

THÈSE

Pour obtenir le grade de

DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ DE GRENOBLE

Spécialité : **Langues, Littérature et Sciences humaines /
Sciences de l'Information et de la Communication**

Arrêté ministériel : 7 août 2006

Présentée par

Marion LHUILLIER

Thèse dirigée par **Laurence BALICCO**

préparée au sein du laboratoire

GRESEC (Groupe de Recherches Sur les Enjeux de la Communication)
dans l'**École doctorale n° 50** (Langues, Littérature et Sciences Humaines),
Université de Grenoble

Place et images des langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises : un cas pour les sciences de l'information

Thèse soutenue publiquement le **14 septembre 2012**,

devant le jury composé de :

Madame Laurence BALICCO

Professeur, Université Pierre Mendès France Grenoble II,
Directrice de thèse

Madame Dominique CARTELLIER

MCF/HDR, Université Pierre Mendès France Grenoble II,
Examineur

Madame Viviane COUZINET

Professeur, Université Paul Sabatier Toulouse III,
Présidente du jury, Rapporteur

Monsieur Hervé LE CROSNIER

MCF/HDR, Université de Caen Basse-Normandie,
Rapporteur



REMERCIEMENTS

Mes remerciements vont :

À Laurence Balicco, ma directrice de recherche pour la patience qu'elle a su opposer à mes relances inquiètes, au GRESEC et à Isabelle Pailliarat pour m'avoir admise dans leurs rangs,

À Christine Carrier pour m'avoir accordé un aménagement de mes horaires de travail, sans lequel il n'aurait pas été possible de mener ce travail à son terme, à Anne-Cécile Génier et Cécile Zoïa pour m'avoir efficacement secondée à la Bibliothèque Internationale de Grenoble,

À Pauline Roland et Leslie Théron qui ont assuré, dans le cadre de leur seconde année de Master, le recensement des bibliothèques municipales françaises engagées dans les langues étrangères, comme à Evelyne Mounier et Talal Zouhri qui les ont encadrées,

À tous les bibliothécaires qui se sont pliés avec patience à l'exercice de l'entretien et dont les réponses ont nourri ma recherche,

À Florence Trottier pour avoir assuré avec diligence et professionnalisme la mise en page de ce travail,

Au Groupement d'Intérêt Scientifique Institutions Patrimoniales et Pratiques InterCulturelles, et particulièrement à Hélène Hatzfeld et Ghislaine Glasson Deschaumes pour leur intérêt et leur soutien institutionnel tacite,

À Sylviane Teillard et Catherine Pouyet qui m'ont embauchée pour construire au concret le projet de la Bibliothèque internationale de Grenoble : ce fut une belle aventure.

À Marie-Claude Bajard et Francis Grosmann pour avoir les premiers pris au sérieux ce projet de recherche,

À tous les ami(e)s qui ont accepté de me voir disparaître pendant quelques années de leur proche horizon sans en prendre ombrage et qui m'ont, par la voix et la parole, permis d'achever ce travail, à mon frère et ma sœur qui se sont régulièrement inquiétés de mon état de recluse,

À mes trois enfants pour m'avoir enseigné les obstacles de la course de fonds et ne jamais s'être départis de leur soutien,

Au Docteur Henri Pinatel dont la perspicacité fulgurante m'a encouragée,

Enfin et surtout au Docteur Jean-Pierre Pinard-Bertelletto, qui a partagé avec vaillance les conditions spartiates de ma vie de doctorante et a su m'entraîner, malgré quelques mouvements d'humeur, vers les sommets montagneux d'ici et d'ailleurs pour prendre de la distance et soutenir ce marathon.

IN MEMORIAM

En souvenir de Michèle Verneyre, docteur en sciences de l'éducation, qui, la première, m'a suggéré de m'engager dans un travail de recherche.

RESUME

Sujet

Place et images des langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises : un cas pour les Sciences de l'Information

Résumé

Issu d'une pratique professionnelle consacrée à l'offre en langues étrangères dans une bibliothèque municipale, ce travail de recherche questionne le positionnement de l'institution, basée sur le principe d'égalité d'accès au service public de la lecture, alors que celle-ci cherche à enrayer la baisse de sa fréquentation et celle du nombre de ses inscrits à une époque caractérisée par l'accroissement des mouvements migratoires et l'augmentation conséquente du plurilinguisme. La problématique s'attache aux transformations des pratiques et des représentations des professionnels dans les bibliothèques municipales métropolitaines induites par l'introduction d'une offre en langues étrangères, en questionnant les notions de public, d'information et de positionnement institutionnel. Une première enquête quantitative vise à établir le nombre d'établissements concernés par cette offre singulière et la taille de celle-ci en volume et en valeur ; une seconde enquête qualitative s'attache à l'analyse des propos recueillis lors d'entretiens en face à face avec des professionnels, des non usagers des bibliothèques et des élus dont dépendent ces établissements. Les résultats montrent des bibliothèques nombreuses à proposer ce type d'offre, les faibles volumes et valeurs de celle-ci. Ils soulignent une méconnaissance des publics cibles comme de leurs attentes, le bouleversement des pratiques et des représentations professionnelles engendré par la prise en compte du critère inhabituel de la langue des usagers et des documents, la transformation du positionnement des bibliothécaires, des publics et de l'institution finalement peu investie dans le champ des langues étrangères. Ils montrent que cette question déborde les pouvoirs décisionnels des professionnels, interpelle ceux de la tutelle territoriale et de l'Etat. Ils ne permettent pas de déterminer si l'évolution de cette offre singulière relève plus de l'ombre d'un développement ou d'un développement dans l'ombre.

Mots-clefs

bibliothèque municipale, langue française, langue étrangère, plurilinguisme, migrant, immigrant, non public, interculturalité.

SUMMARY

Subject

Status and place of foreign languages in the French public libraries: a case for information sciences.

Abstract

Initiated and informed by years of professional experience dedicated to providing foreign language resources in a French public library, this research questions the positioning of the library as an institution anchored in the principle of equal access to public service, in the context of a decline in both attendance and enrolment as well as that of increased international migration and multilingualism. The argument focuses on the transformation of practice and professional representation generated by the introduction of foreign language material in France's municipal libraries and questions the notions of "general public," "information," and "institutional positioning." A quantitative survey assesses the size of the phenomenon. The qualitative survey analyses observations collected during face-to-face interviews with professionals, with non-library users as well as with elected representatives responsible for overseeing public libraries. Results reveal a real, albeit limited evolution: while numerous libraries now provide resources in foreign languages, such offers remain small in terms of both volume and value. They also highlight a lack of understanding of the nature and expectations of target audiences, the disruption of professional practice and representation generated by the acknowledgment of language as one of the criteria to shape the offer of resources, the transformation of the positioning of public librarians, of audiences and, more generally, of an institution not yet substantially involved in the field of foreign languages. In conclusion, the results show that this question goes beyond the sole decision-making power of public libraries themselves and falls more broadly in the remit of territorial and national authorities. Whether the development of foreign language resources in French public libraries is merely a passing shadow or, on the contrary, a significant evolution remains to be determined.

Keywords

public library, French language, foreign languages, plurilingualism, library needs, migrants, immigrants, non user, interculturalism.

TABLE DES MATIERES

<i>Remerciements</i>	2
<i>In memoriam</i>	3
<i>Résumé</i>	4
<i>Summary</i>	5
<i>Introduction</i>	8
Les bibliothèques municipales au risque du plurilinguisme des publics	18
<i>La reconnaissance des publics linguistiquement et culturellement divers</i>	19
1. Un thème ancien et récurrent à actualiser : la diversification des publics et leur accroissement	21
2. Des lacunes quantitatives et qualitatives à combler	24
3. Schémas à l'oeuvre	31
<i>De la transformation des pratiques bibliothéconomiques à une redistribution des places des personnels et des publics</i>	37
1. Les collections	37
2. Des pratiques empiriques	43
3. De nouveaux territoires pour les professionnels et les publics	50
<i>D'un lieu d'intégration à un lieu d'hospitalité, vers un substrat commun ?</i>	54
1. D'un lieu d'intégration	54
2. ... À un lieu social de construction de soi et d'hospitalité et de médiation	64
3. Un "substrat commun" en voie de constitution ?.....	67
Des hypothèses inscrites dans les Sciences de l'Information et de la Communication, une double méthodologie	76
<i>Des hypothèses liées à un contexte complexe et inscrites dans les Sciences de l'Information et de la Communication</i>	77
1. Connaissance quantitative et qualitative des publics allophones	79
2. Collections et pratiques bibliothéconomiques	81
3. Le positionnement des professionnels et de l'institution	82
<i>Une double méthodologie d'enquête</i>	85
1. Recensement des bibliothèques municipales du territoire métropolitain dont tout ou partie des collections est constitué de documents et/ou de services en langues étrangères :	86
2. Les entretiens qualitatifs.....	93
3. Entretiens avec des non usagers et avec l'élue à la culture de Grenoble	96
RECUEIL ET EXPLOITATION DES DONNÉES	99
1. Recueil de données	99
2. Exploitation des données.....	105
Un développement dans l'ombre ou l'ombre d'un développement ?	118
LES PUBLICS	119
1. Connaissance des publics et de leurs attentes	120
2. La question de l'immigration	128
L'OFFRE ET LES PRATIQUES BIBLIOTHECONOMIQUES	138
1. L'offre	138
2. Transformation des pratiques bibliothéconomiques.....	152
<i>Le positionnement des professionnels et de l'institution</i>	169
1. Les publics à l'égal des professionnels	169
2. Les institutions	178
3. Vers un substrat commun ?	188
<i>Conclusion</i>	197

ANNEXES.....	204
<i>Annexe n° 1 / Mouvements migratoires internationaux et transmission des langues en France</i>	<i>205</i>
<i>Annexe n° 2 / Etrangers, immigrés.....</i>	<i>208</i>
<i>Annexe n° 3 / Questionnaire administré aux non usagers de la BMI de Grenoble.....</i>	<i>209</i>
<i>Annexe n° 4 / Questionnaire guide d'entretien avec Madame l'élue à la culture de Grenoble.....</i>	<i>211</i>
<i>Annexe n° 5 / Récapitulatif des éléments caractéristiques des onze bibliothèques retenues</i>	<i>212</i>
<i>Annexe n° 6 / Questionnaire administré aux bibliothécaires</i>	<i>218</i>
<i>Annexe n° 7 / Responsabilités des bibliothécaires rencontrés.....</i>	<i>222</i>
<i>Annexe n° 8 / Résultats du recensement.....</i>	<i>223</i>
<i>Annexe n° 9 / Médiathèque Le Dôme – Albertville.....</i>	<i>231</i>
<i>Annexe n° 9 / Bibliothèque d'agglomération Bonlieu - Annecy.....</i>	<i>253</i>
<i>Annexe n° 9 / Médiathèque Paul Éluard – Aubervilliers.....</i>	<i>282</i>
<i>Annexe n° 9 / Bibliothèque Municipale Internationale - Grenoble.....</i>	<i>306</i>
<i>Annexe n° 9 / Médiathèque – Mâcon.....</i>	<i>326</i>
<i>Annexe n° 9 / Bibliothèque Marguerite Yourcenar – Paris 15^e.....</i>	<i>362</i>
<i>Annexe n° 9 / Médiathèque Jean Falala Reims</i>	<i>404</i>
<i>Annexe n° 9 / Médiathèque Jacques Baumel – Rueil Malmaison.....</i>	<i>434</i>
<i>Annexe n° 9 / Médiathèque – Communauté d'agglomération Sarreguemines Confluences</i>	<i>464</i>
<i>Annexe n° 9 / Médiathèque André Malraux - Strasbourg</i>	<i>488</i>
<i>Annexe n° 9 / Bibliothèque Georges Perec Vaulx-en-Velin.....</i>	<i>499</i>
<i>Annexe n° 10 / Thématiques, séquences et entretiens.....</i>	<i>534</i>
<i>Annexe n° 11 / Entretiens avec des non usagers.....</i>	<i>539</i>
<i>Annexe n° 12 / Résultats des entretiens avec des Grenoblois non usagers de la BMI.....</i>	<i>561</i>
<i>Annexe n° 13 / Compte-rendu de l'entretien avec Madame la 10^e adjointe à M. le Maire de Grenoble</i>	<i>563</i>
<i>Annexe n° 14 / Langues utilisées dans les outils de communication.....</i>	<i>566</i>
<i>Annexe n° 15 / IFLA – Multicultural Communities: Guidelines for Library Services.....</i>	<i>567</i>
<i>Annexe n° 16 / Bibliographie</i>	<i>600</i>
<i>Annexe n° 17 / Sitographie.....</i>	<i>610</i>

INTRODUCTION

مِنْ لُغَتِي وَلِدْتُ
عَلَى طَرِيقِ الْهِنْدِ بَيْنَ قَبِيلَتَيْنِ صَغِيرَتَيْنِ عَلَيْهِمَا
قَمَرُ الدِّينَاتِ الْقَدِيمَةِ، وَالسَّلَامُ الْمُسْتَحِيلُ.
أَنَا لُغَتِي أَنَا،
وَأَنَا مُعَلِّقَةٌ... مُعَلِّقَتَانِ... عَشْرُ.
هَذِهِ لُغَتِي، أَنَا لُغَتِي.
أَنَا مَا قَالَتِ الْكَلِمَاتُ :
كُنْ جَسَدِي، فَكُنْتُ لِنَبْرِهَا جَسَدًا.
هَذِهِ لُغَتِي وَمُعْجَزَتِي،¹

La présentation abrupte, et sans doute légèrement provocante sous sa forme originale, d'un extrait du poème de Mahmoud Darwish *Une rime pour les Mu'allaqat* (Darwish, 1996 : 89) répond à un double objectif. Par son contenu d'abord, qui honore la langue et la dit indissociable de l'individu qui la parle, il sert à pointer l'importance du lien à la langue maternelle affirmée par les linguistes (Bentolila, 2008 : 191 et Billiez, 1985 : 95-105) et les ethnopsychiatres (Moro, 2011) qui sous tend les discours et les actions de certains bibliothécaires, parmi lesquelles nous nous situons. Par sa forme ensuite il montre à notre lecteur peut-être désemparé les difficultés auxquelles se heurtent les professionnels des bibliothèques, rarement plurilingues et encore plus rarement arabophones, amenés à travailler sur les collections en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises qui peuvent réunir des documents en caractères latins et non latins au sein d'une offre maintenant plus diversifiée à destination de publics dont l'institution bibliothèque semble ignorer ou faire semblant d'ignorer qu'ils sont souvent allophones².

Un cas pour les Sciences de l'Information et de la Communication

Telles ont été en effet nos expériences déconcertantes à la Bibliothèque Municipale Internationale de Grenoble (BMI) à la création de laquelle nous avons participé en l'an 2000, dont nous avons assuré l'ouverture aux publics en 2003, la responsabilité depuis lors jusqu'à

¹ Darwish, Mahmoud (1941-2008), *Limâdhâ tarakta al-hisân wahîdan*, Beyrouth, Riad el-Rayyes Books, 1995. *قافيتية من أجل المعلقة*, *Une rime pour les Mu'allaqat*. (Les mu'allaqat sont des poèmes arabes préislamiques, le mot veut dire littéralement poèmes suspendus. Ils sont un modèle de perfection pour la poésie arabe classique). "De ma langue je suis né sur la route de l'Inde Au sein de deux petites tribus Vivant sous la lune des religions anciennes et de la paix impossible Je suis ma langue, moi. Et je suis un, deux, dix poèmes suspendus. Voici ma langue. Je suis ma langue. Et je suis Ce que les mots ont dit : Sois notre corps, et je fus un corps pour leur timbre [...] Voici ma langue et mon miracle." *Pourquoi as-tu laissé le cheval à sa solitude ?*, Actes Sud, 1996, traduit par Elias Sanbar, p. 123.

² "Allophone : en didactique (linguistique), personne dont la langue maternelle est une langue étrangère, dans la communauté où elle se trouve". In : *Le grand Robert de la langue française*, 2^e édition, Paris, Dictionnaires le Robert, 2001 : 380)

aujourd'hui. Cette dernière, ressentie par nous comme isolée et singulière au sein du réseau des bibliothèques de Grenoble comme dans la profession, nous a conduite à vouloir prendre de la distance d'avec les tâches quotidiennes, souvent strictement bibliothéconomiques de notre exercice professionnel, à déterminer dans quel contexte cette bibliothèque, dite spécialisée à Grenoble, s'inscrivait, à isoler les questions soulevées par ce travail particulier et à les approfondir, à éventuellement apporter notre pierre à l'édification peut-être naissante, certainement fragile d'une offre en langues étrangères dans les bibliothèques de lecture publique françaises et donc à engager ce travail de recherche. Le cas de la BMI est donc bien à l'origine de notre réflexion.

Dans un article du Bulletin des Bibliothèques de France (BBF) consacré aux thèses sur les bibliothèques, Y. Polity (2001 : 64-70) relève, malgré l'élargissement du corpus étudié au-delà des seules bibliothèques relevant de l'Etat et des collectivités territoriales, aux bibliothèques privées, à celles des écoles primaires, des collèges et des lycées, et à celles de certaines autres professions, la rareté des thèses sur les bibliothèques : seules 91 thèses portant sur ce sujet ont en effet été soutenues entre 1971 et 2000. Elle note également que les Sciences de l'Information et de la Communication contribuent pour environ un tiers des thèses à la recherche sur les bibliothèques mais que le type de bibliothèques étudié dépend des disciplines dans lesquelles ces recherches ont été menées : si les bibliothèques universitaires ou spécialisées sont les objets de prédilection des Sciences de l'Information et de la Communication, les établissements de lecture publique sont ceux de la sociologie. Dans cette autre perspective, notre recherche, dont le territoire est circonscrit aux bibliothèques municipales mais qui relève des Sciences de l'Information et de la Communication, peut également apparaître comme un cas.

Les conditions de production de notre travail de recherche (activité professionnelle à plein temps) confirment l'âpreté de celles décrites par Y. Polity dans l'article précité mais notre parcours professionnel qui n'a pas suivi la voie traditionnellement en vigueur dans le monde des bibliothèques de lecture publique jalonnée des concours de la Fonction Publique Territoriale (Assistant qualifié de conservation et/ou Bibliothécaire et/ou Conservateur), ni celui d'un cursus universitaire en Sciences de l'Information et de la Communication, comme la fin prochaine de notre activité professionnelle dans le réseau des bibliothèques de Grenoble, font également des circonstances de production de cette thèse un cas parmi les différentes situations analysées par Y. Polity dans son article du BBF.

Une approche spécifique

L'objet même de notre travail – les transformations induites par l'introduction d'une offre en langues étrangères dans les bibliothèques municipales métropolitaines, qu'elles soient d'ordre informationnel, communicationnel ou institutionnel, mais toujours vues de l'intérieur - dont le pivot est la question des langues étrangères dans les bibliothèques françaises de lecture publique - n'a jamais, à notre connaissance, constitué un sujet de recherche. Approché sous des angles différents du nôtre, il a été abordé, dans le cadre des recherches de certains élèves conservateurs à l'ENSSIB³, sous l'angle des collections dans une langue et pour une ville précises (Bidard, 2002), ou sous celui de l'accueil de publics spécifiques : le public étranger (Godonou-Dossou, 2002), les populations migrantes (Moncey, 2008) ou le public chinois (Suchet, 2006). Il l'a été également par le biais d'une comparaison avec des réalisations étrangères aux Etats-Unis (Tacheau, 1998) ou à partir d'exemples étrangers comme le Québec (Laurenceau, 2004), ou selon une partition entre les langues d'étude et les langues dites d'immigration (Bouquin, 2001). Il a enfin été effleuré dans le cadre d'un questionnaire sur la diversité culturelle en bibliothèque (Salanouve, 2011). Nous notons d'ailleurs que la majorité de ces travaux, exception faite de celui d'O. Tacheau qui date de 1998, appartient au 21^{ème} siècle, rejoignant en cela notre remarque précédente sur la construction récente et peut-être en cours d'une offre en langues étrangères à destination de ces publics spécifiques.

La focale de ce travail est orientée vers la place accordée et reconnue aux langues étrangères dans les bibliothèques municipales métropolitaines en terme d'offre, que nous estimions rare et parcimonieuse faute d'un état des lieux disponible, tant pour ce qui concerne sa composition - quel type de documents - que pour ce qui concerne son volume et sa valeur. En la resserrant nous nous consacrons à l'analyse des pratiques bibliothéconomiques spécifiques concernant ces fonds singuliers. En l'élargissant, nous nous intéressons aussi aux différents acteurs en présence. Nous étudions également les représentations à l'œuvre à l'égard des langues étrangères en bibliothèque, qu'elles concernent les langues présentes, les publics concernés, les professionnels en place et l'institution.

L'objectif est donc d'interroger, au travers des témoignages recueillis auprès des professionnels en charge de ces collections, le positionnement de l'institution, fondée sur le

³ Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (Lyon)

principe d'égalité d'accès au service public de la lecture (Bertrand, 1999 : 172), dans un temps où l'institution cherche à attirer de nouveaux usagers et où les démographes soulignent l'accroissement des mouvements migratoires (Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE), 2010 : 204-205) et l'atténuation de la distinction habituelle entre pays d'émigration et pays d'immigration (Simon, 2002 : 3).

Une problématique qui cible les transformations induites par cette offre spécifique

Ceci nous conduit à poser la problématique suivante : la prise en compte d'un fonds spécifique, ici celui des collections en langues étrangères, transforme, par la traversée de frontières géographiques, techniques et symboliques que nous supposons, les pratiques et les représentations des professionnels dans les bibliothèques municipales françaises métropolitaines que ces modifications concernent l'appréhension de publics spécifiques et la compréhension de leurs attentes, les techniques bibliothéconomiques mises en oeuvre ou les liens que les personnels et l'institution entretiennent avec l'institution scolaire, avec les collectivités territoriales et avec l'Etat.

Une photographie plutôt qu'une perspective historique

Ce travail ne met pas en évidence une perspective historique, entendue comme un "avant" et un "après". Il s'agit de la photographie à un instant T des transformations à l'œuvre dans les pratiques professionnelles et les représentations des bibliothécaires, dès lors qu'il est question des collections en langues étrangères dans leur établissement. La création relativement récente de ces fonds et des services qui leur sont attachés de même que la fragilité actuelle de leur existence ne nous permettent pas en effet d'affirmer qu'ils se développeront de façon conséquente sur le long terme. Nous notons simplement comme possible l'inscription de notre réflexion dans un courant de pensée critique postcolonial (Naudet : 2011) qui appelle à une espèce de décentrement, à une conversion du regard (ib.) sur lequel l'institution bibliothèque ne saurait faire l'impasse sans se priver d'un lectorat non encore acquis ni rater son inscription dans une époque que caractérise l'importance des mouvements internationaux de population précédemment signalée.

Une mise en évidence et une vérification

Cette recherche ne se présente pas comme un état comparatif systématique entre les pratiques en usage pour les collections en langue française et celles en vigueur pour les

collections en langues étrangères : rares sont en effet les bibliothécaires à ne travailler que sur ces dernières et notre expérience professionnelle n'est probablement pas représentative. Si nous avons fait nôtres le rôle de la bibliothèque, le principe de l'égalité d'accès à la lecture sur lequel il repose et les techniques qui y sont utilisées, nous n'avons en effet jamais travaillé sur l'offre en langue française, traditionnellement proposée dans les établissements. Fréquentes ont d'ailleurs été nos interrogations, au cours de notre exercice professionnel, sur la justesse des options prises lors de la constitution et au fil du développement des collections et des services proposés par la BMI – ne fallait-il pas développer une offre liée à l'apprentissage des langues plutôt que des collections en langues originales constituées dès l'origine ? - tout comme lors de l'évaluation de ces collections tant elle diffère d'une langue à l'autre et interroge la variété offerte : faut-il conserver, pour certaines langues, une offre qui ne rencontrerait pas son public à l'heure où l'évaluation se fait reine et les ressources financières comptées ? Ces interrogations ont été convoquées dans notre recherche. L'intention est donc de mettre en évidence et de vérifier auprès d'autres professionnels amenés à travailler sur cette offre singulière les transformations que nous supposons à l'œuvre tant en terme de représentations qu'en terme de pratiques et de liens entre les différents acteurs.

Un cadre particulier : le contexte hexagonal

Si nous faisons référence à des exemples étrangers, pour certains remarquables dans la littérature spécialisée et dans un site qui les recense (LibrariesForAll.eu - New Models for Intercultural Library Services), nous n'en avons pas systématisé la comparaison. Ceux dont nous avons connaissance aux Etats-Unis (Queens Library), au Canada (Ville de Montréal - Réseau des bibliothèques publiques de Montréal - Ici et ailleurs), en Finlande (Helsinki City Library - Materials in different languages), en Suède (Brigant, 1991), en Allemagne (Interkulturelle Sprach- und Leseförderung - Berlin.de) sont en effet liés à des contextes où la question linguistique, celle de l'immigration, la mission de l'institution bibliothèque – qui se distingue du rôle attribué aux bibliothèques municipales françaises (Bertrand, 1992 : 634) - les rendent profondément différents du contexte hexagonal. Certains travaux de recherche l'ont souligné de façon explicite (Tacheau, op. cité) ou plus indirecte (Bona de la Plata, 2011). Toutefois ces réalisations étrangères comme les travaux de recherche existants et la littérature spécialisée étrangère qui développe cette question beaucoup plus largement

qu'en France ont nourri notre réflexion et ont contribué à l'inscrire au sein des Sciences de l'Information et de la Communication.

Des hypothèses inscrites dans les Sciences de l'Information et de la Communication

Les bibliothèques de lecture publique, objets des sciences de l'information et de la communication plutôt que champ véritable de recherches (Polity, 2001 : 66), constituent l'univers de référence de notre travail mais nous le circonscrivons au territoire métropolitain. En effet la question des langues innervé de façon ouverte la vie des institutions des Collectivités d'Outre-Mer (COM) comme en témoignent les comptes rendus d'audience au Conseil d'Etat (2006 ; 2007) et modifie le contexte où sont situées les bibliothèques municipales de ces espaces géographiques.

Pivot de notre réflexion, la présence des langues étrangères dans les bibliothèques municipales est aussi le prisme au travers duquel nous avons questionné certaines notions relevant des SIC et posé nos hypothèses :

- **Les publics** : la sociologie de l'information souligne combien il est essentiel pour les fournisseurs de services publics d'être conscients de la diversité de leurs usagers et usagers potentiels (S. Edwards et A. Hall, cités par Poissenot et Ranjard, 2005 : 16). Ainsi les bibliothèques des Etats-Unis ont depuis longtemps engagé de nombreuses études quantitatives pour connaître le profil de leurs utilisateurs comme de ceux qui ne le sont pas (Burke, 2009) et certains établissements français ont mené des enquêtes de fréquentation les concernant (Chatelet et al., 2006). Si les publics sont un caractère secondaire de l'ensemble des activités municipales françaises comme le note I. Paillart (2002), les bibliothèques ont appris à segmenter leurs publics et s'essaient à adapter leur offre aux attentes des différentes catégories identifiées. Pourtant la baisse de leur fréquentation et l'intérêt récent de l'institution pour ceux qui en sont absents, en France (Poissenot, 2003 ; Bertrand, 2007) ou ailleurs (Moeschler, 2008) montrent l'importance des études qualitatives à mener auprès des usagers et des non usagers de ces établissements (Burke, art. cité). Or il semblerait que la tendance amorcée dès les années 1980 à vouloir diversifier les publics des bibliothèques ne prendrait pas ou que peu en compte la diversité linguistique de la population française et que, lorsque celle-ci est prise en considération, cette façon de faire s'opèrerait, tant au niveau des publics qu'au niveau de l'offre qui leur est destinée, selon des représentations des langues

éventuellement contestables liées à leur qualité supposée d'étude ou à leur lien avec l'immigration (Bouquin, 2001).

- **L'information** : Lieu de collecte et d'offre de documents et de services, la bibliothèque est bien un lieu ressource d'informations proposées sous différentes formes : imprimée ou numérique, textuelle ou iconographique (Polity, 2001). La collecte met en œuvre des stratégies, des processus et des outils de recherche d'informations et l'offre en implique le traitement par l'analyse bibliographique effectuée par des outils maintenant informatiques, leur classement, leur rangement, leur accessibilité pour être utilisées. Dans le champ de l'information, envisagée sous les angles mentionnés ci-dessus, la présence des langues étrangères en bibliothèque nous conduit à interroger le contenu de l'offre en langues étrangères, le spectre des langues proposées, l'éventuelle hégémonie de l'anglais et les rares préconisations trouvées sur cette question dans la littérature spécialisée. Elle implique de questionner, parce que nous les supposons différents des usages habituels, les pratiques des bibliothécaires travaillant sur ces fonds spécifiques pour ce qui concerne leur traitement, leur classification et leur mise en place tout comme les ressources et les outils permettant traditionnellement aux professionnels de constituer les collections et de les faire vivre.
- **Le positionnement des professionnels et de l'institution** : La politique des bibliothèques des Etats-Unis se base sur la notion d'égalité de services à proposer à leurs usagers quelles qu'en soient les spécificités ethniques, culturelles ou linguistiques (*Reference & User Services Quarterly* (RUSQ), 2008). Les spécialistes français soulignent, quant à eux, le respect, par l'institution, du principe d'intégration dans la francophonie et la culture française des lecteurs d'origine étrangère (Calenge, 1994 : 294 ; Bouquin Keller, 2003 : 34). L'institution se positionne donc comme médiatrice de l'apprentissage du français en vue de l'intégration linguistique et culturelle de ses usagers et fait sien cet enjeu sociétal.

La présence des langues étrangères en bibliothèque, celle-ci considérée sous l'angle de son positionnement, nous invite à penser qu'elle conduirait l'institution à prendre ses distances d'avec le "dogme" du monolinguisme d'Etat en reconnaissant le multilinguisme existant (Cerquiglini, date non précisée) pour mieux respecter le principe de l'égalité d'accès au service public de la lecture qui la fonde et à s'éloigner

de la fonction intégrative qu'elle se reconnaît jusqu'à présent. Ce faisant l'expertise de la profession, hier catalogage, aujourd'hui acquisition pourrait se situer dans la médiation, dont le paradigme serait renouvelé et confèrerait aux bibliothécaires comme aux publics un nouveau positionnement. Nous posons également comme hypothèse que l'introduction des collections en langues étrangères en bibliothèque serait d'origine hétérogène et pourrait relever notamment du fait de la tutelle territoriale à la recherche d'objectifs variés. Enfin, si l'efficacité d'un substrat commun réunissant les personnels, les collectivités territoriales et l'Etat a été éprouvée lors de la modernisation des bibliothèques en France dans les années 1966-1977 (Bertrand, 1999 : 308), nous voulons vérifier si cette conjonction est réunie pour que se développent les collections en langues étrangères dans les bibliothèques municipales métropolitaines.

Organisation de la réflexion et indications méthodologiques

Le plan suivi reprend les trois étapes de notre travail : un état des connaissances, une phase d'enquêtes, une présentation de leur analyse et des résultats qui en découlent.

L'état des connaissances s'attache dans un premier temps à la question des publics en soulignant d'abord le pluriel de l'expression, la pauvreté des outils disponibles pour connaître ceux auxquels l'offre en langues étrangères en bibliothèque est destinée, enfin les représentations à l'œuvre, dans l'institution, pour les décrire. Dans un second temps, il se concentre sur l'offre en langues étrangères dans les établissements de lecture publique, les pratiques bibliothéconomiques qui lui sont liées, les nouveaux territoires des bibliothécaires et des usagers peut-être en ébauche. Dans un troisième temps enfin, il s'attache au positionnement actuel de l'institution comme lieu d'intégration, en souligne les glissements en cours et présente les différents acteurs interpellés par la question des langues étrangères en bibliothèque.

La deuxième partie de notre travail présente les méthodologies utilisées pour répondre aux deux objectifs que nous nous sommes fixés. En premier lieu, savoir ce que parler de l'offre en langues étrangères veut dire, tant en termes de nombre de bibliothèques concernées par ces collections, qu'en terme de volume, de valeur et de variété des langues offertes. Il s'agit donc d'une opération de recensement réalisée au moyen d'une enquête quantitative dont nous délimitons d'abord le champ, décrivons ensuite les outils puis les modalités de

réalisation. En second lieu, cerner, auprès de professionnels issus d'un échantillon de bibliothèques engagées dans la constitution de cette offre singulière, les publics visés, la façon dont ils les appréhendent et la place qu'ils leur accordent, le détail des collections et des services mis en place, les techniques bibliothéconomiques utilisées, le rôle reconnu à chacun des acteurs en présence. Une enquête qualitative s'est donc révélée appropriée et nous décrivons les modalités de sa mise en place. Pour compléter le dispositif d'enquête, nous avons cherché à connaître les attentes de certains non usagers pourtant visés par cette offre singulière, et l'opinion des représentants des collectivités territoriales, lieux d'implantation des bibliothèques retenues. Nous en décrivons également la mise en place. Le descriptif du recueil et de l'exploitation des données achève cette seconde partie méthodologique.

Les résultats et les analyses de l'ensemble des enquêtes constituent la troisième partie du travail qui souligne les transformations à l'œuvre dans les bibliothèques dues à l'introduction des collections en langues étrangères. De ce point de vue, nous nous attachons, dans un premier temps, à analyser les informations recueillies qui concernent les publics, leurs descriptions, leurs attentes et les images qu'en ont les professionnels interrogés. Dans un second temps, nous nous consacrons au détail de l'offre, tant en matière de collections qu'en matière de services et aux pratiques bibliothéconomiques utilisées par les bibliothécaires interrogés. Dans un troisième temps enfin nous analysons les effets liés à l'introduction des langues étrangères dans les bibliothèques sur chacun des acteurs en jeu : les professionnels, les publics, l'institution, les collectivités territoriales et interrogeons la place de l'Etat sur cette question.

Eclaircissements terminologiques

Nous distinguons deux catégories de termes à expliciter : ceux qui relèvent de la bibliothéconomie et ceux qui relèvent de la linguistique, considérée sous l'angle de la langue étrangère. Les bibliothécaires utilisent les premiers pour décrire l'environnement qui les entoure et qu'ils construisent, le concret de leurs tâches et des techniques qu'ils utilisent. Connus et compris de tous les professionnels, ils forment consensus. C'est pourquoi nous les avons volontairement conservés dans notre travail. Néanmoins, nous savons qu'ils sont hermétiques pour les usagers des bibliothèques et comprenons qu'ils puissent l'être

également pour nos lecteurs. Nous en donnons donc les définitions dès leur première apparition dans le texte. Le champ des langues étrangères, relevant lui de la linguistique, fait référence à des concepts – multi- et plurilinguisme par exemple- et des notions, comme l'allophonie par exemple, dont les contours retenus ici nécessitent, eux aussi, d'être précisés. Nous avons choisi d'expliquer les acceptions retenues de chacun de ces termes au fil de leur apparition dans le texte.

LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES AU RISQUE DU PLURILINGUISME DES PUBLICS

Alors que la notion de variété des publics à servir et à conquérir est une préoccupation dont l'institution bibliothèque s'est emparée depuis la première moitié du 20^e siècle (Chartier, 1992 : 512), elle se double maintenant de la volonté d'enrayer la baisse du nombre des usagers et de la fréquentation des bibliothèques (Poissenot, 2009 : 17). Pourtant la prise en compte des populations allophones, en tant que porteuses de langues et de cultures spécifiques, ne compte encore que rarement parmi les actions envisagées par l'institution pour répondre à ces deux préoccupations. En effet, lorsqu'elles s'engagent dans la constitution d'une offre en langues étrangères, les bibliothèques municipales françaises métropolitaines s'exposent à plusieurs risques.

Force est de constater que les outils statistiques pour évaluer l'éventail des langues en présence sur le territoire hexagonal et le nombre de leurs locuteurs respectifs, récemment élaborés (1999), apparaissent peu pertinents et traduisent le poids du dogme du monolinguisme français (Cerquiglini). Cette lacune est par ailleurs doublée, dans les discours de certains professionnels des bibliothèques considérant le plurilinguisme hexagonal, par des représentations -"langues d'étude, langues d'immigration" (Bouquin Keller 2001) - sans contenu défini, contestables aux yeux des linguistes (Yaguello, 1988) et des historiens (Noiriel, 2007) à une époque où le multilinguisme hexagonal est admis (Héran et al., 2002). Enfin les populations visées ne semblent pas exprimer d'attentes spécifiques qu'une bibliothèque pourrait satisfaire (Evans, 2008). Les bibliothécaires qui s'engagent dans ce travail particulier s'exposent donc à un triple risque : ils ne disposent que de peu d'outils fiables pour connaître les publics cibles ; ils sont amenés à déconstruire les représentations concernant ces derniers en vigueur dans la profession ; ils doivent prospecter pour rencontrer les populations concernées et pouvoir s'enquérir de leurs attentes.

Les pratiques bibliothéconomiques sont elles aussi questionnées. La littérature spécialisée affirme que les acquisitions en langues étrangères doivent avoir leur pendant en langue française (Calenge, 1994) et les présentations officielles (Ministère de la Culture et de la Communication & Centre National du livre, 2006) retiennent essentiellement, probablement faute d'un état des lieux disponible, l'offre destinée à l'autoformation en langue française (laboratoires de langues, prêts de didacticiels). A rebours des pratiques maintenant habituelles, l'empirisme caractérise les usages en matière d'acquisition, entièrement dépendant des technologies de l'information et de la communication (TIC), comme ceux liés au traitement et à la mise en place des documents : la langue du document à acquérir ou à traiter est l'élément essentiel de ces opérations dont il transforme la logique. Pour résoudre

les difficultés linguistiques auxquelles les professionnels se trouvent confrontés dans ces tâches, les publics, usagers ou non, sont parfois sollicités pour partager voire prendre en charge certaines de ces opérations bibliothéconomiques. Ils se placent alors au cœur de la bibliothèque à l'égal des professionnels au risque de faire perdre à ces derniers ce qui fondait jusqu'à présent leur légitimité.

L'introduction des collections en langues étrangères dans les bibliothèques publiques interroge le positionnement de l'institution fondé sur le respect du principe de l'intégration dans la francophonie et la culture française (Bouquin-Keller, 2003 et Callenge, 1994) à la différence de l'institution scolaire qui reconnaît depuis 1992 l'intérêt de l'enseignement des langues et des cultures d'origine (ELCO). Pourtant le rôle et la place de la population allophone dans certains établissements proposant ce type d'offre rapprochent le positionnement de ces derniers du principe de régulation utilisé maintenant en sociologie (Schnapper, 2007). La fonction médiatrice de l'institution se trouve également questionnée : elle sort de son cadre traditionnel mais reste hésitante entre la soumission à une logique économique et une réponse aux attentes exprimées ou latentes des populations allophones du territoire hexagonal en souhaitant éviter toutefois le communautarisme. Cette médiation se fonde en effet sur la place du langage et de la langue dans la construction du sujet (Caune, 2000). Par ailleurs, alors que l'action concertée des bibliothécaires, des collectivités territoriales et de l'Etat s'est avérée fructueuse lors de la modernisation des bibliothèques et aujourd'hui dans l'installation d'une offre numérique dans les établissements, elle n'existe pas, ou pas encore, dans le développement d'une offre en langues étrangères. L'ambiguïté de la position de l'Etat comme les hésitations des professionnels des bibliothèques, en charge du choix des livres par délégation des collectivités territoriales (Ministère de la Culture, 1987), qui se heurtent, dans le domaine des langues étrangères, à deux des assises de l'institution – la langue française et l'égalité d'accès au service public de la lecture – constituent des obstacles au développement de cette offre singulière. Publics, professionnels des bibliothèques, collectivités territoriales et Etat ont pourtant partie liée pour les lever.

Nous allons donc analyser successivement dans les champs des publics, des pratiques bibliothéconomiques et des institutions, les transformations liées à l'introduction d'une offre en langues étrangères dans les bibliothèques métropolitaines et les risques qui lui sont inhérents.

LA RECONNAISSANCE DES PUBLICS LINGUISTIQUEMENT ET CULTURELLEMENT DIVERS

La notion de variété des publics à conquérir n'est pas nouvelle dans le monde des bibliothèques, mais les populations allophones, plus nombreuses en métropole qu'on ne le croit généralement, ont été, jusqu'à présent soit omises, faute d'outils statistiques pertinents et faute d'expression ouverte des demandes de ces populations, soit considérées au prisme de la dichotomie "langues d'étude", "langues d'immigration" (Bouquin Keller : 2001) contestée par les linguistes et les historiens. Pourtant l'interdiction d'une discrimination fondée sur la langue est proclamée dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne (2000) et l'importance de la diversité linguistique reconnue dans la Déclaration universelle sur la diversité culturelle de l'Unesco (2002).

1. Un thème ancien et récurrent à actualiser : la diversification des publics et leur accroissement

Si certains auteurs datent de la première moitié du 20^{ème} siècle la préoccupation des bibliothèques de diversifier leurs publics, elle reste une constante jusqu'à aujourd'hui. Elle se double plus récemment du souci d'enrayer la baisse du nombre de leurs usagers. La prise en compte des populations allophones qui pourrait y contribuer n'a pas été comptée au rang des actions envisagées par l'institution pour remédier à cette situation.

A. Un thème ancien et récurrent

Le discours sur la conquête de nouveaux publics n'est pas récent comme le précise Anne-Marie Chartier qui place, dans les bibliothèques, la naissance du discours contemporain sur la lecture dans les premières années du 20^{ème} siècle (Chartier, 1992 : 512). Ce discours s'enrichit progressivement d'une volonté de rendre compte de la diversité des publics visés par la mise en œuvre d'opérations de segmentation : "A la fin du siècle dernier, lorsque dans les années 1990 la baisse de la fréquentation du livre est apparue en particulier chez les jeunes et chez les gros lecteurs, les missions du bibliothécaire s'orientent également vers ceux "qui restent en dehors des bibliothèques. [...] On retrouve, comme au début du siècle, les soldats, les malades et les prisonniers ; s'y ajoutent progressivement les enfants, les ruraux, les immigrés, les retraités, les chômeurs et les habitants des quartiers périurbains". (ib. : 522) . Cette segmentation des publics rejoint l'une des préoccupations centrales des

sciences de l'information à propos de laquelle S. Edwards et A. Hall notent qu'elle correspond au besoin pour les fournisseurs de services publics d'être conscients de la diversité des usagers et usagers potentiels pour lesquels ils fournissent des produits et des services (Poissenot & Ranjard, 2005 : 16).

À cette diversité des usagers et des usagers potentiels des bibliothèques, C. Poissenot ajoute celle des usages qui sont faits des services proposés par ces institutions et interroge les rationalités qui sous-tendent ces usages. Il précise que fréquentation et usages ne trouvent pas seulement leur sens dans le seul rapport à la lecture mais aussi dans une multitude d'autres sources, les bibliothèques ayant incorporé à leurs collections une offre éloignée du seul document imprimé : la musique et les films en terme de contenu, cassettes audio puis CDs, cassettes vidéos puis DVDs, en terme de supports. Les services associés à ces collections y contribuent également : accès à Internet, écoute sur place de musique ou visionnage de film in situ, utilisation de service à distance (interrogations et recherches, service de question/réponse, téléchargements de musique, films, maintenant livres).

C'est dans les années 1980 que le pluriel du nom – publics - apparaît, au moment où les bibliothèques prennent conscience qu'elles ne touchent qu'un petit tiers de la population, comme le reconnaît G. Grunberg : "Nous ne pouvons pas parler de bibliothèque en la définissant simplement comme un équipement qui prête des livres à 20 ou 30 % de la population, ce qui suppose que 70 à 80 % restent à l'écart et que cela regroupe, le plus souvent, les catégories sociales les plus défavorisées. La bibliothèque draine un public qui socio culturellement est prédisposé à venir la fréquenter, mais il reste alors une immense majorité du public que l'on ne touche pas" (Bertrand, 1999 : 110). Ces chiffres sont toujours d'actualité dix ans plus tard : la dernière enquête *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique* de 2008 conduite par Olivier Donnat montre que le taux d'inscription en BM est resté stable à 17 % et que la proportion d'usagers, inscrits ou non, est passée de 31 % en 1997 à 28 % de la population en 2008, ce qui, note C. Poissenot dans un article paru dans un numéro de Livres Hebdo, correspond à une baisse relative compte tenu de l'augmentation du nombre d'établissements mis à la disposition de la population (Poissenot, 2009 : 17). Ce faisant il revisite les résultats de l'enquête réalisée par le Credoc à l'automne 2005 pour le Ministère de la Culture et de la Communication (Maresca et al., 2007).

B. Des publics allophones à prendre en compte

Or si les actions des bibliothèques en direction des publics éloignés du livre et de la lecture, les enfants en premier lieu, les malades (bibliothèques en milieu hospitalier), les prisonniers (bibliothèques de l'institution pénitentiaire), les adolescents, les illettrés, se sont progressivement organisées comme en témoigne la richesse de la littérature théorique et pratique, elles semblent ne pas s'être véritablement développées pour ce qui concerne les populations allophones vivant dans l'Hexagone.

Le secteur des collections en langues étrangères pose pourtant la question de la diversification des publics avec la plus grande acuité. En effet, proposer des collections en langues étrangères signifie qu'une bibliothèque vise non seulement un lectorat francophone intéressé par l'apprentissage ou la pratique d'une ou plusieurs de ces langues qu'elle connaît plus ou moins mais aussi – et théoriquement à parité – un lectorat allophone souhaitant garder lien ou renouer avec sa langue d'origine ou une langue pratiquée antérieurement.

