages plus pertinents et comme étant plus progressives :

« Après, je pense que ça a aussi pas mal évolué ces dernières années mais je trouve globalement que dans les librairies ou peut-être les librairies indépendantes, il y a une attention pour ces questions-là qui devient plus importante. Il m'est quand même très souvent arrivé de tomber dans des librairies où il y avait le rayon très bien identifié et par ailleurs [...] aussi un bon accueil et un bon intérêt pour ces questions-là. »⁵⁶

A Genève, la librairie-café *Livresse*, spécialisée sur les thématiques lesbiennes, est ainsi citée dans plusieurs entretiens⁵⁷.

Enfin, concernant l'organisation de la collection et en particulier la question de proposer un rayon dédié à ces thématiques, j'ai recueilli des avis mitigés que ce soit de la part des professionnel·le·x·s ou des publics. De même que ce qui a été observé pour d'autres pays⁵⁸, la réflexion sur le fait de fonder les documents dans la collection ou de leur attribuer une ou plusieurs étagères dédiées fait aussi débat chez les professionnel·le·x·s de Suisse romande :

« [...] pour la fiction, pour moi c'est essentiel qu'ils ne soient pas mis à part. »

« Nos livres ont déjà beaucoup de marquages, notamment pour une histoire d'amour homosexuelle, on va déjà avoir un petit pictogramme qui dit « histoire d'amour » [donc on n'ajoute pas de pastilles]. Et je crois qu'il est bon que quelqu'un puisse lire une histoire d'amour sans se dire « ah non mais c'est une histoire d'amour gay alors ça ne me concerne pas ». J'ai déjà entendu ce genre de réaction, [...]. Si j'avais juste dit « c'est une histoire d'amour, peut-être qu'ils s'y seraient intéressés. C'est la même chose ici. »

« Moi je pense qu'il n'y a pas réponse. C'est vraiment selon la culture du lieu. »

« L'invisibilisation est aussi une forme de discrimination [...]. Intégrer ces documents dans le reste de la collection, c'est aussi une manière de les invisibiliser. »

⁵⁵ Entretien avec Delphine Roux, 3 juillet 2020.

⁵⁶ Entretien avec Emma, juillet 2020.

⁵⁷ Cela m'a interpellée et j'ai donc souhaité explorer davantage en quoi ce qu'elle propose diffère des bibliothèques et amènent les personnes concernées à s'y rendre plus volontiers. J'explorerai ce point dans la partie ayant trait à l'accueil.

⁵⁸ Cf. revue de la littérature (2.3.1).

« Quelque part, cela me paraît normal qu'ils soient intégrés dans le fond car nous sommes tous des êtres humains et je ne vois pas pourquoi il faudrait séparer les histoires d'amour homo ou les histoires hétéro, ce genre de choses. Mais je peux comprendre qu'une personne qui a envie de lire que ce genre de lecture, ait envie de pouvoir les trouver facilement. Je comprendrais qu'elle ait envie qu'il y ait juste une étagère dédiée à ce sujet. Mais à partir de là on peut faire des étagères dédiées à chaque sujet. Pour moi c'est naturel que ce soit intégré dans le fond mais après on peut toujours mettre des mots-clés pour que le lecteur les retrouve plus facilement dans le catalogue. »

Les mêmes problématiques que celles identifiées dans la revue de la littérature sont présentes dans les réflexions des professionnel·le·x·s. Les réponses varient ainsi d'un lieu à un autre, d'un·e·x bibliothécaire à un autre et le sujet n'est pas tranché. Le public a aussi un avis mitigé qui bascule entre demande de visibilité et volonté de ne pas être réduit à une catégorie. Je ne souhaite pas ici détailler davantage ce point largement débattu dans la littérature, mais il me semble important de relever à ce sujet deux points qui permettent de complexifier le regard sur cette problématique en particulier.

Tout d'abord, les publics interrogés regrettent le fait que lorsqu'il existe un rayon dédié, celui-ci soit bien souvent seul. Cela donne le sentiment à certain·e·x·s que la collection est très pauvre, ou qu'il s'agit d'un rayon « alibi », ce qui a un effet parfois décourageant sur ces personnes. De plus, il semble que les avis divergent aussi en fonction de la situation sur le parcours de reconnaissance. Le commentaire de Delphine Roux l'illustre bien :

« À la fois c'est bien parce que ça visibilise, mais à la fois t'es tout seul devant le rayon LGBTIQ+ et t'espère que personne ne te regarde [...] je pense que ça divise le public concerné, oui. De nouveau, ça dépend d'où tu en es dans ton parcours. Pour quelqu'un qui est à l'aise, je pense qu'il trouvera ça génial. »⁵⁹

Ceci est d'ailleurs aussi remarqué par les bibliothécaires qui travaillent avec de jeunes publics :

« Du coup, nous on aimerait un endroit plus discret pour pouvoir mettre les documents, pour qu'ils puissent les prendre plus librement. Pour moi, ils ne doivent pas être mis à part. [...] J'ai eu plusieurs élèves qui venaient, en chuchotant : "vous n'auriez pas un livre sur...deux filles qui s'aiment, mais je ne suis pas lesbienne." »

Plusieurs personnes du public expliquent ainsi qu'ils auraient eu de la difficulté à se diriger vers un rayon clairement identifié lorsqu'ils étaient plus jeunes alors que cela leur pose moins problème maintenant qu'ils sont adultes et qu'ils ont fait leur coming out, même si cela reste peu évident. Sachant que le coming out et les parcours de reconnaissance viennent parfois tard, il n'est pas non plus possible de régler la question en se basant uniquement sur l'âge. Je tenterai d'esquisser des pistes pour répondre à cela lorsque j'aborderai l'axe « accueil ».

Il me semble toutefois que si l'on observe cet élément en miroir du manque de visibilité de ces documents souligné par les témoignages des publics, il est nécessaire de passer par la mise en place de plusieurs rayons dédiés ou d'offrir une alternative conséquente. Peut-être que la solution reste à imaginer en fonction du lieu. De plus, un rayon dédié présente l'intérêt de rendre visible ces questions également auprès des personnes non directement concernées et d'envoyer ainsi un signal au public quel qu'il soit. Enfin, il s'agit à mon sens de ne pas se limiter à cette seule mesure, et de proposer plusieurs dispositifs pouvant permettre au public concerné de se sentir à l'aise et en sécurité pour se diriger vers ces rayons.

⁵⁹ Entretien avec Delphine Roux, 3 juillet 2020.

Pour conclure ce premier axe, il y a encore une marge de progression et de la nuance à apporter dans la construction des collections et leur organisation. Outre une offre encore marginale et manquant de diversité, les professionnel-le-x-s pointent un manque de connaissances et font part de leurs difficultés à trouver des outils adéquats.

4.2.2.2 Médiation

Concernant les actions de médiation, j'ai collecté via mes recherches et via les entretiens avec les professionnel-le-x-s de nombreux exemples qui montrent que le sujet est davantage présent qu'il y a quelques années dans le monde des bibliothèques romandes : bibliographies, sélections ponctuelles ou semaines thématiques en marge d'événements clés, ateliers de construction de badges, conférences, lectures non genrées pour les enfants et même une heure du conte avec une drag queen programmée à la médiathèque de Vevey. Les actions de médiation sont donc relativement bien développées, surtout pour les volets relatifs à la valorisation des documents et la mise en place d'activités autour des thématiques LGBTIQ+.

Si l'on peut se réjouir de ces progrès et de ces nombreuses initiatives qui témoignent de l'inventivité des bibliothécaires, il s'agit toutefois de nuancer ce constat. Ainsi, certains aspects identifiés dans la revue de la littérature sont encore peu mis en pratique. Concernant les activités de médiation, il s'agit encore d'activités ponctuelles qui sont rarement pleinement intégrées dans le programme régulier des bibliothèques. De plus, les partenariats avec des organisations LGBTIQ+ sont encore sous-exploités et sont dans la plupart des cas imaginés par des médiateur-trice-x-s culturels mais plus rarement pensés par les bibliothécaires mêmes. Enfin, et il s'agit là d'un point important, la communication sur ces sujets est encore marginale. Pour terminer, la grande majorité des exemples que j'ai récoltés sont l'œuvre de bibliothèques publiques. Les bibliothèques académiques restent très discrètes, et de l'avis d'une bibliothécaire y travaillant « peinent à prendre conscience de ces questions et à faire des actions dirigées vers ces publics ».

Il me semble important de relever ici les difficultés soulignées par les professionnel-le-x-s qui rejoignent les écueils formulés dans la revue de la littérature. Tout d'abord, les entretiens ont permis de faire ressortir un premier frein : l'appréhension des professionnel-le-x-s à l'idée d'organiser des actions de médiation autour de ces thématiques. Même dans les bibliothèques où ce thème a reçu une bonne couverture, ces dernier-ère-x-s révèlent avoir appréhendé les réactions des usager-ère-x-s. Pourtant, ces appréhensions s'approchent peu de la réalité dans la mesure où les réactions du public sont dans la plupart des cas positives. J'irais même plus loin en affirmant que ces actions apportent le plus souvent un bénéfice non négligeable puisque de la parole de certain-e-x-s professionnel-le-x-s, « elles amènent de nouveaux publics [et] de nouvelles inscriptions ». De plus, certains signes montrent que ces actions répondent vraiment à une demande, comme l'illustre ces extraits :

« On s'est rendue compte que, contrairement à d'autres thèmes, la bibliographie a été emportée [...], la pile de bibliographie s'est vidée très vite. »

« J'ai l'impression que tout d'un coup, on a eu une visibilité spontanée [...] on a été contacté par une association engagée sur ces thématiques aussi. »

Ce qui se dégage plus des discussions est qu'en réalité, le problème se situe bien souvent à deux autres niveaux : à l'interne dans certains cas ; avec des groupes de pressions locaux – politiques ou religieux – dans d'autres cas. Ainsi, une professionnelle explique que malgré un long travail de préparation en amont et l'approbation initiale de ses collègues, une fois

l'animation en place, certain·e·x·s membres de l'équipe ont fait part de leur malaise et ont formulé des critiques :

« J'ai senti un profond désaccord [...], une collègue m'a dit "ça va contre mon moi profond", un autre m'a dit "je ne peux pas mettre un public en avant plutôt qu'un autre". Pour lui, c'était de la discrimination. »

« Au départ, elle m'a dit "pourquoi pas, ce serait sympa", mais au moment où ça a été officiel, elle est revenue en arrière. Si elle avait dit d'emblée qu'elle n'y croyait pas, peut-être que je n'aurais pas lancé la machine. »

Ce dernier passage interpelle d'autant plus qu'on comprend que si les critiques formulées par certain·e·x·s étaient arrivées plus tôt, la personne à l'initiative de l'action aurait pu se décourager et abandonner son idée.

Quant aux groupes de pression, plus ou moins actifs selon les régions, il me semble intéressant de signaler la réponse d'une bibliothèque ciblée par un groupe politique qui lui demandait d'annuler des événements autour de la transidentité. Les autorités de tutelle, souhaitant soutenir cette action, ont demandé un argumentaire à la bibliothèque. Celle-ci a refusé en expliquant qu'il n'y avait pas de justifications à fournir :

« J'ai juste répondu en disant qu'on n'a pas à être contre les personnes transgenres : elles existent. »

Pour terminer, si l'on s'intéresse à la réception par les publics interrogés, ce qui est manifeste est que, malgré les efforts déployés, ces actions ne touchent pas leurs cibles, soit les premier·ère·x·s concerné·e·x·s. Lorsque j'ai demandé à ces publics si iels étaient au courant d'actions de médiation organisées par les bibliothèques, la plupart disent ne pas avoir vu passer d'informations à ce sujet, et ce, même dans le cas où iels suivent la communication d'une ou plusieurs bibliothèques. Plus encore, ce qui m'a frappé est que certain·e·x·s n'imaginent même pas que la bibliothèque communique là-dessus :

« La seule bibliothèque où je me suis abonnée à la newsletter, il n'y avait rien sur ces questions-là [...] j'en suis à te poser la question de savoir si les bibliothèques ont un Facebook...! »⁶⁰

De manière peut-être plus préoccupante encore, lorsque des actions sont menées, certain·e·x·s y voient surtout une forme d'instrumentalisation, la communication n'étant pas suivie d'actes plus conséquents au sein de la bibliothèque :

« Quand il y a des journées comme le 17 mai à l'Université⁶¹, la bibliothèque a un stand et sort ses quatre livres sur la question. Ça part d'un bon sentiment, mais c'est pire, car on se rend compte qu'il n'y a rien comme livres... et c'est aussi lié à une sorte de pinkwashing de l'Université qui veut montrer qu'elle fait bien, mais qui ensuite, met les drapeaux dans le mauvais sens. »⁶²

« C'est quand même embêtant quand c'est utilisé à tort et à travers... si c'est juste pour refaire la déco d'un espace et qu'on le fait mal ou de manière irrespectueuse... mais que derrière ce n'est pas conséquent. C'est un aspect difficile à régler mais c'est blessant, c'est énervant, ça peut être décredibilisant même. »⁶³

⁶⁰ Entretien avec Emma, juillet 2020.

⁶¹ Journée mondiale contre l'homophobie et la transphobie.

⁶² Entretien avec Claude, juillet 2020.

⁶³ Entretien avec Roxane, juillet 2020.

Pour conclure ce point, on retrouve donc en Suisse romande les écueils pointés dans la revue de la littérature. Il me semble néanmoins que les problématiques liées à la communication ne sont pas propres à ce thème ; les bibliothèques de Suisse romande étant globalement encore en retard quant à l'utilisation des canaux de diffusion appropriés. Cela peut aussi s'expliquer par le manque de volonté d'accorder des budgets plus importants aux outils de communication de la bibliothèque, comme cela a été relevé par certain·e·x·s professionnel·le·x·s. En revanche, il me semble que la bonne réception générale de ces thématiques par les usager·ère·x·s – directement concerné·e·x·s ou non – devrait encourager les bibliothèques à développer encore leurs actions de médiation autour de ces thématiques et à dépasser leur appréhensions. A mon sens, l'intérêt se situe aussi au niveau de l'équipe, comme le souligne une professionnelle :

« À l'interne, [l'organisation de cet événement] a aussi eu un impact sérieux, [elle] a eu un effet comme une petite bombe. »

La réflexion sur la valorisation des documents et sa mise en pratique ainsi que l'organisation d'actions et le développement de la communication contribuent aussi à faire évoluer les lignes au sein mêmes des équipes, même si cela n'est pas un parcours sans embûches.

4.2.2.3 Accueil

L'accueil au sein des bibliothèques est une dimension qui commence à être réfléchi par les professionnel·le·x·s avec qui j'ai conduit des entretiens, en particulier avec les quelques bibliothécaires particulièrement informé·e·x·s sur ces questions. Toutefois, les dispositifs identifiés pour favoriser une meilleure inclusion restent pour la grande majorité encore très marginalement mis en œuvre.

Si l'on se penche tout d'abord sur les interactions avec le personnel, on trouve quelques initiatives intéressantes telles qu'à la bibliothèque scolaire et publique du Léman à Renens, où un groupe de référent·e·x·s au niveau de l'école a été constitué. Composé de différents membres du corps pédagogique (enseignant·e·x·s, infirmier·ère·x·s, etc.), il s'agit d'un groupe d'adultes allié·e·x·s qui ont suivi des ateliers de sensibilisation aux thématiques LGBTQ+. Il se présente ensuite aux élèves de chaque classe afin que ces dernier·ère·x·s sachent vers qui se tourner en cas de besoin. Une réflexion est en cours pour que certain·e·x·s bibliothécaires puissent le rejoindre. Autre exemple intéressant, la bibliothèque des jeunes de la Chaux-de-Fonds a récemment entamé des démarches pour dégenrer les formulaires d'inscription.

Concernant l'agencement de l'espace, le travail sur l'affichage est un élément relativement présent dans l'imaginaire des professionnel·le·x·s. A ce titre, il est intéressant de noter que plusieurs bibliothécaires rencontré·e·x·s ont mentionné l'intérêt d'offrir de la documentation sur les associations LGBTQ+, élément qui apparaît peu dans la littérature et qui semble pourtant constituer une bonne piste pour offrir un complément d'informations et d'orientation aux publics. Enfin, la mise en place de toilettes non genrées a été relevée dans quelques entretiens mais reste encore au stade de projet ou de dispositif test.

Avant de discuter plus longuement de la question du sentiment d'aise et de sécurité, il me semble ici intéressant de relever les difficultés rencontrées par les professionnel·le·x·s sur ces deux premières dimensions. Elles sont de deux ordres principalement : un manque d'outillage et des freins institutionnels. Concernant le besoin en outils, par exemple, plusieurs

professionnel·le·x interviewé·e·x·s cherchent à utiliser un langage oral plus inclusif mais expliquent qu'il s'agit de « l'un des aspects les plus difficiles à intégrer ».

La même personne qui s'exprime ici change son regard sur la complexité de cette pratique après avoir assisté à une animation avec une personne concernée qui l'utilisait couramment :

« J'avais beaucoup d'admiration sur la manière dont l'animatrice s'adressait à nous, elle pratiquait le langage inclusif de manière très naturelle. Alors que j'avais l'impression que c'était quelque chose de très artificiel et difficile à l'écrit. Au parlé, finalement, ce n'est pas si difficile à mettre en place. »

Quant aux freins institutionnels, ils se traduisent notamment par les réticences des échelons supérieurs de la hiérarchie ou des réseaux de bibliothèques, par exemple dans le cas de la modification des formulaires d'inscription ou de la signalétique des toilettes :

« On voulait enlever les Monsieur, Madame, dans le système informatique. Mais voilà, on n'a pas eu le soutien d'autres bibliothèques, alors on a un peu laissé tomber la question. Il faudrait qu'on revienne un peu à la charge. [Sur la possibilité d'ajouter un prénom d'usage,] c'est aussi tombé à l'eau [...] ça devrait être facile pourtant, honnêtement, il n'y a rien qui l'en empêche. On nous a rétorqué « si ce n'est pas le bon nom, et qu'on a des poursuites... ». Mais c'est une [question de] volonté. Trouver un champ pour le 2^{ème} nom, c'est une formalité. »

Au sujet des toilettes : « C'une décision politique, c'est vrai qu'on n'a absolument pas abordé cet aspect-là. A réfléchir effectivement... Je pense que c'est au niveau politique que l'impulsion doit venir. Ça veut dire qu'il faudrait que ce soit partout comme ça. Pas juste à la bibliothèque ou dans tel secteur. Après, on peut aussi avoir la réflexion inverse et dire qu'il faut que ça commence quelque part. Je ne sais pas... »

On comprend donc que bien souvent, dès qu'il s'agit d'effectuer des démarches au niveau de l'institution à laquelle iels sont affilié·e·x·s, les bibliothécaires se heurtent à des freins et réticences et qu'iels manquent peut-être de moyens ou de leviers pour les dépasser.

Pourtant, s'il s'agit de questions qui peuvent paraître accessoires ou d'ordre logistiques, elles ont un impact considérable sur les usager·ère·x·s, notamment pour les personnes transgenres, mais pas seulement. En effet, nous avons vu à quel point les publics interrogés ne se reconnaissent pas nécessairement dans un genre⁶⁴. Lorsque je lui présente le lot d'illustrations correspondant, Paul explique, avec vigueur, à quel point ces éléments lui ont posé des difficultés :

« On devait s'inscrire à la bibliothèque pendant notre maturité et je n'avais pas encore changé mes papiers, j'avais encore mon ancien prénom. Je voulais demander qu'ils mettent mon nouveau prénom puisque le papier était en cours, et j'ai eu un stress énorme. J'avais peur de me faire juger parce que le risque est quand même là, on ne va pas se mentir ; quand tu dis que t'es trans, ça passe ou ça casse la plupart du temps. Du coup, quand je suis allé à l'administration pour faire ma carte, j'ai totalement paniqué et c'est une amie qui a dû le faire pour moi en fait. »⁶⁵

« Ça, ça été ma hantise les toilettes ! [...] On ne se rend juste pas compte, mais c'est une hantise pour les personnes LGBTQ+ ! »⁶⁶

Enfin, je souhaite m'arrêter sur la question du sentiment de sérénité. Il s'agit d'un élément que j'ai trouvé particulièrement frappant lors des entretiens. Bien que les professionnel·le·x·s

⁶⁴ Cf. partie 4.1.1.

⁶⁵ Entretien avec Paul, juillet 2020.

⁶⁶ Entretien avec Paul, juillet 2020.

interrogé·e·x·s aient le souci d'accueillir au mieux les publics LGBTIQ+, il me semble que la complexité des situations dans lesquelles se trouvent ces publics restent sous-estimées.

Ainsi, en étant confrontée à la parole des premier·ère·x·s concerné·e·x·s, j'ai été surprise par deux éléments : le fait que bien souvent, iels ne se sentent pas à leur place et l'attitude de vigilance constante qu'iels doivent adopter, même si ces ressentis s'expriment à différents degrés selon les publics :

« Plus on avance dans l'acceptation de nous-même, plus on sera capable de rentrer dans un rayon comme ça. C'est vrai qu'au début, quand t'es paumé et que tu ne sais pas comment les gens vont réagir... en fait t'as honte de toi car on t'a poussé à avoir honte de toi, mais en plus de ça t'as la peur des autres. Et c'est la grosse problématique, rentrer dans un rayon comme ça, faut que cela reste discret pour que tu n'aies pas peur de ce qui pourrait t'arriver quand tu sors de ce rayon. »⁶⁷

« [Quand je franchis la porte de la bibliothèque,] je me sens illégitime [...]. Quand on entre, il y a 95% d'hommes blanc, cis très certainement, qui prennent l'espace, qui parlent fort devant l'entrée, qui vraiment prennent l'espace de toutes les manières possibles. »⁶⁸

« C'est une espèce de réflexe que j'ai partout, dans les bibliothèques ou ailleurs. De protection. Un truc que j'observe chez moi – mais que tout le monde n'a pas – est que tu peux évoluer dans une société qui est tolérante face à l'homosexualité mais que malgré ça, ça reste quand même un truc super difficile, enfin... pas complètement acquis ou gagné. D'autres personnes ne décrivent pas du tout ça, mais moi je vais toujours être vigilante. C'est une espèce de réflexe. Et je pense qu'il ne peut pas forcément se déconstruire si facilement. »⁶⁹

Face à ces témoignages, j'ai choisi d'intégrer aussi la question du sentiment de sérénité et de légitimité dans le questionnaire⁷⁰. 52% répondent qu'iels se sentent à l'aise et légitime, 10% répondent par la négative et 38% sont ni d'accord, ni pas d'accord. Si l'on examine les commentaires, les gens expliquent que cela dépend des bibliothèques, de leur expression de genre plus ou moins normée ou encore de leur situation dans leur parcours d'affirmation. Il faut signaler que les personnes indiquent se sentir à l'aise, particulièrement lorsque la bibliothèque affiche son soutien⁷¹.

Une multitude d'éléments participent à ce sentiment mais le point suivant me semble intéressant à relever. Si ce sentiment passe par l'attitude du personnel, il dépend aussi des autres personnes qui sont présentes, même si les publics interrogés ont de la difficulté à affirmer leur pensée :

« J'ai l'impression que si je rentre dans une bibliothèque – ce n'est pas du tout politiquement correct désolée – s'il y a des personnes avec une diversité d'identité, je ne sais pas comment dire... ça fait baisser la vigilance. Par exemple, dans la bibliothèque où je vais, il y a deux employés qui sont dans la communauté gay [...] et tu te dis ah

⁶⁷ Entretien avec Paul, juillet 2020.

⁶⁸ Entretien avec Claude, juillet 2020.

⁶⁹ Entretien avec Roxane, juillet 2020.

⁷⁰ Cf. annexe n°8, question n°9 : « Les bibliothèques sont des lieux dans lesquels je me sens légitime et à l'aise (notamment au regard de mon identité de genre, expression de genre et de mon orientation sexuelle) ».

⁷¹ A titre d'exemple, les bibliothèques féministes et la médiathèque de Vevey reviennent à plusieurs reprises dans les commentaires sur cette question dans le sondage.

ouais c'est cool. Je ne dis pas que c'est la solution, mais chez moi ça crée cela. [...]. De fait, cela change le rapport à l'espace. »⁷²

« Je me sens mieux à Livresse qui n'est pas une bibliothèque, mais le fait qu'il y ait des livres en libre accès sur une étagère, que ce ne soit pas une majorité de mec cis blanc et que ce soit bonne ambiance, et qu'il y ait vraiment des ressources si on a besoin de textes sur les questions LGBT, c'est très facile d'y avoir accès. Et autrement à force d'aller au même endroit j'ai réussi à me construire ma légitimité. »⁷³

En parlant de Livresse : « les BD qu'il y avaient, il y avait plein de sujets assez cool et assez proches de mon histoire. Ça m'a pas mal attirée... En termes d'espace, d'affiches.... Je ne sais pas. Mais peut-être juste les gens ! Ce n'est pas qu'ils te ressemblent mais je ne sais pas... car te ressembler c'est vraiment trop nul comme mot. On est tous différents tout le temps, mais tu te dis que peut-être, ils sont plus cool sur un sujet qui est sensible pour toi, en tout cas au début. Aussi, [l'expression de genre], ce n'était pas les premières questions qui venaient à l'esprit, on passait à un autre sujet. Ce sujet-là était écarté et du coup on pouvait parler de plein d'autres choses. Ce n'était pas le centre, par rapport à ta personne. Par exemple, on te voit dans la rue, on réfléchit "ah elle s'habille comme un mec, c'est qui ?", et là-bas, on s'en fout et du coup tu passes à autre chose, on parle de ce qui t'intéresse vraiment dans la vie et pas de ton aspect physique. C'est dur à exprimer mais c'est à peu près cela. »⁷⁴

Ainsi, comme l'exprime un·e·x répondant·e·x·s dans les commentaires du sondage, il s'agit de « *read the room* » avant d'entrer. Se sentir appartenir au lieu, y trouver des allié·e·x·s ou des complices, que ce soit parmi les autres usager·ère·x·s ou parmi le personnel, contribuent à créer un espace accueillant et dans lequel il est possible de baisser son degré de vigilance. Sur ce point, les entretiens avec les publics ainsi que le sondage ont aussi permis de faire ressortir que la difficulté à se sentir bien accueilli·e·x·s n'est pas uniquement dûe à l'identité de genre et l'orientation sexuelle. Elle dépend aussi de l'environnement plus ou moins chaleureux ou de l'image élitiste de certaines bibliothèques par exemple. Toutefois, il me semble que ce qui se dégage fortement ici et que l'on peut résumer avec Lison est que « les bibliothèques... ce n'est pas évident ! »⁷⁵.

Autre élément notable, même lorsque les publics interrogés affirment ne pas se sentir particulièrement discriminés, iels expriment une difficulté très marquée à *oser demander* un conseil sur ces sujets. Ainsi Roxane explique d'abord :

« Je n'ai pas tellement été victime de discriminations, d'un sentiment de discrimination dans les bibliothèques [du fait de] ma position, mon apparence physique, mes privilèges. »⁷⁶

Pourtant, plus loin, elle raconte l'événement suivant :

« J'étais au Chien bleu⁷⁷ mais cela aurait pu se passer dans une bibliothèque. Je devais demander un livre sur la naissance et j'ai dû prendre mon courage à deux mains pour demander s'ils n'avaient pas un livre sur la naissance, mais pas avec un papa et une maman, je cherchais quelque chose avec une situation de parents homo ou un peu différents. Et vraiment c'était compliqué, j'ai dû prendre mon courage à 4 mains pour arriver à dire cela, et je n'étais pas super à l'aise. Et pourtant il n'y a rien de

⁷² Entretien avec Roxane, juillet 2020.

⁷³ Entretien avec Claude, juillet 2020.

⁷⁴ Entretien avec Lison, juillet 2020.

⁷⁵ Entretien avec Lison, juillet 2020.

⁷⁶ Entretien avec Roxane, juillet 2020.

⁷⁷ Librairie indépendante à Genève.

problématique, ça devrait aller. Mais ce n'était pas évident. Même si la personne en face a finalement très bien réagi et c'était très cool. Il y avait la barrière. »⁷⁸

Cela fait écho à l'entretien mené avec Catherine Fussinger, qui pointe le manque de visibilité de cette offre dans les bibliothèques et qui explique aussi qu'une fois qu'on fonde une famille homoparentale, on n'a plus le choix d'être out. On ne peut pas faire autrement que d'être visible. Or, les représentations de ces configurations familiales restent encore dérisoires⁷⁹.

Cette barrière, cette difficulté à demander un renseignement sur les thématiques LGBTIQ+ dans les bibliothèques revient très fortement dans le sondage où 75% indiquent n'avoir jamais « demandé un tel renseignement »⁸⁰. On ne dispose toutefois pas de plus d'informations sur ce point, mais on peut supposer que les raisons sont similaires à celles recueillies durant les entretiens.

Ces différents témoignages m'amènent à la conclusion suivante. Certes, il existe de nombreuses personnes concernées qui revendiquent avec fierté leur identité de genre ou leur orientation sexuelle. Je ne souhaite pas ici victimiser l'ensemble des personnes LGBTIQ+. En revanche, lorsqu'on voit que même pour les personnes qui revendiquent ouvertement leur identité de genre et/ou orientation affective et sexuelle, il reste – selon les situations – compliqué de demander un document sur ces thématiques, on ne peut que conclure qu'il existe des formes de discriminations encore prégnantes dans ces espaces. Or, à mon sens, celles-ci se situent non seulement du côté des représentations sociales, bien sûr, comme nous l'avons vu au début de ce travail, mais aussi du côté des bibliothèques dont l'accueil ne permet pas encore à ces publics de se sentir légitimes, de baisser leur garde, en sommes de vivre leur passage en bibliothèques avec sérénité et sans appréhension.

Ces résultats traduisent la diversité des facteurs susceptibles de favoriser un accueil plus serein. Il s'agit autant de développer des outils (formations, langage non genré etc.) que de modifier des variables structurelles (formulaire d'inscription, toilettes, etc.) afin de promouvoir de nouvelles pratiques professionnelles et ce, dans tous les aspects de l'accueil.