L'hypothèse ici posée est que le public, y compris potentiel, des bibliothèques municipales françaises n'est encore pensé trop souvent que comme un public francophone ou "à franciser". Les termes généralement utilisés dans les enquêtes concernant les inscrits et les non-inscrits, les usagers et les non usagers des bibliothèques publiques (sexe, âge, profession, commune de résidence, enfants) (Bertrand et al., 2001 : 275) pourraient en constituer la preuve : il ne nous a pas été donné de trouver une enquête comportant l'item de la langue, des langues pratiquées par l'interviewé, sauf deux, celle menée à la bibliothèque de Bobigny, par la directrice de l'établissement auprès de ses lecteurs, dont on verra les limites plus avant et celle menée tout récemment (2009) à la bibliothèque de Roubaix par SCP Communication (Wahnich, 2010 : 54), dont il sera également question plus loin.

Pourtant, la mondialisation et la construction européenne rendent les mouvements de population plus importants qu'auparavant (annexe n° 1, tableaux 1 et 2, p.205) et font de la pluralité linguistique et culturelle une donnée essentielle : "si nous tenons à préserver la paix civile dans nos pays, dans nos villes, dans nos quartiers [...] si nous souhaitons que la diversité humaine se traduise par une coexistence harmonieuse, plutôt que par des tensions génératrices de violence, nous ne pouvons plus nous permettre de connaître "les autres" de manière approximative, superficielle et grossière. Nous avons besoin de les connaître avec subtilité, de près, je dirai même dans leur intimité. Ce qui ne peut se faire qu'à travers leur

culture" (Maalouf, 2009 : 205). En France, et malgré l'alinéa 2 de l'article 1^{er} de la Constitution, qui déclare que la langue de la République est le français, les langues parlées sur le territoire métropolitain à l'intérieur du cercle familial sont nombreuses : "Ainsi un adulte sur quatre avait des parents qui dans sa petite enfance lui parlaient une autre langue que le français,"soit 5,5 millions une langue régionale et autant une langue étrangère" (Lefebvre & Filhon, 2005 : 27).

Parallèlement, l'article II-81 de la charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne (Parlement européen, 2000) affirme qu'est interdite toute discrimination fondée, entre autres, sur la langue, et celle-là a créé, en 2007, un commissariat à la diversité linguistique et prône l'apprentissage d'une langue personnelle adoptive en plus de sa langue maternelle (Maalouf et al., 2008) . L'Unesco a, en outre, signé en 2001 la Déclaration Universelle sur la diversité culturelle qui affirme, dans son préambule, que la diversité linguistique est un élément fondamental de la diversité culturelle (Unesco, 2002).

2. Des lacunes quantitatives et qualitatives à combler

Le plurilinguisme hexagonal n'a été mesuré qu'en deux occasions, alors qu'il est avéré dans les usages : sous Napoléon III – encore que les données n'aient été exploitées que beaucoup plus tardivement – et lors du recensement de 1999. Rares sont les institutions à avoir tiré parti de ces derniers résultats, pourtant utiles par exemple aux bibliothèques pour connaître la variété des langues parlées sur leurs territoires, le nombre de leurs locuteurs et faire venir ces derniers dans leurs murs. La prospection sur le terrain, qui relève plus de l'empirisme, remplace les données statistiques fiables mais présente l'avantage de rencontrer au concret les publics à atteindre, encore absents des instances de réflexion créées au sein des bibliothèques et qui pourtant les concernent.

A. Absence d'outils statistiques sur les langues étrangères en France

A l'évidence, et comme le précise B. Calenge, pour ce qui concerne les collections en langues étrangères, "bien entendu, une étude préalable des publics potentiels est indispensable, ceux-ci pouvant être des immigrés de fraîche date mais aussi des touristes nombreux (dans ce cas, c'est une lecture de loisir ou d'information culturelle qui sera recherchée)" (Calenge, 1994 : 294). Nous notons ici que la formulation de B. Calenge, "de fraîche date", peut laisser sous-entendre soit que la durée de séjour des immigrés en France aurait une influence sur l'abandon progressif de leur langue d'origine, soit qu'elle conditionne leur statut.

Or, si certaines bibliothèques étrangères sont capables de suivre, en se dotant d'équipes de démographes comme la Queen's Library (Queens Library, date non précisée) ou par l'intermédiaire d'une bibliothèque centrale spécifique, comme en Finlande ("Si au moins 10 habitants parlent une autre langue [que l'une des trois langues officielles de Finlande] ils pourront, bien sûr, disposer des livres et des journaux dans cette langue dans leur bibliothèque municipale. La Multilingual library, supportée par le Ministère, fournit des documents spécifiques aux bibliothèques publiques."⁴), les langues parlées dans le bassin de population qu'elles desservent, la connaissance de cette donnée est, en France, très malaisée.

C'est à Victor Duruy, alors ministre de l'instruction publique de Napoléon III, qu'il revient d'avoir le premier cherché à savoir quelles étaient les langues parlées en famille en France lorsqu'en 1863 il avait demandé aux instituteurs et aux secrétaires de mairie de dresser un bilan des enfants francophones et non francophones dans leur commune. Michel De Certeau et Jacques Revel qui signalent l'existence de ces données (Revel et al., 1975), précisent également qu'elles n'ont été exploitées qu'en 1977 par l'historien américain Eugen Weber et que les résultats, très agrégés, ne prennent en compte que les communes où le français est parlé par tous les enfants, une partie ou aucun. A cette époque, l'idée d'un outil mesurant la diversité linguistique du territoire national n'est pas encore d'actualité puisque le bilan demandé par Victor Duruy cherchait à mesurer le taux de pénétration de la langue française.

Plus près de nous, la seule enquête d'envergure et comportant des données homogènes sur ce sujet date seulement du recensement de 1999, mené conjointement par l'INSEE et l'INED qui comportait un volet *Etude de l'histoire familiale*, dite encore *Enquête Famille*. Dans ce volet, une série de questions, considérées comme une innovation majeure, élaborées en partenariat avec la Délégation Générale à la Langue Française et aux Langues de France (DGLFLF) et certains linguistes, visait à mieux cerner la transmission familiale des langues (Lefebvre & Filhon, op. cité : 26). Cette enquête avait pour objectif de décrire la diversité linguistique du pays et la dynamique de l'intégration nationale tout au long du XXe siècle (Cassan et al., 2000 : 29) et trouvait ses fondements dans deux enquêtes, l'une *Efforts d'éducation des familles* menée en 1992 par l'INSEE, l'autre *Mobilité géographique et insertion sociale des immigrés*, conduite à la même date, qui visaient à mesurer le rythme d'intégration culturelle des familles d'origine étrangère. Nous soulignons ici que la mesure de la diversité linguistique ne va pas sans la mesure de l'intégration culturelle et qu'elle n'est

⁴ Wigell-Ryynänen, Barbro, Lhuillier, courrier électronique, décembre 2008, "communication personnelle".

pas, par exemple, envisagée dans la perspective de création de services publics spécifiques dans des langues données. Les résultats de cette étude montrent pourtant que "les adultes interrogés sont nombreux à se souvenir que leurs parents leur parlaient, associée ou non au français, une autre langue : 26 % des adultes vivant aujourd'hui en métropole, soit 11,5 millions de personnes. Six fois sur dix, cette langue a été transmise en même temps que le français. Dans la moitié des cas, il s'agit de langues régionales ou frontalières ; dans l'autre moitié des cas elles sont liées à l'immigration, et ont été transmises avant ou après l'installation en France" (Héran et al., 2002). Ils montrent également qu'une fois sur trois ces langues sont transmises aux enfants et que si l'usage du français "couronne la richesse du patrimoine linguistique lié à la diversité de nos origines et de nos expériences [...] il ne l'abolit pas" (ib.). Les tableaux n° 3 et 4 de l'annexe n° 1 (p.205) permettent de visualiser cette situation.

Certaines régions, dont la majorité à forte présence de langues régionales, ont utilisé ces résultats pour poursuivre des enquêtes locales (Ile de France, Nord Picardie, Aquitaine, Bretagne, Alsace, Corse). Il ne semble pas y avoir eu d'enquêtes plus approfondies ailleurs sur ce sujet et cette perspective d'enquête n'a d'ailleurs pas été reconduite par la suite. Nos recherches actuelles n'ont pas non plus montré qu'une bibliothèque aurait utilisé ces résultats.

Sauf à exploiter à son initiative et pour un coût probablement prohibitif les données issues de l'enquête précitée (de Valerio, 2006 : 27) une bibliothèque qui chercherait à connaître les langues parlées sur le territoire qu'elle dessert ne peut utiliser que des informations caractérisant les nationalités des ressortissants internationaux (issues d'une déclaration en préfecture), en sachant que ces informations ne sont que relativement significatives dans la mesure où nationalité ne vaut pas langue. C'est ce que souligne C. de Valério dans son mémoire d'étude en affirmant que seule la provenance des ressortissants lui a permis de supposer leur langue d'origine (de Valerio, 2001 : 26). Pour les Français par acquisition – sont désignées ainsi les personnes ayant acquis la nationalité française soit par la naissance sur le territoire soit par démarche personnelle –, dont on peut supposer qu'elles ont, elles aussi, comme langue d'usage privé une autre langue que le français, la loi interdit, dans un souci de protection de la vie privée, la diffusion de données personnelles sur ces populations et notamment celles concernant leur pays d'origine. De plus, les résultats du recensement relatifs aux Français par acquisition ne peuvent concerner que les communes de plus de 5000 habitants. Les données rassemblées ne peuvent donc qu'être lacunaires.

La directrice de l'une d'entre elles, à Bobigny, a, malgré tout, pris l'option, non soutenue par son équipe, de mener une enquête auprès de ses lecteurs pour connaître leur nationalité (Ministère de la Culture et de la Communication, 2009 : 108). Dans la même bibliothèque et à la question de savoir pourquoi le fonds en langue tamoul avait été créé, un membre du personnel a répondu lors de notre visite in situ en novembre 2008 : "parce que ça se voit dans les rues". Ce que confirme Nelly Godonou-Dossou : "Si mieux connaître la composition de cette population de lecteurs étrangers était un préalable indispensable à la conduite de ce projet, il se révèle cependant illusoire de chercher à donner des contours précis au public étranger car la loi "Informatique et liberté" interdit d'enregistrer, au moment de l'inscription d'un lecteur, toute information relative à l'origine de l'utilisateur. L'évaluation du public étranger fréquentant la bibliothèque ne peut se faire que de manière intuitive, par l'intermédiaire du personnel ayant un contact régulier avec les lecteurs" (Godonou-Dossou, 2002 : 27-28). Cette affirmation laisse en outre assez bien entendre que seuls sont pris en compte les usagers de la bibliothèque (quel que soit l'usage qu'ils en font) mais que l'intérêt ne se porte pas sur les allophones qui ne fréquentent pas l'institution.

On sait par ailleurs combien est sujette à discussion, en France, la question des statistiques ethniques, dont on peut considérer qu'en relèverait également un outil permettant de connaître les langues parlées par la population d'un bassin de desserte d'une bibliothèque.

Nous notons cependant qu'une étude réalisée en 2009 par SCP Communication à la demande de la bibliothèque de Roubaix pour déterminer l'impact de l'écran sur l'écrit et donner ainsi suite aux conclusions d'une première étude sur le même thème réalisée en 2001, témoigne de la prise en compte, à notre connaissance pour la première fois dans une étude de cet ordre, du critère linguistique non pas pour caractériser les enquêtés mais pour vérifier la pérennisation de leur lien avec leur pays d'origine par l'utilisation des nouvelles technologies : "En effet, la question de la langue parlée dans le foyer montre que 33 % des Roubaisiens parlent une autre langue en plus du français.[...] On note que, pour ce qui est des fréquentants, on obtient quasiment le même résultat (34 %)" (Wahnich, 2010 : 54).

Ce manque d'informations concernant les langues parlées à l'échelle nationale et locale n'est pas sans renvoyer à la généralisation encore relativement récente de l'usage de la langue française, le plus puissant des facteurs d'identité (Ozouf, 2009 : 224), entre 1870 et 1940 : "Les instructions officielles de la III^e République sommaient les instituteurs de pourchasser [les idiomes], quitte à recourir à la sanction contre l'innocent gamin qui, dans le feu du chat perché ou de la marelle, usait de la langue de sa mère, que l'école se refusait à

nommer maternelle" (Ozouf, ib.). Il semble nécessaire de rappeler ici que Michelet a entamé son Tableau de la France (1861) en affirmant que l'histoire de la France commence avec la langue française et que le 1er alinéa de l'article 2 de la Constitution de 1958 déclare que la langue de la République est le français. Nous précisons toutefois que l'ajout de la langue française aux attributs de la Nation, tels qu'ils figurent à l'article 2 de la Constitution, date du 25 juin 1992. Plus récemment encore, la question toujours ouverte de la ratification par la France de la Charte Européenne des langues régionales (1992), les protestations de tous bords engendrées par le Rapport Benisti (Assemblée Nationale, XII^e législature, 2004) qui faisait du bilinguisme de l'enfant l'origine de sa délinquance à venir et dont les premières recommandations qui enjoignaient aux mères de famille de ne parler que le français à leur domicile ont finalement été retirées, enfin les débats passionnés soulevés, en 2008, par l'introduction dans l'article premier de la Constitution de la formule "les langues régionales appartiennent à son patrimoine" par la suite reléguée à l'article 75-1, témoignent assez de la difficulté française à admettre la diversité linguistique de son territoire et donc à se doter des outils pour la mesurer. Pourtant, "parmi les résidents en Ile-de-France en 1999, trois adultes sur dix déclarent que leurs parents leur parlaient dans leur petite enfance, une autre langue que le français, qu'elle soit étrangère ou régionale. Plus d'un sur dix n'a pas du tout été élevé en français. Parmi les adultes ayant entendu de leurs parents une langue étrangère dans leur enfance, 32 % ne parlent que le français à leurs enfants et 55 % plusieurs langues. A cause de son usage professionnel, l'anglais devance le portugais et l'arabe comme langue étrangère la plus pratiquée en Ile-de-France" (Burrigand & Filhon, 2008).

Il s'agit alors, en outrepassant le bibliothéocentrisme et le patriotisme de profession mis en avant par Christophe Evans (2008 : 85), et à défaut d'outils statistiques pertinents, de prospecter sur le terrain pour découvrir les différentes langues parlées sur un territoire donné, en même temps que de nouer un tissu de relations et de partenariats avec les différentes communautés allophones à partir d'indices très variés (jumelages, associations, représentations officielles, organismes sociaux et de santé, entreprises étrangères ou françaises accueillant des salariés étrangers, étudiants étrangers résidants, commerces dont depuis peu les grandes surfaces, qui ajustent leur assortiment, notamment de librairie, en fonction de leur clientèle étrangère, etc.) pour obtenir une image linguistique approximative du territoire sans pour autant en obtenir des précisions fiables quant au volume (nombre de locuteurs). On ajoutera ici que se pose avec acuité la question de la définition du territoire, tant on constate à l'usage que le seul territoire communal est vite dépassé en raison de la

rareté de l'offre en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises. Dès lors que la ressource est connue, nombreux sont les usagers de communes limitrophes, voire plus éloignées, à venir la fréquenter.

Il s'agit donc là d'une véritable prospection, au sens marketing du terme, qui ne peut se faire qu'à l'extérieur de la bibliothèque ; façon d'agir qui n'est pas habituelle au personnel des bibliothèques, si ce n'est lorsqu'il s'agit de bibliothèques hors les murs, telle qu'elle se pratique, entre autres, à Grenoble mais en langue française toujours et comme certains la relate (Petit, 2008). Pour que cette prospection et ces partenariats se révèlent efficaces, il apparaît donc comme nécessaire que les partenaires choisis par la bibliothèque poursuivent le même objectif qu'elle : admettre que francophones et allophones puissent être reconnus dans leur désir à la fois d'apprentissage (d'une langue étrangère pour les uns, du français pour les autres) et d'usage de leurs langues d'origine. Il ne semble pas que ceci soit la norme et cette façon de voir s'inscrit plutôt à contre-courant du discours officiel comme nous le verrons plus avant.

B. Méconnaissance des attentes des publics allophones

En admettant ces populations allophones qualitativement (quelles langues parlent-elles) et quantitativement (nombre de locuteurs par langue) mieux connues, il faut également se donner les moyens de connaître leurs attentes tant il semble possible de supposer qu'un lecteur allophone ne pensera sans doute pas de prime abord à fréquenter une bibliothèque municipale française pour y trouver des ressources dans sa/ses langue(s) d'usage. Sans doute peut-on voir là l'application élargie aux cultures et langues étrangères de l'affirmation de C. Poissenot : "Les membres d'une PCS (profession – catégorie socio-professionnelle) qui ne retrouverait pas dans une bibliothèque les références à leur propre culture (les cultures populaires par exemple), que ce soit en musique, livre, revue ou film, risquent fort de ne pas la fréquenter" (Poissenot & Ranjard, 2005).

Cette hypothèse serait bien sûr à valider par le biais d'études menées, dans leurs langues, auprès de ces populations, en reconnaissant leur extrême diversité, éloignée de la bipartition fondamentale de l'univers social entre "eux" et "nous", mise en évidence par R. Hoggart et soulignée par C. Passeron (Grignon et al., 1999 : 177). Seraient à prendre certainement en compte, non pas le niveau socioculturel des enquêtés, si l'on admet, en accord avec Jean Caune, que l'emploi du terme socioculturel relève d'une police intellectuelle qui octroie des permis d'entrée et de séjour dans un domaine d'élection

(Caune, 2000 : 8), ni leur distance à la lecture et au document imprimé, puisque nous reconnaissons, avec C. Poissenot que le seul rapport à la lecture n'explique pas entièrement la fréquentation et l'usage des bibliothèques, mais aussi les trajectoires, les catégories de pensée, les habitudes et savoir-faire, les valeurs, les intérêts et les interactions au sens où C. Poissenot utilise ces notions et que, précise-t-il, chaque usager/non usager importe avec lui dès qu'il pénètre ou non dans une bibliothèque (Poissenot, op. cité : 140). Seraient également à considérer le volume de la production éditoriale dans les langues et les pays d'origine, les places respectives de la littérature orale et écrite (Lahire, 2000 : 15-41), leur mode de conservation et de transmission, la production filmique et musicale dans ces mêmes pays et leur réception, l'extension géographique de l'usage de chaque langue, l'image – au sens de représentation (Poissenot & Ranjard, 2005 : 86) – des bibliothèques dans chaque pays d'origine et des usages qui en sont faits, pour autant qu'elles existent.

Par ailleurs, Christophe Evans témoigne : "Les publics évoqués dans ce séminaire n'ont pas de besoins culturels spontanés ou en tout cas, ils ne les formulent pas. Ils ont cependant des attentes en termes de construction de soi, de reconnaissance, de reconstruction identitaire" (Evans, 2008 : 99). Ainsi le démontre l'appropriation par le détournement de l'espace Musique de la BPI, initialement à vocation d'étude et encyclopédique, "accaparé essentiellement par des hommes, originaires d'Afrique, relativement âgés par rapport à la moyenne d'âge générale du public de la BPI [...], désaffiliés, qui viennent écouter pendant des heures la musique de leur pays ou de la musique actuelle" (Evans, ib.). Et il poursuit : "Ces services ne répondent pas à une demande spontanée, mais leur offre rencontre l'adhésion d'un certain public".

Se dessine ici en filigrane un lieu bibliothèque, où la variété des objets proposés – livres, films, musique, ressources à distance – dès lors qu'ils ont aussi en langues originales, peut contribuer à la construction de soi et à ce désir de reconnaissance et de reconstruction identitaire, comme l'affirme Michèle Petit des livres : "Les livres sont hospitaliers et ils nous permettent de supporter les exils dont chaque vie est faite, de les penser, de construire nos maisons intérieures, d'inventer un fil conducteur à nos histoires, de les réécrire jour après jour" (Petit, 2008 : 210).

Sont évoqués également ici des usagers dont la mutité nous semble d'origine multiple : ils considèrent leur méconnaissance du français comme un obstacle à l'expression de leur demande ; le caractère intime de celle-ci (l'expression bouleversante du manque de la culture et de la langue d'origine) peut leur apparaître comme intraduisible, ou indicible, ou

estimée par eux comme non recevable par le personnel en place ; les bibliothécaires n'ont pas cherché à connaître leurs attentes ; ces usagers peuvent aussi percevoir l'institution comme essentiellement francophone, la perception qu'ils ont de la langue qu'ils parlent ayant sous doute partie liée avec la hiérarchisation des langues en vigueur en France et dans les bibliothèques françaises... et francophones, que nous aborderons plus avant.

Apparaît enfin une bibliothèque qui ne cherche pas à répondre aux attentes d'une partie de son public, mais dont un secteur rencontre, par transformation de son utilisation projetée initialement, une partie du public. : "La BPI ne va pas chercher des publics étant donné la très forte fréquentation de ce lieu depuis 30 ans. Les gens y viennent spontanément" (Evans, op. et p. cités) mais dont un secteur de l'offre rencontre, par transformation de son utilisation projetée initialement, une partie du public. A défaut de généraliser cette pratique hasardeuse et coûteuse, à une époque où l'évaluation quantitative s'impose, il s'agit pourtant bien de connaître ces usagers potentiels et de se faire connaître d'eux, c'est-à-dire les considérer comme "des sujets [responsables] capables de dire "je" (Glasson Deschaumes, 2010 : 11) et de tenter de construire un nouveau "paysage professionnel", en prenant en compte la diversité linguistique et culturelle de la population française et en franchissant les frontières géographiques de l'hexagone et les frontières symboliques qu'elles soient culturelles ou professionnelles : "Il ne s'agit plus de mesurer des progrès à faire ou d'élaborer des stratégies pour vaincre des résistances, mais de comprendre ce qui fait sens et valeur chez les uns et chez les autres" (Poulain, 1992 : 530). Il s'agit alors d'aller chercher ces populations là où elles sont et avec les outils qui conviennent, c'est-à-dire compréhensibles par eux (supports papier de communication et supports virtuels comme les blogs, les nouveaux réseaux sociaux, les sites, tous nécessairement présentés en autant de langues que nécessaire).

Il est frappant dans cette optique, de constater qu'il n'existe, à notre connaissance, qu'un seul poste de responsable de marketing dans les bibliothèques municipales françaises (Lyon) et qu'à Grenoble par exemple, la Commission des services au public, créée en 2008, ne compte, parmi ses membres, aucun représentant des usagers encore aujourd'hui.

3. Schémas à l'oeuvre

Certains schémas au contenu imprécis et contestable aux yeux des linguistes et des historiens semblent également à l'oeuvre dans la profession dès lors qu'on s'intéresse aux publics allophones dans un temps où s'accroissent les mouvements migratoires, où

s'amenuise la distinction entre pays d'émigration et pays d'immigration et ou s'accroît le multilinguisme dans les espaces nationaux. La segmentation qu'ils proposent ne paraît pourtant d'aucune utilité opérationnelle dans la constitution d'une offre en langues étrangères en bibliothèque.

A. Une segmentation fluctuante

Les expressions "langues dites d'étude" et "langues dites d'immigration" reprises par H. Bouquin-Keller dans un article du Bulletin des Bibliothèques de France (2003 : 34-40), même si leur portée, dans l'article cité, semble atténuée par l'emploi du "dites", qui disparaît d'ailleurs au fil de l'article, sont riches de significations implicites. Elles cautionnent un statut des langues, qu'elles ancrent dans une hiérarchie pourtant niée par les linguistes, comme l'affirme Marine Yaguello : "En fait, ces qualificatifs ne s'appliquent pas aux langues elles-mêmes, ce qui n'aurait aucun sens, mais au nombre de gens qui les parlent et/ou à la valeur d'échange qu'elles représentent sur le marché de la communication" (Yaguello, 1988 : 27), établie à partir du statut social de leurs locuteurs. Or cette affirmation se rattache aux stigmatisations du discours public, et ici professionnel, car l'immigré est d'abord un homme que les autres tiennent pour immigré (Noiriel, 2007 : 13) et lorsqu'on parle d'immigrés, on pense à quelqu'un qui a tout perdu, sans honneur, qui n'a plus rien (ib.). Cette stigmatisation s'étend jusqu'à la langue comme le rappelle Jacques Hassoun à propos du "parler en juif" relevé dans *Au sujet de Shoah, le film de Claude Lanzmann* : "langue jacassante. Langue du secret aussi, langue de l'intime, langue de la jouissance qui semble relever d'une civilisation étrangère et d'une culture à tout point de vue minoritaire et désavouée. Il est très long le chemin de celui qui, enfant d'immigrés, va s'inscrire aux Langues O ou ailleurs à la fac pour travailler sa langue" (Hassoun, 1993 : 66).

Mais l'article n'établit pas la liste des unes et des autres, comme si elle allait de soi entre professionnels. On peut sans trop de risques aujourd'hui supposer que le contenu de cette classification contestable varie dans le temps, en fonction des vagues migratoires et dans l'espace, en fonction de la localisation des bibliothèques. On peut imaginer qu'elle varie également selon la sensibilité de chaque membre de l'équipe professionnelle, de sa vision des différentes composantes de la société française, de ce dont il a hérité de l'histoire coloniale française et de sa perception des individus et du monde.

Toutefois, il semble utile de rappeler ici la définition administrative de l'immigré proposée par l'INED depuis les années 80 qui fait du lieu de naissance le critère central pour les définir

(G. Noiriel, op. cité : 643) : "Est immigrée toute personne née de parents étrangers à l'étranger et qui réside sur le territoire français. Certains immigrés deviennent français par acquisition de la nationalité française, les autres restent étrangers. "Tout immigré n'est pas nécessairement étranger, et réciproquement", souligne l'INSEE. La qualité d'immigré est permanente : un individu continue à appartenir à la population immigrée même s'il devient français par acquisition. En revanche, on parle souvent d'immigrés de la deuxième ou troisième génération pour désigner les enfants dont les parents ou les grands-parents sont immigrés. Pour ceux, nombreux, qui sont nés en France, c'est un abus de langage. Les enfants d'immigrés peuvent cependant être étrangers, s'ils choisissent de garder la nationalité d'origine de leurs parents" (La Documentation Française, 2011). Parce qu'elle est voisine de la précédente, nous jugeons nécessaire de rappeler aussi la définition administrative du terme "étranger" : "Un étranger est une personne qui réside en France et ne possède pas la nationalité française, soit qu'elle possède une autre nationalité (à titre exclusif), soit qu'elle n'en ait aucune (c'est le cas des personnes apatrides). Les personnes de nationalité française possédant une autre nationalité (ou plusieurs) sont considérées en France comme françaises. Un étranger n'est pas forcément immigré, il peut être né en France (les mineurs notamment). A la différence de celle d'immigré, la qualité d'étranger ne perdure pas toujours tout au long de la vie : on peut, sous réserve que la législation en vigueur le permette, devenir français par acquisition" (INSEE, date non précisée). L'annexe n° 2 (p.208) rend compte de la complexité de la situation.

Autrement dit des Allemands, des Américains, des Espagnols ou des Russes, nés dans leur pays de parents allemands, américains, espagnols ou russes et résidant sur le territoire français sont, aux yeux de l'administration française des immigrés au même titre que des Algériens, des Arméniens, des Serbes, des Chinois ou des Angolais dans la même situation. Pour autant, la qualification de langue d'immigration ne semble pas être attribuée à leur langue.

Qu'est-ce donc à dire ? Faut-il reconnaître dans cette partition des langues "l'occultation de la dimension sociale des réalités qu'ils décrivent, alors que celle-ci est constamment à l'arrière-plan de leur préoccupations [...]. Prenons l'exemple des Portugais. Ce sont des individus de "race blanche", catholiques, donc à priori bien placés pour faire partie de la catégorie des immigrants "désirables". Et pourtant, dans l'entre-deux-guerres, ils sont vus, le plus souvent, comme une "race exotique". [...] Les préjugés sociaux qui sous-tendent les discours publics sur l'assimilation apparaissent encore plus clairement, mais en sens inverse,

dans le cas des Suisses et des Américains. Il s'agit là de communautés qui refusent énergiquement de s'assimiler. Et pourtant, jamais les pouvoirs publics ne présentent ce comportement comme un problème" (G. Noiriel, 2007 : 341).

B. Une segmentation erronée

On est tenté de voir dans la fabrication de cette hiérarchie à la fois une représentation partielle de la population immigrée, probablement issue de l'histoire des migrations vers la France, voire de l'histoire coloniale française ainsi que l'expression d'une collusion entre les représentations que la profession a d'une partie des usagers ou usagers potentiels des bibliothèques et celles qui sont associées aux langues qu'ils parlent, comme si un amalgame s'était constitué entre une thématique sociale et une thématique culturelle. Or, rappelle Marina Yaguello en France, cela a été une préoccupation constante dans la classe cultivée de hiérarchiser les langues (Yaguello, 1988 : 115). Elle note que le terme "barbare" signifiait à l'origine "baragouineur" et "qu'on pense généralement que ce mot provient de l'onomatopée bar bar, représentant les sons incompréhensibles d'une langue étrangère". Par ailleurs rappelle G. Noiriel, les premiers stéréotypes sur les barbares, sont apparus pour qualifier, sous la Monarchie de Juillet, les jeunes ouvriers qui ne parlaient pas le français de Paris, qui vivaient entassés dans des quartiers insalubres, n'hésitant pas à faire le coup de poing dans les bals du samedi soir (Noiriel, 2007 : 671), autrement dit une population perçue comme fautive à la fois dans sa langue, dans ses conditions économiques de vie et dans sa conduite.

Or, à l'expérience, rien ne permet de faire de distinction, dans la nature du travail à mener pour ce qui concerne la constitution de collections en langues étrangères, entre langues "dites d'immigration" et langues "dites d'étude". Les divergences rencontrées ne sont pas liées à la hiérarchie supposée des langues, ni à la qualité d'immigrés ou d'étudiants de leurs locuteurs, mais, comme il a été dit plus haut, au volume de la production écrite, à l'importance de la littérature orale, à la diffusion filmique et musicale, à l'extension géographique de l'usage de chaque langue, aux représentations associées aux bibliothèques dans chaque pays d'origine pour peu qu'elles existent et qu'elles soient utilisées. Ces divergences sont aussi liées à des obstacles techniques qui seront abordés plus loin en relation avec leur traitement bibliothéconomique autant qu'à l'apparente inexistence de besoins d'une partie de la population allophone, dont il a été question auparavant, à leur éventuelle réticence à utiliser les services d'une institution qu'ils percevaient comme

essentiellement francophone, enfin aux nombreux critères consciemment ou inconsciemment utilisés par le public pour fréquenter ou non une bibliothèque et relevés par C. Poissenot.

Par ailleurs, précise Soline Suchet les quelques expériences de création de fonds en langues étrangères "s'inscrivent en contrepoint du discours officiel et intègrent la création de collections et de services "spécifiques" à l'usage des populations immigrées. Elles restent toutefois circonscrites, au niveau du territoire et du public, aux minorités perçues comme difficiles" (Suchet, 2007 : 6).

En rapprochant cette analyse de celle de G. Noiriél, il apparaîtrait donc que les facteurs qui président à la constitution des fonds en langues étrangères soient multiples et dépendent aussi des représentations associées par les professionnels aux différentes populations alloglottes qu'elles envisagent de desservir ou qu'elles ignorent et qui rejaillissent sur les langues que ces dernières utilisent. En pratique des situations très diverses : les étrangers ou immigrés qui, malgré leur refus d'intégration proviennent de pays riches (Etats-Unis, Suisse) et ont les moyens de s'opposer à l'Etat français (G. Noiriél, op. cité : 341) et à propos desquels le refus d'intégration n'est pourtant jamais cité par les professionnels du discours public sur l'assimilation (G. Noiriél, op. cité : 342) ; les communautés difficiles comme la communauté chinoise dont l'évolution séparée et endogamique s'apparente pourtant davantage au communautarisme américain tant décrié par les Français (Soline Suchet, op. cité : 6) ; les populations estimées culturellement et linguistiquement pauvres parce qu'économiquement pauvres. Parmi ces dernières, citons : les arabophones, les populations issues des vagues migratoires les plus récentes (Europe Centrale par exemple), les populations en provenance des pays d'Afrique subsaharienne. Ces dernières n'ont fait, à notre connaissance, qu'une seule fois l'objet d'une étude à visée bibliothéconomique (Bouquin-Keller, 2001 : 37).

Ainsi donc, l'usage, dans la profession, de l'expression "langues d'immigration et langues d'étude", renverrait, non à des langues, mais à des locuteurs qui n'existent comme tels que par le regard que les professionnels, relayant le discours officiel, portent sur eux et par les relations que ces locuteurs tissent, qu'on imagine qu'ils tissent ou qu'on leur fait tisser avec l'institution comme le laisserait supposer l'expression d'A. M. Chartier : "Enfin, défi ultime de la lecture publique, elle s'intéresse aux lecteurs fragiles, aux non-lecteurs, qu'ils soient étrangers ou illettrés" (Chartier, 1992 : 522). On retrouve ici l'esprit de la circulaire de 1974, concernant l'introduction de livres simples en langues étrangères d'immigration ou en

français dans les bibliothèques publiques (Bouquin-Keller, 2003 : 34) et l'idée des services spécifiques mentionnés par Soline Suchet (op. cité). Il est, dans cette perspective, curieux de constater que l'un des rares textes officiels français à recommander la présence de livres en langues étrangères dans les bibliothèques soit une circulaire émanant du Ministère de la Justice et du Ministère de l'Education nationale de la Culture et de la Communication (Circulaire AP.92.08 GB 1, 1992 : 9) concernant les bibliothèques des établissements pénitentiaires qui mentionne que les fonds doivent inclure des livres y compris en langues étrangères . Pour autant et par exemple dans un travail de recherche consacré, en 2008, à la lecture en prison et au cas particulier de la bibliothèque de la prison de la Santé, qui établit des préconisations pour la reconstitution des fonds de cette bibliothèque, aucune recommandation n'est formulée sur la présence de livres en langues étrangères, alors même que les collections étudiées comptaient 22 % de livres en langues étrangères sur les 27 000 ouvrages possédés et que le règlement de la bibliothèque était rédigé en français, en arabe, en russe et en anglais (Haon, 2008 : 72-75).

Alors que l'institution s'interroge sur la baisse de ses usagers et celle de sa fréquentation, elle continue à ignorer une partie des publics qu'elle pourrait servir. Les facteurs explicatifs apparaissent exogènes (absence d'outils de mesure pertinents) ou endogènes liés à la rareté des pratiques d'analyse des attentes des publics comme des non publics ou à la segmentation des langues en vigueur dans les bibliothèques, censée rendre compte des différents types de langues à prendre en considération. D'autres facteurs endogènes, plus strictement bibliothéconomiques, semblent pouvoir expliquer cette ignorance. C'est sur eux que va porter maintenant notre analyse.

DE LA TRANSFORMATION DES PRATIQUES BIBLIOTHECONOMIQUES A UNE REDISTRIBUTION DES PLACES DES PERSONNELS ET DES PUBLICS

La littérature spécialisée considère cette offre singulière comme indissociable de l'offre en langue française et les présentations officielles, sans doute faute d'une évaluation disponible, n'en retiennent que l'aspect didactique destiné à l'auto apprentissage dans cette langue alors que ces collections spécifiques donnent à voir la richesse des expressions liées à chaque langue et la variété des mondes auxquels elles permettent d'accéder. Par ailleurs, la prise en compte de la langue du document modifie la logique sur laquelle reposent les pratiques bibliothéconomiques : les opérations d'acquisition, de traitement et de mise en place des documents s'éloignent des recommandations en vigueur, mettent en évidence l'empirisme des pratiques et peuvent contribuer à redistribuer les places reconnues jusqu'à présent aux professionnels comme aux publics à l'intérieur de l'institution. En effet, pour résoudre les difficultés linguistiques auxquelles les professionnels se trouvent confrontés dans ces tâches, certains d'entre eux font appel aux publics, usagers ou non, qui sont ainsi conduits à partager, voire à assumer certaines tâches bibliothéconomiques. Une autre relation professionnel/public se construit qui place le public au cœur de la bibliothèque à l'égal des professionnels au prix du décentrement de ces derniers et au risque de leur faire perdre la connaissance experte des collections qui fondait jusqu'à présent leur légitimité.

1. Les collections

La question des acquisitions est au cœur même des fondations, du fonctionnement et de la légitimité de la bibliothèque affirme B. Calenge (1994 : 9). Il souligne également, dans le même ouvrage, combien les politiques d'acquisitions sont liées à la mise en œuvre de volontés et d'objectifs. C'est donc à l'essence des bibliothèques, vue sous l'angle des collections en langues étrangères que nous allons nous attacher maintenant, en examinant les modifications induites dans le travail de constitution des collections par l'introduction des langues étrangères.

En l'état d'avancement de notre recherche, il n'a pas été possible, sauf à deux exceptions près (Bobigny et le réseau des bibliothèques de Seine Saint-Denis, Grenoble), de trouver des politiques d'acquisition formalisées sur ce sujet. Nous reprenons donc à notre compte, en

l'élargissant à l'ensemble des langues étrangères, l'affirmation de Soraya El Alaoui, auteur d'un rapport sur la politique d'acquisition des auteurs en langue arabe dans les bibliothèques, selon laquelle les bibliothèques n'ont pas de politique dans ce domaine (Transeuropéennes/Traduire en Méditerranée, 2009 : 13).

A. Des collections en langues étrangères indissociables des collections en langue française ?

Dans l'un des rares chapitres de la littérature spécialisée consacré aux collections en langues étrangères, B. Calenge affirme que le fonds [de livres en langues étrangères] doit avoir un répondant en langue française et que, par exemple, les titres acquis dans la langue étrangère doivent proposer autant que possible une édition traduite en français (Calenge, op. cité : 294).

Cette affirmation appelle plusieurs remarques : tout d'abord, elle semble méconnaître la surreprésentation, dans l'édition française de fictions au moins, et plus précisément dans les romans pour adultes, la littérature de jeunesse, la science-fiction et les romans policiers, voire les documentaires de niveau 1, des traductions issues de la littérature anglo-saxonne. Les livres traduits de l'anglais représentent en effet les deux tiers de l'ensemble des livres traduits (Abensour et al., non publié). Les proportions sont identiques pour les productions musicales et filmiques : la part du cinéma américain représentait 71,5 % du marché européen en 2004, celle des films non nationaux et non américains 2,1 % des marchés nationaux en Europe (Chantepie et al., 2005 : 50).

Elle présuppose ensuite que l'édition française reflète, dans ses traductions, les goûts, les faveurs et les attentes des lecteurs allophones et l'actualité éditoriale étrangère. Or il arrive souvent que soient publiés en France, sous leur forme traduite, des titres dont les lecteurs allophones n'ont pas connaissance dans leur langue d'origine, même s'il s'agit de lecteurs avertis, le choix des maisons d'éditions françaises reposant sur les attentes d'un lectorat potentiel francophone comme le note A.M Bertrand en citant l'éditeur Tony Cartano : "Il y a des best-sellers américains qui ne sont pas et ne seront jamais des best-sellers en France." (Bertrand, 2001 : 16). De plus, s'il s'avère qu'il y a quelquefois quasi simultanéité entre la publication d'un titre dans son pays d'origine et sa publication en version française, ce n'est que rarement le cas et il faut souvent attendre plusieurs mois avant que ne paraisse en France une traduction donnée. Parallèlement, certaines nouveautés de l'édition française correspondent en fait à des traductions récentes de publications anciennes dans leur langue

d'origine. Le concept de nouveauté apparaît lui aussi relatif et devient également la source d'interrogations.

Enfin les collections en langues étrangères ne se proposent pas en référence aux collections en langue française mais pour ce qu'elles sont, témoins d'une littérature et d'une culture aussi variées et ouvrant sur autant d'imaginaires possibles et nécessaires à la construction de soi (Petit, 2002) que la littérature et la culture françaises, comme le note Evelio Cabrejo-Parra : "Je voudrais dire un mot de la possibilité d'avoir une littérature en plusieurs langues. Parce que chaque langue a son imaginaire, je ne dirais pas qu'il y a un imaginaire universel, chaque langue construit un imaginaire et la personne qui a plusieurs langues possède plusieurs types d'imaginaires. Et la langue française, avec le passé simple, donne un imaginaire que ne donne pas l'espagnol, par exemple" (Cabrejo-Parra, 2003 : 4-5). Bernard Lahire a montré combien le rapport à la lecture est dépendant de la scolarité qui reconnaît et valide un "rapport scriptural au langage et au monde" au détriment du "rapport oral-pratique". Le rapport à la lecture (c'est-à-dire la maîtrise technique de la pratique mais aussi le goût et l'intensité de sa mise en œuvre) apparaît comme une dimension de ce rapport au monde. Il n'est pas la "maladie" ni le niveau de diplôme le "symptôme". C'est parce que notre société impose, notamment à travers l'école, un certain rapport au langage et au monde que nous pouvons penser la distance à la lecture comme une "maladie" (Poissenot, 2005 : 79). C'est dire si les cultures à tradition littéraire orale risquent de ne pas trouver leur place au sein des bibliothèques (littérature berbère par ex.), sauf à voir le personnel en charge de la construction des politiques d'acquisitions "suspendre ou relativiser des évidences propres à leurs univers d'origine" (Poissenot, 2005 : 82). Pourtant il apparaît, à l'expérience, qu'il y a nécessité, dès lors qu'on travaille sur des collections en langues étrangères, à élargir les catégories reconnues de la littérature admise, en introduisant des productions littéraires qui n'en ont jamais fait partie, comme les productions orales de la littérature berbère ou la forme orale de certains contes africains. C'est d'ailleurs ainsi que paraît avoir pratiqué la bibliothèque de Roubaix lors de la création de son fonds africain en 1992 (Bouquin-Keller, 2001 : 38).

Dans cette perspective, l'émiettement des collections risque de constituer un obstacle réel, tant la masse des documents, leur nombre et leurs variétés semblent conditionner leur utilisation, comme le note l'ensemble de la littérature spécialisée. Or l'accroissement du nombre des langues parlées par le public cible, induit par la multiplication des mouvements de populations, autant que le volume et la qualité (y compris des objets matériels) de la

production éditoriale originale, son repérage tout comme son accessibilité devraient engager les bibliothèques à considérer leurs rôles et leurs "missions" pour autant qu'elles en soient maîtresses. Elles pourraient ainsi définir les objectifs assignés à ces collections spécifiques, construire une politique d'acquisition, évaluer leurs moyens et les ressources substitutives existantes (télévision, ressources en ligne), rendues maintenant accessibles par les Technologies de l'Information et de la Communication.

En effet, si, au début du siècle, les utilisateurs d'Internet étaient en majorité anglophones (51.3 % en 2000), ils ne sont plus qu'un peu plus d'un tiers en 2005, reculant au profit des utilisateurs sinophones, lusophones et parlant d'autres langues de moindre extension, comme le note David Gradol dans son étude *English Next*, en citant les données de Global Reach pour l'année 2000 et celles de Miniwatts International Ltd pour 2005 (Gradol, 2006 : 44). Le phénomène est identique pour ce qui concerne la langue utilisée dans les contenus du web, constate-t-il : en 1998, 85 % des pages web étaient rédigés en anglais. Elles ne sont plus que 72 % en 1999 et 68 % en 2000 (ib.). Ce qui a commencé comme une aventure anglophone, lie maintenant les communautés linguistiques établies en diaspora, d'autant que les logiciels permettent de plus en plus souvent d'utiliser des systèmes d'écritures très variés. Pour ce qui concerne la télévision et la diffusion de nouvelles internationales, il souligne dans la même étude que si les chaînes de langue anglaise (Associated Press, Reuters, la BBC ou CNN) ont été longtemps dominantes, les informations internationales qu'elles transmettent se diversifient en même temps que se diversifient les langues qui les transmettent, depuis l'apparition d'Al Jazeera et des chaînes qui lui sont directement concurrentes, comme Al Arabiya ou Al Hurra.

La multiplication des accès Internet en bibliothèques, et la mise à disposition de chaînes de télévisions étrangères pour certaines (dont le succès auprès des publics allophones ne se dément pas à la BPI et qu'il est projeté d'installer à la médiathèque de Roubaix (Deparday, 2010 : 58-61) sont autant de services dont les bibliothèques qui veulent répondre aux attentes de leurs publics allophones pourraient se doter.

B. Des collections réduites aux méthodes d'apprentissage ?

Par ailleurs, il semble qu'en matière de langues étrangères, les bibliothèques municipales françaises et notamment la Bibliothèque Publique d'Information aient jusqu'à aujourd'hui privilégié la mise à disposition de leur lectorat d'outils d'apprentissage, soit sous la forme de laboratoires de langues dédiés à l'autoformation (Kupiek, 1992 : 549), soit de prêt de

didacticiels, au détriment de l'offre de lectures/musiques/films en version originale. C'est en tous cas l'aspect mis en valeur dans les présentations officielles (Ministère de la Culture et de la Communication & Centre National du Livre, 2006 : 37), alors que l'usage détourné de certaines parties de l'offre documentaire non textuelle de la BPI, dont il a été déjà question, démontre que les collections d'une bibliothèque peuvent offrir d'autres ressources et servir d'autres objectifs que les seules aides à l'apprentissage à destination des publics allophones ou francophones désireuses d'apprendre une langue étrangère.

Cette prédilection pour ce choix d'objets semble réduire la langue à une structure grammaticale, avec un assortiment de mots interconnectés, en accord avec un code syntaxique selon l'expression du *Manifeste de Tlaxcala* en oubliant comment les différentes langues produisent des mondes différents (Cassin, 2010) et en omettant le rôle qu'ont à jouer dans cet apprentissage les textes écrits, la musique ou les films, comme le note Odile Fickus dans son mémoire *Création d'une section bibliothécaire pour l'apprenant à l'Institut français de Cologne* (Fickus, 2010 : 48).

On pourrait objecter que le niveau de langue des utilisateurs francophones des bibliothèques ne leur permet pas d'accéder au contenu de ces documents (Conseil Economique et Social, Kristeva rap., 2009 : 36). Cette objection appelle deux remarques : la première est qu'il entre, d'après nous, dans les attributions des professionnels des bibliothèques de pratiquer le reference interview ou entretien de référence (C. Evans, 2008 : 89) qui, sans mettre à mal l'utilisateur, doit permettre au bibliothécaire d'évaluer le sens exact de la question posée et éventuellement le degré d'aisance de son interlocuteur dans une langue donnée puis de lui proposer un choix d'objets, non exclusivement imprimés et non exclusivement destinés à sa tranche d'âge (les albums pour enfants à un lecteur adulte, les versions imprimées et enregistrées d'un même ouvrage, par exemple), qui répondront à son attente. La seconde sous-entend qu'il faut, pour tirer satisfaction de l'utilisation de ces différents objets une certaine (parfaite ?) maîtrise de la langue en question. Or la maîtrise d'une langue, fût-elle maternelle, est toujours susceptible d'amélioration, sans que, pour autant, sa pratique à l'écoute ou à la lecture ne soit source de satisfaction.

La question de la pertinence d'une unique offre "laboratoire" se pose alors, lorsqu'on sait combien doit être continu l'auto apprentissage pour porter ses fruits (l'utilisation in extenso des niveaux débutant et approfondissement de la *Méthode Michel Thomas*, éditée par Harrap's demande plusieurs dizaines d'heures d'investissement), combien il est différent de l'échange in situ, combien est alléchante l'offre marchande "*Collection Harrap's en un week-*

end"⁵ et comment cette pratique rejette finalement à lointaine distance la confrontation avec la langue de l'autre et avec l'autre et ce qu'il véhicule, ce que reconnaît finalement l'éditeur précité : "Si vous souhaitez aller plus loin dans votre connaissance de l'italien, voici quelques conseils pour vous aider à progresser : essayez de parler avec des Italiens aussi souvent que possible, sans avoir peur de faire des erreurs, car c'est le meilleur moyen de gagner en assurance. La lecture des journaux, des livres (vous pouvez commencer avec des livres bilingues), des sites Internet et l'écoute des radios italiennes vous permettront également de vous familiariser avec la langue courante et idiomatique" (Harrap's Michel Thomas, date non précisée), ce que confirme le sociologue Dominique Wolton dans un article de la revue *Repères* à propos de la mobilité étudiante : "Se répand actuellement une illusion technologique au nom de laquelle on pense pouvoir remplacer la mobilité physique par la mobilité virtuelle [...] Certaines institutions commencent à se vanter d'avoir réduit de moitié leur budget "missions" pour tout traiter par visioconférence ou par échanges sur Skype. C'est une erreur fatale. Jamais les machines ni Internet ne pourront remplacer le contact humain direct, la parole et le dialogue entre interlocuteurs. Ce n'est d'ailleurs pas leur vocation. C'est même contre productif" (Wolton, 2010).

"Mais l'appropriation authentique d'une langue étrangère demande un investissement subjectif intense dans son étude et une réelle identification avec sa culture : deux conditions indispensables pour pouvoir penser dans la nouvelle langue, en développant une véritable créativité personnelle" (Conseil Economique et Social, 2009 : 35). Envisagée dans ce rapport sous l'angle de l'intégration et de la défense de la francophonie, l'appropriation authentique d'une langue étrangère peut, d'après nous, relever du domaine de compétences d'une bibliothèque publique : nous faisons nôtre cet investissement subjectif intense et envisageons la variété des collections en langues étrangères susceptibles d'être proposée par une bibliothèque, au-delà des seuls didacticiels et du face à face homme-machine, comme un moyen pour y contribuer. Il semble bien d'ailleurs que les documents les plus souvent empruntés dans une bibliothèque travaillant sur ce champs soient, mis à part les didacticiels (on les retrouve dans toutes les bibliothèques publiques), les ouvrages de fiction, les films et la musique. Certaines bibliothèques (Grenoble) ont d'ailleurs revu progressivement leur politique d'acquisition, initialement conçue comme celle d'une bibliothèque courante, en délaissant peu à peu l'achat des livres documentaires au profit des documents permettant d'engager l'imaginaire (romans, films, musique), s'éloignant ainsi des

⁵ Harrap's - Dictionnaires & Méthodes, 2009

recommandations de B. Calenge selon lesquelles les ouvrages acquis doivent couvrir un vaste panorama des domaines de sélection, et non la seule fiction, en cohérence avec le reste des collections (Calenge, op. cité : 294). Il faut ici faire exception des ouvrages ayant trait à la cuisine, à la grossesse et à l'accouchement, sujets par excellence travaillés par la langue maternelle, comme l'explique Nora (Hauter & Pivin, 2010) et dont on constate, ici et là (Grenoble), la bonne rotation.

Se dessine ici une bibliothèque dont le noyau dur reposerait sur le socle d'un lieu ressource d'accès à l'imaginaire, quels que soient les modes d'accès à ces ressources proposés (emprunt du document ou accès en ligne) en de ça de sa fonction maintenant affirmée de lieux ressources d'accès à l'information. Ceci ne veut pas dire que la demande d'informations serait exclue de son domaine de compétences mais celle-ci paraît se positionner à la marge de ce centre de pertinence et semblerait plus appartenir à des champs habituellement non pris en compte par les bibliothèques françaises et relevant plutôt des bibliothèques à l'anglo-saxonne, ou de "la maison de services publics" évoquée dans la table ronde n° 2 de Livre 2010 (Ministère de la Culture et de la communication, 2006).

2. Des pratiques empiriques

Mais faute de compétences linguistiques suffisamment étendues, et pour faire face à l'absence conséquente de l'accès à l'appareil critique dans d'autres langues que le français, au manque de personnel qualifié plurilingue⁶ (rappelons ici que les candidats au concours de conservateur ont le choix, depuis 2001, pour l'épreuve de langue entre 7 langues étrangères - allemand, anglais, espagnol, italien, russe, arabe et portugais, les candidats au concours de bibliothécaire entre les 5 premières et que Hélène Bernard et Daniel Renoult notent dans leur rapport de 2004 sur l'ENSSIB⁷ que le corps des conservateurs manque de spécialistes des langues chinois, russe, japonaise et arabe (Bernard & Renoult, 2004 : 15) les bibliothécaires qui constituent des collections en langues originales ont à élaborer empiriquement un ensemble d'outils leur permettant de constituer ces collections spécifiques, de les traiter et de les mettre en place.

⁶ L'article 10 de la loi n° 2005-843 du 26 juillet 2005 modifie de façon importante le dispositif d'accès des ressortissants communautaires à la fonction publique organisé par l'article 5 bis de la loi du 13 juillet 1983 (introduit par la loi n° 91-715 du 26 juillet 1991 portant diverses dispositions relatives à la fonction publique). Celui-ci prévoyait qu'aucun corps ou cadre d'emplois n'était ouvert sans décision expresse résultant d'un décret en Conseil d'Etat. Désormais, l'ensemble des corps et cadres d'emplois est en principe accessible aux ressortissants communautaires, à l'exclusion des emplois participant à l'exercice de la puissance publique, qu'ils soient occupés par des fonctionnaires ou des agents non titulaires, qui demeurent réservés aux nationaux.

⁷ Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, Lyon.

A. Les outils liés aux acquisitions

Il est impératif de souligner ici que ce type de travail est entièrement dépendant des facilités d'accès, de recherches et d'interrogations offertes par les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et que, sans elles, il ne pourrait pas être mené à bien : les libraires locaux ne sont généralement pas assez achalandés pour répondre à ces demandes et les librairies spécialisées dans une langue spécifique sont souvent implantées à Paris. On note toutefois que certaines (Comptoir International du Livre, date non précisée) proposent maintenant un catalogue en ligne de leurs titres en langues étrangères. Par contre, malgré l'intérêt qu'ils représentent, ces outils ne permettent pas la rencontre physique avec le document qui rend possible l'évaluation formelle des qualités de l'objet, telles que celle du papier utilisé, de la reliure ou de l'iconographie, très variables d'une langue à l'autre. Le feuilletage à distance, mis en place sur certains sites d'éditeurs, mais encore trop rare, constitue un avantage non négligeable mais ne représente qu'un pâle substitut au feuilletage réel pratiqué par de nombreux bibliothécaires lors de l'acquisition de documents en langue française.

Certaines bibliothèques, en fonction des compétences linguistiques de leur personnel, ont mis au point des systèmes de veille systématique à partir des sites des différentes bibliothèques nationales et des sites de libraires étrangers, des bibliographies éditées de façon irrégulière par les centres culturels étrangers basés en France, des sites de certaines librairies françaises mettant à la disposition des professionnels comme du public des fils RSS leur signalant par exemple la sortie d'une nouvelle traduction d'une langue déterminée (Librairie Decitre, date non précisée).

Par ailleurs, rares sont les outils bibliographiques réellement pertinents de ce point de vue en français : seules la revue *Books* et les pages consacrées aux livres du journal *Le Monde* mentionnent les titres en langue originale des ouvrages traduits analysés. Tous les autres, et notamment la base Electre, ne font figurer que la mention de la langue d'origine. Il s'avère donc parfois extrêmement difficile de retracer le titre original d'un ouvrage traduit vers le français, tant l'écart de sens entre la version traduite et la version originale du titre peut être souvent important. Il faut, par exemple, mentionner ici que la liste des titres recommandés à la lecture en classes primaires par le Ministère de l'Education Nationale (*Les Mille et Un livres classés par titres*, date non précisée) ne fait figurer au regard de chaque titre ni la mention de traduction ni celle de la langue d'origine.

Enfin qui dit acquisition dit aussi désherbage et donc, entre autres, utilisation de statistiques pertinentes – indiquant par exemple des chiffres de rotation - pour l'effectuer. Or, si, dans les collections en langue française, les critères à utiliser pour construire ces séries statistiques sont assez simples à isoler et à exploiter (par genre pour les romans, par indices Dewey pour les documentaires), le critère "langue" n'est que très rarement pris en compte dans les modules d'exploitation statistique des SIGB⁸. C'est donc finalement encore sur la base de l'intuition des professionnels que l'on constate que telle langue "tourne" ou "ne tourne pas".

De ce qui précède, on peut conclure qu'il serait vain de n'utiliser que les outils ci-dessus mentionnés pour mener à bien les tâches d'acquisition des œuvres de fiction dans toute leur complexité, telles que les décrit Carole Tilbian dans son mémoire sur les discours et les pratiques d'acquisition des romans en bibliothèques puisqu'il s'agit, tout en tenant compte des pratiques de lecture des usagers, de faire la distinction entre "la "vraie " littérature [qui] est associée à des notions d'"invention", de "créativité" ; elle manifeste un "rapport singulier, à la langue et au monde" ; en cela, elle est "ambitieuse", témoigne d' "une ampleur de vue" ; en cela aussi, elle est susceptible de passer à la postérité, de durer, de devenir "classique" et "la littérature "moyenne ou basse gamme" [qui] se contente d'imiter l'ancien ; elle s'inscrit dans une tradition stylistique sans surprises – "une écriture classique, sans défaut mais sans goût" [...]; elle n'ouvre pas sur un "univers singulier". Ses caractéristiques en font idéalement une littérature de "consommation" : "objets culturels" certes, mais aussi "objets de loisir", ces livres sont censés apporter divertissement et émotions, appeler une lecture "fluide", "digeste", "rapide". Ils répondent aux critères du marketing éditorial ou de l'académisme et sont, de ce fait, faciles et accessibles au plus grand nombre." (Tilbian : 2007 : 40). Certaines bibliothèques ont effectivement pris le parti de faire appel à leurs lecteurs plurilingues pour les aider dans cette tâche comme nous le verrons au terme de cette seconde partie.

B. Les outils liés au traitement des documents

Travailler sur des collections en langues étrangères conduit tôt ou tard à une confrontation à des alphabets non latins. La translittération semble être alors la règle retenue pour permettre aux documents de figurer à l'OPAC⁹ comme le note Soline Suchet : "Le catalogage se fait sur une notice MARC, en pinyin et non en caractères chinois, ce qui souligne bien là

⁸ Système Intégré de Gestion des Bibliothèques

⁹ Online Public Access Catalog

l'un des principaux problèmes de la présence d'une langue mal connue dans les bibliothèques." (Suchet, op. cité : 17). Or elle est difficile à mettre en œuvre et elle est difficile à comprendre par les lecteurs qui utilisent ce service, qui, pour comprendre ce qu'ils lisent, recourent le plus souvent à l'oralisation. Il y a donc nécessité à utiliser les caractères originaux des langues prises en compte. C'est d'ailleurs ce dont témoignent quelques échanges de courriels au sein de la liste de diffusion *auteursarabes* : "Cher collègue, Je me permettrai quand même d'ajouter que la notion de confort de l'utilisateur défini comme "l'écriture dominante pour la majorité des utilisateurs d'un catalogue" est assez relative. En effet, j'ai pu constater ces dernières années, depuis l'introduction des caractères originaux dans les catalogues, un soulagement certain des utilisateurs. En revanche, si je pense comme vous qu'il est important de conserver la translittération dans nos catalogues, c'est plutôt par souci de maintenir une certaine cohérence interne puisque bon nombre de notices n'existent qu'en translittération (toutes celles créées avant l'introduction des caractères originaux et issues de rétroconversions par exemple) (Cathelineau, 2010). La question de la primauté de la cohérence de l'outil sur le service à l'utilisateur est ici posée.

Or, si certaines bibliothèques universitaires ont opté pour l'utilisation des caractères originaux dans la rédaction de leurs notices bibliographiques, rares semblent les bibliothèques publiques à le faire (Lyon, Paris, Grenoble, Bobigny). Cela suppose que le SIGB utilisé supporte ces caractères, au moins à l'OPAC, au mieux également dans le module professionnel du SIGB. Mais que l'on utilise ou non (translittération) les caractères originaux, le traitement des documents en langues à caractères non latins suppose de faire appel à du personnel qui possède cette langue, également à l'écrit. Se présente ici une nouvelle occasion de faire du public un élément central de la bibliothèque, en cas de défaillance linguistique du personnel de l'établissement.

L'introduction des caractères originaux dans les notices bibliographiques remet également en cause la fonction des "valideurs" des vedettes matières ou auteurs, tels qu'ils existent au moins à Grenoble dans la mesure où leur expertise ne semble pas dépasser les limites de la langue française. Seraient alors à construire des liens avec les autorités de validation reconnues ou à reconnaître pour chaque langue prise en compte (voir à ce sujet les travaux mentionnés par la liste de diffusion *auteursarabes*).

Par ailleurs, il va sans dire que la rédaction des notices bibliographiques, comportant un résumé si possible et rédigée en langue d'origine comme il se doit, incombe ici aux bibliothécaires avec tous les risques d'erreur inhérents à cette tâche alors que l'importation

de ces notices, à partir de la base Electre, est la règle pour les documents en langue française. L'uniformisation des formalismes y gagnerait au bénéfice des usagers mais le coût, prohibitif jusqu'à présent, des importations de notices, n'a pas permis leur mise en place. Seules, la création de structures de mutualisation entre bibliothèques (office, centrale d'achat, catalogue partagé), telles qu'elles se pratiquent ailleurs notamment en Allemagne (Ramel, 1993 : 28-34), en Suède (Brigant, 1991), en Finlande, tel que cela a déjà été souligné plus haut, aux Etats-Unis (Lincoln Trail Library Services, date non précisée) permettrait la rationalisation et la rigueur nécessaire à ce genre de tâches. Or la mutualisation des pratiques professionnelles semblent absentes du champ des langues étrangères dans les bibliothèques municipales, contrairement à ce qui paraît se pratiquer dans les bibliothèques universitaires : "D'autres bibliothèques, très nombreuses, sont présentes, à travers leur site Web, dans les signets des bibliothécaires. Elles permettent de constamment coordonner la vision commune : lorsqu'un problème spécifique se pose (indexation de cédéroms, indexation d'un livre rédigé en chinois) la bibliothécaire cherche dans le réseau ce qui se fait déjà pour éviter la dispersion des façons de faire proposées d'une bibliothèque à l'autre. La mutualisation des formalismes apparaît comme une règle. Les bibliothèques constituent ici, toutes ensemble, des interfaces entre les documents et les usagers" (Le Marec & Babou, 2003 : 15). Si quelques tentatives (Bobigny) paraissent d'actualité mais fragmentaires, elles semblent rares comme en témoigne A.M. Bertrand : "Si l'on emploie volontiers l'expression de "réseau de lecture publique", il est loisible de considérer qu'il s'agit là d'un abus de langage : le concept même de réseau implique l'idée de coordination, de communication, de mutualisation des moyens, de répartitions des fonctions et des territoires, alors que les bibliothèques de lecture publique [...] forment un archipel, dispersé sur tout le territoire et sans liaison fonctionnelle" (Bertrand, 2002 : 27) et elle ajoute "La mise en réseau se heurte à l'indétermination des fonctions des bibliothèques : même si, dans les faits, les grandes bibliothèques rendent souvent service aux plus petites [...], ces fonctions ne sont pas reconnues réglementairement et sont tributaires de la bonne volonté des uns et des autres. Ainsi, s'il existe un gisement de personnes-ressources basé sur l'aide confraternelle, il n'y a pas (pas encore) de carte documentaire identifiant les fonds et précisant les responsabilités. Il est plus facile de savoir à qui demander un renseignement [...] que de savoir où adresser l'utilisateur qui ne trouve pas le document qu'il cherche". On peut souligner à cet égard que la convention passée, dans le domaine particulier des langues étrangères, entre la BPI et les Bibliothèques de Grenoble en 2005 est demeurée vide de contenu, mais que, a contrario, les

bibliothèques de la Plaine Commune (93), proposent, dès la page d'accueil de leur site, une carte signalant, par langue, les implantations des collections en langues étrangères (Plaine Commune, Réseau des médiathèques, date non précisée).

Enfin, on peut également noter que les inscriptions de la langue d'origine et du titre en version originale rendues possibles dans les notices rédigées en format Unimarc pour les ouvrages traduits vers le français, semblent rarement utilisées, ou notées de façon aléatoire, dans les catalogues des bibliothèques publiques françaises. Aussi rare et aléatoire semble être la mention du titre français ("traduit sous") pour une notice correspondant à un ouvrage en langues étrangères, dont la traduction en langue française aurait été publiée. Leur utilisation facilite pourtant pour les professionnels comme pour les utilisateurs la navigabilité d'une version à une autre.

Le manque de visibilité des expériences, l'absence de prise en considération des problèmes de traitement liés à ces collections, l'empirisme des pratiques, qui peut pourtant donner des résultats contestables au regard de la rigueur attendue dans ce genre de travail pourraient constituer autant de facteurs explicatifs au développement restreint des collections en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises et à l'absence de débats de fond sur cette question parmi les professionnels. Au-delà de ces explications de surface, on serait pourtant tenté de penser que l'ambiguïté de la prise en compte des publics allophones et de leurs attentes, telle que nous l'envisagerons dans la troisième partie de notre recherche, serait à la source de l'absence de professionnalisme qui caractérise le travail sur les collections en langues étrangères.

C. La question de la mise en place

B. Calenge affirme que l'intégration de ce fonds aux collections peut être analysée avec les outils communs que sont indices Dewey, niveaux de complexité et d'usage, champs couverts, dans un souci d'homogénéité des collections quant à leur contenu (Calenge, op. et p. cités).

Ceci sous-entend une nouvelle fois que les productions éditoriales étrangères seraient identiques à la production éditoriale française et que la demande des lecteurs allophones serait similaire à celle des lecteurs francophones.

On sait aussi par ailleurs combien la classification Dewey est pauvre dans certains domaines, celui du monde islamique par exemple, à tel point que certaines bibliothèques ont préféré

renoncer à l'utiliser : "La bibliothèque de l'IMA a décidé d'élaborer son propre cadre de classement, alors qu'il existe des systèmes de classement en usage dans le monde entier, y compris dans le monde arabe : un système nouveau était nécessaire. En effet, l'islam, qui est la religion dominante du monde arabe, et fait l'objet d'une production éditoriale volumineuse, est absent de la classification Dewey ou de la classification décimale universelle, relégué dans un indice "Autres religions". C'est ce qui a amené la bibliothèque de l'IMA à élaborer son propre cadre de classement" (Transeuropéennes/Traduire en méditerranée, 2009 : 21). De façon moins drastique, mais aussi exemplaire des pratiques de contournement, certaines bibliothèques utilisent le compromis entre leur vision de la structuration des productions de savoirs en sciences humaines et sociales et la vision proposée par Dewey (Le Marec & Babou, op. cité : 33) pour classer, dans la bibliothèque de l'ENS/LSH, des ouvrages sur les sciences de la communication. En effet, cette discipline n'existe pas dans cette classification.

Les mises en oeuvre simplifiées de la Dewey et les tentatives d'organisation des collections par thème comme l'expérience des "Regards croisés" à la bibliothèque Buffon qui offre au public aussi bien le regard des Français sur leur vécu dans d'autres pays que le regard d'étrangers sur leur vécu en France (Dumont-Fillon, 2009 : 43) constituent autant de tentatives d'échappement à la norme. "En France, il y a encore un grand nombre de Français qui ne connaissent qu'une langue et qu'une culture, la leur ; or il y a dans le monde un très grand nombre de pays où les gens ont été confrontés dès leur enfance à plusieurs langues et à plusieurs cultures. [...] Que peuvent les bibliothèques pour cela ? Comme toutes les bibliothèques, on suit la classification Dewey [...] Mais quand on doit classer la littérature étrangère dans les bibliothèques, on se heurte à un problème épineux, car, à la différence d'une librairie, on ne sépare pas les livres pays par pays" (Dumont-Fillon, op. et p. cités).

On connaît également la multiplicité de présentation des collections en langues étrangères, au moins pour les fictions. Il s'agit d'ailleurs, lorsque ces collections existent et sauf pour les deux exceptions signalées plus haut, de collections "à la marge" des collections en langue française, reléguées dans un coin de l'espace et peu ou mal signalées : intégrées côte à côte aux collections en langue française et classée par pays d'origine selon la norme AFNOR comme à la bibliothèque de La Part Dieu à Lyon, ou "d'un côté le fonds d'apprentissage des langues étrangères [...] et à l'autre extrémité [...] le fonds en langues étrangères" à la bibliothèque Buffon (Agnès Dumont-Fillon, op. cité : 44), représentant la totalité du fonds comme à Grenoble (BMI) et classée par langue, ou une partie non négligeable et classée par

cote Dewey (Bobigny, visite in situ, novembre 2008). La place de ces collections n'est donc pas assignée.

Il s'agit donc, pour le personnel en charge de ces acquisitions, de sortir de ses références habituelles, de se placer en situation d'expatrié (Bonniel-Chalier, 2009 : 9) tant en matière de nature de collections que dans leur organisation, de procéder à un véritable décentrement de ses regards et de ses pratiques pour utiliser d'autres critères de choix dans ses acquisitions, d'autres modes de traitement et d'autres méthodes de présentation que ceux reconnus par la profession.

3. De nouveaux territoires pour les professionnels et les publics

Les difficultés linguistiques auxquelles se heurtent les professionnels les conduisent également à rechercher ailleurs ces compétences qui leur font défaut et confortent la nécessité du décentrement. Les publics peuvent être amenés à partager, voire à assumer certaines tâches dévolues traditionnellement aux bibliothécaires.

A. Le public allophone à l'égal des professionnels

Nous avons vu précédemment que, pour contourner la difficulté de leur tâche et compenser leurs propres lacunes linguistiques, certains professionnels pouvaient avoir recours à des usagers linguistiquement compétents pour les aider et dans les tâches d'acquisition (comme en 1992 à Roubaix pour la création d'un fonds de littérature africaine, pourtant francophone (Bouquin-Keller, 2001 : 37) et dans les opérations de traitement des documents. Ainsi à Grenoble un club d'acquéreurs et de catalogueurs, constitué d'usagers arabophones formés à ces techniques, a vu le jour en 2011 pour constituer les commandes et créer des notices bilingues, lisibles à la fois par les utilisateurs arabophones et les bibliothécaires francophones (comme à Lyon). Créé sur le modèle des clubs de lecteurs fréquents dans les bibliothèques municipales, il veut s'inspirer des principes mis en place dans le cadre du Festival du premier roman de Chambéry (Festival du Premier Roman Chambéry Savoie - Romans littérature, date non précisée) qui repose sur l'esprit des nouveaux réseaux sociaux.

Le champ des animations ne fait pas non plus exception à la règle dans la mesure où la politique d'animations d'une bibliothèque qui propose des collections en langues étrangères se doit de mettre la langue étrangère à l'honneur et donc de la faire entendre à chaque fois que l'occasion s'en présente. Ainsi en témoignent les expériences du Sac d'histoires menées

dans le Canton de Genève (Sac d'histoires Canton de Genève, date non précisée) ou les "Heures du conte international" pratiquées à Grenoble. Elles ont en commun la volonté de confier la mise en voix des textes en langues étrangères aux seules pratiquants d'origine de ces langues, dans les deux cas, les parents des enfants - voire les enfants eux-mêmes - ce qui n'exclut pas de faire appel aussi, mais ponctuellement en raison du budget à investir, à des professionnels du conte en langues étrangères comme à Grenoble également dans le cadre du Festival des Arts du récit (Le Centre des Arts du Récit, date non précisée). Compte tenu des moyens financiers dont disposent les bibliothèques publiques françaises, la première solution semble être souvent retenue. Elle permet, une nouvelle fois, de poser l'utilisateur allophone au centre de la bibliothèque à égalité avec le personnel qui se charge souvent de la partie francophone de l'animation.

Se dessine une autre relation professionnel/public qui passe du tout sachant/ignorant (dominant/dominé) dans lequel les bibliothécaires sont détenteurs du pouvoir légitime de dire ce qui est bien ou non (Poissenot, 2003 : 3) à un rapport du type "peer to peer", et s'ouvre du même coup pour le public un espace central au sein de la bibliothèque, l'utilisateur devenant l'égal du bibliothécaire dans l'exercice de ce qui fonde la légitimité de ce dernier. Il faut ici préciser que cette pratique semble rencontrer ses propres limites au regard du rôle de passeur assumé par les bibliothécaires et affirmé par Carole Tilbian (op. cité : 42) : "Nous ne devons pas entériner toutes les dérives du siècle ! Nous devons ouvrir la voie" dans la mesure où le lecteur mis à contribution peut être tenté de restreindre ses recommandations aux auteurs et aux œuvres qu'il connaît et ne s'approprie pas, semble-t-il, une fonction de veille en la matière, comme si, d'une certaine façon, il avait fait sienne la notion de légitimité (Bourdieu, cité par Poissenot, 2005 : 154).

Questionnements réciproques et échanges sont au cœur de ce nouvel espace de dialogue. La présence de collections en langues étrangères induit donc non seulement la défense d'une diversification du public, mais également une nouvelle image de l'allophone quels que soient sa langue et son pays d'origine, considéré comme un sujet autonome, porteur d'une langue et d'une culture singulières, et, partant, une nouvelle définition de sa place et de son rôle au sein de l'institution, tout comme une nouvelle place et un nouveau rôle pour le personnel des bibliothèques. Discours et réalités semblent donc ici se rejoindre : "De façon certaine, la nouvelle page de la lecture publique ne pourra s'écrire sans renoncer à faire du document l'élément premier. Le lecteur, et encore plus le citoyen, dans ses appartenances locales et globales, doit être au cœur" (Poissenot, 2009 : 17).

On voit alors combien l'introduction des langues étrangères en bibliothèque transforme le regard porté par les professionnels sur le public et la place de ce dernier : du danger pour les collections (Le Marec & Babou, 2003), il continue d'être "le point focal de l'attention de l'ensemble du personnel qui se définit comme étant à son service" (ib.), pour se situer, à l'égal des professionnels, au cœur de l'institution. Le bon public (Bertrand, 2003 : 139) a vécu, la crainte de la déprofessionnalisation peut s'exprimer (Hatzfeld et al., 2010 : 13). La formation du personnel vis-à-vis de ce public singulier commence à se développer en adoptant des formes diverses : formation à l'anglais bibliothéconomique à Grenoble (Médiat Rhône-Alpes) et en région parisienne (Médiadix), réflexions autour de l'accueil du public étranger en BM et en BU (Médiat Rhône-Alpes), programme de formation interculturelle pour les personnels des bibliothèques berlinoises (Bonniel-Chalier, 2009 : 15), et à susciter des questionnements comme en témoignent les travaux de certains élèves conservateurs (Salanouve, 2011).

B. Un risque de perte de sens et de légitimité pour le personnel en place

Émerge ici un des obstacles possible et non immédiatement visible à la constitution généralisée des collections en langues étrangères dans les bibliothèques françaises qui pourrait être constitutive de l'institution bibliothèque elle-même : lieu d'ordre et de classification par excellence, l'ouverture à des collections en langues étrangères lui fait courir le risque de l'hétérogénéité, voire du chaos de la Bibliothèque de Babel, antithèse de l'ordre qui règne traditionnellement dans ces lieux, ainsi que nous interroge l'intervention de Sylvie Parizet lors des rencontres Biblia de juillet 2005 autour de l'imaginaire de la bibliothèque (Parizet, 2005) lorsqu'elle met en parallèle et interprète les bibliothèques de Borgès (La Bibliothèque de Babel), d'U. Eco (Le nom de la rose) et celle de Puysegur (La grande bibliothèque). Une possible bibliothèque-univers, ouvrant sur autant de visions différenciées du monde, où apparaît le risque de la perte de sens, semblable à celle qu'a connue la tour de Babel au moment de sa destruction : "Au-delà du caractère prométhéen de l'épisode biblique, l'enjeu du mythe est d'ordre herméneutique et téléologique : avant Babel, les actes comme les paroles ont un sens et une finalité, après Babel ils semblent privés de finalité parce que dénués de sens" (Sylvie Parizet, ib.). Perte de sens parce qu'exposée plus qu'une bibliothèque francophone à la tentation de l'exhaustivité (quelle(s) langue(s) choisir ?), perte de sens aussi parce qu'aucun(e) bibliothécaire n'est omnilingue et qu'il lui faudra accepter de perdre la maîtrise approfondie des collections sur lesquelles il

régnait jusqu'à présent, puisque leur contenu ne fait plus sens pour lui. Si l'on admet, avec B. Calenge, que la collection est l'élément constitutif essentiel de la bibliothèque (Calenge op. cité : 27) et que "les bibliothécaires cherchent une imprégnation culturelle qui les légitime dans leur activité, [et que] de ce point de vue, l'activité d'acquisition est intimement ressentie comme la facette "intellectuelle" du métier, avec tout ce que l'adjectif comporte d'indépendance d'esprit – voire de rébellion-, de compétence, de souveraineté de l'esprit" (ib : 23), on voit combien la constitution de collections en langues étrangères fait courir le risque essentiel au bibliothécaire de se déposséder de son outil et, partant, de sa légitimité.

En fin de compte, travailler sur des collections en langues étrangères en bibliothèque municipale redéfinit à la fois l'expertise du bibliothécaire sur l'élément jusqu'à présent essentiel de la bibliothèque – la collection- et sa place centrale en posant l'utilisateur potentiel comme inconnu devant être défini (dans sa langue et dans ses attentes) et comme contributeur incontournable à la constitution des collections et à leur maintien en vie. Ce travail conduit donc au moins à un double décentrement : du personnel, puisque ses connaissances et ses évidences professionnelles n'apparaissent que comme relatives au regard de l'immensité, quantitative et qualitative, de la production éditoriale étrangère ; du public, puisque celui-ci peut être amené à partager une position centrale dans l'institution. Il pose également comme incontournable un affinage des outils professionnels et une redéfinition des pratiques. Ce faisant, il représente un risque important de désordre dans l'ordonnement scientifique (Bertrand) que les bibliothécaires se sont efforcés de mettre au point depuis les débuts de leur professionnalisation.

D'UN LIEU D'INTEGRATION A UN LIEU D'HOSPITALITE, VERS UN SUBSTRAT COMMUN ?

L'introduction d'une offre en langues étrangères conduit l'institution, fondée jusqu'à présent sur le principe de l'intégration dans la langue et la culture française, à évoluer vers un positionnement basé sur le principe de régulation adopté maintenant en sociologie alors que l'institution scolaire reconnaît depuis le rapport de l'Inspection générale de 1992 l'intérêt et la richesse de l'enseignement des langues et des cultures d'origine (ELCO). La fonction médiatrice reconnue à l'institution sort également de son cadre traditionnel mais hésite entre une réponse de type économique en développant l'offre en anglais et une réponse d'ordre sociétal qui admet l'importance de la langue dans la construction du sujet tout en souhaitant éviter le risque communautaire. Les résultats fructueux de l'actions concertée des bibliothécaires, des collectivités territoriales et de l'Etat lors de la modernisation des bibliothèques ou du développement de l'offre numérique dans les établissements aujourd'hui ne sont pas, ou pas encore avérés dans le champ des langues étrangères en bibliothèque : la position de l'Etat peut apparaître ambiguë lorsqu'il soutient les actions de ses services pour promouvoir le plurilinguisme et dans le même temps envisage de réglementer les usages linguistiques dans l'espace familial ; les bibliothécaires, quant à eux, se trouvent confrontés à deux impératifs contradictoires : soit enfreindre la constitution qui affirme dans son article deux que la langue de la République est le français tandis que l'institution peut être considérée comme garante de l'intérêt de l'Etat, soit transgresser le principe de l'égalité d'accès au service public de la lecture. Ils s'en remettent alors à la décision de la tutelle territoriale. Il apparaît pourtant qu'Etat, collectivités territoriales, professionnels des bibliothèques et publics ont partie liée dans le développement de l'offre en langues étrangères dans les bibliothèques de lecture publique.

1. D'un lieu d'intégration ...

Alors que l'acte de lecture en langue étrangère, par nature intime et relevant du cercle privé, ne contrevient ni au principe d'assimilation ni à celui d'intégration, la littérature spécialisée affirme, en théorie comme dans les faits, que les bibliothèques de lecture publique obéissent au principe de l'intégration dans la francophonie et la culture française tant pour ce qui concerne les collections que pour ce qui concerne les usagers. Ce discours, héritier de la construction du roman national, du rôle de l'institution comme garante de l'intérêt de

l'Etat et du modèle de la fonction médiatrice qui en découle, freine le développement d'une offre en langues étrangères dans les bibliothèques municipales métropolitaines. Il conforte également le rôle pédagogique de l'institution dans l'apprentissage de la langue et de la culture française alors que l'intérêt et la richesse de l'enseignement en langues et cultures d'origine sont reconnus depuis 1992 par l'institution scolaire.

A. Respect du principe d'intégration

B. Callenge note que pour la constitution de collections en langues étrangères, "la pratique des bibliothèques publiques françaises reste hésitante en ce domaine, et révèle une indécision quant aux objectifs poursuivis : faut-il encourager une "assimilation", respecter la "différence", défendre la francophonie, rechercher des connivences pour "attirer le lecteur"... ? Nous n'osons pas trancher entre ces motivations diverses" (Calenge, op. et p. cités). Effectivement, H. Bouquin-Keller précise quant à elle, à la fois dans son travail de recherche (Bouquin-Keller, 2001 : 7) et dans une note à son article paru dans le BBF en 2003 que les bibliothécaires français, dans leur grande majorité, respectent le principe de l'intégration dans la francophonie et dans la culture française des lecteurs d'origine étrangère (Bouquin-Keller, 2003 : 1), ce qui semble faire écho à ce qui se pratiquait à l'école avant la naissance de la lecture publique : "C'est à travers les Fables de La Fontaine, les alexandrins de Victor Hugo, la prose d'Anatole France et d'Alphonse Daudet que les enfants de la communale découvrent une langue française qui n'est pas celle de leur famille. La règle est de [...] s'imprégner de textes lus et relus sans fin où le maître trouvera toujours de quoi puiser des leçons de vie et des leçons de langue" (Chartier, 1992 : 513).

B.Callenge semble bien malgré tout prendre position lorsqu'il affirme : "et encore, les pays concernés par les langues en question doivent faire l'objet d'acquisitions en français (sur l'histoire, la société, etc.), ce afin de promouvoir une réelle intégration tant des publics que des collections, dans la communauté et dans la bibliothèque" (Callenge, op. et p. cités).

Il ne paraît pas inutile de s'appesantir sur le glissement sémantique à l'œuvre : si B. Callenge passe sans difficultés de l'assimilation à l'intégration au moment de la publication de son ouvrage (1994), H. Bouquin-Keller, en 2003, fait référence au seul principe d'intégration.

Pour mémoire, on rappellera ici que le mot assimilation, qui se définit comme la pleine adhésion par les immigrés aux normes de la société d'accueil, l'expression de leur identité et leurs spécificités socioculturelles d'origine étant cantonnée à la seule sphère privée

(Van Eeckhout, 2006), est apparu avec la naissance, entre 1880 et 1950, de la sociologie aux Etats-Unis comme en France (Schnapper, 2007 : 13).

La distinction faite, après les années 1950, entre l'adoption des traits culturels de la société et la participation aux diverses instances de la vie sociale (Schnapper, op. cité) a permis l'émergence de l'acculturation (ou assimilation culturelle ou intégration culturelle selon les auteurs) pour désigner le premier processus, tandis qu'apparaissaient assimilation ou intégration structurelle, assimilation structurelle, assimilation sociale, intégration, intégration sociale ou intégration structurelle pour qualifier le second. L'intégration, rappelle L. Van Eeckhout, "exprime davantage une dynamique d'échange, dans laquelle chacun accepte de se constituer partie d'un tout où l'adhésion aux règles de fonctionnement et aux valeurs de la société d'accueil, et le respect de ce qui fait l'unité et l'intégrité de la communauté n'interdisent pas le maintien des différences". D. Schnapper note que c'est finalement à ce terme d'intégration que s'est ralliée la plupart des sociologues français marquant ainsi "que la participation des descendants de migrants à la société d'installation n'impliquait pas qu'ils oubliassent ou qu'ils dussent oublier leur culture d'origine" (Schnapper, op. cité : 15).

Si l'on entend la lecture, en langue française comme en langues étrangères, comme une pratique intime, comme l'élaboration de l'intériorité (Petit, 2004 : 68), à ce titre relevant avant tout de la sphère privée, on peut souligner d'une part, la congruence existant entre l'appropriation du monolinguisme d'Etat liée à la mission de service public par les bibliothèques et la nature de l'offre de l'institution, de l'autre le fossé existant, encore aujourd'hui, entre cette offre et l'acte de lecture en langues étrangères, par nature intime, c'est-à-dire ne contrevenant ni au principe de l'assimilation ni à celui de l'intégration.

D. Schnapper poursuit en signalant que les sociologues français, sensibles, dans les années 2000, à la dénonciation de la notion d'intégration par les descendants des migrants eux-mêmes, utilisent maintenant le concept de régulation, pour "insister sur le rôle actif des individus, sur les processus, les échanges et les régulations entre les individus et les divers groupes, qui conduisent à élaborer de nouvelles règles". Nous nous inscrivons dans cette perspective, considérant que le rôle d'une bibliothèque et le travail sur les collections en langues étrangères rendent caduques les références aux principes d'assimilation ou d'intégration pour se concentrer non plus sur la conformité des conduites [des individus] aux normes, mais sur leur participation active à la vie collective, en particulier à l'invention de normes sociales (D. Schnapper, op. et p. cités). La création de clubs de lecture en langues

étrangères à l'initiative de lecteurs (Chambéry, Grenoble), leur participation aux acquisitions dans leurs langues d'origine, tout comme aux manifestations culturelles où leurs langues sont entendues, relèveraient de ces nouvelles façons de faire et permettraient à l'institution de s'inscrire dans une époque marquée par les mouvements transnationaux des populations et l'augmentation conséquente du multilinguisme, pris ici dans le sens que lui donne le Conseil de l'Europe, en ce qu'il renvoie à la présence, dans une zone géographique déterminée – quelle que soit sa taille – à plus d'une "variété de langues", c'est-à-dire de façons de parler d'un groupe social, que celles-ci soient officiellement reconnues en tant que langues ou non (Conseil de l'Europe, date non précisée).

On peut alors constater que l'institution semble marquée par une époque et qu'elle n'a pas encore fait sien, au regard du multilinguisme, le discours actuel de la sociologie, consacrant le principe de régulation. Ce parti pris, ou ce retard, contribue à positionner l'institution, au regard des populations alloglottes, au même titre que l'institution scolaire, d'abord comme un lieu d'apprentissage de la langue et de la culture françaises.

B. Les bibliothèques, des laboratoires d'apprentissage de la langue française ?

En continuant d'explorer cette fonction intégrative de l'institution et pour qualifier encore plus précisément celle de laboratoire de langues endossée par les bibliothèques dont il a été question auparavant, il semble également que les bibliothèques publiques françaises aient plus de facilités à proposer aux lecteurs intéressés, soit directement soit par le biais d'associations spécialisées, des outils d'apprentissage du français pour faciliter leur intégration dans l'espace national. C'est, en tout cas, ce que retiennent les instances officielles dans ce domaine, qui signalent avoir bien repéré les bibliothèques de Bobigny et de Grenoble peut-être à cause de leur singularité (Ministère de la Culture et de la Communication, 2006 : 28) mais ne retiennent dans leur compte rendu que les actions en faveur de l'apprentissage du français (op. cité, p. 28 et 33). Il s'agirait alors, pour les bibliothèques municipales françaises qui travailleraient sur les collections en langues étrangères, non seulement de servir un public francophone mais de contribuer à la francisation du public allophone.

Cette prédilection pour ce type de "rôle" (Bertrand, 1992 : 634) appelle deux remarques :

- Elle témoigne tout d'abord de l'adhésion de l'institution et de ses personnels, au monolinguisme institutionnel, qui fait de la langue française une religion d'Etat (B. Cerquiglini, date non précisée).

Un bref rappel historique s'avère nécessaire : c'est dans les années 1789-90 que la Révolution a mis en œuvre une double pédagogie politique (Revel et al., 2002 : 12), relevant à la fois de la traduction et de l'instruction publique pour entraîner l'adhésion populaire à l'ordre politique et social nouveau qu'elle voulait instaurer. En 1790 l'enquête de l'Abbé Grégoire contient déjà, en objectif, l'anéantissement des patois, entrepris dès 1793 par la nomination d'un instituteur de langue française dans chaque commune où les habitants parlent un idiome étranger (Revel et al., op. cité : 13) et "par la traduction orale des lois de la République lorsque les représentants envoyés dans les pays à idiomes voient dans ceux-ci non plus un obstacle passif mais le lieu d'une résistance propre qui diffuse la contre-révolution. Ainsi Barère peut écrire : le fédéralisme et la superstition parlent bas breton ; l'émigration et la haine de la République parlent allemand ; la contre-révolution parle l'italien et le fanatisme parle le basque" (ib.). La consolidation linguistique s'achève sous la III^e République, à la suite de la défaite de Sedan, à la fois par l'extension de la scolarisation (l'école de Jules Ferry) et par le service militaire. Ainsi Bernard Cerquiglini, Délégué Général à la langue française et aux langues de France, situe-t-il l'extension de l'unicité et l'indivisibilité de la République au domaine du langage (Cerquiglini, date non précisée) lors des deux crises de 1793 et de 1870. Et il poursuit : "Ce monolinguisme institutionnel semble bien avoir pris rang et fonction de religion d'Etat, par déplacement du sacré, dans le temps que l'Etat se laïcisait. Religion monothéiste, qui reconnaît un seul dieu : la langue française ; religion du Livre (LE dictionnaire, tenu, contre toute évidence, pour infaillible et immuable) ; religion prosélyte, comme toutes les religions du livre : on sait l'ambition internationale du français, le messianisme quasi constitutif de cette langue, l'ardeur diplomatique en la matière, les succès éclatants (la Francophonie), les revers. Mais on comprend, par suite, la difficulté à toucher au dogme." (ib.).

- Elle conforte ensuite le rôle pédagogique de l'institution qu'elle a toujours plus ou moins revendiqué, notamment au regard du développement de la lecture, peut renouveler l'ambiguïté de sa relation à l'institution scolaire et pourrait renforcer sa marginalisation au sein du champ culturel (Bettegna, 2008, 122). Nous rappelons que 26 % des élèves conservateurs diplômés de la promotion DCB 11 (2002-2003) ayant

occupé un emploi avant de présenter le concours de conservateur, l'occupaient dans l'enseignement (Audoin et al., 2005 : 35). Pourtant, certains chercheurs de la profession, comme Christophe Evans, appellent cette déscolarisation de leurs vœux dans la perspective d'une nouvelle modélisation des bibliothèques municipales françaises, non pas en terme de "divorce avec l'école et les activités scolaires ou parascolaires, mais bien en terme d'image" (Evans, 2008 : 89). Nous nous situons dans le droit fil de cette perspective.

- Ce faisant elle réaffirme également, en omettant le rôle que l'institution aurait à jouer en prenant en compte la pérennisation du lien individuel avec la langue maternelle, la fonction des bibliothèques municipales françaises comme agents d'intégration des populations étrangères, au même titre que l'institution scolaire pourtant traversée depuis longtemps et plus que celles-là par cette question, sans doute parce qu'elle est un lieu de passage obligatoire : dès 1975 par exemple, l'institution scolaire elle-même a introduit un enseignement des langues et des cultures d'origine (ELCO) dont elle reconnaît, dans un rapport de l'Inspection Générale en 1992, qu'il "constitue un capital linguistique et culturel considérable qu'elle envisage d'étendre à tous les enfants" (Soler, 1996 : 32), revenant ainsi sur l'idée que le plurilinguisme des enfants serait la source de leur échec scolaire (Dabène, 1996 : 2).