4.2.2.4 Gouvernance

Pour discuter des dimensions propres à la gouvernance, je m'appuierai davantage sur les entretiens menés avec les professionnel·le·x·s et avec les spécialistes puisque les publics ont été moins directement interrogés sur cette dimension. Je donnerai tout de même leur point de vue quant à la question du positionnement public des institutions.

Comme représenté dans le panorama de bonnes pratiques, les dispositifs de gouvernance propres à favoriser l'inclusion des publics LGBTIQ+ sont encore peu développés en Suisse romande. Parmi les entretiens réalisés, seule une bibliothèque dispose d'un règlement mentionnant explicitement la non-discrimination de ces publics. Pour les autres bibliothèques, il ne s'agit pas d'une réflexion à l'ordre du jour. Deux bibliothèques ont suivi des formations ou des ateliers de sensibilisation aux thématiques LGBTIQ+. Toutefois, il ne s'agit jamais de formations spécifiquement destinées aux professionnel·le·x·s de l'information. Quant à la constitution de groupes d'intérêts, à la réflexion sur l'environnement de travail et le développement de politiques de recrutement et d'engagement plus inclusives pour les

⁷⁸ Entretien avec Roxane, juillet 2020.

⁷⁹ Entretien avec Catherine Fussinger, 7 juillet 2020.

⁸⁰ Cf. annexe n°8, question n°7.

professionnel·le·x·s LGBTIQ+, il s'agit de dimensions encore largement impensées. Sur ce dernier élément, les bibliothèques et leurs institutions de tutelle en Suisse romande, comme en France d'ailleurs, sont encore très loin d'envisager la prise en compte de cet aspect dans leurs politiques de gestion du personnel. Enfin, la question du positionnement à avoir et à affirmer publiquement sur les sujets LGBTIQ+ semblent quelque peu déranger la plupart des professionnel·le·x·s interrogé·e·x·s qui ont des réponses en demi-teinte, comme je vais le montrer ci-après.

Avant de discuter de ce point, je souhaite revenir sur quelques éléments concernant les chartes et les besoins en formation. Comme il s'agit de dimensions encore peu développées, à l'inverse de la manière dont j'ai procédé pour les autres axes, je vais davantage examiner les bénéfices relevés par les professionnel·le·x·s. Ainsi, plusieurs d'entre eux ont souligné le bénéfice de pouvoir se rattacher à une charte pour ancrer les pratiques dans un document plus officiel et garantir plus de pérennité aux mesures mises en place :

« Dans nos actions, il y a notamment eu un amendement du règlement de l'école. Ça a été très très fort au niveau des actions et politiquement c'était extrêmement important. Juste pour vous dire qu'il n'y a pas juste eu des conférences et du blabla mais qu'on a été jusqu'aux amendements du règlement. [...] On a ratissé le plus large et le plus intelligemment possible en essayant qu'il reste des traces et qu'on prépare le terrain pour les suivants qui connaîtraient des difficultés à se faire reconnaître, à pouvoir exprimer leur personnalité et être reconnus dans leur identité. »

De plus, ce type de documents officiels présentent l'intérêt de fonctionner comme un garde-fou auquel se raccrocher afin de répondre plus aisément aux remises en question répétitives pouvant émaner de l'équipe, des groupes de pression ou plus rarement des usager·ère·x·s⁸¹. Enfin, ils peuvent constituer un levier en cas de censure. Bien qu'ils ne soient que marginalement rapportés dans les entretiens menés avec les professionnel·le·x·s, les cas de censure demeurent inquiétants. J'ai ainsi recueilli le récit d'une bibliothécaire ayant été contrainte d'acquiescer les documents à thématiques LGBTIQ+ « en cachette » car ils étaient systématiquement supprimés des achats par sa hiérarchie.

Toutefois, comme nous l'avons vu avec l'étude de Chapman⁸², les chartes seules ne suffisent pas à changer les pratiques des professionnel·le·x·s œuvrant sur le terrain. J'ai donc cherché à comprendre plus en détail quelle peut être la plus-value de formations ou de sensibilisations lors des entretiens avec les bibliothécaires :

« On a l'impression d'être bienveillant mais en fait on ne se rend pas compte...on a été élevé dans un monde binaire et du coup, on a des biais. Moi j'en ai plein même si j'ai fait la formation et ça continuera. [...] C'est vraiment en faisant cette formation qu'on s'en rend compte, je pense que ça ne suffit pas d'avoir ce document [un memo sur ces questions] même s'il a le mérite d'exister. Il me semble qu'il manque la personne qui le présente et l'explique et qui éveille à cette sensibilité-là. En effet, je pense qu'il faut absolument une formation pour comprendre les enjeux qu'il y a derrière. Pour réaliser nos biais en fait et pour être confronté à nos biais. »

« C'est là aussi où la formation était intéressante, c'est qu'il y a plein de gens qui se disent, « pour le nombre de personnes qu'on ne voit pas au quotidien, pourquoi faire des changements ? » Si on n'est pas sensibilisé à cette question, les mesures semblent excessives alors qu'elles ne le sont pas. »

⁸¹ Cf. analyse de l'axe médiation, partie 4.2.2.2.

⁸² Cf. partie 2.3.4.

« C'était vraiment très important parce qu'on a beau être sensibilisé en fait, c'était bien d'avoir tous les témoignages [...] Au lieu de parler un peu dans le vide, là c'était intéressant d'avoir son regard professionnel qui remettait les choses à plat : voilà ce qui se passe dans la réalité, voilà ce à quoi vous pourriez être confrontés. »

Outre l'importance d'avoir des témoignages de personnes directement concernées qui ancrent la théorie dans quelque chose de plus palpable et vivant, les bibliothécaires ont également souligné l'intérêt de proposer des mises en situation. Les spécialistes interrogé·e·x·s ont toutefois regretté la difficulté à faire prendre conscience en amont aux professionnel·le·x·s de l'intérêt de se soucier de l'inclusion de ces publics. Ainsi, Thomas Chaimbault-Petitjean rapporte le récit d'une journée de sensibilisation qui n'a pas rencontré le succès escompté :

« Il s'est avéré qu'il a été difficile de la remplir honnêtement et on se demande pourquoi. Est-ce que les collègues ne se sentent pas concernés ? Est-ce qu'ils estiment que ce n'est pas intéressant ou qu'ils ont toutes les connaissances nécessaires pour répondre à ce genre de besoin ? Ou est-ce que manifestement ce n'est pas le bon angle d'attaque et qu'il s'agit de parler plus largement des stéréotypes et des discriminations ? Est-ce qu'ils pensent que ce n'est pas rentable d'un point de vue investissement par rapport à ce qu'ils y consacrent dans leur vie de tous les jours ? Ou encore pensent-ils que tout le monde va croire qu'ils sont homosexuels s'ils s'y inscrivent et donc ça les freine ? »

Ainsi, il s'agit encore souvent d'un « non-sujet » pour les professionnel·le·x·s qui ne sont pas sensibilisé·e·x·s à ces questions. Le témoignage de Céline Cerny rejoint ce constat :

« Les gens ne se sentent pas concernés alors qu'évidemment, c'est faux. C'est-à-dire que dans nos vies, évidemment, on est en contact avec des personnes LGBTIQ+ ou les enfants de nos ami·e·x·s ou nos cousins, etc. Et surtout se positionner contre les discriminations en général, c'est une position humaniste qui concerne tout le monde. On peut dire "je ne suis pas directement concerné, mais je condamne les discriminations en soi". »⁸³

Je proposerai des pistes pour répondre en partie à cette difficulté dans les recommandations. En outre, ces récits illustrent bien la difficulté que je souhaite discuter dans le dernier point qui relève du positionnement.

Interrogé·e·x·s sur ce point, les professionnel·le·x·s peinent à affirmer une position claire quant au positionnement public et au rôle que devrait prendre les bibliothèques sur la question des discriminations. Iels formulent ainsi une position en demi-teinte, en ayant recours aux deux principaux arguments suivants : l'argument de la légalité et l'argument de devoir accueillir tout le monde.

« [Pour répondre à des plaintes émanant des usagers,] on a un cadre légal [...], c'est inscrit dans les besoins, on nous demande de faire cela, ce point a été voté, décidé. C'est notre direction, on respecte notre hiérarchie, finalement on nous demande cela. J'ai des documents, je dois informer mon public, je m'appuie là-dessus [pour répondre]. »

« Les bibliothécaires ont quand même un esprit d'ouverture. Après, la sensibilité ça reste personnel mais le message qui est dit depuis le début avec ces formations et que j'ai essayé de transmettre au mieux, c'est qu'on ne vous demande pas votre avis. Ce n'est pas : est-ce que vous êtes pour ou contre ? En fait, ce n'est pas le bon débat. On a des lois en Suisse [...] on a au moins trois règlements à respecter qui disent qu'on est tous égaux et que chacun a le droit de vivre et d'exister dans cette société et du coup, on applique le règlement. Donc il n'y a même pas de questions à se poser, c'est comme ça en théorie. »

⁸³ Entretien avec Céline Cerny, 30 juin 2020

« Le but n'est pas de savoir si les gens sont pour ou contre. Ce n'est pas l'objet du débat. Ces personnes-là existent [c'est-à-dire les personnes LGBTIQ+], elles doivent trouver leur place dans la bibliothèque. C'est exclu qu'on passe à côté. »

« Je ne pense pas que c'est le rôle des bibliothèques que de lutter contre les discriminations. Pour moi c'est beaucoup plus simple que cela. La bibliothèque est un service public qui doit être accessible à toutes et tous. C'est très simple sur le papier, mais c'est en fait très compliqué, car on ne peut pas vraiment, quand on fait une action par exemple, viser tous les publics, c'est impossible. »

Pourtant comme le relèvent Céline Cerny et Thomas Chaimbault-Petitjean, il s'agit d'un choix. A ce titre, iels soulignent l'importance de mettre en place des dispositifs spécifiques pour rendre visibles ces thématiques :

« C'est aussi des choix en fait. Cela veut dire que la bibliothèque, elle se sent légitime de faire des choix et de dire « on a envie de mettre cela en avant ». [...] c'est aussi un moyen de dire que dans l'espace public en général, ces personnes sont plutôt discriminées donc en faisant quelque chose qui les accueille spécifiquement, on leur donne un espace dont elles n'ont pas l'habitude. »⁸⁴

On comprend que les bibliothèques peinent à clairement formuler le positionnement qu'elles devraient adopter et que l'approche de cette question n'est pas partagée entre les professionnel·le·x·s. Par conséquent, ceci transparaît dans leur positionnement public qui est, pour l'heure, absent.

Interrogés à ce titre, les publics confirment ce constat : iels ne perçoivent pas les bibliothèques comme des lieux qui se positionnent sur les thématiques LGBTIQ+. En revanche, iels formulent un avis plus clair :

« Pour moi c'est clairement le rôle des bibliothèques. Les bibliothèques, c'est quand même un accès à la connaissance, quand tu as toute une partie de la connaissance qui est occulté ou invisibilisé, c'est triste, mais c'est aussi dangereux. Il y a aussi des personnes qui ne sont pas concernées, qui ne s'identifient pas comme L, G, B ou T, mais qui ont le souhait d'accéder [à la connaissance]. Une mère pour son fils par exemple. Je pense que limiter l'accès à la connaissance est forcément dangereux. Je pense qu'il y a un quand même un rôle politique des bibliothèques. »⁸⁵

« C'est surtout le lieu de se positionner, donc les bibliothèques devraient aussi se positionner. [...] Le but n'est pas faire de la censure, d'enlever les livres problématiques, mais par exemple de mettre des critiques sur les livres problématiques, ou de mettre en avant d'autres propositions pour contrebalancer [...]. C'est nécessaire de donner plus accès à la connaissance. »⁸⁶

« En tant qu'institution, les bibliothèques n'ont peut-être pas à se positionner. Mais les bibliothécaires peuvent prendre position, via des coups de cœur ou des coups de gueule par exemple. [...] Le but n'est pas de faire de la censure, mais de rappeler ce qui est punissable et rappeler où se situent les discriminations. »⁸⁷

« La bibliothèque se positionne en choisissant ses thématiques, ses rayons. La manière dont elle choisit ses rayons, ça signifie quelque chose. [...] Oui, c'est le lieu des bibliothèques de se positionner. Tout endroit se positionne de toute façon, en ne faisant rien, c'est un positionnement. Ce n'est jamais neutre une bibliothèque. »⁸⁸

⁸⁴ Entretien avec Céline Cerny, 30 juin 2020.

⁸⁵ Entretien avec Emma, juillet 2020.

⁸⁶ Entretien avec Claude, juillet 2020.

⁸⁷ Entretien avec Naomi, juillet 2020.

⁸⁸ Entretien avec Roxane, juillet 2020.

En somme, les publics rencontrés estiment que les bibliothèques devraient davantage se positionner et le faire savoir. En particulier, iels rappellent qu'en pensant être neutres, les bibliothèques se fourvoient puisqu'elles ne remplissent pas leur mission en leur offrant un accès au même titre que les autres publics. Enfin, iels mettent en garde contre les formes de *pinkwashing* et rappellent que les engagements doivent être suivis par des actes conséquents.

Ces points font écho au positionnement adopté par l'équipe de la bibliothèque Louise Michel à Paris, qui réfléchit depuis longtemps à ces questions et cherche à mettre en œuvre des dispositifs plus inclusifs :

« Il me semble qu'on ne peut pas être neutre. Si on veut faire notre métier actuellement, ça me paraît impossible d'être neutre, ça m'échappe à titre personnel. A Louise Michel, on s'est rendu compte que ça ne correspondait pas à ce qu'on voulait créer comme lieu. On ne peut pas avoir sur notre table de présentation des livres à caractère racistes ou haineux tout en prônant la bienveillance dans l'accueil individualisé qu'on fait des personnes, ça n'a aucune cohérence. [...] L'inclusion est quelque chose de transversal, un enjeu de fond, qui devrait se retrouver en filigrane de tout ce qu'on fait, c'est comme cela aussi qu'on va faire quelque chose de cohérent. C'est quelque chose qui se travaille tout le temps. »⁸⁹

Je terminerai ce point avec la formule de Thomas Chaimbault-Petitjean qui résume très bien ce point de vue :

« La neutralité du service public n'existe pas, c'est une vue de l'esprit tout simplement. »⁹⁰

Néanmoins, la complexité se trouve aussi dans le fait qu'un changement seul de l'équipe ne peut suffire. Celle-ci doit convaincre sa hiérarchie et ses tutelles, même si l'équipe peut être moteur de ce changement. Or, cela demande un engagement et des compétences auxquels les bibliothécaires sont encore peu habitué·e·x·s ou préparé·e·x·s.

4.3 Synthèse des résultats

Avant de passer aux recommandations, je m'arrête brièvement sur les principaux enseignements de cette exploration des pratiques d'inclusion des publics LGBTIQ+ à l'œuvre dans les bibliothèques de Suisse romande.

Il est encourageant de constater que les réflexions sur ce sujet sont présentes dans l'esprit des professionnel·le·x·s rencontré·e·x·s, et que des dispositifs commencent à être implémentés progressivement dans quelques bibliothèques.