Malgré tout, ce dispositif ne semble pas avoir permis, encore aujourd'hui, de fixer l'importance de la maîtrise de la langue maternelle au regard de l'apprentissage de la lecture, pourtant mise en évidence par les recherches menées dans le champ linguistique depuis une trentaine d'années comme le confirme Alain Bentolila : "Le terme "langue maternelle", ne signifie pas seulement la langue parlée par sa mère, mais bien plus encore la langue apprise de sa mère. Il nous faut alors affirmer avec force que prétendre apprendre à lire et écrire à un enfant dans une langue qu'il ne parle pas, c'est tout simplement le condamner à l'analphabétisme. [...] C'est aussi ce qui explique l'échec massif de ces enfants venus d'ailleurs, parlant une autre langue que le français, baignant dans une autre culture" (Bentolila, 2008 : 191). Par ailleurs, les formalités liées à l'intégration linguistique qui fleurissent aujourd'hui, en France et en Europe, devraient susciter une interrogation sur la fonction de francisation des populations alloglottes que les bibliothèques semblent s'attribuer, alors que certains linguistes regrettent que la réalité et les spécificités du bi-plurilinguisme, les bénéfices du développement des compétences bilittératiées (Matthey,

2008 : 20-21), disparaissent aujourd'hui des discours publics au profit de la maîtrise de la langue locale : "Les discours actuels qui, sous prétexte d'améliorer l'intégration des migrants, assignent à la maîtrise de la langue locale un rôle central dans ce processus mettent en fait la charrue avant les bœufs. L'acquisition de la langue locale ne peut être qu'un résultat de l'intégration, pas un préalable. Les contrats d'intégration proposés par presque tous les partis politiques, et qui contiennent des clauses liées à la maîtrise de la langue locale, risquent de se transformer en shibboleth totalement incongru dans une société marquée par l'accroissement de la mobilité géographique et la mondialisation des échanges, deux processus puissamment générateurs de multilinguisme" (Matthey, op. cité).

A ce stade de notre travail, nous n'avons trouvé aucun texte dans la littérature spécialisée reprenant à son compte l'affirmation des linguistes pour en tirer des conclusions quant à une orientation des réflexions et des pratiques bibliothéconomiques comme cela a été le cas dans le monde scolaire.

Il ne faudrait pas conclure de ce qui précède que nous sous estimons l'importance de l'acquisition de la langue du pays d'accueil, ici le français, pour un allophone et du rôle que peuvent jouer les bibliothèques dans cette perspective. On peut d'ailleurs, ici et là (BPI, BMI...), constater l'excellente rotation de tous les documents et l'utilisation soutenue des services qui servent à cet usage. Il n'est ici question que de mettre en évidence d'une part la nécessité de la double prise en compte langue d'origine/langue française pour servir au mieux les usagers, d'autre part la primauté de la prise en compte et de la prise en charge de la "francisation" dans les bibliothèques municipales métropolitaines au détriment de celle qui consiste à considérer l'allophone comme individu détenteur d'une langue et d'une culture nécessaires à la construction de son identité, dont on ne pourrait le priver sans risque pour lui-même et pour la société : "Une langue qui est interdite produit obligatoirement du refoulement, et par conséquent un retour de refoulé dont la violence est une des manifestations" (Fabre, 2005 : 114).

C. Un changement de paradigme pour les actions de médiation

Dans la perspective d'une réflexion autour des collections en langues étrangères, il ne s'agit plus seulement d'engager des actions de médiation pour promouvoir les petites maisons d'édition ou pour faire connaître un auteur qui, aux yeux des bibliothécaires, gagnerait à l'être, mais d'abord de soutenir la diversité linguistique. C'est ce que préconisent l'Unesco et sa Déclaration universelle sur la diversité culturelle (2001), l'Union européenne, son

commissariat au multilinguisme (créé en 2007), les conclusions du Conseil européen sur le multilinguisme (2008) et les propositions émises par le groupe d'intellectuels constitué à l'initiative de la Commission Européenne pour le dialogue interculturel (Maalouf et al., 2008), enfin la déclaration de Glasgow proclamée par le Conseil de l'IFLA le 19 août 2002 et les recommandations issues de cette dernière (2006).

Pourtant, on constate, tant dans les outils bibliographiques francophones mis à la disposition des professionnels français (Abensour et al., non publié) – dans la mesure où ils rendent compte des intraductions- que dans les catalogues de fournisseurs de musique ou de film (données ADAV) auxquels les bibliothécaires ont accès dans le cadre des marchés publics, la position hégémonique de l'anglais aussi bien pour ce qui concerne les traductions de romans, que les films ou les productions musicales non instrumentales. Il faut également constater que les productions écrites (traduites ou non), musicales ou filmiques anglophones semblent les plus demandées, soit qu'il s'agisse d'une forte proportion de lecteurs anglophones (usage culturel de la ressource bibliothèque) ou francophones et allophones maîtrisant l'anglais (extension géographique de l'usage de l'anglais) soit de l'impact des productions anglophones, imprimées, musicales ou filmiques sur les usagers des bibliothèques françaises, et sans doute sur le personnel de l'institution lui-même.

Comme le public et même s'ils s'en défendent, les bibliothécaires sont en effet soumis dans leur pratique professionnelle, aux effets de la culture dite mainstream (Martel, 2010) au sens où l'entend Frédéric Martel, c'est-à-dire la culture populaire ou grand public, pour l'instant, dit-il, alimentée majoritairement par les Etats-Unis, progressivement concurrencés par les pays émergents dans laquelle cohabitent, selon lui, standardisation et création singulière, culture commune (la culture américaine) et diversité des cultures nationales pour peu qu'on en décide. C'est ce que semble confirmer l'enquête de David-Jonathan Benrubi menée en 2008 auprès de 1639 professionnels relevant en majorité des catégories A et B des bibliothèques de lecture publique sur les consommations culturelles des bibliothécaires: "Les grandes sagas hollywoodiennes (ou inspirées du modèle) constituent sans doute un produit idéal-typique de la culture de masse, définie comme "en aucun cas l'imaginaire de tous, mais l'imaginaire connu de tous". Interrogés sur *Pirates des Caraïbes*, *Matrix*, *Shrek*, *Taxi*, *Le seigneur des anneaux* et *Spiderman*, seuls une cinquantaine de répondants déclarent, pour l'un de ces titres au moins, ne pas voir de quoi il s'agit (28 pour un titre, 20 pour plus d'un titre). On peut être tranquille : l'imaginaire connu de tous l'est aussi des bibliothécaires. Quant au fait d'avoir vu un ou plusieurs volets de ces grandes sagas relevant

de la culture du "divertissement", on constate une fois de plus que le facteur générationnel l'emporte fortement sur la distinction par le grade ou le niveau d'études" (Benrubi, 2009 : 6-16).

Il faut également souligner, pour ce qui concerne l'édition des outils d'apprentissage en France, spécifiquement l'édition de livres bilingues (Bukiet, 2007 : 1) et celle des livres pour enfants, la prolifération de ceux destinés à l'acquisition de l'anglais. On ne peut que constater et déplorer l'absence d'outils dans les autres langues, même européennes.

Pour reprendre une des questions soulevées par Corinne Abensour et Bertrand Legendre (Abensour & Legendre, 2005), on peut alors se demander si la promotion de la diversité linguistique, considérée par nous comme un des axes de la médiation à mener par une bibliothèque publique française qui s'intéresserait aux langues étrangères ne viendrait pas en contradiction avec les enjeux économiques des éditeurs et des libraires, soumis plus que celle-là aux contraintes de l'industrialisation de la chaîne du livre.

Autrement dit, en matière de langues étrangères, les bibliothèques doivent-elles se soumettre à la loi de l'offre et de la demande, c'est-à-dire à une logique économique, en favorisant aujourd'hui les collections en anglais et en espagnol, demain peut-être en chinois, en ourdou et en arabe, comme pourrait le laisser supposer le nouveau programme d'apprentissage proposé aux enfants britanniques par Tony Blair en 2007 (Langellier, 2007), ou répondre à une demande existante ou latente qui serait d'ordre social et constituer alors des collections dans les langues parlées par l'ensemble des populations relevant de leur territoire, pour autant qu'elles puissent connaître celles-ci et que les productions de celles-là soient accessibles.

Alors, par la seule présence des collections en langues étrangères, la fonction médiatrice de l'institution bibliothèque deviendrait plus claire, que l'on considère la médiation comme un phénomène qui permet de comprendre la diffusion des formes langagières ou symboliques, dans l'espace et le temps, pour produire une signification partagée dans une communauté (Caune, 2006 : 86), ou "comme un ensemble de pratiques sociales visant à construire un espace déterminé par les relations qui s'y manifestent" (ib). Et à l'envisager ainsi, dit J. Caune, on attribue à la médiation une fonction idéologique : "Elle [la médiation] apparaît souvent comme un moyen que se donne l'institution pour maintenir le contact avec ses administrés ou ses membres et imposer des représentations et des relations sociales" (ib). A cette aune, il serait alors possible de comprendre l'absence d'appropriation de la question

des langues étrangères en bibliothèque par les associations professionnelles et plus encore par les personnels en fonction, qui considèreraient, par incorporation du discours officiel, comme le soulignait Marie-Anne Guérin, conservateur du Musée Savoisien, lors du séminaire "Patrimoines et interculturalités" au Rize de Villeurbanne en juillet 2010, que la langue des institutions patrimoniales est le français. Ce choix cautionnerait, ce faisant, alors que la langue française a toujours été, pour l'Etat un moyen de se constituer et de se légitimer (Kastoryano, 2005 : 205) le rôle du bibliothécaire mentionné par R. Damien dans *Bibliothèque et Etat* : "Son [du bibliothécaire conseiller] seul but est de toujours défendre ce qui est le principe de tout : l'intérêt de l'Etat, seul garant de l'ordre normatif établi" (Damien, 1995 : 247). Il faut noter toutefois que "le bibliothécaire avec ses serviteurs seront obligés de donner aux étudiants tous les livres qu'ils pourront demander en telle langue" (G. Naudé, *Le Mascurat* cité par R. Damien, op. cité : 171) : ni 1793 ni 1870 n'étaient encore advenus à l'époque, 1649, où Gabriel Naudé (1600-1653) écrivait ces lignes.

Or, depuis vingt ans, parallèlement à l'augmentation du caractère multiculturel et métissé de la société française (en 1999, la région Ile de France regroupe près de 19 % de la population métropolitaine et près de 40 % des étrangers (Burricand & Filhon, 2003), des historiens ont interrogé l'ambiguïté de la construction du roman national , "clivée entre l'Etat indivisible et les diversités régionales et culturelles, entre l'universalisme abstrait et la pluralité des points de vue" (Citron, 2008 : 14), histoire, "telle que l'avait voulue l'école méthodique et lavissienne, [dans laquelle il n'y avait] point de passé pour les Occitans, les Bretons, les Béarnais, les Basques, les Corses, les Savoyards, les Alsaciens, pas de place pour une identité antillaise avec en toile de fond la traite et l'esclavage, pour une mémoire juive, protestante ou pour celle des immigrations, pas de souvenirs non plus pour les Vendéens, sinon en opprobre, ni de droit d'inscription des musulmans autrefois "indigènes", aujourd'hui descendants de harkis, de combattants FLN ou simplement enfants du Maghreb" (Citron, op. cité : 195).

Si l'on rappelle que la première génération d'inspecteurs des bibliothèques (1945-1960) étaient historiens (Bertrand), que 55% des élèves conservateurs du DCB 12 (années 2003-2004) proviennent des filières histoire et lettres (Bernard & Renoult, 2004 : 15), il semble possible de comprendre combien Michelet et Lavissee ont sans doute contribué à élaborer une conception des bibliothèques françaises, encore marquée par le 19^{ème} siècle et la généralisation de la langue française sur le territoire, qui ne reconnaîtrait pas la diversité des origines de sa population ni celle des langues parlées sur son sol, comme le signale Bernard

Cerquiglini en 1999, au terme de son rapport : "En tant que linguiste, le rapporteur ne peut s'empêcher de noter combien faible est notre connaissance de nombreuses langues que parlent des citoyens français. Il se permet de suggérer que la France se donne l'intention et les moyens d'une description scientifique de ses langues, aboutissant à une publication de synthèse" (Cerquiglini, 1999). Or cette méconnaissance risquerait de constituer l'un de ces rendez-vous manqués qui jalonnent l'histoire des bibliothèques municipales françaises, malgré le développement très important qu'elles ont connu dans la deuxième moitié du 20^{ème} siècle, dont fait état Gérard Herzhaft : "L'histoire des bibliothèques publiques en France a été celle de ratages, de rendez-vous manqués puis de courses-poursuites essoufflantes, aux objectifs déjà périmés avant d'être entrepris et dans lesquelles s'abîment les meilleures volontés et s'enlisent les meilleures idées" (cité par A.M. Bertrand, 1999 : 111).

2. ... À un lieu social de construction de soi et d'hospitalité et de médiation

Pourtant le positionnement des bibliothèques qui proposent une offre en langues étrangères se rapproche du principe de régulation : leurs professionnels sortent du cadre traditionnel des actions de médiation mais restent hésitants entre deux logiques d'actions. L'une qui consiste à développer une offre en anglais pour satisfaire une demande et une offre d'ordre économique ; l'autre qui fait sienne l'importance de la langue dans la construction de Soi et propose une offre reflétant les langues parlées sur leur territoire. Ce faisant, les bibliothécaires sortent des limites de leur expertise professionnelle reconnues hier, le catalogage, comme encore récemment, les acquisitions et les collections, pour acquérir une nouvelle légitimité maintenant relationnelle.

A. Un lieu de construction de soi

Pourtant, Olivier Tacheau estime qu'"il faut recréer un lien social entre la bibliothèque publique et sa communauté citoyenne en réintégrant et respectant les différences culturelles de chacun au sein de cette institution car, comme le déclarait Martine Poulain : "Une intégration qui passerait, notamment en bibliothèque, par une négation des origines, et des curiosités envers ces origines, qui voudrait proposer une intégration bâtie sur une amnésie, [nous] paraîtrait coupable" (Tacheau, 2001 : 62).

Les sociologues reconnaissent d'ailleurs aux bibliothèques la fonction de lieu participant à la construction de l'identité individuelle et collective qui soutient chez certains usagers un sentiment plus ou moins caché de nostalgie à l'égard de leur jeunesse (Poissenot, 2001 : 164). En ceci, ils font écho au discours de l'ethnopsychiatrie : "Après quelques années, à l'université, est venu le grand moment de la reconnaissance par l'Autre, quand j'ai pu parler italien, ma langue maternelle, avec certains de mes professeurs. Les analystes appellent transfert ce moment où l'on est reconnaissant à l'autre de vous autoriser à utiliser votre langue, à vous dévoiler tel que vous êtes et non tel que l'on vous veut. La langue s'inscrit dans des rapports de filiation. Je ne puis penser à ma mère sans l'imaginer me disant avec douceur des mots tendres en italien... On ne peut se couper de la langue maternelle sans se couper de l'enfance. L'exil de la langue est une épreuve, une des plus déchirantes de l'existence... Quand la langue maternelle se tait, le risque pour le sujet est de sombrer dans la pathologie..." (Duvillé : 2001 : 76). Par delà le bâtiment et les souvenirs de jeunesse, les différents objets en langues étrangères proposés par une bibliothèque permettent de maintenir la relation de filiation avec la langue maternelle et ce qu'elle véhicule : "C'est ainsi qu'en janvier 1875, à l'initiative de Guerman Lopatine et de ses amis, un cercle de lecture est créé où tous se réunissent pour lire des livres russes mais aussi pour retrouver l'âme de leur pays et ainsi lutter contre la solitude" (Volkoff, 1992 : 28).

B. Un lieu d'hospitalité et de médiation

Il nous semble d'ailleurs important de conserver un double balancement dans la perspective d'une réflexion sur les langues étrangères en bibliothèque municipale : à la fois servir une population francophone désireuse d'apprendre ou de se perfectionner et une population allophone souhaitant à la fois apprendre la langue de son pays d'accueil et garder lien avec sa langue et sa culture d'origine. Ces deux catégories de lecteurs semblent en effet pouvoir se rejoindre sur le terrain de la variété des objets proposés par une bibliothèque, tant il est vrai qu'une langue ne se pénètre pas uniquement par sa structure mais aussi par le biais de sa musicalité, des phrases qu'elle crée et de la littérature, de la musique, des films qu'elle produit.

Cette double fonction a pour mérite de créer des situations d'interculturalité puisqu'elle est susceptible de donner lieu à des rencontres interlinguistiques par le biais de la mise en voix de plusieurs langues. Il en est ainsi à Grenoble lors des "heures du conte multilingue" qui utilisent les ressources linguistiques de la population allophone locale (mères de famille,

étudiants, enfants) et proposent systématiquement le bilinguisme de la lecture (français/langue étrangère) ou en Suisse dans les bibliothèques interculturelles qu'on peut trouver dans chaque canton (Rigaux, date non précisée). Autant d'occasions de passer les frontières, d'introduire le "trans" de transculturel ou l'inter d'interculturel" (Glasson Dechaumes, 2010 : 2) en reconnaissant la langue et la culture de l'Autre.

Finalement, la question centrale posée par l'introduction des collections en langues étrangères dans les bibliothèques publiques françaises, n'est-elle pas d'interroger le rôle culturel de l'institution et des objets qu'elle propose au sens de lieu et d'objets médiateur[s] de désir, d'imaginaire et de relations, tels que les décrit Jean Caune (Caune, 2000) en faisant nôtre la définition qu'il propose de la culture qui "se présente comme une série de médiations complexes et enchevêtrées entre l'individu et le groupe, l'imaginaire et le symbolique, le sujet et le monde. Elle oriente la perception individuelle, organise les comportements, donne un sens aux expressions subjectives et collectives en les inscrivant dans un espace et un temps vécus en commun" (J. Caune, ib.). On s'éloigne alors, et de beaucoup, des langues d'immigration et d'étude dont il est question parmi les bibliothécaires, des ouvrages simples à proposer au lectorat immigré mentionnés dans la circulaire de 1974, des ouvrages en langues étrangères devant figurer dans les bibliothèques des établissements pénitentiaires, enfin des impératifs économiques de l'offre et de la demande.

Il ne s'agit pourtant pas, comme le souligne Jean Caune, d'accepter une juxtaposition des discours et des sensibilités communautaires (Caune, ib.), risque souligné dans certains travaux d'élèves conservateurs déjà cités (Tacheau, 1998, Godonou-Dossou, 2002, Suchet, 2007) mais de participer à la construction du monde social par un ajustement sensible (Caune, ib.), en affirmant la place du langage et de la langue dans la construction du sujet et en s'efforçant de relier pratique culturelle, construction de Soi et référence partagée du monde (de Certeau cité par J. Caune, ib.). Les bibliothèques municipales pourraient alors devenir des lieux où la seule identité qui vaille soit l'identité relationnelle chère à P. Chamoiseau et à E. Glissant : "Chacun rencontrera, en Relation, ses lieux, ses langues, ses musiques, ses textes, son maître parfois, ses frères et ses cousins, un père et une mère, plein de compagnons d'errance, jumeaux en poétique et camarades en racines rhizomiques. On choisira sa terre natale, on élira ses dieux sans peut-être qu'on les adore, on s'inventera des peuples et des langues, au plus intense, dans l'errance qui oriente" (Glissant & Chamoiseau, 2009 : 53).

Alors que, comme le soulignait un élève conservateur lors d'un entretien à Grenoble¹⁰, il y a quelques années et aux dires des professionnels, le cœur du métier de bibliothécaire résidait dans le catalogage, ce sont les acquisitions qui en constituent aujourd'hui le fondement, le travail spécifique sur les collections en langues étrangères instaurerait une nouvelle légitimité, relationnelle cette fois, pour le personnel. Les professionnels seraient alors en mesure de réorienter véritablement leur regard vers les liens à créer entre les collections et les publics, entre les professionnels et les publics, entre les différents publics eux-mêmes.

3. Un "substrat commun" en voie de constitution ?

Aussi souhaitable que nous semble la constitution de collections en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises, il semblerait qu'elle ne soit rendue possible que, pour reprendre l'expression d'A.M. Bertrand, par la prise en compte d'un substrat commun constitué des trois groupes d'acteurs présidant depuis 1945 aux destinées des bibliothèques municipales : l'Etat, les collectivités territoriales et les bibliothécaires [qui] se rejoignent sur le terrain de l'intérêt général que représente l'accès à la lecture (Bertrand, 1999 : 308), comme cela a été le cas, dit-elle, pour la modernisation des bibliothèques, obtenue tant par l'amélioration de son fonctionnement que par sa plus grande accessibilité.

A. Une décision à l'origine hétérogène

Cet accord a été possible durant la période de construction des bibliothèques municipales, voire, plus récemment, dans celle du développement des TIC qui implique à la fois l'Etat (la nouvelle Direction Générale des Média et des Industries Culturelles, constituée en 2009, qui englobe le livre et la lecture et exerce le contrôle technique de l'Etat sur les bibliothèques et les médiathèques des collectivités territoriales fait de sa priorité la création d'une grande plateforme numérique nationale (Livres Hebdo, 2010 : 5), les collectivités territoriales et les professionnels parce que "la bibliothèque peut être simultanément l'objet d'investissements divers : un investissement culturel, un investissement patrimonial, un investissement urbain, un investissement en terme de modernité, d'image et de notoriété..." (Bertrand, 1999 : 308).

Par contre, il semble que la rencontre de ces trois acteurs ne se soit pas, ou pas encore, produite pour ce qui concerne l'élargissement des collections aux collections en langues étrangères. En effet, si les bibliothèques ont bien su se saisir des avancées technologiques en matière d'information et de communication (la littérature spécialisée dans son ensemble en

¹⁰ Raoul Weber, *Echanges personnels lors d'un entretien à la Bibliothèque Municipale Internationale, Grenoble, 14 octobre 2010.*

souligne abondamment les risques réels ou supposés comme les avantages), il semblerait qu'elles n'aient pas perçu, et ce depuis la naissance du mouvement de leur modernisation qu'A.M. Bertrand situe entre 1966 et 1977, une part de la transformation sociétale française ou que si elles en ont été conscientes, elles ne s'en soient pas emparées : "Qu'est-ce qu'on fait des besoins de lecture des gens qui ont un pied dans le monde musulman et un pied dans le monde républicain français et qui auront très longtemps un pied dans chaque monde ?" (Dubet, 1997 : 31-34). Cette question posée en 1997 mérite d'être élargie aujourd'hui à tous les allophones qui ont un pied dans leur langue et leur culture d'origine et un autre dans le monde républicain français et aux besoins desquels les bibliothèques françaises ne paraissent pas répondre de façon unifiée, ni en optant pour un positionnement uniforme : contribution à l'ouverture de la Ville vers l'international (Grenoble), lieu ressource pour les apprentissages linguistiques (Bibliothèque Publique d'Information), réponse aux attentes formulées ou non des populations allophones (département de la Seine Saint Denis) sont les positionnements aujourd'hui pressentis.

Comme administrativement, il n'existe pas de définition d'une bibliothèque municipale, a fortiori, ses missions ne sont pas définies. C'est donc par commodité que l'on parle des "missions" des bibliothèques municipales qui ne connaissent aucune prescription réglementaire, alors que l'on devrait plutôt évoquer leur rôle (Bertrand, 1992 : 634), il semble logique de constater l'absence d'une réponse homogène. Il n'existe pas non plus de loi sur les bibliothèques, même si, depuis 1944, les rapports se sont succédés pour en réclamer une¹¹, ni de texte de référence émanant de l'institution et validé par l'Association des Maires de France, comme le souhaite Olivier Tacheau (1998 : 56) pour fixer les critères et les choix des bibliothèques municipales françaises. Dans un tel contexte, la décision de créer des collections en langues étrangères semble relever soit d'une décision politique locale soit de la volonté d'un membre de l'équipe professionnelle, proche de la volonté militante, liée à ses ressources linguistiques ou à son histoire personnelle. On peut supposer que dans ce dernier cas, les collections risquent de ne pas être pérennes. Le manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle (IFLA, 2006) et les directives pour les bibliothèques (IFLA, 2009) qui lui sont associées, pourraient pourtant en être, pour le point de vue qui nous intéresse ici, le fondement.

¹¹ Rapport Lelièvre, rapport de 1948, La lecture publique en France, 1968, La lecture publique en France : rapport du groupe d'études, 1972, le rapport "La lecture publique en France", fin 1974-début 75, Programme général d'action, élaboration d'un projet de loi en 1979, le Rapport Vandevorde en 1981, le Rapport Yvert en 1984, le Rapport Gattégno-Varloot en 1985.

B. Les bibliothécaires devant un double risque

A cette absence de cadre intellectuel et réglementaire, dont le développement des collections en langues étrangères porte l'empreinte, semble s'ajouter, pour les bibliothécaires, la difficulté de conjuguer deux impératifs contradictoires.

Le premier se situe dans la conjonction des trois principes sur laquelle repose l'institution :

- Le premier alinéa de l'article deux de la Constitution affirme que la langue de la République est le français et nous avons montré d'une part combien la langue française était la langue de l'institution bibliothèque, d'autre part que l'institution était garante de l'intérêt de l'Etat.
- Lieu de service public, la bibliothèque est aussi la traduction institutionnelle de cet autre intérêt général qu'est l'accès à la lecture : "En promouvant la bibliothèque, le bibliothécaire est le garant de l'intérêt général, puisqu'il défend l'égalité d'accès au service public de la lecture" (Bertrand, 1999 : 172). Autrement dit, les bibliothèques reposent sur une légitimité sociale qui s'appuie sur le public desservi ou à desservir : "L'ensemble de la profession [...] s'accorde sur les finalités dernières : réalisation des idéaux de l'encyclopédisme et de la démocratisation, satisfaction de tous les intérêts, absence de discrimination quelles qu'elles soient (sociales, politiques, économiques...)" (B. Seibel, citée par A.M. Bertrand, 1999 : 152).
- Par ailleurs, la légitimité culturelle des bibliothèques repose sur les collections, dont sont garants les bibliothécaires, comme le précise la réponse du Ministre de la Culture à la question écrite n° 24470 du 11 mai 1987¹² : "Dans les bibliothèques de lecture publique placées sous l'autorité des maires, le choix de livres est de l'initiative et de la compétence des bibliothécaires professionnels" et l'on sait l'émoi qu'avait suscité en son temps les décisions prises par la municipalité d'Orange concernant la bibliothèque municipale de cette ville (Canazzi, 1997, 8-9).

Le second réside dans les caractéristiques linguistiques des publics potentiels des bibliothèques. Nous en avons montré auparavant la variété et la fréquence. Nous avons également souligné l'importance du maintien du lien à la langue et à la culture d'origine.

Les bibliothécaires se trouveraient donc, d'après nous, devant un double risque : soit enfreindre l'esprit et la lettre de la Constitution et transgresser le mythe en même temps

¹² *Journal Officiel*, Assemblée Nationale, 10 Août 1987

qu'ils répondraient à la demande du public allophone ou qu'ils la susciteraient, soit enfreindre le principe de légitimité sociale sur laquelle repose l'institution en n'y répondant pas ou en ignorant cette partie du public.

C. L'ambiguïté de la position de l'Etat

La position de l'Etat paraît être plus ambiguë comme le souligne la lettre pétition diffusée par le Réseau français de Sociolinguistique¹³ rédigée en réaction au rapport Bénisti dont il a été question précédemment: "l'Etat n'a pas vocation à réglementer les usages linguistiques au sein des espaces privés que sont les familles [...], [alors] qu' [il] incite par ailleurs au maintien et au développement de la diversité linguistique". La lettre fait ici référence à un extrait du numéro hors série du Bulletin Officiel de l'Education Nationale (n° 1 du 14 février 2002) qui encourage les enseignants à valoriser en classe les langues parlées par les élèves dont la langue maternelle n'est pas le français.

D'une part la feue Direction du Livre et de la Lecture d'ailleurs, soucieuse de respecter la décentralisation, renonce à intervenir sur le socle même de l'activité des BM (l'accessibilité, l'organisation des collections...) pour focaliser son attention sur des actions spécifiques, ponctuelles et limitées (Bertrand, 1992 : 637). L'Etat laisse donc aux collectivités territoriales, et celles-ci aux personnels en place, comme on l'a vu plus haut, la responsabilité de créer ou non des collections en langues étrangères.

De l'autre, la Délégation Générale à la Langue française et aux Langues de France, confortée dans son existence par l'article 6 du Décret n° 2009-1393 du 11 novembre 2009 relatif aux missions et à l'organisation de l'administration centrale du ministère de la culture et de la communication, si "elle oriente et coordonne les politiques publiques visant à garantir l'emploi de la langue française, à promouvoir son usage et à assurer son enrichissement, met également en œuvre conjointement avec les ministères et organisations concernés, les actions de l'Etat destinées à promouvoir le plurilinguisme, [...] et à renforcer la diversité linguistique en Europe et dans le monde." Ainsi, Bernard Cerquiglini, Délégué Général à la Langue Française et aux Langues de France de 1989 à 1993 peut-il reconnaître dans un même temps le caractère fictif du monolinguisme d'Etat "la France fut toujours, et est encore, plurilingue" (op. cité) tout comme la nécessité et la légitimité de la langue officielle érigée en mythe qui "dit le sens du monde en rassemblant une communauté"(ib). De la même façon Claire Extramania peut-elle dire de la publication *Migrations et plurilinguisme*

¹³ Devenu « Réseau francophone de sociolinguistique » en mai 2008. Pour le texte cité, voir en ligne, <http://rfs.univ-tours.fr/>.

en France, publié par la DGLFLF qu'il s'agit d'un "OVNI" : "Il réunit des contributions de chercheurs sur deux sujets que l'on trouve rarement traités ensemble. Il s'agit d'une part de la maîtrise de la langue du pays d'accueil (le français en France), un sujet politique sur lequel interviennent les pouvoirs publics dans la période récente ; d'autre part, d'un sujet largement ignoré par les pouvoirs publics, celui des pratiques et de la transmission des langues d'origine."¹⁴

Par ailleurs, le Ministère de la Culture et de la Communication a, depuis plusieurs années, amorcé une politique d'aide à la recherche sur le thème "Cultures, villes et dynamiques sociales" qui s'est traduite par un programme interministériel d'études permettant de mesurer "l'impact des évolutions sociétales sur les expressions et pratiques culturelles et ainsi [d']amorce[r] une réflexion sur les questions de la diversité et de sa prise en compte dans les politiques culturelles" (Ministère de la Culture et de la Communication, 2008-2009 : 6). A l'issue du séminaire de Royaumont des 26 et 27 octobre 2007 et pour lui donner suite, a été organisé, avec le soutien du Ministère, un groupe de travail intitulé Dialogue interculturel dans les institutions patrimoniales (musées, archives, bibliothèques) pour élaborer des axes de recherche sur ce sujet dont la question des langues fait partie : "il s'agit de voir comment la question des langues traverse ces institutions" (Elisabeth Caillet, ib. : 10). Ce groupe de travail a donné lieu à un projet de constitution du réseau "Institutions Patrimoniales et interculturalités" sous la forme d'un Groupement d'Intérêt Scientifique, constitué fin 2010, dont le préambule de la convention de création indique le cadre de travail : "sur ces questions interculturelles, les institutions patrimoniales et d'autres structures intéressées par le champ du patrimoine sont directement concernées. Cependant, les pratiques interculturelles sont, en France, mal connues, dans leurs caractéristiques et leurs effets. En particulier, comment les musées, centres d'archives, bibliothèques, les institutions culturelles en charge des patrimoines et d'autres structures, qui interviennent dans ce champ, appréhendent-ils cette complexité du monde contemporain et la prennent-ils en compte dans leurs projets ?" (Institutions Patrimoniales et Pratiques Interculturelles (IPAPIC), date non précisée). Les enjeux de langue constituent l'un des axes de travail du Groupement.

Le Ministère de la Culture et de la Communication soutient également par exemple l'association "linguo-responsable.org" devenue en juin 2009 une activité autonome,

¹⁴ Extramania, Claire, chargée de mission maîtrise du français et action éducative, Délégation Générale à la Langue française et aux Langues de France, Suite de l'entretien DGLFLF, [message électronique], Lhuillier, 22 décembre 2008, "communication personnelle".

"Diversum SAS", au sein de l'association Diversum, qui a construit depuis 2007 "des savoirs faire en matière d'observation et d'évaluation des comportements linguistiques et culturels, particulièrement en développant des méthodologies originales d'analyse de l'Internet" (L'agence de notation, 2012) et en créant un système de notation pour mesurer les comportements linguistiques des institutions et des entreprises. Son analyse prend actuellement en compte 2000 organisations, 1200 entreprises d'Europe et d'Amérique du Nord, 650 administrations nationales des pays de l'Union européenne, du Canada, des États-Unis, du Mexique et de la Suisse – et 150 organismes qui dépendent des Nations Unies ou de l'Union européenne. Les résultats de ces statistiques ne sont plus maintenant accessibles que par le biais d'un abonnement annuel.

Il s'avère ainsi que l'Etat commence à "prendre en compte", au sein du débat sur le dialogue interculturel, la question des langues en bibliothèque, même s'il n'est pas encore question qu'il la "prenne en charge" (Bertrand, 1999 : 195). L'initiative de créer des collections en langues étrangères revient aux collectivités territoriales ou aux personnels en place, la charge de leur financement incombe à celles-là.

Il semble donc que l'institution n'ait pas encore pris la mesure du principe de régulation issu de la sociologie ou qu'elle ne se soit pas encore risquée à le faire. En effet celui-ci, appliqué aux bibliothèques, ébranle le positionnement de l'institution comme celui des professionnels en place, notamment en faisant des publics des acteurs de la vie des bibliothèques. Il apparaît également que les collectivités territoriales et l'Etat ont un rôle à jouer dans la constitution de l'offre en langues étrangères au sein des bibliothèques de lecture publique par la reconnaissance ouverte du multilinguisme hexagonal.

Le panorama finalement constitué qui prend en compte le contexte linguistique de l'Hexagone, les recommandations des spécialistes et les pratiques en usage dans les bibliothèques souligne la complexité de la situation et les risques auxquels semblent confrontés l'institution et les bibliothécaires en s'engageant dans la constitution d'une offre destinée pour partie aux publics allophones du territoire.

- La connaissance en variété et en nombre des populations cibles n'apparaît pas comme satisfaisante faute de disposer d'outils statistiques officiels pertinents dans la mesure où certains se révèlent lacunaires et d'autres trop coûteux à obtenir.

De plus, l'expression "langues d'étude, langues d'immigration", sans contenu défini, qui apparaît dans le discours de certains professionnels analysant l'offre en langues étrangères, les charge de représentations contestables aux yeux des linguistes et des historiens à une époque où les démographes reconnaissent que s'accroissent les mouvements transnationaux de population, que s'estompe la différence entre pays d'émigration et pays d'immigration et que le multilinguisme hexagonal est admis. Cette distinction s'avère en outre sans utilité opérationnelle pour les bibliothécaires. Ceux qui s'engagent dans ce travail particulier s'exposent donc à un triple risque : c'est à leur intuition ou à des pratiques empiriques qu'ils se fient pour connaître les publics cibles ; ils doivent déconstruire les représentations associés à ces derniers dans la profession ; ils doivent sortir des murs de l'établissement pour rencontrer les populations concernées et leur permettre d'exprimer leurs attentes.

- L'empirisme, pourtant en voie de disparition depuis le début de la professionnalisation des pratiques bibliothéconomiques, caractérise les différentes opérations de la chaîne du document (collecte, traitement, organisation, diffusion), dont la logique est modifiée par la prise en compte du critère de la langue du document. L'intégration des collections en langues étrangères, sans place assignée dans les fonds, questionne les principes classificatoires en vigueur et vient donc brouiller l'ordonnement scientifique de l'ensemble des collections.

Les recommandations de la littérature spécialisée ne tiennent compte ni de l'état des intraductions dominées par la littérature anglo-saxonne (Abensour et al.), ni des caractéristiques de la réception liées à un lectorat géographiquement, culturellement et linguistiquement définis (Bertrand, 2001), ni de la richesse liée au multilinguisme des littératures reconnue par les linguistes (Cabrejo-Parra, 2003).

En l'absence d'état des lieux en matière d'offre en langues étrangères, seule celle destinée à l'auto-enseignement est retenue par les instances officielles alors que d'autres témoignages (Evans, 2008) montrent que les ressources en langues étrangères sont utilisées par les usagers à des fins de reconnaissance et de construction de Soi.

La participation active des usagers, sollicités par certains professionnels pour partager voire assumer certaines tâches bibliothéconomiques permet de construire une relation professionnel/public d'un type nouveau qui place le public au cœur de la bibliothèque à l'égal des professionnels au risque de faire perdre à ces derniers ce qui fondait jusqu'à présent leur légitimité.

- Le rôle et la place reconnus aux populations allophones dans certains des établissements proposant cette offre singulière font s'éloigner ces derniers du principe d'intégration dans la langue et la culture françaises sur lequel est basé le positionnement de l'institution, à la différence de l'institution scolaire qui a su faire une place aux langues et aux cultures d'origine dans son enseignement. Le principe de régulation aujourd'hui utilisé par la sociologie leur est plus proche.

Basée sur la promotion de la diversité linguistique (Unesco, 2001 et Conseil européen sur le multilinguisme, 2008), la fonction médiatrice de l'institution sort de son cadre traditionnel et oscille entre une soumission à une logique économique de l'offre et de la demande en promouvant l'anglais et une réponse aux attentes exprimées ou latentes des populations allophones du territoire hexagonal. Sans verser dans le communautarisme, les bibliothécaires s'engageant dans ce travail s'efforcent de relier pratique culturelle, construction de Soi et référence partagée du monde en affirmant la place du langage et de la langue dans la construction du sujet. La légitimité des professionnels, basée jusque là sur la connaissance experte des collections peut s'ancrer, dans le champ à l'étude ici, dans l'exercice de la médiation.

Alors que l'action concertée des bibliothécaires, des collectivités territoriales et de l'Etat s'est avérée fructueuse lors de la modernisation des bibliothèques entre 1966 et 1977 et aujourd'hui dans l'installation d'une offre numérique dans les établissements, elle n'existe pas, ou pas encore, dans le développement d'une offre en langues étrangères. Si certaines prises de position (Rapport Bénisti, 2004) s'opposent aux actions menées par les services de l'Etat (DGLFLF) et peuvent rendre ambiguë la position de ce dernier, les bibliothécaires, auxquels revient l'initiative du choix des

livres par délégation de la collectivité territoriale (Ministère de la Culture, 1987) se heurtent à deux impératifs contradictoires fondamentaux : soit transgresser l'esprit de la Constitution, qui affirme que la langue de la République est le français, en même temps qu'ils satisferaient les attentes du public allophone, soit enfreindre le principe d'égalité d'accès à la lecture sur lequel repose l'institution en n'y répondant pas. Publics, professionnels des bibliothèques, collectivités territoriales et Etat ont donc partie liée dans la question des langues étrangères dans les bibliothèques françaises métropolitaines.

Associés aux interrogations de l'institution sur la baisse du nombre de ses usagers et sa moindre fréquentation comme au développement du multilinguisme lié à l'augmentation des mouvements internationaux de population, les transformations décrites et les risques encourus par les professionnels, inhérents à l'introduction des langues étrangères dans les bibliothèques municipales métropolitaines nous ont conduite à poser les hypothèses qui suivent.

DES HYPOTHESES
INSCRITES DANS LES
SCIENCES DE
L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION, UNE
DOUBLE METHODOLOGIE

Les hypothèses posées s'ancrent à la fois dans le contexte complexe précédemment décrit et dans les Sciences de l'Information et de la Communication, dans la mesure où en sont issus les notions de public, en tant que destinataire de l'offre proposée en bibliothèque, et d'information, puisque l'établissement bibliothèque est l'un des lieux de sa collecte, de son traitement et de sa diffusion et que le fondement de l'institution repose sur le principe de l'égalité d'accès à ces informations. C'est au prisme de la présence des langues étrangères dans les bibliothèques publiques métropolitaines que nous interrogeons ces notions et posons nos hypothèses.

Malgré la rareté de la prise en compte des publics par les collectivités locales, soulignée par I. Pailliant (2002), les bibliothèques ont appris de la sociologie de l'information à segmenter leurs publics. Alors que les études quantitatives les concernant se sont multipliées mais que les enquêtes qualitatives, qui pourraient permettre aux publics cibles de s'exprimer, sont plus rares (Burke : 2009), les populations allophones résidant dans l'Hexagone et auxquelles est destinée pour partie l'offre en langues étrangères ne feraient pas ou que peu l'objet de ce types d'étude ou seraient considérées par les bibliothécaires sous l'angle d'une segmentation contestable.

Les collections en langues étrangères présentes dans les bibliothèques de lecture publique n'obéiraient pas à un modèle type mais balanceraient entre une offre purement didactique et une offre plus complexe qui prendrait ses distances d'avec les rares recommandations proposées dans la littérature spécialisée. Les ressources et les outils traditionnellement utilisés par les professionnels des bibliothèques seraient inopérants tant pour la constitution que pour le maintien en vie de ces collections spécifiques.

L'introduction d'une offre en langues étrangères dans les bibliothèques placerait la fonction médiatrice au cœur de l'exercice professionnel des bibliothécaires qui s'affranchiraient du "dogme" du monolinguisme d'Etat et redéfiniraient la fonction intégrative de l'institution, non sans hésiter entre une médiation d'ordre économique et une médiation d'ordre sociétal. L'origine de cette offre spécifique serait variée, orienterait le positionnement des établissements la proposant et ne témoignerait pas d'une action concertée entre les professionnels, les collectivités territoriales et l'Etat pourtant nécessaire aux évolutions de l'institution.

Le manque d'informations concernant le nombre de bibliothèques concernées, le volume et la nature des collections en question, nous font opter dans un premier temps pour une

méthode quantitative d'enquête. Le recueil des pratiques et des représentations des professionnels travaillant dans les établissements en question nous fait choisir dans un deuxième temps une étude qualitative réalisée par des entretiens en face à face dans des établissements sélectionnés à partir de l'enquête quantitative. D'autres entretiens qualitatifs plus légers, menés auprès de non usagers allophones et d'élus en charge de ces équipements viennent compléter le dispositif. Le choix du mode de recueil et d'exploitation des données a été guidé par la nature des enquêtes menées et des informations recueillies. La dispersion géographique des bibliothèques visées par l'étude quantitative et la masse attendue d'informations à traiter comme leur nature hétérogène nous ont conduite à opter pour un outil de communication à distance (la messagerie électronique) et un tableur (Excel). Les entretiens avec les professionnels ont été intégralement enregistrés et retranscrits, puis analysés selon la méthode de l'analyse de contenu (Bardin, 2007). Les entretiens réalisés auprès des non usagers et des élus, plus brefs et en nombre plus restreint ont été recueillis sous forme de notes prises lors de leur déroulement.

Ce sont ces hypothèses, le dispositif d'enquête, le recueil et l'exploitation des données que nous allons décrire maintenant.

DES HYPOTHESES LIEES A UN CONTEXTE COMPLEXE ET INSCRITES DANS LES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Placés dans le champ des langues étrangères en bibliothèque, trois axes orientent nos hypothèses : celui des publics, celui des collections et des pratiques bibliothéconomiques, celui du positionnement des professionnels et de l'institution.

Alors que l'IFLA situe l'origine de son attention aux publics allophones dès l'après guerre et officialise la "Section on Library Services to Multicultural Populations" en 1984, les bibliothèques de lecture publique métropolitaines ne les prendraient pas ou que peu en considération encore aujourd'hui.

Les données du marché éditorial hexagonal comme les pratiques professionnelles d'acquisition, de traitement et de mise en place des documents en langues étrangères rendraient inopérantes les rares recommandations de la littérature spécialisée. Les outils d'évaluation habituellement utilisés seraient également inadaptés.

Le positionnement des professionnels et celui de l'institution seraient modifiés : d'experts des collections, les premiers deviendraient des spécialistes en Relation (Glissant & Chamoiseau : 2009) en hésitant pourtant entre une médiation à visée économique et une médiation à visée sociétale ; l'institution s'éloignerait de sa fonction intégrative et opérerait pour un positionnement basé sur le principe de régulation (Schnapper : 2007) sous l'impulsion locale soit de ses personnels soit de sa tutelle territoriale, alors que le rôle de l'Etat resterait encore ambigu.

1. Connaissance quantitative et qualitative des publics allophones

Les bibliothèques des Etats-Unis, remarque S. Burke (2009), ont, depuis les années 1930, engagé de nombreuses études pour connaître le profil de leurs utilisateurs comme de ceux qui ne le sont pas. Une cinquantaine est recensée depuis cette date. En cherchant à connaître ses usagers mais aussi les publics qui ne la fréquentent pas, l'institution se nourrit à la sociologie de l'information qui note que le besoin d'être conscients de la diversité des usagers et usagers potentiels pour lesquels ils fournissent des produits et des services est essentiel pour les fournisseurs de services publics (S. Edwards et A. Hall, cités par Poissenot

et Ranjard, 2005 : 16). Certains établissements ont d'ailleurs en France mené des enquêtes de fréquentation les concernant (Chatelet et al., 2006).

Si les publics sont un caractère secondaire de l'ensemble des activités municipales françaises comme le note I. Paillart (2002) en soulignant combien "la satisfaction du public ou la recherche d'un lien plus étroit entre des goûts, des préférences et une offre, par exemple culturelle" sont rarement pris en compte par les collectivités locales, les bibliothèques ont appris à segmenter leurs publics et s'essaient à adapter leur offre aux attentes des différentes catégories identifiées. Encore ne s'agit-il toujours pour l'institution que d'aller vers les publics selon l'expression de S. Mercier citée par C. Oggioni (2009), sur le modèle de la théorie de Shannon et le schéma de Weaver. Le contexte de réception du message et le feed-back (Wiener) des destinataires des messages ne semblent pas pris en compte. Pourtant S. Burke remarque que des études qualitatives viendraient utilement compléter les précédentes, uniquement quantitatives. Elles permettraient, suggère-t-elle, aux personnes visées par cette offre d'exprimer elles-mêmes les attentes qu'une bibliothèque pourrait satisfaire, de nommer les obstacles qu'elles rencontrent à les fréquenter et d'expliquer leurs perceptions de l'établissement (ib. 83). L'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) situe, quant à elle, l'origine de son attention aux publics allophones dans les années 1950 lorsque les mouvements de population liés au deuxième conflit mondial et à ses conséquences socio-politiques ont entraîné les bibliothèques à vouloir participer au processus d'assimilation des populations expatriées (Zielinska, 2001). Dans les années 1970 la Bibliothèque Nationale du Canada est chargée par l'IFLA de prendre en compte les attentes des populations allophones de ce pays et de créer un service spécifique pour y répondre (Zielinska, ib.) et la "Section on Library Services to Multicultural Populations" est officialisée en 1984 au sein de l'IFLA. Or il apparaît que les publics destinataires de l'offre en langues étrangères proposées par les bibliothèques françaises de lecture publique soient pour partie méconnus voire ignorés.

Envisagées sous l'angle des publics auxquels est destinée l'offre en langues étrangères des bibliothèques, nos hypothèses sont les suivantes :

- La tendance amorcée dès les années 1980 de vouloir diversifier les publics des bibliothèques ne prendrait pas ou que peu en compte la diversité linguistique de la population française, à la fois sur le plan qualitatif (quelles langues prendre en considération ?) et quantitatif (quel nombre de locuteurs ?), tant en ce qui concerne les usagers des bibliothèques que leurs usagers potentiels faute d'outils disponibles,

tels que des ressources administratives ou des enquêtes ad hoc, ou accessibles aux ressources financières des établissements (exploitation locale des données du recensement de 1999). C'est à la pratique ou à la sensibilité spécifique de l'équipe professionnelle que reviendrait sinon l'estimation quantitative du moins l'estimation qualitative des populations allophones ou plurilingues qui sembleraient ne pas exprimer d'attentes particulières.

- L'expression "langues d'étude, langues d'immigration", reprise dans la littérature spécialisée semblerait organiser une segmentation des publics cibles, sans qu'on apprécie véritablement sa portée symbolique ni ne connaisse réellement son utilité opérationnelle ni précisément ce que recouvre l'une ou l'autre de ces catégories

2. Collections et pratiques bibliothéconomiques

Lieu de collecte et d'offre de documents et de services, la bibliothèque est bien un lieu ressource d'informations proposées sous différentes formes : imprimée ou numérique, textuelle ou iconographique (Polity, 2001). La collecte met en œuvre des stratégies et des processus de recherche d'informations et l'offre en implique le traitement, par l'analyse bibliographique et son contrôle, de même que le recours à des outils informatiques adaptés pour ce faire. L'offre requiert également de penser en terme d'organisation de ces informations, analogiques comme numériques, et la bibliothèque s'est approprié les technologies de l'information pour proposer l'accès à et l'usage de ces informations (interrogation à distance des catalogues par exemple qui permettent la constitution de bibliographies) ou de nouveaux services sur place ou à distance. La question de savoir si ces technologies ont fait gagner aux bibliothèques de nouveaux publics relève de celles que se posent les SIC dans le champ du déterminisme technique, comme le note I. Pailliat à propos des collectivités territoriales (ib.). En effet, certains établissements semblent se passer fort bien de ces outils encore récents dans le monde des bibliothèques et privilégient alors la communication sous sa forme interactionnelle (Polity, 2001) entre le personnel des bibliothèques et les usagers.

Dans le champ de l'information, envisagée sous les angles de sa collecte, de son traitement et des outils utilisés pour ce faire, la présence des langues étrangères en bibliothèque nous conduit à poser les hypothèses suivantes :

- Il n'existerait pas de modèle type de collections en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises qui oscilleraient entre une offre de type laboratoire de langues (méthodes de langues, didacticiels) et une offre plus complexe combinant celle-ci et des collections d'objets permettant d'engager l'imaginaire (fictions sonores ou écrites, films, musique)
- Les rares préconisations trouvées sur cette question dans la littérature spécialisée ne résisteraient pas à l'analyse objective des données du marché éditorial, qu'il s'agisse de documents imprimés, de films ou de musique que caractérise la surreprésentation de la production anglophone ou de la langue anglaise, ni aux pratiques des bibliothécaires travaillant sur ces fonds spécifiques pour ce qui concerne leur traitement, leur classification et leur mise en place.
- Les ressources et les outils permettant traditionnellement aux professionnels de constituer les collections et de les faire vivre seraient quasi inopérants pour les collections en langues étrangères, soit parce qu'ils ne conduisent pas à une évaluation précise de la vie de ces collections, ni ne permettent leur évolution. L'empirisme semblerait être la règle.

3. Le positionnement des professionnels et de l'institution

Les bibliothèques nord américaines proposent des collections et services destinés à l'apprentissage de la langue du pays d'accueil, mais les offre également dans les langues d'origine de leurs usagers : "Provide an effective, balanced, and substantial collection for each ethnic, cultural or linguistic group in the community. Purchase materials in the languages, dialects, etc. of the groups served" (RUSQ, 2008). La politique de l'institution se base sur la notion d'égalité de services à proposer à leurs usagers quelles qu'en soient les spécificités ethniques, culturelles ou linguistiques et les bibliothèques intègrent ces services multilingues à leur politique générale, sans les considérer comme spécifiques : "It is the responsibility of libraries to provide an equitable level of service to all members of their communities regardless of ethnic, cultural, or linguistic background. Providing library materials for ethnic, cultural and linguistic groups should not be seen as an "additional" or "extra" service, but as an integral part of every library's services. Libraries should establish goals, objectives, and policies that integrate multilingual services into their overall work plan (ib.)

B. Calenge souligne, lui, combien les bibliothèques restent hésitantes, en France, devant les objectifs assignés aux collections en langues étrangères (Calenge, 1994 : 294), balançant entre l'encouragement d'une assimilation de la population visée, le respect de sa différence ou la défense de la francophonie. H. Bouquin-Keller note, quant à elle, que "les bibliothécaires français, dans leur grande majorité, respectent le principe de l'intégration dans la francophonie et dans la culture française des lecteurs d'origine étrangère" (Bouquin-Keller, 2003 : 34) et les travaux de Livre 2010 (Ministère de la Culture et de la Communication, 2006 : 28) ne retiennent dans le compte-rendu des tables rondes que les actions menées, dans les bibliothèques françaises, en faveur de l'apprentissage du français. L'institution se positionne donc comme médiatrice de l'apprentissage du français en vue de l'intégration linguistique et culturelle et fait sien cet enjeu sociétal.

D'une façon plus générale, les bibliothèques ont effectivement mis en place des opérations de médiation culturelle pour rapprocher l'offre qu'elles proposent des publics auxquels elle est destinée et les personnels des bibliothèques – bibliothécaires ou spécialistes de la médiation – en sont le plus souvent les acteurs. Elles semblent maintenant vouloir les construire en modifiant la place et le rôle reconnus jusque là aux usagers qui deviennent acteurs. C'est du moins ce que l'apparition des outils du Web 2.0 sur les sites portail des bibliothèques qui sollicitent la réaction des blogueurs paraît laisser voir et ce que proposent les travaux récents de certains élèves conservateurs (Sandoz, 2011), dessinant ce faisant de nouveaux contours au métier de bibliothécaire. Le caractère plutôt mécaniste ou instrumental (Grosjean, 2004) de ces propositions dont certaines se basent sur la notion de servuction (Sandoz, 2011) reprise du marketing de service, paraissent pourtant faire l'impasse sur la relation intersubjective (Caune, 2000) à l'œuvre dans la médiation culturelle.

La présence des langues étrangères en bibliothèque, celle-ci considérée sous l'angle de son rôle et de son positionnement, comme sous celui des actions de médiation qu'elle met en place, nous conduit à poser les hypothèses suivantes :

- En tentant de cerner la façon dont les bibliothèques s'affranchissent ou non du "dogme" du monolinguisme d'Etat, pour répondre à leur mission d' "égalité d'accès au service public de la lecture", celle dont elles perçoivent ou non l'intérêt grandissant de l'Etat pour le plurilinguisme et celle dont elles s'éloignent ou non de la fonction intégrative reconnue jusqu'à présent à l'institution, nous souhaitons vérifier si l'expertise de la profession, hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, pourrait se situer au coeur de la relation entre les collections et les publics, ici allophones, tout comme

entre les professionnels et ces publics et entre les publics eux-mêmes. Ceci impliquerait une redistribution des places respectives des uns et des autres et modifierait ainsi le paradigme sur lequel repose jusqu'à présent le rôle de médiateurs culturels des personnels.

- Dans le champ du multilinguisme, les bibliothèques se soumettraient-elles à la loi de l'offre et de la demande, autrement dit, privilégieraient-elles essentiellement, en matière de langues étrangères, la langue anglaise et les produits culturels qu'elle crée ou répondraient-elles à la diversité des langues de la population qu'elles desservent, suivant en cela les recommandations de leur institution représentative internationale, l' IFLA, et/ou à leur besoin d'apprentissages linguistiques.
- L'origine des collections en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises serait hétérogène et relèverait soit du fait du personnel soit de celui de la tutelle. De la même façon, la diversité caractériserait les objectifs spécifiquement poursuivis par la création de ces collections particulières. Contribution à l'ouverture de la Ville vers l'international, lieu ressource pour les apprentissages linguistiques, prise en compte des attentes formulées ou non des populations allophones sont les positionnements pressentis, à vérifier et éventuellement à élargir.
- Les conditions favorables à l'émergence d'un éventuel "substrat commun" entre les personnels, les collectivités territoriales et l'Etat, nécessaire au développement de ces collections spécifiques au sein de l'institution et à leur pérennité, seraient-elles en cours d'élaboration ?

La vérification de ces hypothèses implique d'avoir recours à deux méthodologies d'enquête. Dans un premier temps et faute de disposer d'un état des lieux du nombre des bibliothèques concernées par une offre en langues étrangères comme du volume et de la valeur de ces collections et services spécifiques, une opération de recensement nous semble indispensable pour comprendre ce que parler des langues étrangères en bibliothèque veut dire. Le nombre d'établissements à atteindre et la masse supposée des informations à collecter et à traiter nous conduisent à opter pour une étude quantitative.

Dans un deuxième temps et parce que les hypothèses posées concernent les pratiques et les représentations des bibliothécaires, nous privilégions une étude qualitative basée sur des entretiens en face à face. Nous avons également retenu ce type d'enquête pour recueillir les attentes de non usagers et les opinions des élus. Ce sont la mise en place, le recueil et l'exploitation des données de ces enquêtes que nous allons maintenant présenter.

UNE DOUBLE METHODOLOGIE D'ENQUETE

L'état lacunaire des données dont nous disposions sur les collections en langues étrangères dans les bibliothèques métropolitaines de même que les hypothèses posées, qui concernent en premier lieu la connaissance, par les professionnels, des publics visés par ces fonds spécifiques, en second lieu les pratiques bibliothéconomiques à l'œuvre, enfin les rôles et des places jusque-là assignées à chacun des acteurs identifiés ici, nous ont fait opter pour une étude de terrain en trois temps.

Une étude quantitative

Il n'existe, à notre connaissance, aucun recensement des bibliothèques municipales françaises travaillant sur les langues étrangères. Nous assignons au recensement l'objectif premier de dresser un état des lieux en établissant une mesure du nombre de ces bibliothèques et d'évaluer le volume, la valeur et la nature – en termes de langues et de documents présents – de ces collections. Jusqu'à présent en effet, notre pratique professionnelle nous fait supposer les premières peu nombreuses, les secondes de faible importance. Il doit également nous permettre de sélectionner les établissements où conduire l'étude qualitative que nous souhaitons mener.

Une étude qualitative

Nous considérons ces entretiens comme un moyen d'affiner la description de l'offre en langues étrangères si besoin est et de mettre en évidence les comportements et les systèmes de représentations des bibliothécaires par rapport aux publics concernés par ces collections spécifiques, les pratiques professionnelles en usage et les modifications engendrées par ce travail particulier, qu'elles concernent les professionnels ou les publics d'une part, l'institution ou la tutelle dont elle dépend d'autre part et les liens que les uns entretiennent avec les autres.

Deux autres séries d'entretiens, plus légers, ont complété le dispositif d'enquête.

Nous n'avons pas trouvé trace d'étude portant sur les attentes des publics visés par les collections en langues étrangères. Il nous a donc semblé pertinent, dans le cadre de ce travail de recherche, d'aller sur le terrain pour vérifier si ces publics pouvaient les exprimer lorsque l'occasion leur en était donnée. Pour des raisons pratiques de faisabilité, nous avons privilégié la ville de Grenoble comme terrain pour cette enquête.

Enfin notre expérience professionnelle à Grenoble, où le projet et la réalisation de la bibliothèque internationale ont été de l'initiative du Maire de Grenoble et du Recteur de l'Académie, nous conduisait à penser que la tutelle municipale avait un rôle à jouer dans la création des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques de lecture publique. Notre intention était donc de mener des entretiens avec le(s) élu(s) des municipalités où étaient programmés ceux à conduire dans les bibliothèques retenues. La difficulté à obtenir des rendez-vous aux mêmes dates – nous ne pouvions les décaler faute de temps disponible – nous a fait opter pour un seul entretien avec Monsieur le Maire de Grenoble qui nous a orientée vers son adjointe à la culture.

1. Recensement des bibliothèques municipales du territoire métropolitain dont tout ou partie des collections est constitué de documents et/ou de services en langues étrangères :

L'analyse des différents outils disponibles, le *Catalogue Collectif de France* (CCfr, date non précisée) ou les catalogues en ligne des bibliothèques pour conduire ce recensement à visée exhaustive ne nous a pas permis de les utiliser :

- Même s'il est opératoire, le recours au *Catalogue Collectif de France* s'avère très lacunaire. En effet, il repose sur des déclarations volontaires des établissements. Ainsi une tentative de traçage des bibliothèques possédant des collections en anglais par la requête "anglais" et "Bibliothèque médiathèque municipale ou intercommunale" donne 16 résultats seulement, dont 14 sont pertinents au regard de notre travail.

Nous précisons également que seule l'interrogation par les établissements, et non par les collections rend compte de la diversité linguistique de celles-ci, même si, comme nous le précise V. Mullon du nouveau *Répertoire National des Bibliothèques et des Fonds Documentaires* (RNBFD) "dans la nouvelle structure du RNBFD, la langue des documents est un critère d'interrogation pour les fonds, mais pas pour les bibliothèques."¹⁵. Une requête utilisant la recherche guidée par sujet "810 littérature américaine" et le filtre langue "anglais" ne donne que 4 résultats dont un seul (la Médiathèque Eugène Delacroix. à Saint-Maurice dans le Val-de-Marne) se révèle pertinent dans le cadre de notre travail.

¹⁵ Véronique Mullon, message électronique, Lhuillier, 4 novembre 2010, "communication personnelle".

- L'interrogation systématique des catalogues en ligne ne peut pas être retenue : outre le temps nécessaire à cette tâche, les systèmes de recherche intégrés accessibles à une interrogation non professionnelle ne permettent en effet souvent pas d'utiliser une équation de recherche assez fine pour distinguer la traduction de la langue originale ni ne rendent souvent possible l'interrogation par le critère "langue du document".
- La contribution des structures de formation à destination des professionnels des bibliothèques dont l'offre proposerait des sessions de formation destinées à l'accueil des publics étrangers, à l'anglais bibliothéconomique, aux collections en langues étrangères (Médiat Rhône-Alpes, Mediadix...) a été un temps envisagée : les bibliothèques ayant participé à ces actions de formation pourraient être prises en considération. Cet outil a finalement été abandonné devant le caractère parcimonieux de ce type de formations et l'exclusivité de la langue prise en compte.
- Le recours aux fichiers clients des librairies spécialisées en langues étrangères pour connaître leurs clients bibliothèques est finalement le mode le plus opératoire et celui que nous retenons, même s'il repose sur la bienveillance des fournisseurs à notre égard et malgré le faible nombre de réponses obtenues à notre requête. En effet, seules deux des librairies contactées, le Comptoir International du Livre (CIL) situé à Lyon et la librairie Le Phoenix à Paris ont répondu à notre sollicitation mais la richesse et la nature des informations, transmises surtout par le CIL correspondaient à nos besoins : sous la forme d'un fichier numérique, nous disposons de 300 contacts des bibliothèques ayant commandé des livres en langues étrangères chez ce fournisseur depuis 2000 ; sous la forme d'un fichier papier, nous avons accès à 900 noms et adresses postales des bibliothèques ayant commandé ce type de livres au moins une fois depuis 1990.

Le nombre important de personnes visées et la masse estimée d'informations à traiter nous ont conduit à confier cette première partie du travail de terrain, après accord de notre directeur de thèse et d'Evelyne Mounier, maître de conférences, à deux d'étudiantes de Master 2, Pauline Roland et Leslie Thérond (UFR Sciences Humaines du Département de Sociologie de l'Université Pierre Mendès France Grenoble 2), au dernier trimestre de l'année 2011. Nous la jugions en effet indispensable pour dresser un état des lieux et poursuivre notre travail de recherche.

Cette partie du travail nous a obligée, par les questionnements soulevés lors de rencontres avec notre directeur de thèse, Evelyne Mounier, les deux étudiantes en charge du projet et leur référent, Talal Zouhri, à définir précisément le champ du recensement et a enrichi celui-ci : ont été incluses des questions portant sur les outils de communication utilisés, le public visé, les ressources humaines affectées à ces fonds de même que la localisation des bibliothèques ayant répondu. La dispersion géographique de ces établissements pouvait en effet permettre de vérifier une éventuelle surreprésentation de ceux situés dans les zones frontalières de l'Hexagone et constituer la première étape d'opérations de mutualisation des expériences et des pratiques entre établissements voisins.

A. Définition du champ du recensement

Le territoire géographique

Nous circonscrivons notre étude au territoire métropolitain, considérant que les bibliothèques qui sont implantées dans les Collectivités d'Outre-Mer (COM), et notamment en Polynésie Française, sont susceptibles de relever de situations tout à fait singulières, tant la question des langues fait débat dans la vie des institutions de ces territoires (Conseil d'Etat, 2006 ; 2007) et que l'éloignement géographique de celles situées dans les Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM) rendrait inefficace la méthodologie d'enquête utilisée.

Les langues étrangères considérées

Nous comprenons par "langues étrangères", toutes les langues autres que le français, mais y compris le français langue étrangère ou français langue seconde (FLE, FLS) en faisant exclusion des langues régionales au sens de la définition proposée par la DGLFLF¹⁶, inspirée du rapport Cerquiglini de 1999, qui diffère de celle que propose la Charte européenne. Cette dernière n'inclut en effet dans les langues minoritaires ou régionales ni les dialectes de la (des) langue(s) officielle(s) de l'État ni les langues des migrants (Charte européenne des langues régionales ou minoritaires, 1992). Nous comptons donc également, parmi les langues concernées par notre travail, celles que la DGLFLF appelle "langues non territoriales"

¹⁶ Délégation Générale à la Langue Française et aux Langues de France.

On entend par langues de France les langues régionales ou minoritaires parlées traditionnellement par des citoyens français sur le territoire de la République, et qui ne sont langue officielle d'aucun État.

France métropolitaine, langues régionales : alsacien, basque, breton, catalan, corse, flamand occidental, francique mosellan, francoprovençal, langues d'oïl (franc-comtois, wallon, champenois, picard, normand, gallo, poitevin-saintongeais [dans ses deux variétés : poitevin et saintongeais], lorrain, bourguignon-morvandiau), parlers d'oc ou occitan (gascon, languedocien, provençal, auvergnat, limousin, vivaro-alpin).

Langues non-territoriales : arabe dialectal, arménien occidental, berbère, judéo-espagnol, romani, yiddish.

à savoir l'arabe dialectal, l'arménien occidental, le berbère, le judéo-espagnol, le romani et le yiddish.

La notion de document

Nous entendons par "documents", tous ceux qu'il est possible de trouver en bibliothèques municipales : imprimés (monographies et périodiques), livres audio, CDS ou cassettes audios, DVDS ou cassettes vidéos, jeux, logiciels, didacticiels, dès lors qu'ils sont, totalement ou partiellement en langues étrangères. Nous leur adjoignons, dans la mesure où ils étoffent l'offre actuelle des bibliothèques, les services qui permettent aux usagers, sur place ou à distance, de disposer de documents ou de catalogues plurilingues, d'écouter des documents sonores, de visionner des documents vidéos, d'accéder à des ressources en ligne ou à des chaînes de télévisions étrangères dès lors qu'ils sont disponibles dans une autre langue que le français. Nous en excluons tous les fonds patrimoniaux, c'est-à-dire les documents anciens, rares ou précieux (*Charte des bibliothèques*, Conseil Supérieur des Bibliothèques, 1991, article 8) puisqu'ils ne font pas partie des fonds courants des bibliothèques municipales et concernent d'abord un public de chercheurs. Nous sortons également du cadre de notre enquête les fonds qui ne seraient plus alimentés depuis 2005 (date d'édition ou date d'achat), considérés par nous comme des fonds "morts". Cette antériorité de cinq ans par rapport à l'époque où est réalisée l'étude peut sembler arbitraire. Pour ce qui concerne la date d'édition, le critère temporel traduit la constante tension du travail des bibliothécaires pris entre des contraintes spatiales et leur souhait d'offrir régulièrement à leurs usagers une sélection de l'actualité éditoriale. Il est issu de notre propre pratique professionnelle lors des opérations de "désherbage" des collections qui double alors ce critère temporel d'une analyse statistique du nombre des prêts et de la prise en compte de l'état physique de chaque document, critères impossibles à retenir ici. De façon plus large, un fonds qui n'est plus alimenté depuis cinq ans témoigne, d'après nous, d'un désinvestissement de l'établissement dans cette partie des collections.

Malgré tout, nous considérons jusqu'à présent, que seule la présence de documents imprimés (monographies et périodiques) et/ou de méthodes de langues peut être indicative de la volonté d'un établissement de servir d'une part des publics allophones désirant garder lien avec leur langue d'origine ou apprendre la français, de l'autre des publics francophones désireux d'apprendre une langue étrangère ou de l'entretenir. De notre point de vue, les autres types de documents (sonores et vidéos) n'apparaissent pas comme discriminants puisque, pour les premiers leur contenu, pour les seconds les possibilités de sous-titrage ou

de doublage sont susceptibles d'attirer des usagers uniquement francophones. C'est pourquoi nous ne les avons pas inclus dans le questionnaire. Nous estimons également que les services décrits auparavant ne sont pas non plus discriminants mais viennent de surcroît pour témoigner de la volonté d'un établissement de servir les publics qui nous intéressent.

B. Les bibliothèques cibles

Le *Répertoire des bibliothèques*, mis en ligne par le Ministère de la Culture et de la Communication recense 4 000 bibliothèques publiques françaises ou assimilées, en donne, pour chacune, l'adresse de messagerie électronique et celle du site et indique le nombre de chaque type d'établissements appartenant à cette catégorie. Nous considérons ces informations comme opérationnelles pour déterminer le nombre théorique des bibliothèques cibles de notre enquête. Parmi celles-ci, nous décidons de retenir : 54 bibliothèques Municipales Classées (BMC) que nous incluons - sans prendre en compte leurs fonds patrimoniaux au sens où l'entend l'article 8 de la *Charte des Bibliothèques* et pour les raisons déjà signalées - dans le recensement dans la mesure où l'une des trois caractéristiques auxquelles doit répondre une BMC est de "desservir une population importante"¹⁷, 6 Bibliothèques Municipales à Vocation Régionale (BMVR), puisque les critères¹⁸ (Assemblée Nationale, 1992, article 4) qui les ont rendues éligibles ne sont pas en opposition avec les nôtres, 230 bibliothèques intercommunales, 56 des 64 bibliothèques parisiennes, à l'exclusion les bibliothèques spécialisées. Nous ne retenons aucune des 4 bibliothèques de "statut particulier" dans le Répertoire : la Bibliothèque Publique d'Information (BPI), qui ne pratique pas le prêt, la Bibliothèque Nationale de France, celle de la Cité des Sciences et de l'Industrie, celle de La Joie par les Livres en raison de cette particularité même et pour l'une d'entre elles en raison de sa spécialité (littérature de jeunesse), en reconnaissant toutefois à la BPI un rôle qui a pu être novateur en matières de langues étrangères, ce qui nous fera, parfois, faire référence à cet établissement.

Le *Répertoire des Bibliothèques* signale enfin 97 Bibliothèques Départementales de Prêt (BDP) que nous ne prenons pas en compte, considérant que, s'adressant essentiellement aux

¹⁷ Aix-en-Provence, Albi, Amiens, Angers, Autun, Avignon, Besançon, Bordeaux, Boulogne-sur-Mer, Brest, Bourges, Caen, Cambrai, Carpentras, Châlons-en-Champagne, Chalon-sur-Saône, Chambéry, Clermont-Ferrand, Colmar, Compiègne, Douai, Dijon, Dole, Douai, Grenoble, La Rochelle, Le Havre, Lille, Lyon, Le Mans, Limoges, Marseille, Metz, Montpellier, Moulins, Mulhouse, Nancy, Nantes, Nice, Nîmes, Orléans, Pau, Périgueux, Poitiers, Reims, Rennes, Roubaix, Rouen, Saint-Étienne, Toulouse, Tours, Troyes, Valence, Valenciennes, Versailles

¹⁸ Loi n° 92-651 du 13 juillet 1992 relative à l'action des collectivités locales en faveur de la lecture publique et des salles de spectacle cinématographique [archive] : " Une bibliothèque municipale à vocation régionale est un établissement situé sur le territoire d'une commune ou d'un groupement de communes d'au moins 100 000 habitants ou chef-lieu d'une région, et répond notamment à des conditions de surface, d'importance du fonds et de diversité de supports documentaires, d'aptitude à la mise en réseau et d'utilisation de moyens modernes de communication fixées par décret en Conseil d'Etat.

bibliothèques municipales et non pas directement aux publics, il est justifié de les sortir du cadre de notre étude. Nous rappelons que nous ne tenons pas compte non plus, pour les raisons précédemment décrites, des bibliothèques des Département et Régions d'Outre-Mer comme celles des Collectivités d'Outre-Mer (101 bibliothèques d'après le *Répertoire des Bibliothèques*).

Le nombre théorique des bibliothèques cibles s'élève ainsi à 3 992 établissements, parmi lesquels nous souhaitons déterminer ceux qui proposent une offre en langues étrangères.

Le Comptoir International du Livre estime à "1 200 bibliothèques minimum"¹⁹ le nombre de bibliothèques disposant de ces fonds, soit 30 % des 3 992 établissements initialement ciblés. Il évalue par ailleurs à 960 le nombre de ses établissements clients. Or une première analyse des données du fichier clients de ce fournisseur nous a permis de constater que 75 % des bibliothèques clientes (soit 720 établissements) sont implantées dans des communes de plus de 10 000 ha, les 25 % restant (soit 240 bibliothèques) dans celles de moins de 10 000 ha.

Au regard des 874 établissements situés dans les communes de plus de 10 000 habitants signalés par le Répertoire, nous considérons qu'un recensement concentré sur les 720 bibliothèques clientes situées dans les villes de cette importance est recevable et qu'il est justifié de ne pas prendre en compte les 240 bibliothèques clientes situées dans les agglomérations de moins de 10 000 habitants qui ne représentent que 8 % des 3 126 établissements implantés dans des villes de cette importance d'après le *Répertoire des bibliothèques*.

Au final, notre recensement a donc porté sur 720 établissements, soit 82,3 % des bibliothèques situées dans les villes de plus de 10 000 habitants.

Pourtant, un examen systématique des bibliothèques clientes de ces fournisseurs nous a permis de constater que certaines Bibliothèques Départementales de Prêt (BDP) figuraient dans leur fichier. Etant donné le rôle important que les BDP jouent auprès des bibliothèques situées dans les communes de moins de 10 000 ha – puisqu'elles dispensent conseils et formation à leurs équipes et qu'elles leur prêtent des livres et d'autres documents en complément de leurs collections propres - une recherche consacrée au rôle de ces BDP en matière de collections en langues étrangères, que nous avons volontairement laissées de côté pour les raisons évoquées plus haut, viendrait certainement utilement compléter la nôtre.

¹⁹ Oliver Grégory, message électronique, Lhuillier, 24 janvier 2011, "Communication personnelle".

C. Le questionnaire et son administration

Le questionnaire vise à déterminer quelles sont les langues concernées, pour quel volume et quel budget, avec quel(s) type(s) de documents imprimés et de services, avec combien de personnels, pour quel public et quelle(s) tranches d'âge, et depuis quelle date, la date du dernier achat effectué, au-delà des seules informations signalétiques (nom de l'établissement et de son responsable, nom de la personne contactée, adresse, téléphone, mail, adresse http du site) concernant chaque établissement et de son appartenance ou non à un réseau local de bibliothèques. Cette dernière information peut, en effet, se révéler trompeuse dans la mesure où seule la tête de réseau peut être signalée (comme, par exemple, dans le *Répertoire des bibliothèques* pour les bibliothèques de Grenoble) et son fonds décrit, sans que soit rendu compte des fonds spécifiques à certaines bibliothèques du réseau.

Ce questionnaire a été administré, par les deux étudiantes en charge de ce travail, le 30 novembre 2010 aux bibliothèques cibles par le biais de la messagerie électronique et au moyen de Google Documents sur lesquels nous reviendrons. Les réponses ont été demandées pour le 18 décembre, de façon à éviter la période située immédiatement en amont des fêtes de fin d'année, souvent fébrile dans les bibliothèques municipales. Une relance a été expédiée une semaine après le premier envoi le 7 décembre 2010, tenant compte des adresses erronées ou hors d'usage, de même qu'un autre envoi à des adresses nouvellement recensées par l'interrogation systématique des sites des bibliothèques reconnues clientes mais auxquelles n'avaient pu, dans un premier temps, être attribuées d'adresses de messagerie électronique. Compte tenu de la lenteur des temps de réponses, trois relances ont été expédiées aux bibliothèques qui ne s'étaient pas manifestées, au rythme d'une tous les quinze jours et en dehors de la période des fêtes, jusqu'au 31 janvier 2011. Elles ont chacune été suivies d'un bref pic de réponses.

Faute de listes de diffusion spécifique (la liste biblio.fr s'est éteinte en 2009), il a été envisagé d'utiliser différents blogs en ultime recours, pour atteindre les bibliothécaires qui n'auraient pas encore répondu. Fonctionnant le plus souvent sous la forme d'outils de veille²⁰ ou de billets d'humeur²¹, très souvent spécialisés dans les nouvelles technologies et inexistants sur la question des langues étrangères, ils n'ont finalement pas été retenus.

²⁰ Par exemple, l'équipe du Bouillon des Bibliobsédés, disponible sur : <http://www.bibliobsession.net/bouillon/>, [en ligne, consulté le 17/01/2011]

²¹ Par exemple, le blog de Bertrand Calenge, disponible sur : <http://bccn.wordpress.com/> [en ligne, consulté le 17/01/2011]

2. Les entretiens qualitatifs

Une fois les réponses dépouillées et une cartographie linguistique des collections dans les BM françaises établie, nous avons pratiqué une sélection des bibliothèques où mener les entretiens qualitatifs au sens où l'entendent C. Poissenot et Sophie Ranjeard, c'est-à-dire relevant "d'une démarche exploratoire portant sur [...] des comportements, des systèmes de représentation des individus par rapport à un lieu, une institution, une profession... Les données qualitatives sont des données textuelles (données d'observation, entretiens, questions ouvertes longues des questionnaires...) pour lesquels l'analyse de contenu fait appel à la compréhension intime des opinions, des valeurs" (Poissenot & Ranjard, 2005 : 25). L'analyse de leur contenu doit nous permettre de mettre en évidence les représentations qu'ont les bibliothécaires des publics concernés par ces collections, les transformations des pratiques professionnelles induites par ces collections particulières comme celles qui touchent les professionnels eux-mêmes, les publics, l'institution et les tutelles dont elles relèvent de même que les liens que les uns et les autres entretiennent.

A. Construction du terrain d'enquête

Plusieurs questions se posaient pour constituer ce terrain : la question du seuil quantitatif à retenir (à partir de quel volume de documents peut-on parler de collections en langues étrangères) et s'il en faut un, comme celle du seuil qualitatif (les seules méthodes de langues constituent-elles une collection en langues étrangères), enfin la question de l'éventail des langues (peut-on parler de ce type de collections si seuls des documents en langue anglaise sont proposés).

L'analyse des 101 réponses au recensement nous conduit à prendre en compte l'un au moins des critères suivants pour repérer les bibliothèques où conduire les entretiens :

- Le volume et le budget des collections de livres en langues étrangères, s'ils sont égaux ou situés au-dessus de la moyenne calculée des volumes (1466) et des budgets (1776,00 €) déclarés lors de l'enquête,
- Le spectre des langues en présence pour les monographies, considérant que plus il est large, plus il traduit la volonté de l'établissement de prendre en compte le plurilinguisme de son lectorat, potentiel ou non,
- Le nombre de méthodes de langues proposé, s'il est égal ou supérieur à la moyenne du nombre (256) déclaré lors de l'enquête, considéré par nous comme une preuve du

positionnement de la bibliothèque comme lieu ressource en matière d'autoformation en langues étrangères,

- Le signalement sur le site Internet de l'établissement d'une présence des langues étrangères dans les collections, quelle que soit la forme de ce signalement,
- La facilité et la pertinence de la recherche d'un document en langue étrangère dans le catalogue.

Nous excluons, pour des raisons pratiques de faisabilité, les bibliothèques situées dans la moitié ouest de la France, alors que certaines d'entre elles répondent pourtant aux critères de sélection établis. (Amiens, Anglet, Béziers, Bordeaux). Faute de pouvoir multiplier les déplacements, nous ne retenons pas non plus certaines bibliothèques situées dans la moitié Est de la France qui auraient pu l'être (Colombes, Drancy, Epinal, Issy les Moulineaux).

La prise en compte de ces cinq critères nous conduit à retenir 10 bibliothèques, situées, pour des raisons pratiques de faisabilité, dans la moitié est de la France, et l'une des 11 bibliothèques parisiennes à avoir répondu.

Les bibliothèques retenues sont les suivantes : La Médiathèque de la Communauté d'Agglomération Sarreguemines Confluences, la Médiathèque Jacques-Baumel à Rueil-Malmaison, la Bibliothèque d'agglomération Bonlieu à Annecy, la bibliothèque d'Albertville, la Bibliothèque Municipale Internationale de Grenoble, la Médiathèque André Malraux de Strasbourg, la Médiathèque de Mâcon, la bibliothèque Georges Perec de Vaulx-en-Velin, la bibliothèque Paul Eluard à Aubervilliers (réseau de Plaine Commune), la bibliothèque Marguerite Yourcenar à Paris (15^e), la bibliothèque de Reims. Le récapitulatif des éléments pris en compte pour chacune d'entre elles figurent dans le tableau en annexe (n° 5, p.212).

B. Le questionnaire

Construit en trois parties, les publics, l'offre documentaire – c'est-à-dire les collections, envisagées en termes d'acquisition, de traitement, de rangement et d'évaluation, et les services - les effets de l'introduction des collections en langues étrangères au sein de l'établissement sur les publics, sur les personnels, et sur l'institution, le questionnaire (annexe n° 6, p.218) a utilisé des questions ouvertes lorsque le champ d'investigation était supposé large et pour permettre une expression libre de la parole, semi ouvertes lorsqu'elles portaient sur des points plus strictement bibliothéconomiques. Nous avons en effet considéré que ces points d'ordre technique pouvaient être abordés de façon plus contrainte

parce que constituant le quotidien professionnel des interviewés et que les termes utilisés dans l'énoncé de la question seraient compréhensibles par l'ensemble de nos interlocuteurs.

C. Le déroulement

Les entretiens se sont déroulés entre le 13 avril 2011 pour le premier d'entre eux et le 15 juin 2011 pour le dernier.

Les personnels rencontrés

Les personnels rencontrés, désignés dans nos demandes de rendez-vous par l'expression "en charge des collections en langues étrangères" et conviés à l'entretien selon une procédure dont nous n'avons pas eu connaissance, n'occupent pas tous les mêmes fonctions même s'ils sont désignés sous l'appellation générique de "bibliothécaires". Tous ne sont pas non plus en charge des mêmes secteurs d'acquisitions. L'annexe n°7 (p.222) montre la variété de nos vingt interlocuteurs.

L'organisation actuelle du personnel des bibliothèques, qui s'opère souvent par secteurs d'acquisitions déterminés soit par les publics visés (jeunesse, adultes, maintenant "ado"), soit par les types de supports des documents (DVD, CD), soit par les types de documents (fictions, documentaires, périodiques), ne nous a pas permis de constituer un échantillon totalement homogène des personnels, même si, dans tous les entretiens, au moins une des personnes présentes est en charge d'une partie au moins des fonds en langues étrangères. Par exemple, alors que toutes les bibliothèques où ont eu lieu les entretiens proposent des documents en langues étrangères pour les enfants, les personnels en charge de ces collections n'ont été inclus que dans trois entretiens. Par ailleurs, aucun responsable des collections des secteurs musique, vidéo ou périodiques n'a été présent. La bibliothèque internationale de Grenoble fait exception : constitués à 90 % de documents en langues étrangères, les fonds sont répartis par langue entre les deux bibliothécaires de l'équipe, quels que soient les publics visés, les supports et les types de documents acquis. C'est par ailleurs la seule bibliothèque du réseau de Grenoble à proposer des documents en langues étrangères.

Les équipements visités

Les entretiens ne concernent que les établissements où ils ont eu lieu : aucun bibliothécaire d'une autre bibliothèque proposant également ces collections spécifiques et rattachée au même réseau n'a été présent lors des entretiens. Si les réseaux auxquels certains appartiennent sont mentionnés (entretiens n° 3, 4, 6, 10), ils le sont en référence à des

opérations de grande envergure qu'ils ont engagées (entretiens n° 3, 10), pour souligner une volonté de répartir des collections (entretiens n°3, 6 et 10) ou reconnaître l'isolement d'un établissement spécifique (entretien n° 4).

Le mode de saisie

Les entretiens ont été intégralement enregistrés, sauf l'entretien n° 10 en raison d'une défaillance technique du matériel, - les notes prises ont été retranscrites - avec l'accord des personnes présentes. Ils représentent 28 heures d'enregistrement et sont regroupés dans l'annexe n° 9 (p.231).

3. Entretiens avec des non usagers et avec l'élue à la culture de Grenoble

A. Avec des non usagers

Nous avons identifié localement plusieurs terrains d'enquête possibles : les associations culturelles, les centres sociaux, les centres de Protection Maternelle et Infantile, les centres d'accueil des étrangers. Nous n'avons volontairement pas retenu les associations culturelles nombreuses à Grenoble et partenaires de la Bibliothèque Municipale Internationale (BMI). Nous avons hésité entre le centre grenoblois de l'Alliance Française qui accueille surtout des étudiants étrangers, et l'Association Dauphinoise Pour l'Accueil des Travailleurs Etrangers (ADATE). Considérant que le profil des usagers de cette association se rapprochait plus de celui des usagers de l'espace musique de la BPI décrit par C. Evans (2008 : 99) que ne pouvait le faire le profil des usagers de l'Alliance française, nous avons privilégié cet organisme comme terrain d'enquête. Créée en 1974 et forte de 70 salariés, l'ADATE repose sur trois principes fondateurs : la reconnaissance du fait migratoire comme dimension structurante des sociétés contemporaines, le principe d'équité dans l'accès aux droits et à la citoyenneté, l'interculturalité comme une production créatrice du "vivre ensemble" à partir de la reconnaissance des expériences et des différences (Adate, migration, équité, interculturalité, date non précisée). Elle dispose d'un service juridique qui informe, conseille et accompagne les migrants et leurs familles dans leurs démarches d'insertion et d'intégration et propose aux demandeurs d'asile des ressources d'hébergement et un accompagnement sanitaire et social. Cette association entretient également un réseau de proximité avec la mairie, des structures et des associations locales pour favoriser la reconstruction de la vie relationnelle et personnelle des demandeurs d'asile. Expert près la Cour d'appel de Grenoble, elle

propose un service de traduction en 27 langues. Enfin elle dispose d'un service de formation destinée tant à l'insertion dans le monde professionnel qu'à l'apprentissage de la lecture des clefs de l'interculturel pour les intervenants.

Onze entretiens ont donc été menés le 8 novembre 2011, auprès des usagers du service traduction de cette association avec l'accord de son directeur et celui de la responsable du service. Le bref questionnaire administré (annexe n°3 p.209) avait pour objectif essentiel de vérifier si les personnes interrogées connaissaient la BMI et s'ils exprimaient des attentes que celle-ci ou les bibliothèques du réseau grenoblois pourraient satisfaire.

B. Avec l'élue à la culture de Grenoble

Nous avons souhaité recueillir les propos de Monsieur le Maire de Grenoble sur la genèse du projet "bibliothèque internationale de Grenoble", l'interroger sur la légitimité de la présence des langues étrangères dans les bibliothèques de lecture publique dans un contexte de renforcement de la diversité culturelle, entendue ici comme diversité linguistique, sur l'éventuelle ambiguïté de la présence de ces fonds particuliers en rapport avec le premier alinéa de l'article 2 de la Constitution et la fonction de la bibliothèque "garante de l'intérêt de l'Etat" (Damien, 1995 : 247), le questionner sur les bénéfices escomptés par une collectivité territoriale, lui demander enfin quelles seraient les conditions à réunir pour que se développe, dans les bibliothèques, l'ensemble des services objets de notre étude. Le questionnaire, finalement utilisé lors de notre entretien avec l'élue à la Culture, figure en annexe n° 4 (p.211)

En raison de l'unicité de cet entretien, il nous est impossible d'établir un lien entre les responsabilités et la couleur politique des élus que nous voulions interroger et la présence ou l'absence d'une offre en langues étrangères dans ces établissements. Mais nous nous en serions informées pour éventuellement déterminer ce lien et le questionner. C'est pourquoi un rapide tableau des charges et des engagements de notre interlocutrice nous paraît nécessaire.

Conseillère municipale de Grenoble en charge de la Culture depuis 2008, à ce titre membre de la Commission Culture, Sport, Education, Jeunesse, elle pilote les cinq principaux chantiers culturels grenoblois : cinéma et images, arts vivants, arts plastiques, musiques actuelles et Culture de proximité, patrimoine culturel et lecture publique, lisibles dans cet ordre sur le site de la Ville. Elle est aussi élue au Conseil de la Communauté d'agglomération Grenoble – Alpes Métropole, y occupe les fonctions de co-présidente de la commission

services et équipements publics et est membre de la commission environnement et développement durable. Elle est également membre du groupe politique des élus socialistes, républicains, citoyens et société civile (PS-PRG-MRC et société civile).

RECUEIL ET EXPLOITATION DES DONNÉES

La taille du périmètre géographique de la première enquête de terrain comme la dispersion des bibliothèques cibles et leur éloignement de notre base de travail ont conduit les étudiantes en charge de ce travail à choisir un outil de communication à distance accessible à tous les professionnels des bibliothèques. Etant donné la quantité, attendue importante, des informations à obtenir, et leur nature surtout chiffrée, parfois textuelle, les étudiantes ont également utilisé un tableur non seulement pour mettre en forme de façon raisonnée la masse des informations recueillies mais aussi pour en permettre l'exploitation.

La nature qualitative des entretiens constituant la seconde étude de terrain et réalisés en face à face, nous a orientée vers une méthode de recueil de données nous permettant de disposer non seulement de leur contenu mais aussi de leur contenant en terme de variété d'énonciation entendue ici comme relevant du style utilisé, des tics éventuels de langage, des hésitations possibles de nos interlocuteurs, considérés comme autant d'éléments pouvant faire varier le sens apparent des propos tenus. C'est donc à partir de leur enregistrement intégral et de leur complète retranscription que nous avons pu construire, en plusieurs étapes, le matériau nécessaire à leur exploitation.

Le recueil et le mode d'exploitation des données recueillies lors des quelques entretiens avec des non usagers grenoblois de la BMI et de l'unique entretien mené avec l'Elue à la Culture de Grenoble qui n'ont pas soulevés d'interrogations particulières étant donné leur petit nombre et leur brièveté sont exposés à la suite.

1. Recueil de données

Les deux types d'enquête menés, quantitative d'abord, qualitative ensuite, nous ont conduite à utiliser des méthodes de recueil de données spécifiques à chacune d'entre elles. Nous les exposons successivement.

A. Le recensement

La première méthode de recueil de données devait rendre possible l'exploitation d'une masse espérée importante d'informations puisque le recensement couvrait de nombreux champs à prospecter : données signalétiques des bibliothèques et des répondants, données quantitatives sur les volumes et les valeurs des collections en langues étrangères et des

collections globales de chaque bibliothèque, descriptifs des langues en présence, des services en place, des publics visés, des ressources humaines en charge de ces fonds spécifiques, des différents outils de communication utilisés. A visée exhaustive, c'est-à-dire portant sur l'ensemble de l'Hexagone compte tenu des limites décrites auparavant, le recensement devait s'opérer grâce à une méthode administrable à distance tant dans l'aller des questions que dans le retour des réponses. La méthode retenue devait également offrir des possibilités de réponses chiffrées mais aussi textuelles, selon des formats imposés (par intervalle pour l'évaluation des volumes et des valeurs des différents types de documents par langue étant donné l'hétérogénéité des systèmes de comptage utilisés en bibliothèque - un titre de livre pour un exemplaire mais un titre de périodiques pour x numéros), ou selon une expression libre. Elle devait également permettre de réaliser des calculs de moyennes et de ratios pour déterminer les ordres de grandeurs et la relativité des collections en langues étrangères par comparaison avec les volumes et les valeurs de l'ensemble des collections de chaque établissement.