Néanmoins, il est nécessaire de souligner les quatre observations suivantes. En premier lieu, les bonnes pratiques discutées ici restent l'œuvre de rares bibliothèques, qui font encore figures d'exception. De plus, il s'agit souvent de mesures encore peu institutionnalisées, davantage présentes à l'esprit des équipes que portées par la direction des bibliothèques, les institutions ou encore les autorités de tutelle auxquelles elles répondent. En outre, il faut rappeler que la plupart des initiatives dont j'ai eu l'occasion de discuter sont très récentes, voire encore à l'état de projet. Enfin, les réflexions qui animent ces professionnel·le·x·s sont dans la grande majorité formulées par des professionnel·le·x·s particulièrement sensibilisé·e·x·s sur ces thématiques, quand elles ne les concernent pas directement. En effet,

⁸⁹ Entretien avec Mélanie Mesquita et Camille Vroman, 2 juillet 2020.

⁹⁰ Entretien avec Thomas Chaimbault-Petitjean, 18 juin 2020.

parmi les professionnel·le·x·s que j'ai rencontré·e·x·s, plusieurs se sont révélé·e·x·s être directement concerné·e·x·s par ce sujet. Il ne s'agissait pourtant pas d'un objectif de ma part que de chercher à interroger des professionnel·le·x·s qui s'identifient comme LGBTQ+ mais cela est apparu en cours de recherches et a été riche en enseignement.

Malgré ces engagements manifestes, les dispositifs inclusifs des publics LGBTQ+ sont donc dans l'ensemble encore peu développés en Suisse romande. Par conséquent, si l'on se penche sur l'expérience des publics directement concernés, ces dispositifs restent insuffisants ou imperceptibles. Les collections sont encore trop peu diversifiées et sont trop peu visibles. Les actions de médiations manquent souvent leurs cibles quand elles ne se résument pas à une instrumentalisation des luttes LGBTQ+. Quant à l'accueil, il est encore problématique et ne permet pas à ces publics de bénéficier de la sérénité qu'ils sont en droit d'attendre d'une visite à la bibliothèque. Enfin, les publics rencontrés regrettent le manque de positionnement public des bibliothèques, qui leur permettraient d'identifier ces institutions comme des espaces clairement alliés.

Pour terminer, je souhaite partager ce dernier extrait de Lison :

« Je m'accommode beaucoup des choses qu'on a, du système comme il est, même s'il est merdique, et que je ne suis pas dans la norme, je m'habitue terriblement à cela. »⁹¹

Celui-ci illustre avec force qu'aujourd'hui, ce sont encore les publics qui s'adaptent à cette situation pourtant insatisfaisante. Or, si les bibliothèques souhaitent développer un accueil effectivement inclusif, il s'agit pour elles de changer de posture et de mettre en place des mesures pour que ce ne soit plus aux publics de surmonter ses appréhensions lorsqu'ils souhaitent consulter un document, l'emprunter, poser une question ou encore s'inscrire avec un prénom d'usage, mais aux bibliothèques de leur faciliter la tâche.

⁹¹ Entretien avec Lison, juillet 2020.

5. Recommandations et pistes de mise en œuvre

Comment tendre vers un accueil plus inclusif des publics LGBTQ+ ? Plusieurs pistes existent d'ores et déjà et ont été présentées dans la revue de la littérature dans le second chapitre de ce travail. Les entretiens avec les professionnel-le-x-s et les publics directement concernés ont aussi permis d'affiner les quatre principaux points d'attention identifiés : la collection, la médiation, l'accueil et la gouvernance. Compte tenu du constat dressé dans le chapitre précédent, la première recommandation que je souhaite adresser à la profession est assez simple : il s'agit dans un premier temps de développer les quelques bonnes pratiques qui existent déjà en Suisse romande, de les généraliser dans les différentes bibliothèques qui constituent le riche réseau des bibliothèques de Suisse romande et de poursuivre ces efforts en implémentant progressivement les dispositifs qui sont encore inexistantes en Suisse romande.

Le tableau suivant synthétise les principales recommandations organisées selon les niveaux d'intervention dont elles relèvent : institutionnel, organisationnel et individuel. Ces recommandations touchent de manière transversale aux quatre points d'attention précédemment discutés. Pour chacune d'elle, je distingue deux degrés d'action : minimal et maximal.

Tableau 3 : Recommandations

Niveau d'intervention et acteur-trice-x-s	Recommandations	Actions minimales et maximales
Institutionnel	1. Agir sur le positionnement des bibliothèques	Ancrer la diversité dans les politiques des bibliothèques Positionner publiquement les bibliothèques comme des initiatrices du changement
Organisationnel (groupes d'intérêt)	2. Agir en tant que porte-parole au sein de la profession	Sensibiliser la profession et l'accompagner Rendre visible cette thématique et défendre les intérêts de ces publics au sein de la profession
Individuel (bibliothécaires)	3. Favoriser un accueil inclusif sur son lieu de travail	Agir sur les collections, les services et les espaces Co-construire avec les premier-ère-x concerné-e-x-s

(Swali 2020)

1. Agir sur le positionnement des bibliothèques :

- Ancrer la diversité dans les politiques des bibliothèques ;
- Positionner publiquement les bibliothèques comme des initiatrices du changement.

Cette première recommandation s'adresse en priorité aux directions de bibliothèques ou aux institutions auxquelles elles sont rattachées (selon les configurations). Une première étape consiste à ancrer la diversité dans les politiques des bibliothèques. Autrement dit, il s'agit de retravailler les chartes, règlements, codes de déontologie, etc. pour signaler explicitement la non-discrimination en raison de l'identité de genre et de l'orientation sexuelle. Ceci implique également de travailler les procédures et documents d'application qui touchent plus directement au quotidien des professionnel·le·x·s et des publics, comme par exemple les questions liées aux formulaires d'inscription. Outre le fait de faire office de garde-fou face à des discriminations émanant d'une partie des professionnel·le·x·s et de certain·e·x·s usager·ère·x·s, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, ce type de documents contribue à clarifier les valeurs auxquelles une institution se rattache et à fixer des principes directeurs. Un autre aspect consiste à garantir aussi à ses propres employé·e·x·s un environnement de travail plus inclusif. Des outils existent. Par exemple, la *Fédération genevoise des associations LGBT* propose un guide et des formations pour intégrer ce type de question dans le contexte professionnel (Roux 2019), de même que l'association *Trangender Network Switzerland* via son portail *transwelcome* (Transgender Network Switzerland 2020b). Enfin, le tabou doit être levé sur les problématiques liées aux politiques de recrutement : doit-on adopter une politique active visant à ce que la composition du personnel reflète au mieux la diversité du public, et ce à tous les échelons ? Cette question est présente depuis longtemps aux États-Unis et fait écho à la parole des premi·ère·x·s concerné·e·x·s. Si je n'ai pas d'opinion tranchée sur cette question ou de solution clé en main à proposer, il s'agit au moins d'ouvrir cette réflexion.

Le second degré d'intervention consiste à positionner les bibliothèques comme instigatrices du changement. Il s'agit là d'affirmer publiquement ce positionnement. Par exemple, les bibliothèques pourraient communiquer autour de ce positionnement auprès des publics, des partenaires, des tutelles. Les autorités de tutelle peuvent se montrer soutenant·es ou non, selon les régions, les tendances politiques, les rapports de pouvoir en place, etc. Pourtant, même dans le cas où le contexte politique est défavorable, les bibliothèques peuvent à mon sens donner l'impulsion et agir en tant que moteur sur ces questions. Elles peuvent chercher à faire pression sur leurs tutelles. La constitution de groupes d'intérêt ou d'associations de défense constitue un levier pour développer ce type de positionnement. Je passe donc maintenant à la deuxième recommandation.

2. Agir en tant que porte-parole au sein de la profession :

- Sensibiliser la profession et l'accompagner ;
- Rendre visible cette thématique et défendre les intérêts de ces publics au sein de la profession.

Cette deuxième recommandation vise à faire de l'inclusion des publics LGBTIQ+ un sujet au sein de la profession.

A *minima*, il s'agit d'élaborer des formations ou des ateliers de sensibilisations destinés spécifiquement aux professionnel·le·x·s de l'information, puisque de telles propositions n'existent à ce jour pas en Suisse. Les entretiens ont montré à quel point il est nécessaire de donner des outils aux professionnel·le·x·s et de les accompagner pour qu'ils puissent mettre en œuvre les bonnes pratiques sur leur lieu de travail. En outre, les entretiens menés avec les professionnel·le·x·s comme les publics ont montré l'impact que peut avoir l'intervention d'une personne directement concernée dans un tel cadre. Ceci m'amène à vivement préconiser la mise en place de collaborations avec des personnes directement concernées (individuelles ou organisées en tant qu'association par exemple) pour élaborer ces formations et intervenir en leur sein, afin d'assurer une transmission adéquate de leurs expériences. Enfin, il reste à savoir s'il est plus stratégique de proposer des moments de formations orientés sur l'inclusion des publics en général ou sur les thématiques LGBTIQ+ en particulier. En effet, le récit de Thomas Chaibault-Petitjean a montré qu'il est encore complexe de faire prendre conscience aux professionnel·le·x·s qu'il s'agit là d'une question qui les concerne. Une piste peut être de proposer une formation généraliste dans le cadre de la formation de base des bibliothécaires et de proposer les deux types de formation – sur l'inclusion de différents publics et spécifiquement sur les thématiques LGBTIQ+ sous forme de formations continues. Passer par des organisations reconnues par la profession, tels que la *Fondation Bibliomedia* ou *BiblioSuisse*, la faitière des professionnel·le·x·s, peut favoriser la participation des professionnel·le·x·s à ce type de formations en les inscrivant dans un cadre reconnu.

Le second degré se situe dans la constitution d'un ou plusieurs groupes d'intérêts à l'image de la *Commission Légothèque* de l'ABF en France ou du *GLBTRT Round Table* de l'ALA aux États-Unis dans le but de porter l'inclusion des publics LGBTIQ+ au sein de la profession. Appliqué au contexte suisse, ce groupe pourrait par exemple naître ou se rattacher à *Bibliosuisse* mais pourrait aussi se créer à l'initiative de professionnel·le·x·s souhaitant se mobiliser sur ces thématiques. Composé de professionnel·le·x·s directement concerné·e·x·s et d'allié·e·s, un tel groupe a comme objectif de rendre visible cette thématique, par le biais de prises de positions, d'interventions dans les congrès et dans la production professionnelle (revues, blogs, etc.) ; en somme de mobiliser la profession autour de ces thématiques et de faire pression sur les tutelles. En outre, il peut devenir un interlocuteur privilégié pour des professionnel·le·x·s souhaitant s'informer davantage, confronté·e·x·s à des formes de censure, ou rencontrant des difficultés pour amener et faire évoluer la prise en compte de ces thématiques sur leur lieu de travail.

3. Favoriser un accueil inclusif sur son lieu de travail

- Agir sur les collections, les services et les espaces
- Co-construire avec les premier·ère·x concerné·e·x·s

Enfin, la dernière recommandation s'adresse aux bibliothécaires en poste. A leur échelle, les professionnel·le·x peuvent mettre en place les dispositifs identifiés dans ce travail sur lesquels ils ont pris. Un accueil inclusif des publics LGBTIQ+ touche toutes les dimensions du métier de bibliothécaire. Sans détailler les dispositifs que j'ai déjà amplement présentés, il s'agit surtout pour les bibliothécaires de changer de posture et d'accepter que c'est bien à eux de s'adapter et non plus uniquement aux publics. De plus, il faut prendre le temps d'évoluer avec ces questions qui se transforment sans cesse. En définitive, il s'agit là de montrer – par tous les aspects de notre métier – que ces lieux sont destinés à ces publics au même titre que tout le monde.

Le degré supérieur consiste à construire *avec* les publics et pas seulement *à leur place*. Des exemples de bibliothèques plus participatives émergent dans les pays voisins et constituent des expérimentations à étudier et adapter selon son contexte. La Suisse romande bénéficie d'un riche tissu associatif engagé sur les thématiques LGBTIQ+ avec qui imaginer et élaborer des partenariats – que ce soit pour des actions de médiation mais aussi sur les autres dimensions de notre travail. Enfin, selon l'envergure du projet et des évolutions que l'on souhaite apporter, pourquoi ne pas simplement s'appuyer sur les usager·ère·x qui fréquentent notre bibliothèque, leur demander leur avis, les engager dans nos réflexions et nos actions. Pour cela, il s'agit d'expérimenter et de ne pas se laisser paralyser par la crainte de l'échec.

Rapport-Gratuit.com

6. Conclusion

Ce travail a consisté en une première exploration des dispositifs d'inclusion des publics LGBTIQ+ existants actuellement dans les bibliothèques de Suisse romande. Afin d'avoir un aperçu des pratiques adoptées par les professionnel·le·x·s de l'information, de leurs réflexions sur ces questions, et pour saisir l'appréciation de ces mesures par les publics concernés, je me suis appuyée sur les apports de l'épistémologie féministe du *standpoint*. Celle-ci repose sur la conviction que l'adoption du point de vue des personnes marginalisées est de nature à diversifier les perspectives et, partant, enrichir nos analyses d'éléments indiscernables par les postures dominantes.

Cette exploration a contribué à clarifier les enjeux propres à l'inclusion des publics LGBTIQ+ dans les bibliothèques de Suisse romande. En premier lieu, elle a permis de dresser un panorama des bonnes pratiques et de collecter des retours d'expérience encourageants de la part des professionnel·le·x·s. Il s'agit néanmoins de réflexions et de pratiques encore émergentes émanant d'une poignée de professionnel·le·x·s. En second lieu, elle révèle une tendance claire, à savoir que nos bibliothèques sont pour la plupart encore difficiles d'accès pour ces publics qui ne s'y reconnaissent pas ; en somme nos bibliothèques ne sont pas exemptes de discriminations.

Cet examen renvoie en définitive au rôle social et politique des bibliothèques et des institutions auxquelles elles sont affiliées. L'hypothèse formulée au début de ce travail se vérifie : les bibliothèques sont manifestement traversées par des rapports de pouvoir. Plutôt que d'esquiver les implications de ce constat, je suis d'avis d'en tenir sérieusement compte et de se donner les moyens de réagir afin d'éviter que les bibliothèques ne participent à réifier les discriminations présentes dans la société. Une piste consiste à rompre avec le mythe de la neutralité dont les bibliothèques seraient les garantes. Il s'agit d'une illusion mise à mal par l'étude minutieuse des pratiques et par leur confrontation aux points de vue des groupes marginalisés. L'attachement à ce mythe a non seulement pour conséquence de servir en premier lieu les intérêts des groupes dominants, mais encore, il dépossède les bibliothécaires de leur pouvoir d'agir. Les hésitations, voire la confusion des professionnel·le·x·s montrent le pouvoir de ce mythe qui les empêche de penser et davantage, de questionner leur positionnement aussi bien que celui des bibliothèques et des institutions dans lesquelles iels évoluent. Or, à mon sens, il est nécessaire de se positionner. Si, dans les recommandations présentées dans le chapitre précédent, j'ai rappelé que cela devrait être en premier lieu le rôle des institutions, il s'agit d'être pragmatique et de ne pas attendre que l'impulsion vienne uniquement d'en haut. Ensemble, les équipes et les réseaux peuvent se mobiliser pour faire avancer ces thématiques. Certes, il s'agit là d'un engagement. Celui-ci signifie aussi une remise en question de nos pratiques, de nos privilèges et peut constituer une prise de risque. Pourtant, selon moi, c'est là que notre métier devient intéressant.

En effet, cette discussion entre en résonance avec mon propre parcours. Si je suis bibliothécaire aujourd'hui, c'est d'abord parce que je suis féministe. Je me suis investie dans cette bibliothèque parce que je peux y porter des valeurs que je partage, rendre visible et donner accès à des luttes auxquelles je crois. Si j'ai choisi ce sujet pour ce mémoire, c'est parce qu'il s'immisce dans mon expérience professionnelle. C'est parce que notre positionnement et nos pratiques sur les thématiques LGBTIQ+ manquent encore d'affirmation que j'ai souhaité m'y intéresser. Or, même dans une bibliothèque spécialisée sur les

féminismes, l'égalité et le genre, la question du positionnement n'est pas toujours évidente. A *minima*, ce travail m'aura servi à clarifier la posture à adopter.

Pour la profession et la discipline, cette étude aura tout d'abord permis de thématiser un sujet qui demeure encore trop souvent dans l'angle mort des réflexions et des recherches en sciences de l'information. D'abord, par la diffusion des appels à entretien. Puis, par la rencontre avec des professionnel-le-x-s investi-e-x-s sur ces sujets. Pour iels, comme pour moi, cette enquête a été l'occasion de prendre le temps de la réflexivité sur nos pratiques et a été une opportunité pour faire évoluer nos perspectives. Enfin, par la considération et la mise en lumière des expériences des publics directement concernés. Ainsi, même en étant sensibilisée à ces thématiques, la discussion avec iels a été un moment fort de ce travail et de ma formation. Les discussions furent très riches et m'ont touchées à plus d'un titre. J'espère avoir transmis fidèlement leurs points de vue. Toutes mesures gardées, ce fut aussi l'occasion de communiquer aux quelques usager-ère-x-s rencontré-e-x-s le souci de certain-e-x-s professionnel-x-s de les accueillir toujours mieux. J'espère ainsi avoir fait poindre chez iels l'envie de fréquenter (encore) plus souvent les bibliothèques.

Ces quelques apports appellent le développement de davantage de recherches sur ces thématiques en Suisse. En outre, il s'agit d'affiner encore l'étude de ces enjeux et de ces publics. Une première piste consiste à se confronter aux regards des usager-ère-x-s plus jeunes, dont les pratiques de recherches ainsi que le rapport aux thématiques LGBTIQ+ évoluent. Une autre piste se situe dans une meilleure compréhension de l'inclusion des professionnel-le-x-s qui s'identifient comme LGBTIQ+ dans leur environnement professionnel. Enfin, il est nécessaire de penser l'imbrication des dominations qui n'ont pas pu être examinées dans ce travail et qui constituent d'autres facteurs d'exclusion. Plusieurs personnes directement concernées ont rappelé à quelle point certaines bibliothèques dégagent encore l'image d'un lieu réservé à une élite à laquelle iels ne peuvent s'identifier. D'autres ont mentionné l'empreinte coloniale qui les traversent, de l'organisation des collections au manque de diversité dans la composition du personnel. Il s'agit d'autant de pistes à approfondir. Le recours à des approches féministes dans le cadre d'un travail en sciences de l'information est encore peu développé en Europe. J'espère que le présent travail incitera d'autres chercheur-euse-x-s à emprunter cette voie.

Bibliographie

ABF, 2003. Code de déontologie du bibliothécaire. *ABF.asso.fr* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/textes_reference/code_deontologie_bibliothecaire.pdf

ABF, 2018. Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques. *ABF.asso.fr* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/biblib/charte_biblib_abf.pdf

ABF, 2019. Soutien à la bibliothèque Louise Miche. *ABF.asso.fr* [en ligne]. 20 mars 2019. [Consulté le 8 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/1/22/804/ABF/-communique-soutien-a-la-bibliotheque-louise-michel-paris->

ABF – LÉGOTHÈQUE, [2012]. A propos. *LegothequeABF.wordpress.com* [En ligne]. [Consulté le 23 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://legothequeabf.wordpress.com/about/>

ABF – LÉGOTHÈQUE, [2017]. Construction de soi et lutte contre les stéréotypes en bibliothèques. *LegothequeABF.wordpress.com* [En ligne]. [Consulté le 26 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://legothequeabf.files.wordpress.com/2012/01/flyer-legotheque-2017.pdf>

AGIÉ-CARRÉ, Sophie et LÉGOTHÈQUE (dir.), 2017. *Des bibliothèques Gay Friendly ? Conférences sur les questions de genre en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. [Consulté le 6 décembre 2019]. La Numérique. ISBN : 978-2-37546-068-9. Disponible à l'adresse : <https://presses.enssib.fr/catalogue/des-bibliotheques-gay-friendly>

ALA, 2012. Banned Books Weeks (Septembre 27- October 3, 2020). *Ala.org* [en ligne]. 11 décembre 2012. [Consulté le 8 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/advocacy/bbooks/banned>

ALA – GLBTRT, 2016. *Open to All: Serving the GLBT Community in your Library* [en ligne]. [s.l.]: ALA, 9 avril 2016. [Consulté le 10 juillet 2020]. Disponible à l'adresse: <http://www.ala.org/rt/sites/ala.org.rt/files/content/professionalttools/160309-qlbtrt-open-to-all-toolkit-online.pdf>

ALA, 2019. Top Ten Most Challenged Book Lists. *Ala.org* [en ligne]. 26 mars 2013. Avril 2020. [Consulté le 8 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/2018-bbooks-graphic-1_0.pdf

ALA, 2019b. Library Bill of Rights. *Ala.org* [en ligne]. 29 janvier 2019. [Consulté le 8 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>

ALA, 2020. *The State of America's Libraries 2020 : A Report from the American Library Association* [en ligne]. Chicago: ALA, Avril 2020. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/news/state-americas-libraries-report-2020>

ALA, 2020b. Free Downloads. *Ala.org* [en ligne]. 3 janvier 2012. [Avril 2020]. [Consulté le 8 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/advocacy/bbooks/bannedbookweek/ideasandresources/freedownloads>

ALA, 2020c. Access to Library Resources and Services Regardless of Sex, Gender Identity, Gender Expression, or Sexual Orientation: An Interpretation of the Library Bill of Rights. *Ala.org* [en ligne]. 28 janvier 2020. [Consulté le 8 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations/accesslgbt>

ALA, 2020d. ALA statement affirming the rights of transgender people. *Ala.org* [en ligne]. 23 juin 2020. [Consulté le 30 juin 2020]. Disponible à l'adresse: <http://www.ala.org/news/press-releases/2020/06/ala-statement-affirming-rights-transgender-people>

ALA – Rainbow Round Table, 2017. Rainbow Round Table History Timeline. *Ala.org* [en ligne]. 25 janvier 2017. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/rt/rrt/about/history>

ALA – Office for Intellectual Freedom, [2020]. *Field Report 2019: Banned and Challenged Books* [en ligne]. Atlanta : ALA. [Consulté le 8 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.alastore.ala.org/content/field-report-2019-50-pack> [accès par abonnement]

ASTIER CHOLODENKO, Lorraine, MATRAS, Mathilde et TOPINI, Carolina, 2019. *Etude exploratoire des archives des luttes LGBTIQ à Genève (années 1970-2000) : état des lieux et proposition de solutions* [en ligne]. Genève : Lestime (sous mandat de la Ville de Genève). [Consulté le 7 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.ville-ge.ch/17mai-geneve/docs/archivesLGBTIQ2019_rapportFinal.pdf

ARVY, Anne, 2017. *Réfugié.es LGBTI lesbiennes, gays, bisexuel·les, transgenres et intersexes : guide pratique pour un accueil inclusif et égalitaire*. Genève : Asile LGBT Genève.

BENYAMINA, Renan, 2013. *Du placard aux rayons : visibilité des questions de genre dans les bibliothèques publiques* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. Mémoire d'études – diplôme de conservateur de bibliothèque. [Consulté le 4 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60383-du-placard-aux-rayons-visibilite-des-questions-de-genre-dans-les-bibliotheques-publiques.pdf>

BERTRAND, Fabien, HAUSERMANN, Michael et ZBINDEN, Manon, 2017. *Faire face aux agressions homophobes et transphobes dans les lieux publics* [en ligne]. Genève : Dialogai. [Consulté le 5 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.ville-ge.ch/17mai-geneve/2017/docs/17mai_brochures.pdf

BIBIOSUISSE, 2014. Code d'éthique de BIS pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information. *Bibliosuisse.ch* [en ligne]. [Consulté le 8 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bibliosuisse.ch/fr/Dokumente/Bibliosuisse/Groupes-de-travail/Ethique-professionnelle/Code-ethique-f>

BLUES OUT, 2009. Communiqué de presse : lancement de Blues-out, infos et orientation sur la dépression et la santé mentale pour les gays et les lesbiennes. *Blues-out.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.blues-out.ch/pdf/bluesout_presse_complet.pdf

CARBONE, Pierre, 2017. *Les bibliothèques*. 2^e éd. mise à jour. Paris : Presses Universitaires de France. Que sais-je ? n° 3934. ISBN 978-2-13-078754-9

CHAIMBAULT-PETITJEAN, Thomas, 2020. L'accueil des personnes trans en bibliothèques. *LegothequeABF.wordpress.com* [en ligne]. 30 juin 2020. [Consulté le 8 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://legothequeabf.wordpress.com/2020/06/30/laccueil-des-personnes-trans-en-bibliotheque/>

CHAPMAN, Elizabeth L., 2014. « Je n'y avais jamais pensé » : l'attitude des bibliothécaires face à la mise à disposition de documents de fiction liés aux LGBT pour les enfants et les jeunes dans les bibliothèques de lecture publique en Angleterre. Papier présenté à *IFLA WLIC 2014 – Libraries, Citizens, Societies : Confluence for Knowledge – Session 151, Lyon, France, 19 août 2014* [en ligne]. [s.l.] : IFLA. [Consulté le 5 avril 2020]. Disponible l'adresse : <http://library.ifla.org/1017/7/151-chapman-fr.pdf>

COCHIN, Florence, 2020. Mise en place d'un fonds LGBTQIAP+ en bibliothèque publique : le cas du fonds All Genders de la bibliothèque publique de Berchem-Saint-Agathe (Bruxelles). *Iflalgbtqusers.wordpress.com* [en ligne]. 17 février 2020. [Consulté le 9 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://iflalgbtqusers.wordpress.com/mise-en-place-dun-fonds-lgbtqiap-en-bibliotheque-publique-le-cas-du-fonds-all-genders-de-la-bibliotheque-publique-de-berchem-sainte-agathe-bruxelles/>

COMBET, Claude, 2014. Attaque en règle contre les livres pour la jeunesse. *LivresHebdo.fr* [en ligne]. 10 février 2014. [Consulté le 1^{er} mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.livreshebdo.fr/article/attaque-en-regle-contre-les-livres-pour-la-jeunesse> [accès par abonnement]

COMITE POUR UNE PROTECTION CONTRE LES DISCRIMINATIONS, 2020. Un signal fort contre l'homophobie : la Suisse dit clairement OUI à la protection contre les discriminations. *Contre-les-discriminations-oui.ch* [en ligne]. 9 février 2020. [Consulté le 6 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://contre-les-discriminations-oui.ch/news/un-signal-fort-contre-lhomophobie-la-suisse-dit-clairement-oui-la-protection-contre-les-discriminations>

CONFEDERATION SUISSE, 2019. Droit de vote des femmes en Suisse. *Ch.ch* [en ligne]. Novembre 2019. [Consulté le 20 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ch.ch/fr/elections2019/elections-federales-suissees-un-peu-dhistoire/droit-de-vote-des-femmes-en-suisse>

COTTIN, Eva, 2019. *LGBTQIA quoi ? Quels mots pour parler de relations et de sexualités, pour quelles réalités et quels enjeux ?* [en ligne]. Bruxelles : Femmes prévoyantes socialistes. 2 septembre 2019. [Consulté le 8 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.femmesprevoyantes.be/wp-content/uploads/2019/09/Analyse2019-vocabulaireLGBT_relations.pdf

COTTIN, Eva, 2019b. *LGBTQIA quoi ? Quels mots pour parler de sexes et de genres ?* [en ligne]. Bruxelles : Femmes prévoyantes socialistes. 2 septembre 2019. [Consulté le 8 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.femmesprevoyantes.be/wp-content/uploads/2019/09/Analyse2019-vocabulaireLGBT_identites-de-genre.pdf

DE SOUZA, Isabelle, 2020. Accueillir les publics sans discrimination : retour sur la journée d'étude co-organisée par Médiadix (CRFCB) et l'URFIST de Paris – Pôle Métiers du livre. *LegothequeABF.wordpress.com* [En ligne]. 2 juin 2020. [Consulté le 27 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://legothequeabf.wordpress.com/2020/06/02/accueillir-les-publics-sans-discrimination-retour-sur-la-journee-detude-co-organisee-par-mediadix-crpcb-et-lurfist-de-paris-pole-metiers-du-livre/>

DELPHY, Christine, 2008. *Classer, dominer : qui sont les autres ?* Paris : éd. La Fabrique. ISBN : 978-2-91-337282-5

DORLIN, Elsa, 2008. *Sexe, genre, sexualités : introduction à la théorie féministe*. Paris : Presses Universitaires de France. Philosophies. ISBN : 978-2-13-055889-7

DONNEZAN, Flora, 2019. *Faire sortir les collections LGBTQI+ du placard : un enjeu pour les secteurs jeunesse* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. Mémoire de recherche – Diplôme national de master. [Consulté le 8 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69309-faire-sortir-les-collections-lgbtq-du-placard-un-enjeu-pour-les-secteurs-jeunesse.pdf>

DURAND, Marine, 2015. Les albums sur l'homoparentalité interdits des écoles vénitiennes. *LivresHebdo.fr* [en ligne]. 29 juin 2015. [Consulté le 1^{er} mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.livreshebdo.fr/article/les-albums-sur-lhomoparentalite-interdits-des-ecoles-venitiennes>

EISNER, Léïla et HÄSSLER, Tabea, 2019. *Enquête LGBTQ+ en Suisse : rapport final 2019* [en ligne]. Lausanne, Zürich : Université de Lausanne, Université de Zürich, 3 novembre 2019. [Consulté le 5 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://osf.io/s7dpt/>

ESPINEIRA, Karine, 2015. *Transidentités : ordre et panique de Genre : le réel et ses interprétations*. Paris : L'Harmattan. Logiques sociales, sociologie du genre. ISBN : 978-2-343-05477-3

FALQUET, Jules, 2020. *Imbrication : femmes, race et classe dans les mouvements sociaux*. Vulaines sur Seine : Éditions du Croquant. ISBN : 978-2-3651-233-7