Parmi les outils gratuits disponibles, les étudiantes en charge de ce travail ont opté pour Google Document. Outre en effet la possibilité de créer un questionnaire en ligne à l'aide d'une mise en page automatique et une adresse dédiée de messagerie électronique, d'un envoi de ce questionnaire en masse et de la gestion automatisée des mails reçus, cet outil propose non seulement le dépouillement automatique des réponses et une ébauche d'analyse à l'aide de schémas mais surtout l'exportation des données vers un tableur (Excel). Acceptant en effet la masse des informations obtenues (11 514 données brutes, compte non tenu de l'énumération des langues donnée dans les réponses), cet outil a permis de réaliser les calculs attendus (moyennes et ratios) et d'en visualiser certaines sous forme de diagrammes plus pertinents pour l'analyse que les quelques schémas proposés par Google Document. Pauline Roland et Leslie Thérond soulignent pourtant, malgré son attrait, les limites de celui-ci : "faible maniabilité lors de la création du questionnaire ; limites dans la création des questions ; dépouillement assez confus ; gestion confuse des mails" (Roland & Thérond, 2010-2011: 7).

Elles notent également des imperfections relevées par les professionnels destinataires du questionnaire s'interrogeant sur les limites du cadre de l'enquête. Le message d'accompagnement au questionnaire ne précisait effectivement pas le type des bibliothèques visées, les langues prises en compte (certaines ont inclus le latin dans leur réponse), s'il s'agissait de documents patrimoniaux ou de lecture publique. Ces délimitations

pourtant posées, auraient en effet dû y être incluses pour permettre aux bibliothécaires destinataires de l'enquête de lever les ambiguïtés terminologiques que nous aurions dû corriger et de connaître ainsi avec exactitude le périmètre du champ d'investigation.

Au final, 2 330 messages ont été adressés et 716 bibliothèques atteintes. Nous précisons que le nombre des bibliothèques atteintes a été difficile à cerner en raison d'une part de la redondance fréquente des adresses de messagerie pour une bibliothèque donnée (la multiplicité des acheteurs au sein d'une même bibliothèque dans le fichier clients de référence a été considérée par nous comme autant d'occasions de réponses possibles) qu'il a fallu dédoublonner et d'autre part de "l'effet réseau" puisqu'à une adresse de messagerie peut correspondre plusieurs établissements, en admettant que l'information ait été correctement diffusée, sans qu'on sache finalement avec exactitude le nombre de bibliothèques touchées.

Dans le même ordre d'idée et pour ce qui concerne les données sur les volumes et les valeurs des collections en langues étrangères, nous précisons par ailleurs être dans l'incapacité d'affirmer qu'elles traduisent précisément la réalité des situations. En effet, nous ne pouvons évaluer la façon dont le questionnaire a été transmis aux différentes personnes en charge des secteurs d'acquisition susceptibles de relever du champ du recensement, comme le secteur jeunesse par exemple : le terme "livres" ne distingue pas les "albums" plus particulièrement destinés aux enfants, des "romans", plus spécifiques des adolescents et des adultes. De la même façon, nous ne pouvons évaluer la participation ou non aux résultats de toutes les bibliothèques membres d'un réseau : la responsabilité de la diffusion du questionnaire relevait de la personne qui en était destinataire et nous ne disposons d'aucune information à ce sujet.

Nous retenons du taux de remontée relativement faible (14 %) que la brève durée de l'enquête (deux mois), la période où elle a été conduite (avant les fêtes de fin d'année), l'unicité de l'outil qu'elle a utilisé (la messagerie électronique), l'absence de caution officielle (grande institution comme par exemple la BPI qui avait décliné la demande de conduire officiellement ce recensement, ou une organisation professionnelle comme l'Association des Bibliothécaires de France), enfin la longueur du questionnaire et la probable complexité à y répondre (données de différents secteurs d'acquisitions éventuels à compiler) en sont probablement quelques facteurs explicatifs.

B. Les entretiens qualitatifs

✱ Les entretiens avec les bibliothécaires

La seconde méthode devait nous permettre d'analyser le matériau brut recueilli par enregistrement lors des entretiens en face à face, c'est-à-dire essentiellement un matériel de l'ordre des messages communicationnels. Elle relève donc de l'analyse de contenu que L. Bardin décrit comme une herméneutique contrôlée fondée sur la déduction (l'inférence) (Bardin, 2007 : 13), autrement dit comme "une méthode qui a trait à l'interprétation et à la critique des textes"²² ici les productions des entretiens considérées dans le contenu comme dans le contenant, reposant sur un "ensemble d'instruments méthodologiques en constante amélioration" (Bardin, op. et p. cités). Nous avons donc suivi ses recommandations et procédé selon les différentes étapes que cet auteur décrit pour organiser le recueil des données issues des onze entretiens réalisés.

Intégralement enregistrés, les entretiens ont été également intégralement retranscrits (annexe n° 9, p.231) d'après les enregistrements effectués de façon à disposer non seulement du contenu des réponses pour en déchiffrer le sens mais aussi des expressions utilisées, des intonations et des manières de dire de nos interlocuteurs qui pouvaient nuancer celui-ci. Les fautes grammaticales n'ont pas été corrigées pour conserver le vif de l'oralité, sauf dans l'expression de la négation. Celle-ci, le plus souvent absente, a été réintroduite : alors qu'elle ne nous a perturbé ni lors des entretiens ni à l'écoute des enregistrements, sa disparition à l'écrit est plus frappante et nous a semblé pouvoir heurter la lecture.

Une fois la transcription effectuée, les entretiens ont été rendus anonymes et les noms des fournisseurs mentionnés codifiés par une lettre.

Une phase de lecture "flottante" (Bardin, op. cité : 126) nous a permis d'entrer en contact avec l'ensemble des textes obtenus par la retranscription des entretiens, que nous avons considérés comme homogènes, c'est-à-dire tous concernés par un thème identique, obtenus par les mêmes techniques auprès "d'individus comparables (Bardin, op. cité : 128) et pertinents au sens où l'entend Laurence Bardin, c'est-à-dire "adéquats comme sources d'informations" (ib.).

C'est au cours de cette opération qu'un numéro d'ordre a été attribué à chaque entretien, correspondant à l'ordre alphabétique du nom de la commune d'implantation de

²² *Encyclopaedia Universalis, Corpus 11, 2002 : 257*

l'établissement où l'entretien a eu lieu. Nous n'avons pas perçu l'intérêt de respecter l'ordre chronologique dans lequel les entretiens ont eu lieu : le questionnaire administré a été identique d'un entretien à l'autre et la seule variable notée est notre relative plus grande aisance au fur et à mesure des entretiens. Les relances et les reformulations proposées l'ont été en fonction des hésitations ou des silences de nos interlocuteurs ou de notre propre incompréhension de leurs réponses, et le développement plus ou moins long de ces dernières est à mettre en relation avec l'intérêt de chacun pour le sujet de l'entretien, leur engagement personnel pour porter les collections en langues étrangères ou l'importance accordée par leur établissement et/ou leur tutelle à celles-ci.

✕ *Les entretiens avec les non usagers*

Ces onze entretiens n'ont pas été enregistrés. Nous avons en effet considéré que l'utilisation d'un matériel technique pouvait être dissuasive auprès des personnes interrogées et perçue comme une intrusion, voire un danger étant donné la précarité possible de la situation de certaines d'entre elles. Pour la même raison et parce que notre intention n'était pas de dresser une typologie à caractère sociologique des personnes interrogées, nous n'avons pas jugé approprié de collecter des informations sur leur activité professionnelle.

Nous n'avons ciblé aucun profil en particulier. Toutes celles qui se sont présentées à l'ADATE le jour de notre enquête ont été interviewées à l'exception de deux d'entre elles que nous avons estimées dans un état d'épuisement physique tel que nous avons jugé déplacé de leur demander de répondre à nos questions. Les informations signalétiques notées concernent leur pays d'origine, leur âge, les langues qu'elles parlent, leur sexe.

Le portrait du groupe se caractérise comme suit : 5 personnes de sexe féminin, 6 personnes de sexe masculin, d'un âge moyen de 37 ans (22 ans pour la plus jeune, 66 ans pour la plus âgée).

Six d'entre elles viennent du continent africain (Algérie, Maroc, République Démocratique du Congo, Guinée, Erythrée), l'une d'Amérique du Sud (Brésil), deux autres d'Europe centrale (Kosovo, Macédoine), deux autres d'Europe occidentale (Angleterre).

Toutes sauf une qui ne parle qu'anglais, sont au moins bilingues. Toutes en effet parlent au moins le français en plus de leurs langues d'origine, sauf une qui parle le romani et le serbe. L'une d'entre elles est trilingue (anglais, arabe, français), une autre quadrilingue (anglais, espagnol, français, portugais). Quatre d'entre elles parlent anglais. A elles onze, elles représentent dix langues différentes (anglais, arabe, espagnol, français, lingala, macédonien,

portugais, romani, serbe, susu). Le tableau n° 1 de l'annexe n°12 (p.561) reprend l'ensemble de ces informations.

Tous les entretiens se sont déroulés directement en français à l'exception de l'entretien n° 6 pour lequel une traductrice accompagnant notre interlocuteur a servi d'intermédiaire. L'entretien s'est déroulé en serbe et en français. La traductrice a d'ailleurs répondu à titre personnel à une partie du questionnaire mais comme le protocole de début d'entretien n'avait pas été respecté, nous avons noté ses réflexions sans la comptabiliser dans les personnes interviewées.

Les réponses aux questions posées dans ces entretiens figurent en annexe n° 11 (p.539). Compte tenu de leur nombre restreint et de la brièveté du questionnaire administré, ce dernier a été dépouillé selon l'ordre des cinq questions posées. Les résultats détaillés du dépouillement figurent en annexe n° 12 (p.561). Ils sont incorporés à l'analyse de l'ensemble des résultats lorsqu'ils étayaient l'argumentation.

✕ Entretien avec l'élue à la Culture de Grenoble

Contrairement à notre intention initiale, il n'a pas été possible d'enregistrer cet entretien téléphonique réalisé au moyen de notre téléphone portable sur lequel a été reçu l'appel de l'élue à la Culture de Grenoble. Les notes prises lors de cet entretien (annexe n° 13, p.563), d'une durée de 40 mn, sont donc le seul matériau dont nous disposons pour rendre compte des propos de l'élue à la culture de Grenoble. Saisies dans le vif de l'échange téléphonique et avec les aléas liés à ce moyen de communication, ces notes ne peuvent rendre compte de la totalité des échanges. La tonalité de l'entretien a été cordiale mais notre interlocutrice n'a pas souhaité répondre à la première question de l'entretien qui concernait la genèse du projet de la Bibliothèque Internationale de Grenoble (1998-2000) puisqu'elle n'appartenait pas alors au Conseil municipal.

Les résultats de cet entretien ont été incorporés à la troisième partie de l'analyse mais nous soulignons bien sûr qu'ils ne sont représentatifs que de l'opinion d'un seul édile sur le sujet en question ici. Des entretiens tels que nous les avons envisagés à l'origine de notre réflexion, c'est-à-dire réalisés auprès des représentants de chacune des tutelles territoriales dont relèvent les bibliothèques interrogées, auraient certainement mieux contribué à notre analyse.

2. Exploitation des données

La nature des données recueillies, celle des outils utilisés pour leur recueil de même que les objectifs poursuivis par leur exploitation – dresser un état des lieux quantifié en volume et en valeur et en variété de l'offre en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises pour la première série de données, déterminer les transformations qualitatives induites par la présence de ces collections pour la seconde – nous ont fait choisir des modes d'exploitation de données adaptées à chacune des deux enquêtes de terrain.

A. Le recensement

A partir des 101 réponses obtenues, les données recueillies ont été traitées dans un fichier Excel dont le premier feuillet contient l'ensemble des informations brutes présentées à la suite sous forme de tableau croisé. Inexploitables en l'état étant donné leur nombre – nous rappelons qu'ont été rassemblées 11514 données brutes, compte non tenu de l'énumération des langues donnée dans les réponses – et leur hétérogénéité, les données ont été réparties et traitées dans différents feuillets selon leur nature et l'usage que nous leur assignons.

Un premier feuillet reprend, sous forme de tableau croisé les informations détaillées sur l'identification des répondants : population et nom de la commune d'implantation de l'établissement, nom de la bibliothèque et son adresse postale, nom du réseau d'appartenance s'il existe, adresse de son site Web, nom de son responsable, nom et adresse électronique du contact. Ces informations doivent en effet nous permettre de les dénombrer, d'établir une cartographie de leur lieu d'implantation, de choisir ceux où seront conduits les entretiens.

Les données concernant les collections en terme de langues, de volume et de valeur, qui doivent nous permettre de déterminer de quoi on parle exactement lorsqu'il est question des collections en langues étrangères en bibliothèque, sont présentées d'abord sous la forme de données brutes dans trois feuillets distincts, puis, dans trois feuillets complémentaires, sous une forme synthétique d'histogrammes et de diagrammes en secteurs, établis parfois (pour les données concernant les langues en présence) à partir d'extractions des données brutes étant donné la dispersion des réponses. Nous avons complété cette synthèse (annexe n° 8, p.223) par des analyses que nous avons estimées manquer. Nous avons ainsi inclus un histogramme (n° 3) représentant le poids en valeur des

langues étrangères dans l'ensemble des collections et par type de documents (livres et périodiques), un second illustrant les 10 langues les plus citées par type de document (livres, périodiques et méthodes d'apprentissage, n° 6), un autre montrant la répartition des types de documents (méthodes, livres, périodiques) pour les 10 langues les plus cités (n° 7), deux représentations de l'émiettement des collections par langue (pour les livres, n° 8, et pour les méthodes de langues, n° 9).

- Les caractéristiques linguistiques des collections font l'objet du premier feuillet. Organisé selon l'ordre alphabétique des communes où sont établis les établissements ayant répondu, le tableau croisé présente pour chaque établissement et sous forme d'énumération toutes les langues présentes et leur répartition selon les trois types de documents proposés dans le questionnaire (livres, périodiques, méthodes de langues). Les données permettant de mesurer l'ancienneté des fonds (date de création) et leur vitalité (date de la dernière commande) ont également été incluses dans ce tableau.
- Nous avons regroupé dans un même feuillet les informations volumétriques concernant l'ensemble des collections et l'ensemble des livres d'une part, les collections en langues étrangères et leurs volumes respectifs en livres, périodiques et méthodes de langues d'autre part. Elles ont été organisées sur le même modèle que les précédentes. Cette présentation a permis de calculer, pour chaque bibliothèque, le poids des collections en langues étrangères dans le volume total des collections et celui des livres en langues étrangères dans le volume total des livres. Enfin les volumes de livres, de périodiques et de méthodes de langues par langue ont été également regroupés dans ce feuillet.

Le système de comptage proposé dans le questionnaire, par tranche volumétrique étant donné l'hétérogénéité des unités de compte en vigueur dans les bibliothèques déjà mentionnée et l'hétérogénéité des volumes par langue, rend impossible le calcul des poids respectifs de chacune de ces catégories au sein des collections en langues étrangères. Les moyennes des volumes de chacune de ces catégories de documents, utilisées pour la sélection des bibliothèques où conduire les entretiens, ont été calculées.

- Les données sur la valeur des collections, présentées sur un modèle identique aux précédentes et traitées selon la même logique que les données volumétriques ont permis de déterminer, par calcul, le ratio en valeur des collections en langues étrangères par rapport au budget total des collections dans chaque établissement, de

même que celui des livres et des périodiques en langues originales par rapport à la valeur totale des collections en langues étrangères.

Les informations concernant les services, la communication, les publics visés et les ressources humaines ont été regroupées dans un dernier feuillet et elles aussi synthétisées sous forme de diagrammes en secteur. Nous considérons avec précaution ces dernières données obtenues. En effet le faible nombre de réponses, de même que le contenu de certaines d'entre elles nous invitent à la prudence : ainsi du signalement des collections en langues étrangères sur le site des bibliothèques qui n'est pas aussi souvent effectif que déclaré, ainsi aussi du signalement de livres en langues étrangères téléchargeables – les expériences menées ne concernant, à notre connaissance, que des livres de langue française – comme de la consultation des fonds en langues étrangères via le catalogue qui n'est pas opérationnelle avec le même degré d'efficacité pour toutes les bibliothèques ayant répondu qu'elle était possible.

Nous avons intégré les résultats du recensement dans l'analyse à chaque fois qu'il nous paraissait utile de le faire pour soutenir notre propos.

B. Les entretiens qualitatifs au sein des établissements

Le travail de préparation à l'exploitation du contenu des réponses obtenues à chaque question et dans chaque entretien s'est opéré en plusieurs étapes.

✕ Phase de séquençage sémantique des entretiens

Une fois la "lecture flottante" de l'ensemble du corpus achevée, nous avons ensuite procédé, par plusieurs lectures successives et plus précises, au séquençage sémantique de chacun des entretiens sur la base des unités de sens contenues dans les hypothèses posées à l'origine de notre travail et reprises dans le questionnaire : les publics (leur connaissance, leur description, leurs attentes), l'offre en langues étrangères et les pratiques des bibliothécaires y afférant, les transformations des places et rôles des personnels, des publics et de l'institution, induites par la présence de ces collections en bibliothèque. N'ont été laissées de côté que certaines parties des développements jugées par nous comme étant trop éloignées du cœur de la question et de celui de notre travail : long développement sur un aspect privé dans l'entretien n° 8 en séquence 21, descriptions à caractère personnel d'une bibliothécaire dans l'entretien n° 6 en séquence 3, digressions sur l'organisation générale des personnels

en matière d'acquisition, spécifique à cet établissement, dans l'entretien n° 5 en séquence 3. La numérotation des séquences s'est opérée selon leur ordre d'apparition dans les entretiens, en relation directe avec les questions posées.

L'enjeu du séquençage sémantique et de l'exercice taxinomique qui en découle est de faire émerger un ordre lisible dans la confusion apparente des discours. Le premier permet en effet de repérer les différents éléments relevant des unités sémantiques retenues (par exemple la typologie des documents pour ce qui concerne l'offre) et qui vont les enrichir (la place des traductions d'une langue étrangère vers une autre dans les collections en langues étrangères), le second sert à alimenter les catégories déjà connues (les personnels par exemple) ou à créer des catégories secondaires (place des personnels).

Les appellations à retenir pour nommer ces catégories ont suscité quelques difficultés : Elles devaient être assez larges pour en permettre la compréhension par une expression condensée (par exemple en séquence 1 : "segmentation des publics") mais suffisamment spécifiques également pour traduire la diversité des développements de nos interlocuteurs. C'est pourquoi, dans certains cas, les catégories ont été enrichies de caractéristiques secondaires apparues au fil des entretiens. Il nous a ainsi semblé pertinent, toujours dans la séquence 1, de faire ressortir les différents types de segmentation des publics : apprenants, âge, langue maternelle, origine étrangère, touristes, actifs/inactifs, liens à la langue, famille, énumération linguistique.

Les règles d'exclusion mutuelle, de pertinence, de l'objectivité et de la fidélité (Bardin, 2007 : 153) ont été respectées.

✓ *Partie 1 : Les publics*

Il aurait été justifié de considérer cette première partie des entretiens comme une unité sémantique sur la base de la notion de "publics". Pourtant, le pluriel de l'expression, maintenant en usage dans la profession et retenue à dessein dans le questionnaire – qui laissait sous-entendre à nos interlocuteurs que ceux auxquels étaient destinés les collections en langues étrangères, qu'ils soient utilisateurs ou non, ne constituaient pas un ensemble homogène et qu'ils avaient à les envisager dans toutes leurs variétés – nous a fait opter pour un séquençage plus fin. Il devait nous permettre de faire apparaître non seulement les différents publics et leurs attentes, tant en termes de description qu'en termes de méthodologies utilisées pour les identifier, mais aussi le ou les mode(s) de description

utilisé(s) par nos interlocuteurs. Le contenu des discours tel que nous l'avions perçu en première lecture, dense et relativement confus a conforté notre choix.

Par ailleurs, l'importance que nous accordions à l'expression "langues d'étude, langues d'immigration", à propos de laquelle nous voulions vérifier si les bibliothécaires la reprenaient à leur compte, comme celle que nous attachions à la définition du terme "immigré", nous ont conduit à isoler en deux autres séquences distinctes, pourtant proches sémantiquement, ces deux temps des entretiens.

Nous avons ainsi regroupé sous le titre "Les publics":

- Séquence 1 : "Connaissance des publics", l'ensemble du 1.1 du questionnaire.
- Séquence 2 : "Les langues d'étude et les langues d'immigration", les questions a) et b) du 1.2 du questionnaire.
- Séquence 3 : "Qu'est-ce qu'un immigré ?", la question c) du 1.2 du questionnaire.

✓ *Partie 2 : L'offre*

L'objectif du recensement était de dénombrer les bibliothèques à s'être engagées dans un processus de constitution des collections en langues étrangères. La méthodologie retenue dans ce cadre a donc volontairement laissé de côté les documents sonores et les documents vidéo, que nous considérons comme moins significatifs de cet engagement en raison de la multi utilisation qu'un usager peut en faire. Il nous a semblé justifié, dans le cadre des entretiens, d'essayer d'obtenir une description plus détaillée des fonds en langues étrangères dans la mesure où nous supposons qu'elle pouvait mettre en évidence à la fois la présence ou l'absence d'un modèle type des collections et la variété des objets pouvant être mis à la disposition des publics cibles, que ne révélaient pas les résultats du recensement.

Nous reconnaissons, par ailleurs, avoir attribué dans le questionnaire une grande place aux pratiques bibliothéconomiques, centrées sur des techniques regroupées, pour la plupart, sous l'appellation, maintenant insuffisante en raison de l'élargissement de l'offre, de "chaîne du livre" (du repérage d'un document édité à sa mise à disposition pour l'utilisateur en passant par l'acquisition, le traitement, l'équipement et le rangement) et bien identifiées par les professionnels. La richesse des témoignages recueillis montre que ces pratiques constituent l'essentiel des activités des bibliothécaires rencontrés et ce qu'ils savent le mieux décrire. Socle de consensus professionnel, ces usages constituent une base concrète d'analyse pour

notre objet de recherche. L'abondance des matériaux recueillis nous a donc conduite à séquencer la deuxième partie des entretiens sur la base des différentes étapes de cette "chaîne du livre" et de ses caractéristiques.

Débordant du cadre strict de la "chaîne du livre", nous y avons adjoint une séquence concernant l'évaluation des collections, dont la pratique, quasiment généralisée maintenant, relève directement du champ sémantique ici en question.

Enfin, et c'est ce qui nous a conduit à préférer le terme "d'offre" à celui de "collections" comme appellation pour ce champ sémantique, les bibliothèques ne proposent plus seulement des collections aux publics. Elles ont enrichi leur offre d'une variété de services complémentaires voire substitutifs sur place (cabines d'auto apprentissage dédiées aux langues étrangères) ou à distance (accès à une sélection de sites gratuits d'auto apprentissage des langues étrangères). C'est pourquoi nous avons jugé pertinent d'inclure les trois séquences portant sur ces derniers dans ce champ sémantique.

Nous avons donc établi le séquençage suivant sous le titre "L'offre" :

- Séquence 4 : "Les acquisitions", regroupe les questions a) à e) du 2.1 des entretiens.
- Séquence 5 : "Les difficultés rencontrées dans les acquisitions et la constitution des collections", prend en compte la question f) du 2.1 du questionnaire.
- Séquence 6 : "Les outils d'acquisitions", recouvre la question g) du 2.1 du questionnaire.
- Séquence 7 : "La taille des collections", reprend la question h) du 2.1 du questionnaire.
- Séquence 8 : "La connaissance du contenu des documents", regroupe les questions i) et j) du 2.1 du questionnaire.
- Séquence 9 : "Le traitement des documents" regroupe les questions de a) à d) du 2.2 du questionnaire
- Séquence 10 : "Le traitement des documents à caractères non latins", regroupe les questions e) et f) du 2.2 du questionnaire.
- Séquence 11: "L'équipement des documents", recouvre la question a) du 2.3 du questionnaire.
- Séquence 12: "Le rangement des documents", prend en compte les questions b) et c) du 2.3 du questionnaire.
- Séquence 13 : "L'évaluation des collections", recouvre les questions a), b), c), et d) du 2.4 du questionnaire.

- Séquence 14 : "Les services", regroupe les questions a), b), c) du 2.5 du questionnaire
- Séquence 15 : "Les moyens d'information ", concerne la question a) du 2.6 du questionnaire.
- Séquence 16: "L'interrogation à l'OPAC", reprend la question b) du 2.6 du questionnaire.

✓ *Partie 3 : les effets liés à l'introduction des langues étrangères dans les collections*

Puisque d'après nous, l'introduction de documents en langues étrangères met en tension les différents acteurs isolés dans notre objet de recherche (les publics, les personnels, l'institution et les collectivités territoriales) et modifie leur position respective, il nous a paru pertinent de respecter le séquençage d'après chacun d'entre eux. Enfin la dernière séquence est consacrée à la perception qu'ont les professionnels des bibliothèques de la discordance perçue par nous entre la place reconnue à la "langue de la République" et la promotion du multilinguisme au sein des bibliothèques. La place de l'Etat, cinquième acteur identifié au sein de l'objet de notre recherche, est ainsi mise en évidence.

Nous avons donc établi le séquençage suivant :

- Séquence 17 : "Les effets sur le public", regroupe les questions a) et b) du 3.1 du questionnaire.
- Séquence 18 : "Les effets sur le personnel", regroupe les questions a) et b) du 3.2 du questionnaire.
- Séquence 19 : "Les effets sur l'institution", regroupe les questions a), b), c), d) du 3.3 du questionnaire.
- Séquence 20 : "Les textes de référence", regroupe les questions e) et f) du 3.3 du questionnaire.
- Séquence 21 : "Langue française et plurilinguisme", regroupe les questions a) et b) du 3.4 du questionnaire.

✕ *Phase de travail inférentiel*

La problématique et les hypothèses posées nous ont guidée pour dégager de l'ordre linéaire des propos recueillis chaque item de sens contenu dans chacun des entretiens qui n'aurait pas été déjà pris en compte dans l'opération précédente parce que formulés de façon moins

explicite, en procédant à un travail de déduction logique (Bardin, 2007 : 43) visant à mettre en évidence les représentations sous-jacentes sur lesquelles ils reposent. Sur la base de ce travail inférentiel nous avons ensuite rapproché chacun de ces items des unités sémantiques déjà constituées et enrichi ces dernières de l'ensemble du matériel recueilli. L'étude du matériel ainsi constitué nous a permis de faire apparaître les frontières géographiques, techniques et symboliques déjà franchies dans certaines bibliothèques ou encore à traverser dans d'autres dès lors qu'il y est question de collections en langues étrangères et de leurs publics potentiels ou usagers et ainsi de l'analyser dans cette perspective.

La distribution opérée, justifiée ci-après, est présentée dans le tableau de l'annexe n° 10 (p.534) "thématiques, séquences et entretiens" qui nous a permis de mettre en relation chaque item de sens avec une seule unité sémantique et de faire le lien entre celles-ci, les séquences et les entretiens.

✓ *Partie 1 : Les publics*

Ont été regroupés sous cette appellation tous les items de sens que nous avons estimés relever de la description des publics ici en question - y compris les notations sur leurs comportements et sur le maintien du lien avec la langue et les cultures d'origine - de leurs attentes et des outils mis en place ou non pour les connaître.

Les références à l'histoire locale, dans leur lien direct ou indirect avec la thématique de l'immigration y ont également été incluses dans la mesure où nous considérons qu'elles enrichissent le matériel relatif à l'expression "langues d'étude, langues d'immigration", caractérisant aussi bien les langues proposées dans les collections des bibliothèques que celles parlées par les publics visés.

Enfin la question, sous-jacente dans cette expression, de la segmentation des langues, a été alimentée par les différentes propositions de catégorisation trouvées dans les entretiens, de même que par les différents développements relevant d'une notion de hiérarchisation des langues.

- Segmentation des publics, méthodologies retenues pour connaître les publics, attentes des publics, méthodologies retenues pour connaître les attentes des publics, comportements des publics,

- Compréhension/incompréhension, accord/désaccord, opérationnalité/inefficience de la segmentation "langues d'étude langues d'immigration", les tentatives de définitions de "l'immigré", l'importance et difficulté de la question, l'inconsistance de la notion,
- Le poids de l'histoire locale,
- Les propositions de segmentation des langues,
- Le lien avec les cultures d'origine,
- Le plurilinguisme dans le monde et dans la cité,
- Le comportement des publics,
- Hiérarchie des langues.

✓ *Partie 2 : L'offre*

Nous avons regroupé sous ce titre toutes les unités de sens relevant de la description qualitative et quantitative de l'offre, tant en matière de collections qu'en matière de services, de façon à vérifier l'existence ou non d'un modèle type de collections.

Sont également prises en compte les pratiques bibliothéconomiques qu'elles concernent les acquisitions, leur traitement, compris comme les différentes opérations d'analyse, d'équipement et de rangement des documents, ou l'évaluation des collections, de façon à pouvoir en souligner les particularités, les limites et les lacunes.

Les termes techniques qu'ils relèvent de la bibliothéconomie (la "notice bibliographique" qui désigne la description physique d'un document et celle de son contenu telles qu'elles figurent dans les catalogues, la "cote" qui correspond à l'adresse physique d'un document dans la bibliothèque), ou de l'univers marchand (la "rotation" qui indique la fréquence d'emprunt d'un document renvoyant ainsi à une logique de l'offre et de la demande) ont été conservés : participant au langage commun des bibliothécaires, ils nomment des informations connues et comprises des professionnels. Le terme "recherche" est utilisé ici à la fois pour désigner un service rendu aux publics – la possibilité de recherche d'un document dans le catalogue des bibliothèques - et décrire le travail des bibliothécaires pour repérer un document à acquérir.

L'offre

Les collections

- La taille des collections : la suffisance, l'insuffisance l'émiettement des collections,

- Les types de documents, la diversification des genres littéraires,
- Place de la version française, des traductions,
- Les langues présentes, le poids de l'anglais, l'inégalité des langues,
- Les rotations.

Les services

- La description des services, l'absence/la présence de services, les améliorations souhaitées,
- Les modes de recherche, pertinence de la recherche, recherche des documents à caractères non latins, améliorations envisageables, la liaison VO/VF.

Les pratiques bibliothéconomiques

Les acquisitions

- Les méthodologies en vigueur pour la constitution des collections
- L'empirisme de la recherche
- Les contraintes liées aux fournisseurs libraires, aux éditeurs, à la procédure des marchés publics, les contraintes budgétaires et spatiales,
- Le rôle d'Internet,
- Les outils utilisés : Les fournisseurs, les éditeurs, la presse spécialisée.

Le traitement

- Création de la notice bibliographique, les améliorations souhaitables,
- Le traitement des caractères non latins, la translittération, la validation, les délais de traitement,
- Le regroupement, le classement,
- La cote et son rôle,
- Evaluation des collections : Les outils statistiques, les améliorations souhaitées.

✓ Partie 3 : Les effets induits par la présence des collections en langues étrangères sur les personnels, les publics et l'institution.

Les items de sens pris en compte ici caractérisent les transformations induites par les collections en langues étrangères. Elles concernent la fonction du bibliothécaire et son évolution – le cœur du métier aurait historiquement évolué en trois étapes : le traitement,

les acquisitions, la médiation -, comme l'image d'eux-mêmes donnée par les professionnels travaillant sur ces collections.

La question des compétences linguistiques des bibliothécaires y a été incluse : présente tout au long des entretiens, nous supposons qu'elle contribue à la transformation de l'image que les professionnels ont d'eux-mêmes et à la construction d'un système d'aides variées dans lequel les publics peuvent occuper une place nouvelle et jouer un rôle jusque-là inconnu dans l'institution.

Les discours sur les deux institutions, bibliothèque publique et collectivité territoriale, ont également été versés dans cette partie. Ils contribuent en effet à souligner leurs rôles respectifs et inhabituels dans le développement de ces collections singulières.

Enfin les unités de sens relevant de la prise de distance ou non d'avec le "monolingisme d'Etat", de la connaissance ou non des textes de référence (Déclaration Universelle sur la diversité culturelle, Charte des Droits fondamentaux de l'Union Européenne, Déclaration de l'IFLA), de la perception ou non des actions de l'Etat en faveur du plurilinguisme ont été adjointes à ce qui précède. Concernant le dernier pilier du "substrat commun" nécessaire au développement de l'offre en langues étrangères au sein des bibliothèques publiques, elles doivent, d'après nous, contribuer à étayer l'argumentation portant sur l'émergence ou non de celui-ci.

Les personnels et les publics :

- La place des personnels : déplacement, engagement, relations interpersonnelles avec les publics,
- Le cœur du métier : les acquisitions,
- La médiation,
- Les compétences linguistiques,
- Les aides,
- La place singulière des publics,

Les institutions :

Les bibliothèques :

- La marginalité des collections,
- La normalité des collections,
- Les moyens d'information, la signalétique,

- Le soutien de la structure,
- Les positionnements de l'institution,
- La valorisation des langues et des cultures d'origine,
- Le rôle social des bibliothèques,

La tutelle :

- Le soutien de la tutelle

Le "substrat commun" :

- Le premier alinéa de l'article 2 de la Constitution
- Les textes de référence,
- Les actions en faveur du plurilinguisme.

× La fréquence

Lorsqu'elle nous a paru utile pour renforcer la significativité d'une unité de sens, la fréquence de celle-ci a été établie par la comptabilisation de chaque expression relevant de cette unité de sens dans les entretiens, selon "le présupposé implicite suivant : L'apparition d'un item de sens ou d'expression est d'autant plus significative – par rapport à ce qu'on cherche à atteindre dans la description ou l'interprétation de la réalité visée – que cette apparition est répétée avec une plus grande fréquence" (Laurence Bardin, op. cité : 140). Nous pouvons ainsi dire, par exemple, que la prédominance de l'anglais en bibliothèque est affirmée non seulement parce qu'elle est présente dans de nombreuses séquences (8) et parce qu'elle est exprimée dans neuf entretiens sur onze, mais aussi parce que, pour ce qui concerne la demande des usagers, nous l'avons retrouvée mentionnée 31 fois au fil des entretiens.

× Analyse des énonciations

Nous n'avons pas pratiqué une analyse systématique de l'énonciation de chacun de nos interlocuteurs. Nous notons que sauf exception (entretiens n° 2, 5 et 6) le style utilisé est plus proche de la familiarité que de la correction et peut évoquer une proximité – sans doute fondée sur la réelle proximité professionnelle - des interlocuteurs avec nous. Des remarques stylistiques ponctuelles sont notées lorsqu'elles viennent étayer notre argumentation.

Nous sommes tout à fait consciente du fait que :

- Le petit nombre d'entretiens réalisés ne permet pas une exploitation statistique des réponses.
- Malgré les critères retenus pour sélectionner les bibliothèques où conduire les entretiens, les bibliothécaires interviewés ne sont pas tous engagés dans une réflexion approfondie concernant les collections en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises : si plusieurs des établissements concernés ont opté (entretiens n° 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11) de façon volontariste et institutionnelle pour la prise en compte des attentes des populations plurilingues ou allophones de leur territoire, moins nombreux (entretiens n° 4, 6, 8, 9 et 10) sont ceux qui l'ont traduite en terme de développement – au demeurant inégal- des collections. Les autres (entretiens n° 3 et 11) ont mis en place d'autres stratégies et d'autres moyens pour répondre à ces attentes.
- Les réponses, au sein d'une même équipe, parfois hétérogènes voire contradictoires, les hésitations, nombreuses dans certains entretiens (n° 3), comme les tics de langages de certains de nos interlocuteurs (entretiens n° 2 et 4) traduisent, de notre point de vue et au-delà des difficultés liées à l'exercice de l'entretien et à l'hétérogénéité des professionnels interviewés, la jeunesse, au sein de la profession, de la réflexion sur ce sujet spécifique dont les bibliothécaires n'ont pas encore eu l'occasion de s'imprégner.

UN DEVELOPPEMENT DANS L'OMBRE OU L'OMBRE D'UN DEVELOPPEMENT ?

Reprenant les trois axes fondements de nos hypothèses de recherche, la présentation des résultats, qui intègre ceux de chacune des études réalisées dès que l'argumentation en révèle la nécessité, s'articule autour des notions de public, de pratique bibliothéconomique et de positionnement des professionnels et de l'institution. Elle vise à mettre en évidence leurs transformations respectives, liées au franchissement de frontières géographiques, techniques et symboliques et conduit, sans apporter de réponse, à interroger la réalité du développement de l'offre en langues étrangères dans les bibliothèques de lecture publique : s'agit-il de l'ombre d'un développement ou d'un développement dans l'ombre ?

Alors que les bibliothèques se révèlent plus nombreuses que nous ne le supposions à proposer une offre en langues étrangères et que la segmentation "langues d'étude, langues d'immigration" n'est pas cautionnée, seuls quelques bibliothécaires témoignent de la volonté de gagner des publics souvent méconnus en utilisant des méthodes encore largement empiriques.

L'offre en langues étrangères ne répond pas à un modèle type et les pratiques bibliothéconomiques d'acquisition, de traitement, de mise en place et de communication sont transformées par la confrontation au critère inhabituel de la langue du document et des usagers alors que les outils d'évaluation usuels se révèlent plus opérationnels que nous ne le supposions. Le schéma organisationnel interne aux bibliothèques par secteur d'acquisition est interrogé tant d'un point de vue des professionnels que de celui des usagers.

Le travail spécifique lié à l'offre en langues étrangères modifie le positionnement des bibliothécaires : il les renvoie à des pratiques révolues concernant le traitement des documents et dans le même temps les projette dans la modernité d'une fonction médiatrice qui fait des usagers des acteurs de la bibliothèque à l'égal des professionnels. Le principe d'intégration sur lequel repose l'institution est interrogé comme l'est celui de l'encyclopédisme des collections et les professionnels remettent à la tutelle territoriale le rôle décisionnaire qu'ils assument traditionnellement à l'égard d'autres segments de l'offre. Dans la majorité des cas, les recommandations des instances internationales et les expressions de soutien de l'Etat au plurilinguisme sont restées sans conséquence dans l'exercice professionnel quotidien des bibliothécaires mais il arrive parfois que se rencontrent, pour porter localement leurs fruits, les volontés et les actions des cinq acteurs en présence dans le champ des langues étrangères en bibliothèque : les usagers, les professionnels, l'institution, les collectivités territoriales et l'Etat.

Raisons d'être des bibliothèques de lecture publique, puisque l'offre de collections et de services proposée en bibliothèque publique n'a d'autre finalité que celle d'être empruntée ou utilisée, les publics et leur diversification constituent une préoccupation constante des bibliothèques depuis les années 1980. Si les informations utilisées pour construire le travail de recensement montrent que les bibliothèques sont relativement nombreuses à proposer une offre en langues étrangères ("1 200 bibliothèques minimum"²³) – ce que nous n'avions pas envisagé – seuls quelques-uns des entretiens conduits dans les établissements témoignent, conformément à notre hypothèse, de la volonté de prendre en compte des publics pour partie encore méconnus qui peuvent être pourtant gagnés. Encore les appréhendent-ils, comme leurs attentes, selon des méthodes souvent empiriques. Dès lors que les publics allophones sont en question, la question de l'immigration émerge dans les discours qui se font complexes, parfois prudents et chargés émotionnellement mais dont la majorité ne cautionne pas la segmentation "langues d'étude, langues d'immigration".

1. Connaissance des publics et de leurs attentes

Les publics auxquels l'offre en bibliothèque est destinée doivent donc, comme le souligne B. Callenge, être préalablement définis et leurs attentes connues. La création relativement récente dans l'histoire des bibliothèques des collections en langues étrangères (55 % des répondants au recensement la situe après 1995) aurait dû permettre aux établissements concernés d'engager ce type d'études. Les entretiens ne confirment pas que cette pratique soit généralisée et témoignent du rôle encore important joué par les initiatives ou les sensibilités personnelles des bibliothécaires dans la création de ces collections singulières. Pourtant les attentes des publics allophones, auxquelles une partie de ces collections peut répondre existent et peuvent s'exprimer dès lors qu'on cherche à les connaître.

A. Une description difficile des publics en tant que tels et de leurs attentes :

Alors que l'énoncé de la question ne le précise pas ("Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?"), six des personnes interrogées (séquence 1, entretiens n° 1, 2, 4,

²³ Oliver Grégory, Courrier électronique, Lhuillier, 24/01/2011, "Communication personnelle".

6, 7, 8, 10) concentrent leurs réponses sur les publics usagers de ces collections et seules cinq (séquence 1, entretiens n° 3, 5, 9, 11) décrivent les publics pour ceux qu'ils sont : "Alors la Ville compte entre 40 et 50 communautés différentes, et donc c'est à partir de cette idée là qu'on a dit : "il faut des documents pour satisfaire aussi donc ces personnes.", (séquence 1, entretien n° 9) et 4 d'entre eux (séquence 1, entretiens n° 3, 5, 9, 11) mentionnent clairement leur volonté de "partir des publics".

Cinq personnes (séquence 1, entretiens n° 1, 2, 6, 7, 10) sur 11 décrivent longuement (18 citations) les publics concernés par les collections en langues étrangères par rapport à ce qu'ils empruntent ou par un transfert de la description attendue vers celle de la construction des collections qui occupe une large part du discours, anticipant ainsi la seconde partie de l'entretien consacrée précisément aux collections. A défaut de partir des attentes des publics visés, les entretiens montrent que "*l'héritage*" (entretiens n° 2 et 7), "*l'historique des prêts*" (entretiens n° 1, 6, 7 et 10), la différenciation d'avec d'autres bibliothèques (entretien n° 6) ont servi de guide à la constitution de ces collections.

Ce glissement de sens - des publics aux collections - marque, d'après nous, la difficulté des professionnels à envisager les publics potentiels visés pour eux-mêmes, vivant à l'extérieur de l'établissement c'est-à-dire éventuellement sans lien avec lui. Or deux bibliothécaires reconnaissent qu'il s'agit d'une offre inconnue d'une partie de ce public (séquence 18, entretiens n° 1 et 3) : "Enfin montrer à l'extérieur que ça existe pour que les gens rentrent pour ça" (séquence 18, entretien n° 1). "Ils n'ont pas du tout l'idée que ça puisse exister donc à nous de le faire connaître." (Séquence 18, entretien n° 3). Il témoigne également, selon nous, de la difficulté des professionnels à dépasser ce qui constitue encore l'essentiel de leur profession – les collections – pour s'attacher aux publics auxquels ils s'adressent et s'intéresser à leurs attentes.

On reste ainsi également à l'intérieur des murs de l'institution pour déterminer le contenu des collections censées répondre aux attentes des publics visés, comme en témoigne l'absence d'enquête concernant les attentes des usagers, déclarée dans 8 entretiens (entretiens n° 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 11) sur onze.

Des moyens ont été mis en place pour connaître les attentes des publics dans trois bibliothèques uniquement : l'entretien n° 3 affirme qu'une étude générale des attentes des publics a conduit son réseau de rattachement à réorienter son offre vers des collections "*beaucoup plus grand public*", un autre mentionne la conduite d'une enquête d'un an sur

l'ensemble du réseau auquel l'établissement appartient qui "*a montré une forte attente en matières de langues.*" (Entretien n° 10). L'entretien n° 8 souligne la réalisation d'une "*grosse étude*" spécifique aux langues étrangères, sans en mentionner les principaux résultats.

Les entretiens menés à Grenoble auprès de non usagers de la BMI corroborent les remarques des entretiens n° 1 et 3 précédemment citées : ni l'association ni les personnes interrogées ne connaissent la BMI et les ressources spécifiques qu'elle propose, dont certaines pourraient répondre à leurs souhaits. Dix des personnes interrogées affirment qu'elles iraient en bibliothèque si elles y trouvaient des documents dans les langues qui les intéressent : anglais, arabe, espagnol, macédonien, portugais, romani, serbe, susu, et le français pour l'apprendre. Quatre d'entre elles déclarent qu'elles aimeraient y trouver des CDs et des DVDs dans leur langue, quatre autres des livres, sans qu'on sache si elles emprunteraient ces documents ou si elles les utiliseraient sur place.

Le très petit nombre d'entretiens ne permet pas de tirer de conclusions généralisables à l'ensemble des populations visées par les collections de la bibliothèque. Ils montrent toutefois les attentes des personnes interrogées, la variété des langues parlées et le plurilinguisme de nos interlocuteurs. En effet, toutes sauf une (qui ne parle qu'anglais) parlent au moins une des langues mentionnées ci-dessus en plus du français.

Il faut donc souligner ici le déficit de la prise en compte des publics potentiels des bibliothèques par comparaison à celle des usagers et l'importance accordée aux collections pour décrire ces derniers. L'empirisme des pratiques permettant de les connaître et de répondre à leurs attentes est par ailleurs à remarquer. Ces dernières demeurent peu identifiées et mal connues des bibliothécaires.

Cette méconnaissance des usagers et de leurs attentes n'est pas propre aux seules bibliothèques de lecture publique. Elle est caractéristique de "l'ensemble des activités municipales" comme le souligne I. Pailliant (2002) qui précise que "les pouvoirs locaux cherchent à connaître les utilisateurs, par exemple pour cerner leur degré de satisfaction vis-à-vis d'un équipement culturel." Toutefois, si la bibliothèque de Grenoble a cherché à mesurer la satisfaction de ses utilisateurs, aucun des entretiens menés en bibliothèque ne mentionne la réalisation d'une étude semblable auprès de ses usagers.

B. Typologie des publics usagers

Si l'opération de segmentation est évidente pour les 10 entretiens où elle apparaît, l'identification des catégories utilisées (9) a été rendue plus difficile par l'hétérogénéité des logiques les sous-tendant – qui font référence aux catégories d'usagers habituellement utilisées en BM (l'âge des usagers, leur situation d'actifs ou de retraités par exemple) et en utilisent de nouvelles (les apprenants, l'origine étrangère, l'appartenance communautaire) - et la variété des expressions utilisées.

Ainsi s'est posée, par exemple, la question de savoir si les expressions "*collégiens*" et "*lycéens*" renvoyaient plutôt à l'âge qu'au statut "*d'apprenant*". Compte tenu de la présence simultanée dans un même entretien (n° 7) de ces deux catégories, nous avons choisi de les basculer du côté des "*apprenants*", comme nous l'avons fait pour le mot "*enfant*" dans l'entretien n° 5 en raison du contexte sémantique du terme qui renvoie sans ambiguïté à l'apprentissage ou à l'enseignement :

"Alors pour les enfants, on a beaucoup d'enseignants qui sont intéressés par notre fonds, puisqu'ils doivent faire une petite initiation à l'anglais dans la plupart des cas, donc qui ont besoin de supports pour les aider un petit peu parce qu'ils ne sont pas toujours très à l'aise même en anglais, donc voilà. Et puis, sinon, des collégiens..."

Le terme "*touristes*", qu'ils arrivent en France ou qu'ils en partent, pose aussi question dans la mesure où n'est pas précisé ce qu'ils viennent chercher à la bibliothèque. Du point de vue des collections en langues étrangères, on peut supposer qu'ils peuvent être aussi apprenants (une langue étrangère pour ceux qui partent, le français pour ceux qui arrivent). Toutefois, compte tenu de la brièveté habituelle des séjours touristiques et de la durée du travail d'apprentissage, nous avons préféré conserver l'appellation utilisée dans les entretiens en raison de son ambiguïté persistante.

La présence des enfants, stricto sensu, parmi les publics n'est mentionnée que dans deux entretiens (n° 3 et n° 7), quatre fois (entretiens n° 4 et 5) si l'on considère que le terme "*famille*" renvoie à un ensemble composite dans lequel sont présents des enfants. Par ailleurs, la catégorie "*âge*" renvoie dans tous les autres entretiens aux adultes ou aux personnes âgées. Il ne nous semble pas pertinent d'en conclure que les enfants ne font pas partie des publics utilisant les collections en langues étrangères comme en témoignent les résultats du recensement. En effet, dans ce dernier 36 % des réponses déclarent viser un public jeunesse (enfants et adolescents). D'autres séquences des entretiens (séquence 12 notamment)

confirment l'existence de collections en langues étrangères pour les enfants. Ces derniers sont ici sous représentés parce que la majorité de nos interlocuteurs bibliotechniciens sont en charge des collections en langues étrangères pour les adultes. Seules nos interlocutrices des entretiens n°4 et 7, en charge des collections adultes et enfants, celle de l'entretien n° 3 (en charge d'une bibliothèque jeunesse) et l'une de celles de l'entretien n° 5 (en charge du secteur enfants de la bibliothèque) font exception.

La catégorie "âge" n'est donc sans doute pas représentative de la totalité des publics selon ce critère au sein de notre échantillon. Elle n'est pas non plus discriminante dans la mesure où, comme nous le verrons plus loin, certains adultes usagers empruntent également pour leur usage personnel des ouvrages destinés aux enfants.

Les apprenants constituent la catégorie du public la plus fréquemment citée (9 entretiens) et la plus longuement développée (20 citations) qu'ils soient enfants (en école primaire ou dans un établissement du secondaire), étudiants, adultes actifs ou personnes âgées et/ou retraitées.

La langue maternelle n'est mentionnée comme telle que dans 6 entretiens (7 citations), quatre autres (entretiens n° 2, 5, 6 et 10) relèvent l'origine étrangère de ces usagers et deux autres utilisent une énumération pour les désigner (*"Parce qu'il y a une forte communauté turque et arabe en ce moment et puis il y a une forte communauté portugaise...et après il y a une communauté russe assez importante"*, n° 1, *"Pour certaines langues comme le russe notamment ou l'arabe"*, n° 7), sans qu'on sache vraiment, notamment dans l'entretien n° 1, si c'est l'usage d'une langue maternelle qui les différencie ou la caractéristique communautaire. C'est pourquoi, dans la perspective qui nous intéresse ici, nous nous bornons à constater que, par comparaison avec la catégorie apprenants, la catégorie "langue maternelle" est beaucoup moins fréquemment utilisée.

Pourtant, l'importance de la pérennisation du lien à la langue d'origine est clairement relevée dans quatre entretiens (séquence 17, entretiens n° 3, séquence 19, entretiens n° 4, 9 et 10) : *"Ce n'était pas tant l'enfant qui cherchait, c'était plus le parent là, pour lequel c'était presque un besoin vital, l'enfant c'est plus de l'ordre du plaisir"* note l'entretien n° 3 à propos de la demande d'un livre en russe.

L'entretien d'un lien à une langue, qu'elle soit d'origine ou non, est mentionné dans quatre entretiens (entretiens n° 2, 4, 5, 8). Mais la fonction de la "lecture-plaisir" reconnue traditionnellement aux romans écrits en français n'est développée que dans les entretiens n°

6 et 9 (séquence 4) et n° 4 (séquence 2). Dans ce dernier entretien, elle est longuement développée par opposition à l'expression "langues d'étude" :

"Je trouve ça très réducteur déjà et je trouve que ça met de côté la notion de plaisir. En ce qui concerne les langues d'études, comme si [lorsqu'] on apprend une autre langue que notre langue maternelle ça veut dire que c'est pour le travail, pour la scolarité, ça ne peut pas être pour le plaisir, pour l'intérêt qu'on peut avoir pour autre culture".

Apparaît ici, dès le début des entretiens, l'amorce de trois lignes de force en réponse à nos questionnements initiaux :

- Les collections en langues étrangères sont d'abord considérées sous l'angle de l'apprentissage. Nous verrons en seconde partie de l'analyse combien la constitution de cette partie des collections en langues étrangères est plus aisée à mettre en œuvre par les bibliothécaires qui mentionnent le recours à des critères "scientifiques" dans leur choix à l'achat ou le conseil de ces documents à leurs usagers. L'élaboration d'une plaquette explicative destinée aux usagers pour leur permettre de mieux identifier leur contenu est d'ailleurs signalée dans l'entretien n° 10 (séquence 15).
- La plus rare prise en compte de la notion de langue maternelle des usagers, alors que deux entretiens reconnaissent que *"pourtant le plurilinguisme est la situation la plus répandue dans le monde."* (séquence 21, entretien n° 10) et que *"la population qu'on a ici, parle, pour la majorité, ont deux langues [...] C'est vrai qu'ils ont tous une langue maternelle, pour la plupart quasiment, enfin je ne vais pas dire tous, mais une grosse partie. [...] 80%"* (séquence 21, entretien n° 11). Les onze entretiens réalisés à Grenoble auprès de non usagers de la BMI confortent ces affirmations.
- La notation encore plus rare du *"goût pris à la langue"* (n° 5), comme l'expression du dépassement des contraintes liées à l'apprentissage et de l'émergence du plaisir pris à la fréquentation d'une langue, entre autres par la lecture, dans lequel peuvent se retrouver allophones et francophones. D'ailleurs l'un de nos interlocuteurs souligne à plusieurs reprises et longuement, faisant écho en cela aux déclarations de J. Kristeva, le niveau de maîtrise qu'il faut avoir pour pouvoir lire dans une langue qui n'est pas la sienne :

"[...] parce qu'il y a l'apprentissage de base et puis il y a : "est-ce que je suis capable de lire un roman ? C'est un saut énorme entre lire un roman en langues étrangères et apprendre... [...] [Ils] ont des projets

de voyage et [qu'] ils veulent s'initier un petit peu mais de là à lire des romans... Il faut déjà très bien maîtriser une langue, hein !"

(Séquence 1, entretien n° 6)

Seuls deux entretiens (n° 7 et n° 9) font référence à une réflexion sur les stratégies d'offre de lectures à proposer aux usagers apprenants. Ce sont d'ailleurs ces différentes stratégies de lecture qui sont proposées aux usagers de la bibliothèque internationale de Grenoble, lors d'un entretien de référence²⁴ (Online Dictionary for Library and Information Science, 2012) toujours possible et au-delà de la seule utilisation des outils d'apprentissage au sens strict : albums pour enfants, nouvelles, romans policiers, romans, dont la forme (textes et illustrations, brièveté) pour les premiers ou l'attrait de l'intrigue pour les seconds peut correspondre aux différents degrés d'aisance des lecteurs dans une langue donnée. L'offre d'ouvrages bilingues est complétée, tant ils sont rares, par l'emprunt simultané de la version en langue originale et de la version en langue française du même titre, acheminée vers la BMI si l'utilisateur en fait la demande. La notion d'apprentissage est ici délaissée, par le professionnel et l'utilisateur, au profit du plaisir de lire. L'objectif recherché par le lecteur n'est pas de "tout comprendre" mais d'apprécier la lecture dans une autre langue que la sienne et, par là même, de progresser dans l'aisance. Le rôle du bibliothécaire est de répondre à sa demande avec l'ensemble des moyens dont il dispose, donc en outrepassant les segmentations d'usage proposées par les éditeurs.

Cette hétérogénéité des logiques de segmentation traduit selon nous une perception confuse des publics auxquels sont destinés les fonds en langues étrangères : les critères traditionnels de classification (âge, catégories socio professionnelles) ne sont pas suffisants pour les décrire. D'autres sont à l'œuvre – apprenants, "maîtrisants" et allophones - qui montrent que les langues demandées par les usagers peuvent être une des sources de la diversification des publics recherchée par les bibliothèques. Elles permettent en effet de gagner des utilisateurs : six professionnels en témoignent (séquence 17, entretiens n° 2, 3, 4, 6, 9 et 10).

A la variété des logiques de segmentation correspond la rareté des outils mis en place pour définir qualitativement et quantitativement les publics ciblés.

²⁴ The interpersonal communication that occurs between a reference librarian and a library user to determine the person's specific information need(s), which may turn out to be different than the reference question as initially posed. Because patrons are often reticent, especially in face-to-face interaction, patience and tact may be required on the part of the librarian. A reference interview may occur in person, by telephone, or electronically (usually via e-mail) at the request of the user, but a well-trained reference librarian will sometimes initiate communication if a hesitant user appears to need assistance. In : *Online Dictionary for Library and Information Science*, [en ligne : <http://www.abc-clio.com/ODLIS/searchODLIS.aspx>, consulté le 19/11/2011]

C. Des approches empiriques aux approches chiffrées

Six interviewés (séquence 1, entretiens n° 2, 5, 6, 7, 9, 11) signalent que cette connaissance des publics est *"intuitive"*, faite *"à vue de nez"*, qu'aucune étude ni enquête n'a été menée et qu'il s'agit *"d'informations de terrain"*. Trois bibliothécaires ont tenté de construire une méthodologie sinon pour évaluer du moins pour connaître la variété de ces publics, en recensant soit les associations (entretiens n° 1 et 7) soit les langues étudiées dans les établissements scolaires ou universitaires (entretiens n° 1 et 10). Ils reprennent, ce faisant, les deux catégories majoritairement citées précédemment : l'apprentissage (*"J'ai aussi regardé les langues qui étaient étudiées dans l'agglomération, enfin pour savoir qu'est-ce qui, voilà."* Séquence 1, entretien n° 1) et la langue maternelle (*"Alors moi, quand même, ce que j'ai regardé, en début d'année, c'est les associations qui pouvaient exister sur la Ville ou la Communauté de communes qui, voilà, avec une promotion de leur patrimoine culturel..."* Séquence 1, entretien n° 1).

Dans sept entretiens (n° 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10) les professionnels ont cherché à obtenir, ou sont en passe de le faire, des informations chiffrées concernant les populations allophones soit auprès des services municipaux ou préfectoraux soit en utilisant les données de l'INSEE.

Ces types d'approche ne sont pas exclusifs les uns des autres : certains interviewés n'ont pas eu connaissance des études chiffrées réalisées avant leur arrivée (entretien n° 4) ; les informations obtenues lors de l'entretien n'ont pas été suffisantes (entretien n° 5) ; nos interlocuteurs ont éprouvé le besoin de justifier une défaillance méthodologique (entretiens n° 2 et 6).

Les discours ne mentionnent pas la difficulté à disposer d'informations sur les langues parlées par les populations concernées et les conclusions opérationnelles sont issues, semble-t-il, des déclarations de nationalités, contrairement à ce qu'affirme l'une des personnes de l'entretien n° 5, puisque ce sont les seules dont il est officiellement possible de disposer. Nous rappelons en effet que *"la législation en vigueur ne nous a pas permis d'obtenir des informations à caractère personnel"* (de Valerio op. cité : 26). Deux bibliothécaires (entretiens n° 5 et 6) font d'ailleurs référence à la loi informatique et libertés (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978) au nom de laquelle les bibliothèques s'interdisent de questionner les lecteurs sur leur nationalité ou sur leur langue d'origine et de conserver l'historique de leurs emprunts. Pourtant, comme nous le remarquons dans la première partie de notre travail, l'un de nos interlocuteurs de l'entretien n° 6 souligne la difficulté à

trouver la définition du mot "langue" la plus pertinente pour une bibliothèque qui constitue des collections en langues étrangères et relève la non accordance éventuelle entre langue et nationalité : *"En plus, ça ne veut rien dire, je veux dire, heu...Il y a des gens qui parlent des langues qui ne sont pas de nationalité, heu, parce qu'ils ont leur mère, un de leur parent qui est...enfin voilà."* (Séquence 1).

Le mode empirique d'appréhension des publics ciblés par la constitution des collections en langues étrangères est donc très largement la règle. Malgré tout se dessine une tendance à mettre en place des outils plus pertinents ou à utiliser des sources plus fiables d'information, même si ceux-ci ne répondent qu'imparfaitement à la question "quelles langues parlent les habitants du territoire d'implantation d'une bibliothèque ?", sans que d'ailleurs les personnels interrogés en soient véritablement conscients.

La notion de langue à prendre en compte par les bibliothèques pour constituer leurs collections en langues étrangères apparaît aussi vaste et difficile à cerner que nous le présumons. Elle renvoie à une pluralité de sens : langue d'apprentissage, langue maternelle (et laquelle ?), langue d'origine (et laquelle ?), langue "de goût" ?

Par ailleurs, dès lors qu'il est question de publics allophones, la question de l'immigration émerge dans les discours.

2. La question de l'immigration

Le thème de l'immigration apparaît comme un sujet sensible pour les bibliothécaires qui, à l'exception faite de l'un d'entre eux, ne l'abordent pas de front ni ne donnent de contenu précis au terme "immigré". Pour autant, la majorité d'entre eux n'entérine pas, du point de vue professionnel, la partition entre langues d'étude et langues d'immigration, sans pour autant renoncer à l'idée d'une hiérarchisation des langues.

A. Les caractéristiques locales des territoires

Alors qu'il n'était pas précisément ciblé dans la première question de l'entretien, le thème de l'immigration apparaît déjà dans une partie des discours par le biais des caractéristiques locales des territoires concernés, parfois obtenues par des relances de notre part. Les vagues d'immigration anciennes ou récentes sont mises en avant dans quatre entretiens pour définir les publics concernés par ces collections spécifiques (entretiens n° 1, 8, 9, 11 : *"on est*

proche des zones des mines par exemple, donc il y avait toute une population immigrée, Italiens, Polonais, Maghrébins, Espagnols...", n° 9).

Deux de nos interlocuteurs (entretiens n° 6 et 8) signalent que leur bassin de population n'est pas concerné par les phénomènes d'immigration, soit en raison de la nature du tissu industriel du territoire :

"Il y a des grandes sociétés qui ont leur headquarter ici donc on se trouve quand même avec pas mal d'anglophones ou au moins de gens qui maîtrisent très bien l'anglais, hein [...] Ici c'est vraiment des jeunes cadres dynamiques, c'est des CSP plus, plus, plus" [...] Surtout on a une population quand même de cadres, une population aisée, avec des diplômes, on n'est pas dans un coin trop peu scolarisé..."

(Séquence 1, entretien n° 8).

soit en raison de son caractère "bourgeois" :

"Moi je pense qu'on est quand même dans un quartier, si vous voulez, de haute catégorie socio professionnelle, de cadres, cadres supérieurs. Donc beaucoup de gens qui sont allophones, ce sont aussi des gens qui finalement maîtrisent aussi bien le français. Donc forcément ils vont aussi emprunter des livres en français, pas forcément..., je dirai, basiques, hein. Mais ça c'est parce que ça on le sait, le 15ème, c'est un arrondissement quand même très bourgeois [...] Donc on est dans un quartier quand même de cadres ; donc ce n'est pas... Les demandes ne sont pas les mêmes qu'à Couronnes, je pense. Les gens qui empruntent en arabe c'est parce qu'ils sont de langue arabe."

(Séquence 1, entretien n° 6).

Comme dans l'entretien n° 4 (séquence 1), qui relève également que le tissu industriel de la ville attire des chercheurs et des salariés étrangers, la notation "immigré" ne semble pas concerner ces populations, alors même que la définition administrative du terme peut les englober, comme nous l'avons vu auparavant. Si elle est mentionnée, la caractéristique "immigré" est associée, comme dans l'entretien n° 8, à une population peu scolarisée et peu utilisatrice des ressources en lecture proposées par l'établissement : *"Bon par exemple on a énormément de..., on a une grosse communauté portugaise mais malheureusement ce n'est pas une communauté qui lit beaucoup."* Les immigrés sont assimilés, dans les entretiens n° 6 et 8, à des populations économiquement pauvres - ils ne relèvent pas des catégories socioprofessionnelles supérieures - et culturellement limitées qui lisent peu et dans un cas, ne peuvent le faire en anglais et dans l'autre en français. Ces propos s'opposent ce faisant à ceux relevés dans l'entretien n°1 (séquence 1) qui souligne "la très forte demande" de la population portugaise installée dans sa commune. La question de la pratique de la lecture

dans la langue d'usage n'est pas évoquée ici et le discours des professionnels paraît imprégné des représentations qu'ils ont de la personne immigrée et des habitants des territoires où sont implantés leurs établissements, même si l'un d'entre eux s'en défend : *"Faut pas non plus faire une corrélation complète entre le tissu social et les différentes nationalités vivant sur la Ville et l'utilisation de la médiathèque."* (Entretien n° 8) et reconnaît qu'ailleurs la situation peut être différente : *"[...] dans certains endroits, vous avez l'arabe [qui] marche énormément"* Séquence 1, entretien n° 8).

Les représentations à l'œuvre concernent également l'institution qui se présente, aux yeux de ces professionnels et pour les publics décrits comme un lieu ressource de documents à lire. Le témoignage de C. Evans (2008-2009 : 99), les conclusions de C. Poissenot précédemment citées, de même que les remarques de l'un de nos interlocuteurs (*"à fortiori si sa culture est plutôt une culture orale avant d'être une culture écrite"* (Séquence 2, entretien n° 2) montrent que l'offre imprimée n'est pas la seule à pouvoir satisfaire les publics dont il est question ici. L'histoire des bibliothèques, devenues assez récemment médiathèques, et leur organisation interne, à laquelle nous reviendrons dans la seconde partie de l'analyse, qui ne permet pas la prise en compte globale des collections du point de vue des langues étrangères pratiquées (en terme d'apprentissage ou d'usage) par les publics, peut d'après nous expliquer cette façon de voir.

B. Le contenu du terme immigré

Il nous a semblé pertinent de vérifier auprès des professionnels interrogés quel était le contenu que nos interlocuteurs donnaient à ce mot, pour étayer l'analyse qu'ils faisaient de l'expression "langues d'étude, langues d'immigration" proposée par H. Bouquin Keller dans l'article du BBF précédemment cité.

La définition administrative du mot "immigré", proposée par l'INED depuis les années 80, qui fait du lieu de naissance "le critère central de la définition" (Noiriel, 2007 : 643) n'est pas connue de la plupart des personnes interrogées : Seules deux bibliothécaires (entretiens n° 4 et 5) mentionnent le lieu de naissance comme élément de définition : *"C'est quelqu'un qui vit dans un pays dans lequel il n'est pas né"* (entretien n° 4), *"Ben quelqu'un qui, on va dire, qui n'est peut-être pas forcément né en France, quoi"* (entretien n° 5). Nous rappelons qu'il n'est pas non plus suffisant pour distinguer administrativement un immigré d'un étranger (INSEE définitions et méthodes, annexe n° 2, p.208).

A l'évidence la question déborde largement du seul champ administratif et apparaît comme sensible pour les personnes interrogées : Quatre bibliothécaires soulignent l'importance et la difficulté de la question ("*Ah la, la, la question qui tue*" n° 6) et un entretien (n° 6) propose : "*Il faudrait leur demander à eux : "qu'est-ce qu'un immigré ? [...] Il faudrait demander aux gens qui sont immigrés qu'est-ce que eux considèrent comme..., qu'est-ce que ça veut dire pour eux."*" Il faut souligner que les termes "immigration" ou "immigré" ne sont jamais utilisés par huit de nos interlocuteurs dans leur réponse aux questions directement orientées vers les publics de cette première partie, sont utilisés deux fois par deux d'entre eux et 10 fois par une bibliothèque (entretien n° 11), implantée dans une ville qui fait de l'accueil des populations étrangères une des bases de sa politique, comme si la connotation négative du mot soulignée par certains interviewés dans la séquence 2 était ignorée d'elle ou transformée par la mise en valeur des langues et des cultures d'origine dont témoigne son discours. L'absence de ces termes dans la toute première partie de l'entretien nous semble constituer un marqueur de la sensibilité de la question chez les bibliothécaires interrogées et de son évitement.

La multiplicité des critères avancés témoigne par ailleurs de la difficulté des professionnels interrogés à cerner la notion.

Le fait de "*quitter son pays*", doublé par la notion de "*déracinement*", qui renvoie au traumatisme du départ, associé à "*qui vient d'ailleurs*" et à "*nouvel arrivé*", selon qu'on considère le départ ou l'arrivée comme caractéristique de cette population se retrouve dans 9 entretiens (13 citations). Les causes de ce départ ne sont pas perçues de façon identique par les interviewés : Pour quatre entretiens (n° 1, 5, 8 et 9), elles sont mentionnées comme une contrainte pour des raisons "*économique[s], politique[s], religieuse[s]*" (n° 8) et par trois d'entre eux comme un choix (n° 1, 5 et 8).

C'est la volonté d'intégration (5 bibliothèques, 9 citations) et la durée du séjour qui caractérisent en deuxième lieu le statut d'immigré (4 bibliothèques, 10 citations) que celle-ci soit relativement courte (6 mois) ou beaucoup plus longue ("*définitivement*", "*pas mal de temps*", "*pérenne*").

Deux entretiens décrivent les immigrés par leur origine géographique, que ce soit l'Afrique maghrébine et sub-saharienne (entretien n° 2) ou une région française (la Haute-Savoie, entretien n° 2). Cette dernière affirmation de l'une de nos interlocutrices de l'entretien n° 2, qui se considère en effet comme immigrée puisqu'elle vient "*des fins fonds de la Haute-Savoie*" peut sembler brouiller encore plus la description, à moins qu'elle ne renvoie de façon

implicite à l'époque où la Haute-Savoie n'avait pas encore été rendue à la France par l'Italie (plébiscite de 1860 entérinant le Traité de Turin). L'installation en France est considérée comme un critère distinctif dans trois entretiens.

Le critère de la nationalité française constitue une caractéristique pour l'un de nos interlocuteurs, dans un discours assez confus :

"Immigré ça veut dire ex qui vient d'ailleurs, qui vient d'ailleurs et même en ayant la nationalité française vous pouvez quand même venir d'ailleurs. [...] Même avec la nationalité française il reste quand même toujours en lien avec le pays d'origine. Ou alors, mais heu ... [...] Qui sont des Français mais qui sont d'origine immigrée. Bon c'est vrai que c'est un sujet très délicat, hein, maintenant dès que...Voilà. Si vous êtes Français, vous êtes Français quoi, pour la loi vous êtes Français [...] Même si vous êtes Français, pour moi ils sont Français à part entière que les choses soient claires."

(Séquence 3, entretien n° 6).

Nous supposons que la confusion entre les deux termes "émigré", "immigré", faite par notre interlocutrice, est liée à l'émotion contenue suscitée par notre interrogation qui la renvoyait à sa propre histoire : elle se déclare en effet lui-même dans l'entretien de parents émigrés russes.

Le critère linguistique, qu'on parle une autre langue que la langue française ou qu'on ne possède pas celle-ci, ne caractérise pas, en première lecture, de façon prévalente aux yeux des professionnels en charge des collections en langues étrangères, la population immigrée : quatre bibliothécaires associent le statut d'immigré au fait de parler une autre langue (5 citations) ou de ne pas maîtriser la langue française (3 citations). Ils notent la volonté d'intégration comme plus caractéristique de cette population. Cependant la question linguistique peut être à l'arrière-plan de cette intégration, qui supposerait la disparition de la langue étrangère, au moins dans la sphère publique comme le note l'une de nos interlocutrices de l'entretien n° 11 : *"L'année dernière c'était le conte, donc il y a eu des contes en langues étrangères aussi pendant ces ateliers là même si c'était en français. Il y a eu les berceuses, donc voilà heu... Et... forcément un moment donné ça ressort, la langue étrangère."* A contrario deux professionnels (séquence 19, n° 4 et 9) affirment que l'intégration ne doit pas se faire au détriment des langues et des cultures d'origine : *"Mais pas intégration au sens où tu vas oublier ta culture. Ils vont pouvoir trouver ici des documents qui vont leur permettre de garder un lien avec la langue, le pays ou la culture dont ils sont originaires."*

(n°4) ; *"En ne niant pas justement, ben "Vous êtes d'origine turque, vous pouvez venir à la médiathèque, raconter des histoires en turc, on vous racontera des histoires en allemand et en français. Tout simplement. Du coup vous faites partie de notre communauté."*(n° 9).

D'ailleurs, le comportement de ces usagers n'est pas différent de celui des usagers francophones comme le soulignent quatre bibliothécaires (séquence 1, entretiens n° 2, 5, 8, 11) tandis que trois soulignent qu'ils ne sont pas trop différents (séquence 1, entretiens 4, 7, 9). Si sept (séquence 1, entretiens n° 3, 4, 5, 7, 8, 10 et 11) les considèrent comme différents, un le fait en mentionnant l'habillement (le port de la burqa, n°11, 1 citation), quatre autres le besoin important d'accompagnement de ces usagers, et deux autres, au contraire, leur plus large autonomie dans l'usage de la bibliothèque liée à une *"une culture de la bibliothèque un petit peu plus forte qu'en France"* (séquence 1, entretiens n° 4 et 8). Cette dernière notation semble surtout caractériser les usagers anglophones. Aucun entretien ne souligne qu'il s'agit d'un public difficile, pour l'intégration et l'apaisement duquel les bibliothèques auraient un rôle à jouer, comme l'estime Soline Suchet dans son mémoire de fin d'étude (Suchet, op. cité : 24) à propos de la population chinoise à Paris. Toutefois les émeutes qui ont eu lieu en 2005 à Vaulx en Velin, rappelées hors enregistrement pas notre interlocuteur de l'entretien n° 11, ont entraîné la création de nombreux postes de médiateurs dans la totalité de l'agglomération et la bibliothèque est imprégnée de cette fonction.

Seul un interviewé souligne l'inconsistance de la notion : *"C'est une notion qui quelque part m'échappe [...] On est tous, quelque part, des immigrés. Pour moi c'est une notion qui ne me convient pas de toute façon [...] C'est une notion qui, finalement, m'est étrangère [...] On est toujours quelque part un immigré..."* et se reconnaît plus volontiers dans le terme de migrants : *"On peut parler de migrants effectivement, de personnes qui se déplacent d'un pays à l'autre et qui intègrent une part de la culture du pays dans lequel ils vivent."* (Entretien n° 9).

Si l'immigré ne se distingue pas par la langue qu'il parle ou celle qu'il ne parle pas et si la notion ne fait pas sens pour l'un de nos interlocuteurs, il est logique que les expressions langues d'étude et langues d'immigration ne soient entérinées que par quatre d'entre eux (entretiens n° 5, 6, 10 et 11).

C. "Les langues d'étude et les langues d'immigration"

Trois personnes (séquence 2, entretiens n° 1, 2 et 6) déclarent ne pas comprendre le sens de l'expression (11 citations).

Deux bibliothécaires (entretiens n°7 et 9) se déclarent en désaccord, voire en complet désaccord pour ce dernier : *"Il n'y a pas de distinction à faire"*.

Quatre professionnels (séquence 2, entretiens n° 5, 6, 10 et 11) la comprennent en reconnaissant soit qu'ils en ont tenu compte dans la constitution de leurs collections ou dans leur répartition au sein de leur réseau (entretiens n° 5, 6 et 10), soit que, rapprochant l'expression des formations universitaires proposées localement, les étudiants ne font pas partie des publics de leur établissement (séquence 2, entretien n° 11).

Cinq personnes (entretiens n° 1, 3, 4, 8, 11) déclarent cette segmentation non opérationnelle (13 citations) que ce soit dans la connaissance de leurs publics ou dans la constitution des collections : *"Donc non, je ne vois pas concrètement comment on pourrait faire la distinction entre langues d'étude et langues d'immigration."* (Entretien n° 4).

Quatre professionnels (entretiens n° 1, 3, 5, 7) s'essaient malgré tout à un classement des langues dans l'une ou l'autre des deux catégories. Leur classement est variable d'une bibliothèque à l'autre (slovaque, arabe ou russe sont rangées dans les langues d'immigration) et l'un d'entre eux rencontre des difficultés pour ce faire, ne sachant où classer ni le japonais ni l'italien (entretien n° 5). Un autre sous-entend que cette segmentation peut être variable dans le temps : *"Heu parce que les langues d'immigration, ben aujourd'hui cela va être peut être ..."* (entretien n° 1). Deux bibliothécaires, se référant à leurs collections, ont des propos presque opposés qui révèlent l'inconsistance de l'exercice taxinomique : *"L'offre en romans représente plus les langues d'étude que les langues d'immigration."* (Entretien n° 10), *"De toute façon dans les langues d'origine, on n'aura pas vraiment, heu...on n'aura pas vraiment de manuel d'apprentissage par exemple [...] ça va être les textes, les textes d'origine quoi, enfin vraiment. C'est vraiment de la littérature qu'on a dans les langues étrangères."* (Entretien n° 6).

D'autres segmentations jugées plus appropriées et plus opérationnelles sont proposées par deux personnes : l'une (entretien n° 2) propose une différenciation selon les objectifs des usagers (apprentissage), selon leur niveau d'alphabétisation ou selon la nature orale ou écrite de leur culture d'origine ; l'autre (entretien n° 9) différencie les niveaux des documents ou le type "d'outils" nécessaires aux usagers : *"C'est les niveaux des documents qui changent après. Lorsque vous êtes déjà hispanophone et que vous cherchez à vous perfectionner, vous n'avez pas besoin des mêmes outils qu'un Français qui cherche à apprendre l'espagnol."*

La connotation négative de l'expression "langues d'immigration" est mise en avant dans trois entretiens (n° 2, 4 et 7) et développée assez longuement (9 citations). Un autre de nos

interlocuteurs met en avant le côté supposé positif des langues d'études : *"Langue d'études on est peut être sur une approche de la langue plus littéraire. Par rapport à une langue d'études qui serait là on va dire une langue plus évoluée, évoluée dans le sens où maniant des concepts qui, voilà ne soit pas orientée vers des nécessités de, de première instance".* Mais il corrige immédiatement son premier énoncé, après une interrogation de notre part : *"Pour ma part, je ne conçois pas du tout effectivement enfin qu'une langue d'immigration soit uniquement une langue à visée utilitaire, enfin chaque langue, heu... manie des concepts, heu... et a aussi une fonction utilitaire, elle a ces deux fonctions là."*

Au final, si tous les professionnels n'aboutissent pas à la conclusion selon laquelle il vaut mieux parler de migration plutôt que d'immigration comme il est noté dans l'entretien n° 9, la majorité d'entre eux (9, séquence 2, entretiens n° 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11) s'accorde pour reconnaître que l'expression "langues d'études et langues d'immigration" n'est pas recevable pour ce qui concerne les bibliothèques et les quelques vaines tentatives taxinomiques le confirment.

Pourtant les discours de certains de nos interlocuteurs témoignent d'une hiérarchisation des langues même si elle est exprimée de façon moins catégorique et dans des termes différents : *"donc on a choisi en gros ben les grandes langues entre guillemets européennes donc anglais, allemand, espagnol, italien."* (séquence 1, entretien n° 6), *"Oui pour les grosses langues, c'est-à-dire j'ai anglais, allemand, espagnol, italien, heu...russe et même le portugais qui doit être fait comme ça."* (séquence 13, entretien n° 8), *"Disons que Toutapprendre nous donne accès à Assimil en fait en gros, et aussi les grosses langues d'Assimil en allant jusqu'au chinois, le japonais etc. Vous n'avez pas le Tamoul."* (séquence 14, entretien n° 8), sans qu'on sache à quoi renvoient exactement les adjectifs utilisés. Par ailleurs, les expressions utilisées par l'élue à la culture de Grenoble traduisent également une classification inédite des langues dans la mesure où elle distingue les langues "high-tech" – celles parlées par ceux qui travaillent dans les laboratoires de recherche implantés dans la Ville – de celles parlées par la population immigrée de la Ville. Nous retrouvons, dans ces déclarations, les explications de Marina Yaguello : ces qualificatifs s'appliquent non pas aux langues elles-mêmes, ce qui n'aurait aucun sens, mais au nombre de gens qui les parlent et/ou à la valeur d'échange qu'elles représentent sur le marché de la communication" (Yaguello, 1988 : 27) et traduisent la préoccupation constante dans la classe cultivée de hiérarchiser les langues (ib.).

La prise en compte des collections en langues étrangères dans une bibliothèque questionne donc :

- La réalisation des études préalables pour connaître les publics potentiels. Conscientes de la nécessité de connaître ces publics, les professionnels de sept des bibliothèques où ont eu lieu les entretiens ont délaissé un mode d'appréhension jusque-là basé sur l'intuition pour faire appel à d'autres outils qui ne répondent qu'imparfaitement à leur questionnement initial. En effet le critère de la nationalité d'un individu que certaines ont utilisé ne s'ajuste pas forcément à celui de la langue qu'il parle. De plus, ce dernier ne recouvre pas toutes les acceptions du terme "langue" dont les personnels des bibliothèques qui proposent des collections en langues étrangères ont à s'emparer. De ce point de vue, son contenu est pluriel et déborde des catégories statistiques ("langue parlée par") et de la référence scolaire (langue apprise).
- Le mode de description de ces publics qui superpose de nouvelles catégories d'utilisateurs des bibliothèques à celles traditionnellement en usage.
- La méconnaissance des attentes des usagers, voire leur absence supposée. Les bibliothécaires interrogés ne se sont dotés que de peu de moyens pour leur permettre de les appréhender et d'y répondre. D'une façon générale, les professionnels restent à l'intérieur de leur établissement pour constituer les collections, espérées concordantes avec les attentes de publics mal définis. Les bibliothécaires s'expriment surtout en terme d'apprentissage, sans sortir des segmentations éditoriales existantes et sans avoir construit une stratégie de l'offre. Certains, pourtant, expriment la volonté de partir des publics de leur territoire et proposent une offre plus diversifiée en décodant la demande des usagers par l'installation d'une relation interpersonnelle avec eux. Nous y reviendrons dans la troisième partie de notre analyse.
- Le positionnement de l'institution. Ces professionnels reconnaissent l'importance de la pérennisation du lien à la langue d'origine comme l'entretien, par "la lecture plaisir", d'une langue acquise. Un double positionnement de la bibliothèque se dessine : une institution, lieu ressource en matière d'apprentissage des langues françaises et étrangères, voisine de l'institution scolaire, une institution lieu ressource pour entretenir le lien à une langue qu'elle soit d'origine ou acquise, qui affirme donc aussi son rôle sociétal.
- La question de l'immigration dans les bibliothèques municipales. Sujet sensible aux yeux des professionnels interrogés, la question de l'immigration traverse pourtant

leurs discours. Certains d'entre eux sont imprégnés des représentations dont fait état G. Noiriel, qui les caractérisent par leur faible niveau de scolarisation, leur manque de ressources économiques, leur maigre culture et leur méconnaissance de la langue française ou anglaise. La majorité de nos interlocuteurs ne reconnaît toutefois pas le bien fondé, dans leurs pratiques professionnelles, et pour certaines des personnes interrogées à titre personnel, de l'expression "langues d'étude, langues d'immigration".

B. Calenge reconnaît le caractère indispensable des études des publics et de leurs attentes en préalable à la constitution des collections mais nous ne sommes pas en mesure d'évaluer si elles sont ou ont été pratiques courantes en bibliothèque dans la constitution des collections en langue française. Nous ne pouvons donc pas juger, par comparaison, de la façon dont procèdent, dans ce domaine, les bibliothécaires interrogés. Par contre, nous concluons de l'analyse que des transformations sont bien à l'œuvre pour décrire les publics concernés par les collections en langues étrangères, comme pour répondre à la variété de leurs attentes et que les entretiens n'accordent pas de valeur opérationnelle à la segmentation des langues proposée par la littérature spécialisée. Le prisme professionnel au travers duquel sont perçues les populations concernées par ces collections spécifiques paraît s'éloigner des représentations historiquement et traditionnellement en vigueur.

Nous allons maintenant étudier le contenu des collections tel qu'il apparaît dans le recensement et est décrit dans les entretiens puis analyser les pratiques bibliothéconomiques à l'œuvre pour ces fonds particuliers.

L'OFFRE ET LES PRATIQUES BIBLIOTHECONOMIQUES

Recensement et entretiens permettent d'obtenir une description fine de l'offre en langues étrangères. En partant de son analyse, nous montrons qu'il n'en existe pas de modèle type et que leur contenu s'éloigne des quelques préconisations trouvées dans la littérature spécialisée, conformément à l'hypothèse posée. Des transformations des pratiques bibliothéconomiques sont bien à l'œuvre. Elles touchent autant le processus d'acquisition que celui du traitement mais les outils d'évaluation se révèlent souvent plus efficaces que nous ne le supposions. L'analyse montre enfin, alors que nous ne l'avions pas envisagé, que l'introduction des collections en langues étrangères en bibliothèque met en question, au sein des bibliothèques, l'organisation interne du travail par secteurs d'acquisitions.

1. L'offre

Les collections proposées en bibliothèque, historiquement au cœur de leurs activités se sont, ces dernières années, enrichies de différents services et les collections en langues étrangères n'échappent pas à la règle. Dès la constitution des collections, les professionnels qui en sont en charge prennent leur distance d'avec les pratiques habituelles et les recommandations des spécialistes.

A. Les collections

Faibles en volume comme en valeur, les collections en langues étrangères n'obéissent pas à un modèle type tant en termes de types de documents qu'en termes de langues. Les bibliothécaires en charge de ces collections s'éloignent des recommandations en vigueur et tendent plutôt à inscrire leur travail dans le cadre d'une logique économique.

✕ La taille des collections

Évaluées à la "portion congrue" dans l'entretien n° 9 (séquence 20), les collections en langues étrangères ne représentent effectivement, d'après les déclarations obtenues dans le recensement réalisé en première partie d'enquête que 1,8 % des volumes totaux des collections et 2,4 % de leur valeur.

En effet, même si six bibliothécaires (séquence 7, entretiens n° 1, 2, 3, 4, 5, 6) considèrent suffisante ou correcte la taille de leurs collections, deux d'entre elles (entretiens n° 2 et 6) pensent qu'elles pourraient être développées sans difficultés. Cinq la trouvent insuffisante

ou partiellement insuffisante selon les langues (entretien n° 7, 8, 9, 10, 11). Pour l'entretien n° 9 les collections en langues étrangères sont encore en développement.

Les contraintes budgétaires mentionnées par huit interviewés dès la séquence 5 de l'entretien (entretiens n° 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10 et 11) mais de façon récurrente tout au long des entretiens (séquences 5, 7, 8, 14, 16, 20 et 21) expliquent pour partie cette faible présence. A l'identique, les contraintes spatiales freinent aussi l'extension des collections dans sept établissements (entretiens n° 1, 2, 4, 6, 7, 8 et 11) mais de façon moins répétitive au fil des entretiens (séquences 5, 7, 12 et 21) :

"Personne 1 : Vous verrez que l'espace consacré au secteur adulte aux langues est vraiment très limité..."

Personne 2 : Très restreint.

Personne 1 : Il n'y a pas grand-chose Comme on a eu un problème de place. Oui, oui parce que j'ai très peu de place. Personne 2 : L'espace aussi qui est espace au jour d'aujourd'hui est un espace contraint.

Personne 1 : Je n'ai jamais pu gagner de centimètres en plus."

(Séquence 5, entretien n° 2).

Exprimées sous cette forme, ces contraintes ne sont pas spécifiques aux collections en langues étrangères et le désherbage, nécessaire en raison de l'espace dont disposent les établissements est souvent une pratique douloureuse pour les bibliothécaires (séquence 7, entretien n° 8). Nous verrons plus loin que les contraintes spatiales dont il est question ici renvoient aussi à la place reconnue et accordée à ces collections.

Les résultats du recensement qui montrent l'émiettement des collections en langues étrangères, considéré dans la littérature spécialisée comme un handicap à la bonne visibilité des documents et donc à leur bonne rotation, sont confirmés par les entretiens. Il est évoqué à deux reprises dans l'entretien n° 6 (séquences 7 et 21) et notre interlocuteur de l'entretien n° 7 signale : *"Et ensuite c'est la catégorie un petit peu...voilà pour les livres qui ne sont représentés qu'en un seul exemplaire j'ai, voilà j'ai "divers" ce qui n'est pas très satisfaisant, je crois, pour les usagers qui retrouvent leur langue dans "divers".* (Séquence 12). En reprenant l'expression utilisée dans cet entretien, on peut considérer qu'il s'agit d'une véritable "Tour de Babel". L'un de nos interlocuteurs perçoit ce risque : *"On se concentre sur les plus représentées même au niveau du nombre de personnes qui utilisent ces langues... [...] Mais on ne va pas faire au cas par cas."* (Séquence 1, entretien n° 1), mais son établissement n'a pas pour autant engagé une analyse des publics visés.

Le manque d'études préalables permettant de déterminer avec précision les publics potentiellement intéressés par ces collections, qui contrarie l'assignation d'objectifs précis peut en être l'explication. Seule la personne de l'entretien n° 7 justifie, pour le fond jeunesse dont elle a la charge, l'atomisation des collections : *"ça me semblait intéressant que chez les enfants, que dès le plus jeune âge, on les confronte avec la diversité des langues, la diversité des alphabets, la diversité des cultures."* (Séquence 4).

✕ Les types de documents

La description des types de documents ne distingue pas nettement ceux qui servent à l'apprentissage (méthodes de langues, cours de langues) de ceux qui sont destinés à la lecture (romans, documentaires), ce que nous aurions pu attendre par correspondance avec les deux principales catégories mises en évidence par la typologie des publics, les apprenants et ceux qui maîtrisent une langue étrangère, de naissance ou non. La question du regroupement physique de ces parties de collection se pose d'ailleurs fréquemment (séquence 12). Elle ne désigne pas non plus clairement les documents imprimés de ceux destinés à l'écoute (livres lus, CD) ou au visionnage (DVD), alors que l'énoncé de la question pouvait le permettre : "Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ?"

Parmi les supports cités nous remarquons l'absence quasi-totale ou totale des CD-Roms soulignée par 5 entretiens pour être trop chers ou passés de mode (séquence 4, entretiens n° 1, 4, 6, 8 et 10), comme celle des DVD.

Par ailleurs, nous notons la présence très fréquente des livres lus mentionnés dans 8 entretiens (séquence 4, entretiens n° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11), sans qu'on sache si ceux-ci sont considérés comme des outils d'apprentissage ou des livres à lire. La ténuité de la frontière est d'ailleurs soulignée dans l'entretien n° 8 :

"[...] parce que quand même on a des trucs maintenant, qui sont réécrits mais qui sont quand même, qui tiennent la route, hein, en niveau 6 il y en a qui ne sont pas si faciles. C'est quand même, ça fait partie et de la littérature et de l'apprentissage."

(Séquence 11)

Les méthodes d'apprentissage, pour autant que nous ayons pu les isoler dans les descriptions, sont citées dans 7 entretiens (n° 1, 2, 4, 5, 6, 8 et 11) : Les livres bilingues, dont rien ne nous permet de dire s'ils sont particulièrement destinés à des apprenants (l'un des entretiens – séquence 4, n° 2 – indique que certains éditeurs développent depuis peu une offre

de poésie bilingue que l'entretien n° 5 déclare ranger avec la poésie francophone) ne sont mentionnés que dans 3 entretiens. Il s'avère donc que le terme "méthodes d'apprentissage" n'a pas de contours précis dans les descriptions : il peut faire autant référence à des supports (les CD-Roms, les CDs, les documents imprimés) qu'à des contenus (grammaire) ou à des usages ("kit mains libres", séquence 4, entretien n° 8).

Les périodiques en langues étrangères ne sont cités que dans trois entretiens (séquence 4, entretiens n° 2, 4 et 5), alors que dans le recensement deux bibliothèques seulement déclarent ne pas en disposer et que le nombre moyen de titres proposés est de 6 par bibliothèque.

Les entretiens ne signalent pas avec précision, pour les raisons déjà exposées, la présence de livres pour les enfants alors que le recensement indique que 36 % des bibliothèques ayant répondu affirment viser un public jeunesse (enfants et adolescents) et que nous avons constaté in situ que des collections en langues étrangères existaient également pour ce public.

Pour les contenus des livres imprimés, il faut noter la très forte présence des fictions, citées dans 10 entretiens (19 citations) et la quasi absence des documentaires soulignée dans 5 bibliothèques (8 citations). Au contraire, dans les entretiens auprès des non usagers menés à Grenoble, les fictions sont peu signalées au profit des documentaires sur l'histoire, la politique, l'informatique, la décoration, le dessin et la cuisine.