FEDERATION GENEVOISE DES ASSOCIATIONS LGBT, 2020. Le Conseil national se prononce en faveur d'un mariage égalitaire pour les couples de même sexe. *Federationlgbt-geneve.ch* [en ligne]. 11 juin 2020. [Consulté le 15 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://federationlgbt-geneve.ch/2020/06/11/le-conseil-national-se-prononce-en-faveur-dun-mariage-egalitaire-pour-les-couples-de-meme-sexe/>

FEDERATION GENEVOISE DES ASSOCIATIONS LGBT et INSTITUT DES ETUDES GENRE, [2015]. « *Etre LGBT au travail* » : résultats d'une recherche en Suisse [en ligne]. Genève : Université de Genève, Faculté des sciences de la société, Institut des études genre. [Consulté le 6 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://diversite-au-travail.ch/wp-content/uploads/2015/10/LGBT_Travail_resultats_recherche_OK.pdf

G., Mady et J. R. ZUCKERBERG, 2020. *Le guide de poche des identité queer & trans*. Grenoble : Glénat. ISBN : 978-2-344-04290-8

GOMEZ, Betsy, 2018. Banned Spotlight: And Tango Makes Three. *BannedBooksWeek.org* [en ligne]. 5 septembre 2018. [Consulté le 29 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bannedbooksweek.org/banned-spotlight-and-tango-makes-three/>

GORIN, Michel et CEVEY, Matthieu, 2020. Au service de tou.te.s par principe. *Arbido* [en ligne]. Février 2020. [Consulté le 7 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://arbido.ch/fr/edition-article/2020/abbild-und-inszenierung-der-gesellschaft/au-service-de-tou-te-s-par-principe>

GUCHEREAU, Alexiane, 2020. Tango a deux papas : la justice donne raison à la bibliothécaire suspendue. *LivresHebdo.fr* [en ligne]. 19 février 2020. [Consulté le 14 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.livreshebdo.fr/article/tango-deux-papas-la-justice-donne-raison-la-bibliothecaire-suspendue> [accès par abonnement]

HARDING, Sandra, 1993. Rethinking Standpoint Epistemology : What Is "Strong Objectivity"? In: ALCOFF, Linda et POTTER, Elizabeth (dir.). *Feminist Epistemologies*. New York : Routledge, pp. 49-82. Thinking gender. ISBN: 978-0-4159-0451-3

HERTIG RANDALL, Maya, CARRON, Djemila, ZIMMERMAN, Nesa et VALLIER, Camille (dir.), 2018. *Les droits des personnes LGBT*. Genève : Université de Genève, Faculté de droit.

HUDON, Michèle, 2013. *Analyse et représentation documentaires : introduction à l'indexation, à la classification et à la condensation des documents*. Québec : Presses de l'Université du Québec. Gestion de l'information. ISBN 978-2-7605-3745-3

IFLA, 2012. Code d'éthique de l'IFLA pour les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information. *Ifla.org* [en ligne]. [Consulté le 17 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/frenchcodeofethicsfull.pdf>

IFLA, 2014. Manifeste Internet. *ifla.org* [en ligne]. [Consulté le 17 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-2014-fr.pdf>

IFLA – LGBTQ Users SIG, 2013. IFLA approves creation of LGBTQ Users SIG. *ifla.org* [en ligne]. 24 décembre 2013. [Consulté le 23 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/node/8253?og=8291>

IFLA – LGBTQ Users SIG, 2019. Survey of LGBTIQ+[1] Library Resources and Services. *ifla.org* [en ligne]. 7 juillet 2019. [Consulté le 24 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/node/92280?og=8291>

IFLA – Groupe d'intérêt spécial Publics LGBTQ+, 2020. Appel à communications : développement des collections et des services pour les publics LGBTQ+ : tour du monde des meilleures pratiques. *2020.ifla.org* [en ligne]. 4 mars 2020. [Consulté le 3 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://2020.ifla.org/cfp-calls/lgbtq-users/>

KANEY, Peggy, 2012. If I Don't Buy It, They Won't Come. In: NYE, Valerie et BARCO, Kathy (dir.). *True Stories of Censorship Battles in America's Libraries*. Chicago: ALA, pp. 14-18. ISBN: 978-0-8389-1130-3

LACOUR, Cécilia, 2017. La bibliothécaire suspendue pour avoir défendu un livre sur l'homoparentalité obtient réparation. *LivresHebdo.fr* [en ligne]. 15 mars 2017. [Consulté le 14 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.livreshebdo.fr/article/la-bibliothecaire-suspendue-pour-avoir-defendu-un-livre-sur-lhomoparentalite-obtient> [accès par abonnement]

LALLEMAND, Carine, GRONIER, Guillaume, 2019. *Méthodes de desing UX : 30 méthodes fondamentales pour concevoir des expériences optimales*. 2^e éd. Paris : Eyrolles. Design Web. ISBN : 978-2-212-67398-2.

Le grand débat : homophobie : faut-il pénaliser ? [émission radio]. Forum [en ligne]. 13 novembre 2019. [Consulté le 6 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.rts.ch/play/radio/forum/audio/le-grand-debat-homophobie-faut-il-penaliser?id=10843069>

McLAUGHLIN, Janice, 2003. *Feminist Social and Political Theory : Contemporary Debates and Dialogues*. Basingstocke [etc.] : Palgrave Macmillan.

MEHRA, Bharat (dir.), 2019. *LGBTQ+ librarianship in the 21st century : Emerging Directions of Advocacy and Community Engagement in Diverse Information Environments*. Bingley : Emerald Publishing. *Advances in librarianship*, vol. 45. ISBN 978-1-787564-74-9.

MONTAGUE, Rae-Anne et LATHAM, Joyce, 2019. Queer Reflections : New Views form Library Drag Storytimes. Paper presented at *IFLA WLIC 2019 – Libraries Dialogue for change – Session 191, Athens, Greece, 27 août 2019* [en ligne]. [s.l.] : IFLA. [Consulté le 5 avril 2020]. Disponible l'adresse : <http://library.ifla.org/2585/1/191-montague-en.pdf>

MONTAGUE, Rae-Anne et McKEEVER, Lucas (dir.), 2017. *Queer Library Alliance : Global Reflections and Imaginings*. Sacramento: Library Juice Press. *Gender and Sexuality in Information Studies*, n°7. ISBN : 978-1-63400-031-4.

PERRIN, Olivier, 2020. Le mariage pour tous franchit un cap politique considéré par les médias comme historique en Suisse. *Le Temps* [en ligne]. 12 juin 2020. [Consulté le 17 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/opinions/mariage-franchit-un-cap-politique-considered-medias-historique-suisse>

PINK CROSS, 2018. Rapport : crime haineux contre LGBT. *PinkCross.ch* [en ligne]. Mai 2018. [Consulté le 8 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.pinkcross.ch/fr/allgemein-fr/2018/rapport-crime-haineux-contre-lgbt>

PINK CROSS, [2020]. La Suisse à la traîne pour les droits LGBTI. *PinkCross.ch* [en ligne]. [Consulté le 13 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.pinkcross.ch/fr/allgemein-fr/2020/la-suisse-a-la-traine-pour-les-droits-lgbti>

PINK CROSS, AIDE SUISSE CONTRE LE SIDA, 2015. *Coming-out : en plein dedans* [en ligne]. 2^e éd. [Berne, Zürich] : Pink Cross, Aide Suisse contre le Sida. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.federationlgbt-geneve.ch/wp-content/uploads/2015/12/1366_02_coming_out_en-plein_dedans_ok.pdf

ROUX, Delphine, 2019. *Travailler la diversité : guide des questions lesbiennes, gays, bisexuelles et trans* (LGBT) en contexte professionnel* [en ligne]. 2^e éd. Genève : Fédération genevoise des associations LGBT, octobre 2019. [Consulté le 16 mai 2020]. Disponible à l'adresse : https://diversite-au-travail.ch/wp-content/uploads/2019/11/Fede_guide_BP_2019_V2_ok_web.pdf

STOP SUICIDE, 2014. *Le risque de suicide parmi les personnes LGBT* [en ligne]. Genève : Stop Suicide. [Consulté le 6 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://stopsuicide.ch/wp-content/uploads/2017/07/Publications_STOP_Suicide_et_LGBT.pdf

THOMAS, Vincy, 2014. Tollé face à la censure de la BN de Singapour. *LivresHebdo.fr* [en ligne]. 17 juillet 2020. [Consulté le 1^{er} mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.livreshebdo.fr/article/tolle-face-la-censure-de-la-bn-de-singapour>

TRANSGENDER NETWORK SWITZERLAND, 2020. Les personnes trans au travail. *TransWelcome.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.transwelcome.ch/fr/informationen/arbeits-situation-von-trans-menschen-frz/>

TRANSGENDER NETWORK SWITZERLAND, 2020b. Prestations destinées aux entreprises. *TransWelcome.ch* [en ligne]. [Consulté le 24 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.transwelcome.ch/fr/angebote-fuer-arbeitgeber/>

VERNEUIL, Anne [dir. de la publication], 2015. Bibliothèques et inclusion. Bibliothèque(s). Octobre 2015. N°80.

Annexe 1 : Les chiffres 2019 de la censure aux États-Unis



Annexe 2 : Top 10 des livres les plus censurés aux États-Unis

TOP 10 CHALLENGED BOOKS OF 2019



The American Library Association tracked **377 challenges** to library, school, and university materials and services in 2019. Overall, 566 books were targeted. Here are the "Top 10 Most Challenged Books in 2019," along with the reasons cited for censoring the books:



1 | *George* by Alex Gino

Challenged, banned, restricted, and hidden to avoid controversy; for LGBTQIA+ content and a transgender character; because schools and libraries should not "put books in a child's hand that require discussion"; for sexual references; and for conflicting with a religious viewpoint and "traditional family structure"



2 | *Beyond Magenta: Transgender Teens Speak Out* by Susan Kuklin

Challenged for LGBTQIA+ content, for "its effect on any young people who would read it," and for concerns that it was sexually explicit and biased



3 | *A Day in the Life of Marlon Bundo* by Jill Twiss, illustrated by EG Keller

Challenged and vandalized for LGBTQIA+ content and political viewpoints, for concerns that it is "designed to pollute the morals of its readers," and for not including a content warning



4 | *Sex is a Funny Word* by Cory Silverberg, illustrated by Fiona Smyth

Challenged, banned, and relocated for LGBTQIA+ content; for discussing gender identity and sex education; and for concerns that the title and illustrations were "inappropriate"



5 | *Prince & Knight* by Daniel Haack, illustrated by Stevie Lewis

Challenged and restricted for featuring a gay marriage and LGBTQIA+ content; for being "a deliberate attempt to indoctrinate young children" with the potential to cause confusion, curiosity, and gender dysphoria; and for conflicting with a religious viewpoint



6 | *I Am Jazz* by Jessica Herthel and Jazz Jennings, illustrated by Shelagh McNicholas

Challenged and relocated for LGBTQIA+ content, for a transgender character, and for confronting a topic that is "sensitive, controversial, and politically charged"



7 | *The Handmaid's Tale* by Margaret Atwood

Banned and challenged for profanity and for "vulgarity and sexual overtones"



8 | *Drama* written and illustrated by Raina Telgemeier

Challenged for LGBTQIA+ content and for concerns that it goes against "family values/morals"



9 | *Harry Potter series* by J. K. Rowling

Banned and forbidden from discussion for referring to magic and witchcraft, for containing actual curses and spells, and for characters that use "nefarious means" to attain goals



10 | *And Tango Makes Three* by Peter Parnell and Justin Richardson, illustrated by Henry Cole

Challenged and relocated for LGBTQIA+ content

Annexe 3 : Guide d'entretien I – professionnel·le·x·s de l'information

I. INTRODUCTION

- Remercier
- Me présenter
- Présenter le sujet + expliquer ce que j'entends par mesures inclusives, LGBTIQ+
- Annoncer la durée de l'entretien : 60'-90' minutes environ
- Demander si l'entretien peut être enregistré, notamment pour faciliter la prise de note
- Entretien anonyme et confidentiel, possibilité que quelque chose soit dit en *off*. Attention, ceci signifie que votre nom n'apparaîtra pas, en revanche, les bibliothèques mentionnées pourront être indiquées, sans dire de qui viennent les propos. Demander l'accord pour que les propos soient cités.

II. QUESTIONS

Axe 1 : Présentation, description du projet, origine, et mise en œuvre

1. Tout d'abord, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?
Fonction, activité, depuis quand ?
2. Avez-vous des statistiques sur la bibliothèque ? Pouvez-vous me les communiquer ultérieurement ? Par ex : nombre de documents, nombre d'EPT, statistiques de fréquentation, type(s) de public(s), missions de la bibliothèque.
3. Au cours de mes recherches, j'ai vu que vous/la bibliothèque dans laquelle vous travaillez a mis en place *[citer la mesure, l'activité etc.]*. Dans nos échanges, vous avez mentionné avoir mis en place *[citer l'activité/mesure]*. Avez-vous mis en place une action/mesure spécifique relative à l'inclusion des publics LGBTIQ+ ? Pouvez-vous me décrire ce projet/activité ?
4. Pouvez-vous me raconter comment ce projet/activité/idée est né ? Quelle(s) sont les personnes qui l'ont fait naître et qui l'ont porté ?
5. A-t-il pu être mis en place ? Pouvez-vous me décrire comment cela s'est-il passé ?
6. Pouvez-vous me dire qu'est-ce qui a bien fonctionné et au contraire, ce que vous feriez différemment s'il fallait recommencer ? Que faudrait-il faire aujourd'hui pour aller plus loin ?
7. Pourquoi pensez-vous que ce projet/cette mesure est/était important ?
8. Comment expliqueriez-vous qu'il a sa place en bibliothèque ?
[Si besoin de préciser : Que répondez-vous à ceux qui disent que ce type de projets/actions/mesures n'a pas sa place en bibliothèque ?]

Axe 2 : Difficultés et résistances

9. Quelle a été l'opinion de vos collègues et de l'équipe à ce sujet ?
10. Et celle de vos supérieur·e·x·s hiérarchiques ?
11. Pouvez-vous me décrire comment le public a accueilli ce projet/activité ? Quels retours avez-vous eu du public ?
[Si besoin de préciser : Avez-vous rencontré des résistances de la part de vos collègues /d'autres acteur·trice·x·s/du public ? Comment y avez-vous répondu ? Comment les avez-vous adressées ?]
12. Et pour vous, comment avez-vous appréhendé ce projet ? Pourriez-vous me parler des doutes ou des difficultés que vous avez rencontré en mettant en place ce projet/activité/changement dans le service ?
13. Est-ce qu'un accompagnement ou une sensibilisation préalable aurait été utile ? Selon vous, quels seraient les moyens de sensibilisation adaptés ? Faudrait-il accompagner les professionnel·le·x·s pour mieux accueillir ces publics ? Comment ?

Avez-vous connaissance de formations autour des publics ou des documents LGBTIQ+ en bibliothèques ? Quelles seraient les éléments clés qu'elle devrait aborder ?

14. Pensez-vous à d'autres mesures qui pourraient aider les professionnel·le·x·s ? *[Si besoin, donner des exemples : création d'un réseau, directives + claires, etc.]*

Axe 3 : Autres mesures d'inclusion mises en œuvre

15. De manière générale, quelle est la place accordée au public et documents LGBTIQ+ dans votre bibliothèque ?
16. Votre bibliothèque possède-t-elle des directives particulières sur ce sujet ?
17. Organisez-vous une veille sur les documents traitant de cette thématique ?
18. Que prévoit la politique documentaire (si elle existe) de la bibliothèque pour ces documents ?
19. Quelles difficultés rencontrez-vous autour de l'acquisition, de la création de cette collection ?
20. Ces documents sont-ils signalés différemment ou fondus dans le reste de la collection ?
21. Trouvez-vous qu'ils font l'objet d'une indexation adéquate ? Rencontrez-vous des difficultés lorsqu'il s'agit de les indexer ou même de les cataloguer ?
22. Valorisez-vous ces documents ? De quelle manière (tables thématiques, animations, bibliographie, etc.) ?
23. Que pensez-vous de la visibilité de cette thématique dans votre bibliothèque ?
24. Que prévoit votre règlement si une personne demande à changer de nom dans le fichier de lecteur·trice·x·s ? Y avez-vous déjà pensé ?
25. Avez-vous des partenariats avec les associations LGBTIQ+ ?

Axe 4 : Valeurs, missions et rôles des bibliothèques

26. De manière plus générale, comment pensez-vous que les bibliothèques doivent adresser la problématique de l'inclusion des publics LGBTIQ+ ? Selon vous, quel est le rôle des bibliothèques dans la lutte contre les discriminations que subissent les personnes LGBTIQ+ ?
27. Selon vous, quel(s) serai(en)t le(s) avantages de mettre en place des mesures spécifiques pour ce public ou sur ces thématiques ? Doit-on visibiliser ce sujet ou le traiter au même titre que les autres ? Pourquoi ?
28. Quels sont les enjeux actuels sur ces questions ? Et les enjeux prioritaires ? Quelles sont les éléments/dimensions oubliées ou encore ignorées ?
29. Selon vous, à quel(s) niveau(x) les bibliothèques devraient-elles agir ?

III. CLÔTURE

Merci beaucoup pour votre contribution et le temps que vous m'avez accordé pour répondre à ces quelques questions. Encore quelques éléments avant de terminer :

30. Connaissez-vous d'autres bibliothèques qui ont mis en place quelque chose de similaire ? Ou d'autres exemples inspirants ?
31. Y a-t-il d'autres personnes avec qui je devrais m'entretenir selon vous ?
32. Souhaitez-vous apporter quelque chose ? Y a-t-il d'autres éléments dont vous souhaitez parler ? Avez-vous des questions ?
33. Puis-je vous recontacter si j'ai des questions complémentaires à l'avenir ?
34. Souhaitez-vous recevoir le mémoire une fois celui-ci terminé et soutenu ?

Rapport-gratuit.com



Annexe 4 : Variante I – spécialistes des questions d'inclusion

I. INTRODUCTION

- Remercier
- Me présenter
- Présenter le sujet + expliquer ce que j'entends par mesures inclusives, LGBTIQ+
- Annoncer la durée de l'entretien : 60'-90' minutes environ
- Demander si l'entretien peut être enregistré, notamment pour faciliter la prise de note
- Entretien non anonyme. Demander l'accord pour que les propos soient cités. Possibilité que quelque chose soit dit en *off*.

II. QUESTIONS

Axe 1 : Présentation

1. Tout d'abord, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?
2. Fonction, activité, depuis quand ?
[Si pertinent] : questions sur la structure, création, buts, type d'activités, etc. ?

Axe 2 : Valeurs, missions et rôles des bibliothèques

3. Comment entendez-vous inclusif ? Pour vous, hypothétiquement, que signifie un espace inclusif ?
4. Selon votre expérience, est-ce que les bibliothèques correspondent à cette définition ? Pourquoi ?
5. Comment la bibliothèque pourrait-elle devenir un « safer-space » / un espace accueillant et plus inclusif ? Auriez-vous des suggestions ?
6. Quels sont les enjeux actuels sur cette question ? Et les enjeux prioritaires ? Quelles sont les éléments/dimensions oubliés ou encore ignorés ?
7. Avez-vous des exemples de mesures qui vous ont particulièrement touché ou que vous avez particulièrement apprécié ? Quelles bonnes pratiques les bibliothèques pourraient-elles mettre en place ? Avez-vous des recommandations ?
8. Concernant les publics LGBTIQ+ plus spécifiquement, comment pensez-vous que les bibliothèques doivent adresser la problématique de l'inclusion de ces publics ? Autrement dit, selon vous, quel est le rôle des bibliothèques dans la lutte contre les discriminations que subissent les personnes LGBTIQ+ ?

Axe 3 : Point de vue sur les besoins du public

9. Selon votre expérience et vos connaissances, quelle est la place accordée aux thématiques LGBTIQ+ dans les bibliothèques de Suisse et quelle est l'attention accordée à l'accueil des publics LGBTIQ+ ? Quels sont les écueils ? *[Si besoin de préciser : selon votre expérience, les bibliothèques proposent-elles des ressources adaptées sur les thématiques LGBTIQ+ et destinées au public LGBTIQ+ ?]*
10. Selon vous, ces publics ont-ils des besoins spécifiques ? Lesquels ? Comment les bibliothèques peuvent-elles y répondre ? Est-ce que beaucoup d'entre elles le font ? Si non, pourquoi ?
11. D'après votre expérience, les bibliothécaires sont-ils et bien informé-e-x-s sur les thématiques LGBTIQ+ et à l'aise ? Pouvez-vous préciser ?
12. Selon vous, quel(s) serai(en)t le(s) avantages de mettre en place des mesures spécifiques pour ces publics ou sur ces thématiques ? Doit-on visibiliser ce sujet ou plutôt le fondre dans le reste des services/collections ? Pourquoi ?

Axe 4 : Difficultés et résistances

13. D'après vous, quelles sont les difficultés rencontrées par les personnes ou équipes qui souhaitent mettre en place des mesures plus inclusives ? Avez-vous été sollicité·e·x pour accompagner des professionnel·le·x·s sur ces questions ?
14. Comment peut-on les dépasser [ces difficultés] ?
15. Est-ce qu'un accompagnement ou une sensibilisation des professionnel·le·x·s serait utiles ? Selon vous, quels seraient les moyens de sensibilisation adaptés ? Faudrait-il accompagner les professionnels pour mieux accueillir ces publics ? Comment ? Avez-vous connaissance de telles programmes de formation/sensibilisation ?
16. Pensez-vous à d'autres mesures qui pourraient aider les professionnel·le·x·s ? *[Si besoin, donner des exemples : création d'un réseau, directives + claires, etc.]*

III. CLÔTURE

Merci beaucoup pour votre contribution et le temps que vous m'avez accordé pour répondre à ces quelques questions. Encore quelques éléments avant de terminer :

17. Connaissez-vous d'autres bibliothèques qui ont mis en place quelque chose de similaire ? Ou d'autres exemples inspirants ?
18. Y a-t-il d'autres personnes avec qui je devrais m'entretenir selon vous ?
19. Souhaitez-vous apporter quelque chose ? Y a-t-il d'autres éléments dont vous souhaitez parler ? Avez-vous des questions ?
20. Puis-je vous recontacter si j'ai des questions complémentaires à l'avenir ?
21. Souhaitez-vous recevoir le mémoire une fois celui-ci terminé et soutenu ?

Annexe 5 : Guide d'entretien II – publics LGBTIQ+

I. INTRODUCTION

- Remercier
- Me présenter : *je m'appelle Samia Swali, j'ai 32 ans, je m'identifie comme une femme cisgenre hétérosexuelle. Après un master en Sciences politiques, j'ai eu l'occasion dans travailler à la bibliothèque Filigrane, une bibliothèque associative, spécialisée sur les femmes, le féminisme et les questions de genre à Genève. Je me suis d'abord formée sur le terrain avant d'entreprendre le master en Sciences de l'information à la HEG dans le cadre duquel j'effectue cette recherche. Avant cette expérience professionnelle, les bibliothèques n'ont jamais été pour moi un lieu évident, par ex, j'ai rarement demandé de l'aide à des bibliothécaires avant de comprendre – une fois de l'autre côté du bureau de prêt – qu'il s'agissait de l'une des raisons d'être du métier. J'ai eu envie de travailler sur ce sujet pour plusieurs raisons : il me semble qu'il s'agit encore d'un point peu traité dans notre discipline ; cela représente pour moi une occasion de m'informer sur ces questions que j'ai rarement le temps d'approfondir dans mon cadre professionnel et surtout, cela constitue une manière de faire évoluer mes pratiques en tant que professionnelle et féministe.*
- Présenter le sujet + expliquer ce que j'entends par mesures inclusives, LGBTIQ+
- Annoncer la durée de l'entretien : 60'-90' minutes environ
- Demander si l'entretien peut être enregistré, notamment pour faciliter la prise de note

Confidentialité et mise en confiance

- Entretien anonyme et confidentiel, possibilité que quelque chose soit dit en off.
- Possibilité d'arrêter l'entretien à tout moment ou de ne pas répondre à certaines questions.
- Utilisation des données : accès protégé et limité à moi-même, effacement à la fin du travail.
- Il n'y a pas de réponses justes ou fausses, l'idée est de recueillir votre point de vue ou votre expérience. De plus, il ne faut pas hésiter à demander à ce qu'une question soit clarifiée si besoin.
- Je vais faire tout mon possible pour ne pas vous mettre mal à l'aise en posant des questions, mais si par hasard je suis maladroite ou que j'utilise des termes offensants, il ne faut pas hésiter à me le signaler.

II. QUESTIONS

Axe 1 : Présentation, accès à l'information et pratiques de recherches

1. Tout d'abord, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? occupation, âge, etc.
2. Vous rendez-vous en bibliothèques/utilisez-vous les ressources proposées par les bibliothèques ? A quelle fréquence ? Lesquelles ? Depuis quand ? Quand la dernière fois ?
3. Où cherchez-vous l'information ou des ressources sur ces questions ? *[Si besoin de préciser : réseaux sociaux, associations, internet, ami·e·x·s, bibliothèques]*
4. Si vous vous étiez rendu en bibliothèque pour cela, qu'auriez-vous souhaité y trouver ?
5. Selon votre expérience, les bibliothèques proposent-elles des ressources adaptées sur les thématiques LGBTIQ+ ? Comment percevez-vous la place accordée aux thématiques LGBTIQ+ dans la/les bibliothèque(s) que vous fréquentez ?
6. Arrivez-vous à dire quels sont vos besoins en matière d'informations sur les sujets LGBTIQ+ ? Quels types de documents recherchez-vous ? Recherchez-vous des informations spécifiques (légales, pratiques, médicales...) ou plutôt des œuvres qui parlent de personnes ou personnages auxquels vous pouvez vous identifier ?

7. Les médias (livres, films, musique etc.) ont-ils joué un rôle dans votre parcours pour vous permettre de vous reconnaître comme [LGBTIQ+]? Lequel ? Et [*si pertinent*], les bibliothèques ?

Axe 2 : Sentiment d'inclusion en bibliothèques

Sentiment général

8. Comment vous sentez-vous lorsque vous franchissez la porte d'une bibliothèque ? Quelle a été votre impression la première fois que vous êtes allé·e·x·s dans cette bibliothèque ? Y en a-t-il certaines où vous vous sentez mieux accueilli·e·x que d'autres ?
9. De manière générale, comment trouvez-vous que les thématiques LGBTIQ+ sont présentes/visibles au sein de la bibliothèque ? Quel est votre sentiment par rapport à cela ?
Si plutôt positif : comment cela participe à votre sentiment d'être inclus·e·x au même titre que les autres usager·ère·x·s ?
Si plutôt négatif : est-ce que cela participe à expliquer que vous ne vous rendiez pas (ou pas plus) en bibliothèque ?
10. Est-ce mieux ou moins bien que dans d'autres espaces publics que vous fréquentez (ou pour les jeunes, à l'école) ?
11. Qu'est-ce qui vous plaît ? Et vous déplaît ? Pourquoi ? Quelles améliorations pourraient être apportées selon vous ?
12. Comment entendez-vous inclusif ? Pour vous, hypothétiquement, que signifie un espace inclusif ? Selon votre expérience, est-ce que les bibliothèques correspondent à cette définition ?
13. Comment la bibliothèque pourrait-elle devenir un « safer-space » / un espace plus accueillant et plus inclusif ? Auriez-vous des suggestions ?
14. Avez-vous des exemples de mesures qui vous ont particulièrement touché ou que vous avez particulièrement apprécié ?

Collection

15. Vous sentez-vous représenté quand vous parcourez les collections d'une bibliothèque (catalogue ou rayons) ?
Pourquoi ? Pouvez-vous expliciter ce qui nourrit ce sentiment ?
Trouvez-vous que ces thématiques sont très présentes dans les collections ?
Souhaiteriez-vous que ce soit plus le cas ou non ? Pourquoi ?
Et par le passé, cela vous aurait-il été utile ?
16. Êtes-vous plus à l'aise pour trouver des informations sur ces sujets lorsque vous pouvez chercher discrètement dans un rayon ou êtes-vous à l'aise de chercher un ouvrage lorsqu'il est mis en avant sur une table thématique ou qu'il y a une étagère dédiée par ex. ?

Activités de médiation

17. Suivez-vous les activités proposées par une ou plusieurs bibliothèque (conférence, dédicaces, expositions, rencontres, groupe de lecture etc.) ?
18. Selon vous, les personnes qui s'identifient comme LGBTIQ+ y sont-elles suffisamment visibles ? Pourquoi ?
19. Et dans leur communication sur le site, les réseaux sociaux, newsletters etc. ?

Interactions avec le personnel

20. Comment vous sentez-vous accueilli par le personnel ? Avez-vous de la facilité à demander de l'aide ou un conseil pour trouver un ouvrage sur ces thématiques ?
21. Vous rappelez-vous avoir eu de mauvaises expériences ?

Axe 3 : Photo-élicitation

[Présenter tour à tour une photo ou illustration ; vous pouvez commenter une série ou une illustration en particulier, selon ce qu'elle vous évoque]

- Qu'évoque pour vous cette image ?
- Que penseriez-vous si la bibliothèque que vous fréquentez proposait un tel espace/signalétique/document/service/activité *[adapter en fonction de la photo]* ?
- Que changeriez-vous dans l'organisation de cet espace/activité ? De quelle manière ? Pourquoi ?
- Pourriez-vous décrire une bibliothèque idéale pour vous ? Et une bibliothèque accueillante et inclusive ?

Axe 4 : Valeurs, missions et rôles des bibliothèques

22. Selon vous, les personnes qui s'identifient comme LGBTQ+ ont-elles des besoins spécifiques ? Lesquels ? Comment les bibliothèques peuvent-elles y répondre ? A votre connaissance, est-ce que beaucoup d'entre elles le font ? Si non, est-ce que d'autres organismes ou structures y répondent mieux ?
23. Pensez-vous que les bibliothèques ont un rôle à jouer dans la lutte contre les discriminations qui visent les personnes LGBTQ+ ? Si oui, comment / quel est ce rôle ?
24. Y a-t-il des enjeux prioritaires qu'elles devraient adresser ? Et quels sont les dimensions ou enjeux qui sont aujourd'hui ignorés ou trop peu abordés ?

III. CLÔTURE

Merci beaucoup pour votre contribution et le temps que vous m'avez accordé pour répondre à ces quelques questions. Encore quelques éléments avant de terminer :

25. Si vous êtes d'accord, pour terminer et comme cela m'est utile pour mes analyses, je voulais savoir si vous pouvez me dire comment vous vous identifiez par rapport à votre genre et votre orientation sexuelle ?
26. Connaissez-vous d'autres personnes qui s'identifient comme LGBTQ+ et qui fréquentent les bibliothèques ? Pourriez-vous leur demander si je peux les contacter / pouvez-vous m'indiquer leurs coordonnées ?
27. Y a-t-il d'autres personnes avec qui je devrais m'entretenir selon vous ?
28. Souhaitez-vous apporter quelque chose ? Y a-t-il d'autres éléments dont vous souhaitez parler ? Avez-vous des questions ?
29. Puis-je vous recontacter si j'ai des questions complémentaires à l'avenir ?
30. Souhaitez-vous recevoir le mémoire une fois celui-ci terminé et soutenu ?

Annexe 6 : Variante II – spécialistes des questions LGBTIQ+

I. INTRODUCTION

- Remercier
- Me présenter
- Présenter le sujet + expliquer ce que j'entends par mesures inclusives, LGBTIQ+
- Annoncer la durée de l'entretien : 60'-90' minutes environ
- Demander si l'entretien peut être enregistré, notamment pour faciliter la prise de note
- Entretien non anonyme. Demander l'accord pour que les propos soient cités. Possibilité que quelque chose soit dit en off.

II. QUESTIONS

1. Tout d'abord, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?
Fonction, activité, depuis quand ?
2. [Si pertinent] : questions sur la structure, création, buts, type d'activités, etc. ?

Axe 1 : Point de vue sur les besoins du public

3. Selon vous, les publics LGBTIQ+ ont-ils des besoins spécifiques en matière d'information ? Lesquels ? Comment les bibliothèques peuvent-elles y répondre ? A votre connaissance, est-ce que beaucoup d'entre elles le font ? Si non, est-ce que d'autres organismes ou structures y répondent mieux ?
4. Selon vous, à quelles difficultés se heurtent les personnes LGBTIQ+ en matière d'accès à l'information/lorsqu'elles fréquentent les bibliothèques ?
Pouvez-vous identifier des points critiques en particulier ?
5. Avez-vous eu l'occasion d'identifier des besoins différenciés selon les différents « communautés » (L-G-B-T-I-Q-+) ?
6. De manière générale, selon vous, quelle est la place accordée aux thématiques LGBTIQ+ dans les livres, films etc. ? Pensez-vous qu'il est important pour ce public de trouver des histoires/personnages/ qui les représentent, parlent de leur vécu ? Pourquoi ?
7. Selon vous, les bibliothèques proposent-elles des ressources adaptées (des collections etc.), destinées au public LGBTIQ+ ou sur cette thématique ? Et au niveau de la signalétique, de l'aménagement des espaces ? Activités de médiation ? Autres ?
8. Avez-vous connaissance d'initiatives intéressantes sur ce sujet ?

Axe 2 : Valeurs, missions et rôles des bibliothèques

9. Pensez-vous que les bibliothèques ont un rôle à jouer dans la lutte contre les discriminations qui visent les personnes LGBTIQ+ ? Si oui, comment / quel est ce rôle ?
10. Selon vous, à quel(s) niveau(x) les bibliothèques devraient-elles agir ?
11. Y a-t-il des enjeux prioritaires qu'elles devraient adresser ? Et quels sont les dimensions ou enjeux qui sont aujourd'hui ignorés ou trop peu abordés ?
12. Comment entendez-vous inclusif ? Pour vous, hypothétiquement, que signifie un espace inclusif ? Selon votre expérience, est-ce que les bibliothèques correspondent à cette définition ?
13. Comment la bibliothèque pourrait-elle devenir un « safer-space » / un espace accueillant et plus inclusif ? Auriez-vous des suggestions ?
14. Avez-vous des exemples de mesures qui vous ont particulièrement touché ou que vous avez particulièrement apprécié ?

15. Quelles bonnes pratiques pourraient-elles mettre en place ? Auriez-vous des recommandations ?
16. *[Donner un exemple de mesure/initiative]* : pensez-vous que ce projet/cette mesure est importante ou intéressante ? Pourquoi ?
17. Comment expliqueriez-vous qu'il a sa place en bibliothèque ?
18. Que répondez-vous à ceux qui disent que ce type de documents/projets n'a pas sa place en bibliothèque ?
19. Par analogie avec d'autres environnements de travail, pensez-vous que les professionnel-le-x-s qui travaillent en bibliothèque sont suffisamment formé-e-x-s sur ces questions ? Connaissez-vous des formations qui pourraient leur être bénéfique/améliorer la compréhension de ces questionnements ?
20. Pensez-vous à d'autres mesures qui pourraient accompagner les bibliothécaires à améliorer la mise à disposition d'information sur ces thématiques et la mise en place d'un accueil plus inclusif (groupes d'intérêt, réseau etc.) ?

IV. CLÔTURE

Merci beaucoup pour votre contribution et le temps que vous m'avez accordé pour répondre à ces quelques questions. Encore quelques éléments avant de terminer :

22. Y a-t-il d'autres personnes avec qui je devrais m'entretenir selon vous ?
23. Souhaitez-vous apporter quelque chose ? Y a-t-il d'autres éléments dont vous souhaitez parler ? Avez-vous des questions ?
24. Connaissez-vous des personnes qui s'identifient comme LGBTIQ+ et qui fréquentent (ou non) les bibliothèques ? Pourriez-vous leur demander si je peux les contacter / pouvez-vous m'indiquer leurs coordonnées ?
25. Puis-je vous recontacter si j'ai des questions complémentaires à l'avenir ?
26. Souhaitez-vous recevoir le mémoire une fois celui-ci terminé et soutenu ?

Annexe 7 : Photo-élicitation

LOT 1 : RAYONS ET SELECTIONS THEMATIQUES



Compactus, Bibliothèque de l'Université du Surrey

Source : ABF - Légothèque



Mois des fiertés, Lewisham Library, London

Source : Twitter – @LGBTLewisham



Etagères arc-en-ciel, bibliothèque d'Umea

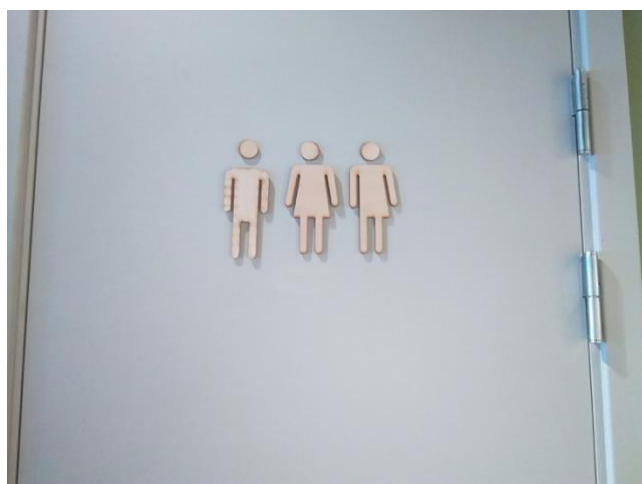
Source : intercdi.org



Northland Public Library, Pittsburgh, Pennsylvania

Source : librariandesignshare.org

LOT 2 : TOILETTES NON GENREES OU INCLUSIVES



Toilettes

Source : ABF – Légothèque, abf.wordpress.com

LOT 3: BADGES



Badges pour le personnel, Washington County Library
Source : eu.thespectrum.com



Badges pour les usagers-ère-x, Parkway Central – Philadelphie USA
Crédits photo CC-BY-SA : Amandine Jacquet
Source : ABF- Légothèque, abf.wordpress.com.

Rapport-gratuit.com



LOT 4 : ACTIVITES DE MEDIATION



Heure du conte avec une Dragqueen, bibliothèque Louise Michel, Paris.
Source : ABF – Légothèque, abf.wordpress.com



Programme des fiertés à la BanQ
Source : ABF – Légothèque, abf.wordpress.com

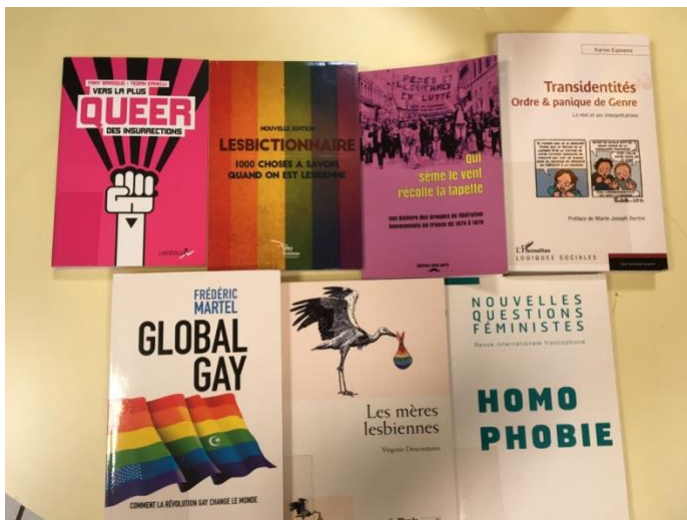
BINGO DE LA DIVERSITE

Personnage principal non-hétéro	Fantasy	Humour	Personnage principal neuro-atypique	Cadre non-occidental
Aventure	Personnage principal handicapé	Fantastique	Auteur.rice non-blanc.he	Personne non-cis en SFF/Policié
Auteur concerné par le sujet de la diversité	Personnage non-cis	Thème libre !	Histoire vraie d'un personnage historique	Science-fiction
Personnage principal non-humain	Historique	Auteur.rice LGBTQIA+	Romance	Personnage non blanc.he en SFF/Policié
Policié	Personnage principal non-mince	Personnage principal non-blanc.he	Personnage non hétéro en SFF/Policié	Histoire vraie d'une personne encore vivante

Lis un livre sur chaque thème d'une ligne (horizontale, verticale ou diagonale) et gagne un badge!
Pour plus de renseignements, demande à un.e bibliothécaire !

Bingo de la diversité à la Bibliothèque Louise Michel, Paris
Source : ABF – Légothèque, abf.wordpress.com

LOT 5 : COLLECTION



Documents de la collection de la bibliothèque Filigrane

Source : Bibliothèque Filigrane, 2020, photos prises par mes soins.

LOT 6 : AFFICHAGE & SIGNALÉTIQUE



Signalétique de la bibliothèque Filigrane

Source : Bibliothèque Filigrane, 2020, photo prise par mes soins.



Affiche Asile LGBT - Bienvenue

Source : Bibliothèque Filigrane, 2020, photo prise par mes soins.



Signalétique de la bibliothèque Filigrane

Source : Bibliothèque Filigrane, 2020, photo prise par mes soins.



Signalétique de la bibliothèque Filigrane

Source : Bibliothèque Filigrane, 2020, photo prise par mes soins.



Annexe 8 : Sondage

QUESTION 1 : Dans quelle région habitez-vous ?

Réponse (Cantons suisses)

Autre : indiquer quelle région

QUESTION 2 : Quel âge avez-vous ?

QUESTION 3 : A quelle(s) identité(s) de genre vous identifiez-vous (homme, femme, non binaire, queer, autre, etc.) Si vous préférez ne pas vous identifier à une/plusieurs identité(s) de genre, merci de bien vouloir l'indiquer également.

QUESTION 4 : Quelle(s) est votre orientation(s) sexuelle(s) (gai, lesbienne, bi, etc.) ?

QUESTION 5 : Fréquentez-vous une ou plusieurs bibliothèques en Suisse romande ou utilisez-vous les ressources proposées par les bibliothèques de Suisse romande ?

Oui

Non

Commentaires

QUESTION 6 : Je trouve que l'offre proposée par les bibliothèques sur les thématiques LGBTIQ+ est suffisante.

Oui

Non

QUESTION 7 : Quand je cherche un document sur les thématiques LGBTIQ+, les bibliothécaires sont à même de me donner des renseignements utiles ou pertinents.

Oui

Non

Je n'ai jamais demandé un tel renseignement

QUESTION 8 : De manière générale, je trouve que les bibliothèques sont des lieux progressifs sur les thématiques LGBTIQ+. Cocher une réponse et indiquer si possible pourquoi dans la zone de commentaires.

Oui

Non

Ni d'accord, ni en désaccord

Commentaires

QUESTION 9 : Les bibliothèques sont des lieux dans lesquels je me sens légitime et à l'aise (notamment au regard de mon identité de genre, expression de genre et mon orientation sexuelle). Cocher une réponse et indiquer si possible pourquoi dans la zone de commentaires.

Oui

Non

Ni d'accord, ni en désaccord

Commentaires

QUESTION 10 : Lorsque je me rends dans une bibliothèque, je me sens accueilli.e.x et reconnu.e.x en tant que personne LGBTIQ+. Cocher une réponse et indiquer si possible pourquoi dans la zone de commentaires.

Oui

Non

Ni d'accord, ni en désaccord

Commentaires

Annexe 9 : Diffusion du sondage – organisations contactées

Genève

- Fédération genevoise des associations LGBT
- Asile LGBT
- Association Epicène
- Le Refuge Genève
- Le Lab – Antenne LGBTI
- Association 360 et ses groupes : groupes bi, groupe trans, groupe babayaga, groupe tamalou, groupe homoparents
- Dialogai
- Lestime
- Association des étudiant·e·s en études genre de l'Université de Genève (AEEG)
- Conférence Universitaire des Associations d'Etudiant·e·x·s de l'Université de Genève (CUAE)
- Think Out - Université de Genève (CUAE)
- Les meufs Genève – mouvement étudiant pour l'unité féministe (établissements secondaires II Genève)
- Collectif 8 mars révolutionnaire – Genève
- Collectif de la grève féministe – Genève
- Collectif Radical d'Action Queer – Genève (CRAQ)
- Réseau Égalité et diversité, et LGBTQI+ de l'Agenda 21 – Ville Durable de la Ville de Genève
- Bibliothèque Filigrane

Vaud :

- Atypies
- Lil!th
- VoGay
- Groupe jeunes LGBT de VoGay
- Bibliothèque La Molène
- Collectif de la grève féministe – Vaud
- Rainbowspot Lausanne

Fribourg :

- LAGO
- Sarigai
- Collectif de la grève féministe – Fribourg

Jura :

- Juragai
- Collectif de la grève féministe – Jura

Neuchâtel :

- Togayther
- Collectif de la grève féministe – Neuchâtel

Valais :

- Alpagai
- Collectif de la grève féministe – Valais

Suisse romande :

- Fondation Agnodice
- InterAction Suisse
- Lwork
- Fédération romande des associations LGBT
- Association C + H (Chrétien-ne-s et homosexuel-le-s)
- Association Décadrée

Associations nationales et faitières :

- Association faitière Familles arc-en-ciel
- LOS – organisation suisse des lesbiennes
- Network – association suisse des chefs d'entreprises, cadres, artistes, indépendants
- Pink Cross
- Pro Aequalitate
- Transgender Network Switzerland
- WyberNet