Certains de nos interlocuteurs justifient effectivement cette rareté par les contraintes budgétaires et spatiales qui ne permettent pas de couvrir tous les champs concernés : "*Ça me paraît difficile de développer un fond de documentaires assez important dans une langue en couvrant, voyez, l'histoire, heu, je ne sais pas, l'art, heu... Là, on n'a eu ni l'argent ni la place à mon avis.*" (Séquence 4, entretien n° 6). Seules les personnes des entretiens n° 4, 6 et 9 explicitent clairement que les usagers "*[...] cherchent effectivement à se délasser, à lire mais pas forcément de[s] documentaires.*" (Séquences 2 et 4). Aucun de nos interlocuteurs ne relève l'importance, pour un individu, de pouvoir lire dans sa langue d'origine et les recommandations de B. Calenge, selon lesquelles les ouvrages acquis doivent couvrir un vaste panorama de domaines de sélection, et non la seule fiction (Calenge, 1994 : 294), sont loin d'être appliquées partout.

Le travail sur les genres des fictions, traditionnellement au moins signalés aux publics comme "roman", "roman policier", "roman de science-fiction" dans les collections en langue

française n'est pas mis en évidence dans les entretiens. Deux de nos interlocuteurs seulement témoignent de cette préoccupation :

"Ce que j'aimerais pouvoir développer dans chaque littérature, c'est quand même présenter les différents genres. J'aimerais bien présenter un panel un peu plus diversifié au niveau des genres dans chaque littérature. J'ai essayé de faire des acquisitions de textes beaucoup plus contemporains, ancrés dans le..., j'allais dire, dans la vie sociale et politique et puis aussi de mettre de la poésie aussi, genre majeur."

(Séquence 7, entretien n°7).

Notre interlocuteur de l'entretien n° 8 note les genres des romans dans la cote du livre (séquence 11). Une autre de nos interlocutrices exprime sa volonté de "panacher" l'offre de fiction, non pas en terme de genres mais en terme de difficulté, sans qu'il soit possible de déterminer si cette difficulté renvoie au contenu ou au niveau de langue : *"Et puis je suis obligée, je veille à une espèce de pluralité. C'est-à-dire que j'essaie de mettre des choses qui sont un peu plus difficiles. J'essaie de panacher."* (Séquence 13, entretien n° 2). Le panachage des genres littéraires a été également tenté à la BMI de Grenoble mais ce travail a permis de constater que certains genres traditionnellement reconnus dans les bibliothèques françaises n'étaient pas présents dans d'autres littératures : le roman policier n'existe pas dans la littérature de langue arabe, et rares sont les auteurs de science-fiction en langue allemande. L'entretien n° 11 le confirme :

"Avec le policier, on leur expliquait le roman policier, donc policier heu... qu'est-ce que ça veut dire pour eux, qu'est-ce que ça représente, heu... Je crois que c'est en turc...voilà nous, chez nous il y a le policier, il y a le terme anglais thriller et elles ne comprenaient pas. "

(Séquence 6).

Nous pouvons donc dire que la pratique du panachage des genres fictionnels en langues étrangères interroge la segmentation en vigueur dans les BM françaises. Il n'en existe pas un modèle et chaque littérature doit être appréhendée par les professionnels dans ce qu'elle donne à voir du monde par les différents genres qu'elle offre.

Les modes de répartition des secteurs d'acquisition (jeunesse/adulte, documents imprimés/documents sonores/documents vidéo, documentaires/fictions) qui peut en outre varier d'une bibliothèque à l'autre, mais qui n'est pas la règle dans la bibliothèque

internationale de Grenoble où les secteurs d'acquisition sont répartis par langue quels que soient les types de documents et les catégories de publics, perturbe la vision globale des collections en langues étrangères. L'une de nos interlocutrices reconnaît d'ailleurs l'intérêt que représente, pour elle et pour les usagers, la responsabilité conjointe des fonds adulte et jeunesse en langues étrangères : *"Ce qui est beaucoup plus satisfaisant au niveau de la complémentarité des fonds [...], il m'est arrivé de rebasculer certains titres qui ne sortaient pas en secteur adulte dans le fond jeunesse."* (Séquence 4, entretien n° 7). Nous verrons plus loin combien cette question du regroupement des collections en langues étrangères interroge les professionnels.

Pour obtenir un point de vue global, les bibliothécaires présents lors des entretiens (nous rappelons que nous n'avons pas eu connaissance de la procédure d'invitation à ces entretiens) auraient dû représenter tous les secteurs d'acquisitions concernés par la question des langues étrangères, ce qui n'a jamais été le cas : les acquéreurs des périodiques, des documents audio et des documents vidéo n'ont jamais été présents. Pourtant, notre interlocuteur de l'entretien n° 7 explique :

"Moi c'est vrai au début je m'étais, tout simplement pour avoir un jour inscrit en anglais une jeune femme russe qui ne parlait que russe et un peu anglais et qui me demandait des romans russes. Et à l'époque, c'était il y a plus de trois ans, [...] j'avais vraiment honte de lui dire que nous avions trois romans russes à lui proposer, j'ai eu une espèce d'illumination "Mais les films peuvent être visionnés en russe !" "Ah bon c'est vrai ?" et voilà. Et c'est une lectrice que je vois régulièrement. Donc, bon, puis depuis les fonds russes se sont un petit peu plus étoffés [...] Je n'avais pas du tout pensé que tous ces DVD de fiction étaient un magnifique vecteur de langues étrangères."

(Séquence 4).

La description recueillie dans les entretiens n'est donc pas représentative de ce qu'une bibliothèque peut proposer à un usager qui rechercherait des documents en langues étrangères. Elle ne donne à voir que les deux grandes parties de collections dont les professionnels présents, dits responsables des fonds en langues étrangères, ont la charge : les outils d'apprentissage et ceux destinés à la lecture. Le spectre pourtant large des documents susceptibles d'intéresser une population allophone n'est que rarement (deux entretiens) envisagé. Malgré tout, l'exercice descriptif demandé ne donne pas une vision facilement compréhensible du contenu des collections en langues étrangères : la frontière entre l'apprentissage et d'autres usages est ténue. L'entretien n°10 signale qu'à cet égard il a

été jugé nécessaire, dans son établissement, d'éditer une plaquette spécifique pour permettre aux usagers *"de se repérer plus facilement dans le fonds Langues à l'aide d'un plan des rayonnages enrichi des cotes indiquant les langues et des langues des périodiques en place et d'un tableau mettant en relation les langues recherchées et les cotes correspondantes."* (Séquence 15).

*** La place de la version française et des traductions**

✓ La version française

Les bibliothécaires interviewés ne suivent que très rarement les préconisations de B. Calenge selon lesquelles *"le fonds [de livres en langues étrangères] doit avoir un répondant en langue française : par exemple, les titres acquis dans la langue étrangère doivent proposer autant que possible une édition traduite en français. (op. et p. cités). En effet, un seul bibliothécaire déclare acheter presque systématiquement la version française d'un ouvrage acquis en langue originale (séquence 4, entretien n° 2). Huit autres affirment qu'ils ne le font pas systématiquement (séquence 4, entretiens n° 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11) et deux enfin déclarent qu'ils ne l'achètent pas (séquence 4, entretiens n° 1 et 4).*

Cinq professionnels (séquence 4, entretiens n° 4, 5, 6, 8 et 9) l'expliquent, comme nous l'avons souligné dans la première partie de notre travail, parce que *"tout n'est pas traduit"* (entretien n° 8) et que *"Ça ne se recouvre pas et ça n'est pas forcément concomitant."* (Entretien n° 6).

S'éloignant de façon encore plus radicale des recommandations de B. Calenge, quatre bibliothécaires (séquence 4, entretiens n° 2, 6, 9 et 10, séquence 7, entretien n°6) insistent sur l'attraction que la version originale non traduite peut exercer sur leurs lecteurs : *"Mais ça me fait plaisir de pouvoir proposer très rapidement à nos lecteurs des romans en anglais qui viennent d'être sortis, qui viennent de sortir et puis, ils sont aux aguets hein nos lecteurs, sur les lecteurs de l'anglais, ils attendent les nouveautés."*(Séquence 7, entretien n° 6). L'un d'entre eux développe même longuement l'argumentation utilisée auprès d'eux :

"Voilà l'idée, c'est un petit peu de : "vous avez une avant-première sur tel type de document." C'est par exemple vrai pour toute une littérature policière, hein, les romans des auteurs nordiques qui fonctionnent très bien. L'idée c'est de les avoir oui parfois en suédois, en anglais, en allemand, parce que c'est déjà traduit en allemand mais pas encore en français, et de pouvoir leur dire : "Du coup, cet auteur que vous aimez bien, en policier, vous l'avez en allemand, vous savez le lire en allemand, faites le". Donc c'est un peu cet argument là sur lequel je joue. Le côté un peu "avant-première"...pour amener justement les gens à lire en langue originale, c'est un des biais que

l'on peut utiliser. C'est l'idée du Harry Potter justement ; il est sorti en anglais, les jeunes se sont précipités là-dessus même s'il n'était pas encore traduit. C'est un peu cette idée, hein... d'avoir les Twilight, d'avoir les Harry Potter en langue originale, c'est important. Et par ce biais là j'arrive parfois à intéresser des ados : "Ah, ben vous l'avez aimé en français, vous avez vu le film, etc., tenez, voilà la version originale !" Poudlard²⁵, c'est Hogwart, voilà, c'est, c'est des choses, il y a une saveur supplémentaire quoi en quelque sorte. Je veux profiter un petit peu de ce plus en quelque sorte : "Vous avez grâce à ça le petit plus quoi" y compris de pouvoir dire : "Vous allez en classe, vous frimez un petit peu auprès de vos camarades en disant, voilà, moi je connais mieux cette saga que toi ", ou "tu peux en parler en classe, l'écrire dans les devoirs par exemple, dire : "Je l'ai lu en version originale, il y a des nuances, il y a des choses supplémentaires qui peuvent te rapporter des points parce que le professeur se rend compte que tu t'y intéresses un petit peu plus, que tu es allé plus loin."

(Séquence 4, entretien n° 9).

✓ Les traductions

Si les bibliothécaires interrogés ne se sentent pas obligés d'acquérir la version française d'un titre acheté en langue original, cinq d'entre eux (séquence 4, entretiens n° 2, 6, 8 et 10, séquence 8, entretien n° 5) sont très attentifs à ne pas acheter de traductions vers une langue étrangère : *"Si, par exemple, si on me demande les Millenium traduits en anglais, j'ai dit : "je suis désolée, non. Ce n'est pas en anglais, non."* (Séquence 4, entretien n° 8). Pour certains (entretiens n°2, 8 et 10), cet impératif est inscrit dans leur politique documentaire. Ils l'expliquent par leur incapacité à juger de la qualité de la traduction, pour son intérêt linguistique relatif à leurs yeux et enfin en raison des contraintes spatiales auxquelles ils sont soumis. Un seul reconnaît acquérir des auteurs français traduits en langues étrangères (séquence 4, entretien n° 9).

Comme on pouvait l'escompter, les capacités linguistiques des bibliothécaires en charge de ces collections spécifiques, et leurs limites, sur lesquelles nous reviendrons, sont mises en évidence. Le noyau des compétences professionnelles s'enrichit donc de compétences linguistiques. Rares sont les bibliothécaires interrogés à pouvoir évaluer la complexité des œuvres de fictions étrangères, comme ils le pratiquent pour les ouvrages en français (Tilbian, 2007 : 38). Seule notre interlocutrice de l'entretien n° 8 semble en mesure de le faire (séquence 7). Nous verrons ci-après les conséquences induites par les difficultés linguistiques des personnels.

²⁵ Poudlard est le nom français du pensionnat pour jeunes sorcières et sorciers créé par J.K. Rowling et qui sert d'univers à la suite des Harry Potter. Son nom anglais est Hogwart

✕ Les langues présentes, le poids de l'anglais

Le recensement a montré que l'anglais était la langue la plus représentée dans les bibliothèques municipales métropolitaines.

L'analyse des entretiens confirme ces résultats : l'importance de l'anglais les traverse dans leur ensemble du début à la fin (8 séquences) et est soulignée par 9 bibliothèques sur 11, qu'il s'agisse de l'offre ("*L'anglais est évidemment la langue où il y a le plus d'offre*", séquence 4, entretien n° 4) ou de la demande :

"Personne 3 : Donc c'est un peu sans surprise c'est vrai, c'est l'anglais toujours..."

Personne 1 : Les langues qui sortent le plus ? C'est l'anglais. Personne 3 : Ah oui, ça c'est l'anglais.

Personne 2 : Oui, oui, c'est l'anglais aussi en jeunesse. "

(Séquence 13, entretien n° 5).

C'est d'ailleurs au niveau de la demande que l'importance de l'anglais est le plus souvent mentionnée et qu'elle suscite de longs développements : séquence 1, entretiens n° 1, 6, 8 et 9, 9 citations ; séquence 4, entretien n° 4, 1 citation ; séquences 7, entretiens n° 4, 5 et 6, 3 citations ; séquence 13, entretiens n° 1, 2, 5, 6, 7 et 9, 18 citations.

Seuls, les bibliothécaires des entretiens n° 3 et 11 signalent le peu de place faite à l'anglais dans leurs collections : les langues les plus demandées sont "*ces langues parlées à la maison heu... qui ne sont pas les langues étudiées heu... donc heu... les langues africaines et... arabes.*" (Séquence 13, entretien n° 3).

Contrairement aux résultats du recensement, les entretiens ne permettent pas de distinguer une langue particulière qui viendrait en seconde position après l'anglais pour ce qui concerne la demande : l'italien est cité dans l'entretien n° 1 (séquence 13), le chinois dans l'entretien n° 6 (séquence 13), le russe dans l'entretien n° 7 (séquence 13), l'allemand dans les entretiens n° 9 et 10 (séquence 13), ce qui s'explique probablement par la situation frontalière des deux villes où sont implantées ces deux établissements.

La volumétrie par langue est d'ailleurs inégale : les professionnels des entretiens n° 4, 5, 6 et 11 (séquence 7) soulignent en le regrettant que les collections en arabe, en portugais et en turc occupent un espace plus restreint que les collections en anglais par exemple, qu'on

pourrait ne jamais cesser d'augmenter comme le mentionnent les interviewés des entretiens 4, 5 et 8.

Aucune des personnes interrogées ne questionne la suprématie de l'anglais qui semble une évidence : l'anglais est "*la langue de communication*" (séquence 18, entretien n° 2), la plus demandée dans le cadre professionnel (séquence 1, entretien n° 8), la plus fréquemment apprise (Séquence 1, entretien n° 6), la plus développée chez les éditeurs, (séquence 1, entretien n° 4) enfin la plus empruntée par les usagers. Ce dernier critère est d'importance aux yeux des professionnels qui sont nombreux, tout au long des entretiens, à privilégier les documents qui "*marchent*" : "*Les livres lus [...], ça marche*" (séquence 4, entretien n° 2), "*ça ne sortait pas*" (ibid.), "*Moi j'essaie d'acheter systématiquement en terme d'acquisitions ce qui sort.*" (Séquence 2, entretien n° 8), même si, de façon contradictoire, cette dernière bibliothécaire reconnaît en séquence 7 que, pour les collections en anglais, elle refuse de pratiquer ainsi :

"Alors si je ne décide de ne garder que ce qui sort, je vais garder tous les best sellers etc., je vais garder tout ce qui est polar et tout enfin bon ce qu'on va appeler littérature de gare, sans être péjoratif dans le terme, parce que les gens les prennent pour lire dans le métro, prendre l'avion, etc., etc. Et puis ben tous les classiques je peux les virer quoi. "

En outre, deux de nos interlocuteurs (séquence 18, entretiens n° 1 et 3) ont noté que l'offre proposée était inconnue des publics auxquels elle s'adressait. Pour toutes ces raisons, il semble que la constatation faite par notre interlocuteur de l'entretien n°8 soit justifiée :

"Bon, du portugais, on en a, mais ça ne marche pas [...] Petit à petit, j'en désherbe des bouts, parce que ça prend de la place aussi tout ça. [...] De l'arabe, j'en achète de temps en temps [...], ça ne sort pas, ça ne sort pas du tout."

(Séquence 2).

Il apparaît ainsi que, même si les professionnels admettent vouloir répondre aux attentes linguistiquement variées des populations présentes sur leur territoire, la plupart de ceux que nous avons interrogés, comme ceux qui ont répondu au recensement obéissent à la loi de l'offre et de la demande en langues étrangères, c'est-à-dire à une logique économique, et développent plus aujourd'hui les collections en anglais. Seuls les interviewés des entretiens n° 3, 9 et 11 paraissent se dégager de cette logique et répondre plus à une demande d'ordre social en partant clairement des publics, comme il a été précisé auparavant. Les collections

de documents en langues étrangères ne sont pas très développées dans deux de ces bibliothèques et l'anglais en est absent ou n'y occupe qu'une place restreinte. Par contre, les langues parlées par les populations de leurs territoires sont au centre des stratégies adoptées autour de la lecture, dans un des établissements surtout (entretien n° 11), pour y faire venir ces publics.

Les bibliothécaires ne développent pas spontanément leurs propos sur les livres en langues étrangères, pourtant très fréquents d'après le recensement, puisque 98 % des réponses déclarent en mettre à disposition des publics. Leurs discours s'attardent plus sur les méthodes de langues dont la facilité d'acquisition, de traitement et d'évaluation de contenu correspondent aux compétences professionnelles des bibliothécaires. Ces dernières sont bousculées lorsqu'il s'agit de fictions, pour lesquelles les opérations citées se révèlent plus ardues en raison des difficultés linguistiques auxquelles ils confrontent les personnels. Nous poursuivrons l'analyse de ces difficultés et de leurs conséquences ci-après.

Les professionnels se détachent nettement des recommandations de la littérature spécialisée et font la part belle aux documents en version originale. Nous verrons dans la troisième partie de notre analyse, la façon dont ces pratiques questionnent la fonction intégrative de l'institution soulignée par B. Calenge (op. et p. cités) et H. Bouquin-Keller (2001 : 7).

Par ailleurs, les professionnels rencontrés ne sont en charge ni du secteur musique, ni du secteur vidéo. En reprenant les conclusions de C. Poissenot, qui note que le seul rapport à la lecture n'explique pas entièrement la fréquentation et l'usage des bibliothèques (Poissenot, 2001 : 140), et l'expérience de la BPI mentionnée en première partie de notre travail, dont le fonds musique est majoritairement utilisé par des personnes âgées africaines qui viennent écouter en boucle la musique de leur pays, nous pouvons légitimement nous interroger sur la façon partielle dont les bibliothèques répondent aux attentes des publics dont il est question ici. Si six des personnes interrogées à Grenoble indiquent les livres, d'ailleurs essentiellement documentaires, parmi les documents qu'elles emprunteraient, cinq montrent également leur prédilection pour la musique.

Ce mode de réponse traduit également la difficulté qu'ont les professionnels à considérer dans sa totalité la variété des ressources qu'ils pourraient proposer à ces publics. Les langues recherchées par les publics, qu'elles soient à apprendre ou déjà maîtrisées de naissance ou par apprentissage, ne semblent pas constituer le fil organisateur des réflexions, plutôt

orientées vers les collections dont les bibliothécaires ont la responsabilité et dont la description mêle les usages, les contenus et les supports des documents. Elle superpose, ce faisant, des schémas traditionnels à des attentes nouvelles d'usagers nouveaux. Le cadre du recensement, aux questions duquel certains des professionnels présents dans les entretiens ont répondu, de même que la formulation de la question, en sont peut-être également l'explication.

B. Les services

Sous ce terme, nous regroupons, tout ce qui, en complément des collections de documents, permet aux publics sur place ou à distance, de disposer de documents ou de catalogues plurilingues, d'écouter des documents sonores, de visionner des documents vidéos, d'accéder à des ressources en ligne ou à des chaînes de télévisions étrangères dès lors qu'ils sont aussi disponibles dans une autre langue que le français.

✕ Description des services

Dans le recensement, les réponses à cette question, sont à considérer avec précaution. En effet, seuls 29 % des bibliothécaires ont répondu à cette question. Parmi ceux-ci, plus de la moitié déclarent proposer une aide sur place à l'apprentissage des langues étrangères, un peu moins d'un tiers le signalement d'une offre en langues étrangères sur leur site Internet, 14 % un accès à des chaînes de télévisions étrangères. A la question de savoir si ces collections en langues étrangères étaient consultables et interrogeables via leur catalogue à laquelle 85 professionnels ont répondu, tous répondent qu'elles le sont.

Les entretiens confirment la présence de services dédiés aux langues étrangères : ils sont mentionnés dans huit d'entre eux (séquence 14, entretiens n°3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10). Pour les deux entretiens qui n'en signalent aucun en activité aujourd'hui, certains appartiennent au passé (séquence 14 entretien n° 1), d'autres sont à l'état de projets (entretien n° 2).

Parmi les services existants, les cabines d'autoformation sont les plus fréquemment citées (4 entretiens, séquence 14, n° 3, 7, 8, 9). Trois autres (entretiens n° 1, 6, 10) souhaitent leur installation. Les entretiens n° 7, 9 et 10 indiquent la présence de poste de télévisions dont l'utilisation rencontre un succès mitigé (entretiens n° 7 et 9) ou qui sont surtout utilisés par un public défavorisé (entretien n° 10).

Le site Internet de six bibliothèques (entretiens n° 4, 5, 6, 7, 8 et 10) sert de plateforme pour proposer des services dédiés aux langues étrangères. Au rang de ces services, les signets de

sites d'auto apprentissage sont cités le plus fréquemment (3 entretiens, séquence 14, n° 4, 5, 6). Deux bibliothécaires (entretiens n° 7 et 8) notent la présence d'une sélection de sites en ligne, sans en préciser la nature.

Le faible taux de réponses à la question des services dans le recensement n'est pas contradictoire avec la fréquence de leur mention dans les entretiens. Nous avons en effet privilégié, pour les conduire, des professionnels qui nous paraissaient particulièrement volontaristes en matière de langues étrangères, notamment en matière de services en relation avec ces collections particulières. Par comparaison avec le nombre de bibliothèques qui, dans le recensement proposent des collections en langues étrangères, nous pourrions conclure qu'ils sont moins répandus. Nous hésitons malgré tout devant cette conclusion : de création plus récente que les collections, ils peuvent être moins maîtrisés par les bibliothécaires en charge des collections, voire ne pas dépendre de leur responsabilité en raison de la sectorisation en vigueur dans les établissements que nous considérons comme un obstacle à la prise en compte, dans sa globalité, de la question des langues étrangères dans les bibliothèques.

Nous retenons, par ailleurs, de leur description que ces services sont essentiellement orientés vers l'apprentissage des langues étrangères et reviendrons sur cette caractéristique dans la dernière partie de notre analyse.

✕ *La recherche à l'OPAC*

Au contraire des résultats du recensement, l'accession à ces collections par l'OPAC n'est mentionnée comme un service dans aucun des entretiens et c'est par une question spécifique (séquence 16) qu'elle est détaillée. Nous pouvons en conclure que, devenue la norme en bibliothèque, ce service n'est pas considéré comme spécifique des collections en langues étrangères pour les bibliothécaires interrogés.

Les modes de recherche diffèrent d'une bibliothèque à l'autre et apparaissent complexes. Si les collections en langues étrangères sont déclarées accessibles par l'OPAC dans dix entretiens sur onze (séquence 16, entretiens n°2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 et 11), une vérification des déclarations par une série de recherches en anglais dans les dix catalogues accessibles à distance montrent que :

- La recherche par auteur ou titre, qui présuppose de connaître au moins l'une des deux informations, est opérationnelle dans les dix établissements.

- Il est effectivement possible, par différents types de recherche, de savoir si une bibliothèque possède des fonds dans une langue donnée dans six seulement des onze bibliothèques interrogées (entretiens n° 2, 3, 4, 5, 6, 10).
- La recherche par mots-clefs n'est pas explicite et peu efficace. Elle renvoie le plus souvent à des documents d'apprentissage et non pas aux fictions.
- La recherche par cote rend l'opération complexe puisqu'il faut connaître la signification de ce critère de recherche et la déterminer auparavant par une requête sur un titre ou un auteur donné.

La pertinence des résultats est variable : Deux personnes (entretiens n° 5 et 10) signalent qu'aucun bruit n'affecte le résultat des recherches mais nous soulignons qu'un système spécifique de recherche, appelé "navigation thématique", qui n'utilise donc pas l'OPAC pour ce type de recherche, a été mis au point dans la bibliothèque n° 5. Deux autres (entretiens n° 4 et 6) mentionnent que la recherche dans une langue donnée affiche également les ouvrages traduits de cette langue.

La recherche des deux versions (originale et traduite) d'un même titre que l'on interroge au titre original ou au titre traduit, n'est pas complètement efficace : Elle est mentionnée comme possible à partir du titre en version originale mais impossible à partir du titre en version française dans deux entretiens (n° 8 et 10). C'est l'inverse à Grenoble.

La recherche de documents en caractères non latins s'avère, dans certains cas, encore plus difficile. A Grenoble, par exemple, si l'on veut chercher à savoir quels sont les documents en langue arabe présents à la BMI, les résultats apparaissent selon l'ordre suivant : au début, par ordre alphabétique, les documents encore translittérés qui n'ont pas été rétro convertis, les documents traduits de l'arabe et en fin de liste les documents en caractères arabes.

Le choix de la translittération, pourtant opéré par la majorité des bibliothèques interrogées, ne satisfait pas tous les professionnels. Une de nos interlocutrices de l'entretien n° 6 explique :

"Même les auteurs russes translittérés par la BNF, moi qui suis d'origine russe j'ai du mal à les reconnaître, je préférerais que ce ne soit qu'en cyrillique. Si vous reconnaissez Trotsky translittéré, vous avez de la chance, heu.... Pour les auteurs russes vraiment qui ont des noms très complexes parfois c'est... Il faut vraiment ânonner, ânonner tout haut pour se dire : "ah oui c'est un tel" - Chostakovitch je ne vous dis pas à quoi il ressemble une fois qu'il est translittéré."

C'est d'ailleurs cette pénibilité pour les usagers, surpris en train d'oraliser ce qu'ils lisaient à l'OPAC, qui a convaincu les bibliothécaires de Grenoble de délaisser la translittération au profit des caractères arabes dans les principaux champs de la notice bibliographique. Nous y reviendrons plus loin.

L'OPAC est parfois présent sous une forme bilingue (français, anglais, séquence 15, entretiens n° 4 et 8) ou plurilingue (français, anglais, italien, espagnol, entretien n° 2).

La recherche de documents en langues étrangères n'apparaît donc pas comme très aisée pour le public qui doit, dans la majorité des cas, connaître le titre ou l'auteur du document recherché. Or nous avons vu que cette offre particulière était inconnue du public. L'OPAC ne représente donc pas, dans la moitié des cas, un moyen pour que le public la découvre parce que la logique d'interrogation n'est ici pas identique à celle qu'utilise un public francophone. Les langues recherchées par les publics, au-delà d'une visée d'apprentissage et l'inconnu de l'offre ne sont alors pas pris en compte.

2. Transformation des pratiques bibliothéconomiques

Les modes de construction des collections occupent une très large part des discours dès la séquence 1 du questionnaire pourtant uniquement destinée à savoir quels étaient les publics concernés par ces collections et la façon dont les bibliothécaires avaient procédé pour les connaître, dans leur variété, dans leur nombre et dans leurs attentes. Ceci corrobore nos remarques précédentes sur la place centrale des collections dans les préoccupations des bibliothécaires.

A. Les acquisitions

L'empirisme de cette phase du travail des bibliothécaires est noté tel quel dès la première séquence dans les entretiens n° 2, 6, 7 et 11 : *"On est vraiment là sur la construction de quelque chose d'assez empirique, voilà, qui ne s'est pas forcément appuyé sur une démarche "je constate, j'étudie le public et après je construis une offre qui peut être en adéquation avec les besoins présumés ou identifiés des publics."* (Séquence 1, entretien n°2). Il réapparaît de façon récurrente au fil des entretiens dans les séquences 2, 4 et 9. Au total, 6 entretiens en font état sous différentes formes : sensibilité personnelle d'un membre du personnel pour une langue donnée (*"Ils avaient été constitués par la personne qui s'occupait avant du patrimoine*

[...] parce qu'elle avait une très forte sensibilité par rapport à l'italien." Séquence 1, entretien n° 2) ; à l'initiative personnelle d'un bibliothécaire ("*Donc qui avait monté ce fond de sa propre initiative...*" Séquence 1, entretien n° 6) ; en fonction d'une connaissance intuitive des besoins des publics ("*On est presque dans l'intuitif dans ces acquisitions là et on est...enfin l'intuitif...enfin on est beaucoup dans l'intuitif.*" Séquence 2, entretien n° 3) ; sur le mode du "bidouillage" ("*Alors quelquefois on bidouille*", séquence 1, entretien n° 11) ; occupation de l'espace disponible ("*elle m'explique effectivement, elles ont acheté parce qu'en fait elles sont passées d'une petite surface à une très, très grande surface à l'époque et donc il fallait aussi combler, donc on a acheté*". Séquence 1, entretien n° 2).

Pourtant six bibliothécaires (entretiens n° 3, 4, 5, 6, 7 et 10) parmi lesquelles nous retrouvons trois des précédents, sortis, semble-t-il, de ce mode de travail empirique, expliquent qu'elles ont élaboré des outils techniques pour les guider dans leur tâche d'acquisition :

La rédaction d'une politique documentaire est mentionnée dans ces 6 entretiens. Elle détaille chaque partie des collections et, pour celle en langues étrangères, spécifie les langues retenues, les publics visés, les usages auxquels sont destinés les documents achetés. Le contenu de cette politique documentaire est contradictoire dans les entretiens n° 2 et n° 5 : dans le premier il est affirmé qu'elle contient des données volumétriques, alors qu'il est précisé dans le second qu'elle concerne "les données intellectuelles". Quatre autres personnes (entretiens n° 1, 2, 9, 11) déclarent ne pas en disposer et notre interlocuteur de l'entretien n° 8 signale que ce document est en cours d'élaboration.

Certains professionnels ont établi un plan de développement des collections, chiffré dans certaines bibliothèques (séquence 4, entretien n° 5) ou essentiellement orienté (séquence 4, entretien n° 2) vers les objectifs assignés aux collections dédiées à l'apprentissage des langues étrangères;

Les entretiens n°7 et 10 signalent l'existence d'un protocole de sélection, qui décrit les façons de procéder de chacun des acheteurs ou donne des consignes strictes d'achat ("*uniquement des œuvres dans la langue originale de l'auteur [...] Achat de titres pas forcément édités en français pour coller à l'actualité du public (puis achat en français quand traduction.*" Entretien n° 10). Politique documentaire, plan de développement des collections et protocole de sélection sont simultanément en usage dans deux bibliothèques (entretiens n° 5 et 10).

Une charte de la bibliothèque, qui souligne la présence des collections en langues étrangères au sein de l'établissement mais "[qui] n'est pas très détaillée, c'est comme toutes les chartes" d'après l'entretien n° 9, est mise en ligne sur le site de deux d'entre elles (n° 5, n° 9).

Le caractère théorique de ces documents est reconnu comme l'est l'importance de "l'adaptation à la demande" qui peut les faire évoluer. Quatre des entretiens (séquence 4, entretiens n° 4, 5, 6 et 10) reconnaissent le caractère évolutif de ces documents :

"Alors il y avait ce qu'on avait décidé au départ, et puis après il y a eu l'évolution. Alors il y a toujours la théorie de départ, et puis après l'adaptation à la demande [...] Et s'il y a une demande on va acheter, même si ce n'est pas vraiment prévu, on va acheter, on va voir ce que c'est, on va vraiment regarder ce que c'est, et si on voit qu'on a vraiment une demande, on y répondrait..."

(Séquence 1, entretien n° 5).

L'imprécision de l'expression utilisée ("*vraiment une demande*") ne nous permet pas d'identifier s'il s'agit d'une demande plusieurs fois réitérée, formulée par un grand nombre de personnes, ou évaluée subjectivement comme véridique et justifiée par les professionnels. "L'intuition", qui guide les acquisitions dans les entretiens 2 et 3, et le "ressenti" exprimé dans l'entretien n° 9 nous laissent supposer que la subjectivité des personnels est bien à l'œuvre.

Une fois le noyau initial constitué, c'est bien la réponse à la demande qui le fait le plus souvent évoluer ; huit bibliothécaires le reconnaissent (séquence 1, entretiens n° 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11) : "*On est confronté aux demandes des gens, et donc on a pour heu... ; c'est comme ça en fait que j'ai pu orienter mes fonds.*" (Séquence 1, entretien n° 2). Cette demande est soit enregistrée, par les usagers, dans les "cahiers de suggestion" traditionnels, soit sollicitée par les professionnels comme dans l'entretien n° 9 : "*Est-ce que vous avez besoin de documents spécifiques, de méthodes de langues, etc., qu'éventuellement vous ne vous pourriez pas vous permettre non plus ou dont vous auriez besoin en complément ?*" (Séquence 1).

L'empirisme caractérise donc dès l'abord les pratiques d'acquisition des professionnels malgré la mise en place d'outils plus sophistiqués, dont tous les bibliothécaires ne maîtrisent pas la complexité (séquence 4, entretien n°5) et qui n'ont pas été élaborés spécifiquement pour les collections en langues étrangères. Aucun des entretiens ne fait effectivement état d'une déclinaison de ces documents par langue, qui pourrait, entre autres, pointer les caractéristiques notoires de chaque littérature, ce qui faciliterait la tâche exploratoire des

bibliothécaires. Nous entérinons donc, en les étendant aux autres langues, les conclusions de Soraya El Alaoui sur la politique d'acquisition des auteurs en langue arabe dans les bibliothèques : "elles n'ont pas de politique !" (Transeuropéennes/Traduire en méditerranée, 2009 : 13).

✕ La recherche et ses outils

De la même façon, sept professionnels (entretiens n° 2, 3, 5, 6, 8, 9 et 11) sur onze caractérisent leur mode de recherche par leur empirisme, voire leur côté "*artisanal*" (séquence 5, n°6) ou le recours aux "*moyens du bord*" (séquence 6, n° 8). L'un de nos interlocuteurs explique :

"C'est très empirique, hein, comme travail. Par exemple, je suis allée, là il n'y a pas très longtemps, je suis allée en avril déménager ma fille en Italie, et je suis rentrée dans une librairie et j'ai demandé quels étaient les auteurs, les nouveaux."

(Séquence 8, entretien n°2).

Au-delà de l'empirisme reconnu, c'est l'utilisation conjointe de nombreux outils différents ou récemment apparus qui rend le mode de recherche spécifique. L'utilisation d'Internet est l'une des caractéristiques majeures du processus d'acquisition des documents en langues étrangères : 10 professionnels la mentionnent directement (20 citations) et l'un d'entre eux précise : "*Donc on fait toute notre recherche, 80 % de notre recherche sur Internet.*" (Séquence 6, entretien n° 4). Le recours à des blogs, mentionné dans trois des entretiens signale l'utilisation du Web 2.0. Il est probable que l'utilisation d'Internet est sous-évaluée dans la mesure où les déclarations concernant les catalogues des éditeurs ne précisent pas s'il s'agit d'une utilisation en ligne ou de la consultation d'un catalogue papier. La première hypothèse semble la plus pertinente si l'on considère la multiplication des sites d'éditeurs en ligne qui y proposent leur catalogue. La technologie a transformé les façons de faire et l'une des professionnelles s'en réjouit :

"On ne fait plus des acquisitions comme on le faisait ; on le disait tout à l'heure avec l'explosion des sites Internet, pour moi c'est fabuleux. J'ai galéré, il y a quelques années pour faire mes recherches empiriques, je galérais comme pas deux, il fallait des catalogues d'éditeurs, il fallait rechercher les noms de bibliothèques, etc. Et là maintenant c'est super, j'ai plein de sites en ligne, j'ai des sites de librairies, j'ai des bibliothèques de l'autre bout du monde, j'ai des sites de ventes en ligne de livres étrangers."

(Séquence 18, entretien n° 2).

Ainsi, comme le confirme l'interviewé de l'entretien n° 7, les acquisitions de documents en langues étrangères nécessitent le recours à des outils inhabituels, dont certains sont situés hors des frontières de l'Hexagone et auxquels Internet donne accès :

"Je vais visiter, je ne m'interdis pas d'aller visiter les catalogues de la British Library, la Bibliothèque du Congrès, voilà. Je prends mes infos,...une fois je me suis retrouvée sur le site de la bibliothèque d'Alexandrie je ne sais plus pourquoi, sur le site de celle d'Alger."

(Séquence 9)

La presse spécialisée est mentionnée dans 7 entretiens comme un outil de recherche et d'aide à la sélection. Quatre signalent l'utilisation des périodiques en langues étrangères (séquence 6, entretiens n° 1, 2, 4, 10), cinq (n° 3, 4, 7, 10, 11) des périodiques français (*Livre Hebdo* est cité par trois d'entre elles, la revue *Books* par l'une et la revue *la Joie par les Livres* par une autre)

La base de données Electre est notée dans 7 entretiens (elle était suggérée par relance) mais l'un signale la trouver assez pauvre (entretien n° 9) et un autre déclare que son établissement n'y est pas abonné (entretien n° 11). Lorsqu'elle est utilisée, elle l'est pour la recherche des in traductions (entretien n° 6) qui conduit dans un deuxième temps à la recherche de la version originale (entretien n° 4), ou pour la recherche de méthodes de langues (entretien n° 10).

Le recours aux catalogues des fournisseurs (librairies, librairies spécialisées, librairies étrangères) est spécifié dans cinq entretiens (n° 1, 2, 7, 8 et 9) et à ceux des éditeurs français comme étrangers dans six entretiens (n° 1, 2, 5, 6, 7 et 9).

Peu de professionnels (5 entretiens, séquence 6, entretiens n° 5, 6, 8, 9, 11) pratiquent la visite sur place en librairie, comme d'ailleurs la visite des salons professionnels ("*Déjà j'avais repéré dans un Salon du livre une version espagnole de Blanche Neige*", entretien n° 7). La première semble être révolue pour certaines d'entre elles (emploi de l'imparfait dans l'énonciation) et être plus l'apanage du travail sur les collections en langue française. Un bibliothécaire (entretien n° 11) regrette de ne pas pouvoir avoir un contact physique avec les documents, faisant référence à la pratique du feuilletage en librairie. Seule notre interlocutrice de l'entretien n° 7 (séquence 4) utilise cette facilité en ligne pourtant maintenant offerte par plusieurs sites d'éditeurs ou de libraires.

La pratique traditionnelle du suivi des publications d'un auteur "qui fonctionne" ou qui est déjà connu est peu utilisée dans les acquisitions en langues étrangères (quatre bibliothèques, séquence 6, entretiens n° 1, 2, 6, 7).

L'utilisation de cette variété d'outils se fait sans méthodologie définie et au fil des usages. Un seul bibliothécaire (entretien n° 4) signale une chronologie dans son mode opératoire : *"Je vais dire que je pars de sources françaises [...] Ensuite je vais aller..."* (Séquence 6, entretien n° 4).

✕ Les contraintes en matière d'acquisition

Des contraintes spécifiques au travail d'acquisition en langues étrangères sont également mises en évidence par les professionnels interrogés :

- La dépendance des catalogues des fournisseurs est soulignée dans deux entretiens (séquence 5, entretiens n° 4 et 7): *"Donc on est complètement dépendant de l'offre qu'ils ont sur leur catalogue"* (séquence 5, n° 4). L'étroitesse des catalogues des éditeurs est par ailleurs notée par 8 personnes (séquence 5, entretiens n° 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10 et 11), soit qu'ils pêchent par un manque d'ouverture du spectre des langues proposées pour les documents en langues étrangères (séquence 5, entretiens n° 3, 5, 11, 8 citations), soit qu'ils ne se renouvellent pas assez (séquence 5, entretiens n° 6, 10 et 11). L'une (entretien n° 4) signale contourner la difficulté en faisant des propositions d'achat à son fournisseur.
Connexe à l'étroitesse des catalogues fournisseurs apparaît la contrainte liée à la procédure des marchés publics, soulignée par 4 professionnels (séquence 5, entretiens n° 5, 6, 8, 11) : *"De toute façon on est tenu par des marchés aussi, on ne peut pas acheter n'importe où."* (Entretien n° 6) Un bibliothécaire (séquence 5, n° 3) note qu'il peut acheter hors marché. Il arrive aux professionnels de la BMI de pratiquer ainsi, avec l'accord préalable du fournisseur, notamment pour les livres arabes.
- Les contraintes linguistiques sont abondamment relevées (séquences 5, 6, 8, 18, 19 et 20) : *"Il y a les barrières de la langue..."* (Séquence 5, entretien n° 11). Nous les analyserons dans le détail ci-après.
- Enfin la longueur des délais de livraison (*"Sauf que c'est des délais heu... incroyables. Alors ce qu'on se dit chaque année c'est que les langues étrangères il faut s'y prendre vraiment tôt."* (Séquence 5, entretien n° 11) caractérise le processus d'acquisition dans les entretiens n° 4, 7 et 11.

Il nous semble impossible de parler de stratégie de recherche spécifique à propos des acquisitions en langues étrangères mais plutôt de pratiques empiriques. Nous notons également comme caractéristiques la faible utilisation des moyens traditionnels de recherche, la multiplicité des outils utilisés et le recours généralisé à Internet qui permet d'accéder à des outils de recherche situés hors des frontières nationales. La dépendance à l'égard des catalogues des fournisseurs, les difficultés linguistiques des personnels et enfin l'importance des délais de livraison marquent également le travail d'acquisition de ces collections spécifiques.

Comme le reconnaît l'une de nos interlocutrices de l'entretien n° 6, il s'agit bien d'une tâche chronophage pour ces professionnels, reposant sur une logique inhabituelle :

"C'est quand même des acquisitions qui demandent du temps parce que ce n'est pas les mêmes outils que pour les éditions françaises, heu...ce n'est pas la même logique d'acquisition."

(Séquence 18).

B. La transformation des modes de traitements habituels

Le traitement des documents en langues étrangères perturbe les façons de procéder des professionnels et leur logique, qu'il s'agisse de la cote, dont nous rappelons qu'elle indique l'adresse physique du document dans l'espace de la bibliothèque, du rangement, du classement ou du traitement bibliographique. Nous les analysons successivement.

✕ L'attribution des cotes

La très grande variété des systèmes utilisés est à remarquer. Il semble impossible, en effet de tirer des entretiens une pratique de base commune aux bibliothèques qui possèdent des fonds en langues étrangères. Trois entretiens (n° 3, 4 et 7) signalent d'ailleurs que la cotation est *"un truc de bibliothécaires"* (entretien n° 4) qui *"ne parle pas"* au public (entretien n° 3). L'interviewé de l'entretien n° 8 constate que son système pose problème. L'un des professionnels (entretien n° 3) souligne l'importance du débat généré par la question des cotes dans son établissement et le réseau auquel il appartient au sein duquel les usages ne sont pas homogènes.

Les grandes lignes directrices qui nous sont apparues derrière des discours souvent confus sont les suivantes :

- Les premières lettres des noms d'auteur (2, 3 ou 4 selon les cas) sont la règle pour les fictions étrangères comme elles le sont pour les fictions françaises.
- L'espace de rangement des documents en langues étrangères peut être noté quand il existe (EL pour les entretiens n° 1 et 9, LAN pour l'entretien n° 8).
- La notation de la langue est en usage dans 8 bibliothèques mais selon des méthodes différentes et souvent utilisées simultanément. Nous relevons : les trois premières lettres de la langue, sans que cette notation ne soit non plus unifiée : ANG pour Anglais (entretiens n° 1 et n° 3), une couleur à chaque langue (entretien n° 4), une petite étiquette sur l'étagère (entretien n° 3), la cote Dewey (entretiens n° 4, 5), le nom de la langue en entier. (entretien n° 6), *"les codes de langue, j'allais dire habituels ARA pour arabe, D pour allemand, GB pour [...] kabyle CAB et BER pour berbère"* (entretien n° 7), *"si c'est de l'anglais ANG et la cote Dewey"* (entretien n° 8), les 3 premières lettres de la langue, cote langue (EN par exemple pour Anglais) (entretien n° 10), *"les quatre premières lettres [de la langue]... en rouge"* (entretien n° 11).
- La cote Dewey, éventuellement en version simplifiée (entretien n° 4) est utilisée dans 5 bibliothèques (entretiens n° 1, 2, 4, 5, 8) quand l'entretien n° 6 mentionne l'avoir complètement abandonnée pour les méthodes de langues.
- Le genre du document en langues étrangères est très rarement signalé aux usagers : un seul entretien (n° 8) le prend en compte.
- Un document pour la jeunesse est signalé par un J pour quatre bibliothèques (entretiens n°1, 5, 6, 9).

La complexité des systèmes de cotation est accentuée par celle des modes de rangement en usage, pour partie tributaires de ceux-ci.

✕ *Rangement et classement*

Cette phase du travail des bibliothécaires fait émerger la difficulté à considérer comme un fonds homogène les documents en langues étrangères. Sa relative hétérogénéité dépend à la fois des considérations professionnelles sur les usages qu'en font les emprunteurs et des partages des tâches d'acquisition entre les personnels, Elle a également à voir avec la différenciation des espaces dédiés aux différentes catégories de publics, enfants et adultes essentiellement, ce qui, d'après l'entretien n° 7, ne correspond pas à la réalité des usages des adultes qui *"qui viennent se servir aussi dans le rayon jeunesse."*

Ainsi tous les professionnels interrogés mentionnent la présence d'un espace pour les adultes et d'un autre pour les enfants dans lesquels sont répartis les collections en langues étrangères, intégrées ou non dans les autres fonds de l'établissement. Dans trois bibliothèques (entretiens n° 3, 5 et 7) les collections en langues étrangères occupent un espace spécifique. Les documents destinés à l'apprentissage et les fictions sont regroupés au même endroit dans cinq bibliothèques (entretiens n° 1, 3, 4, 5 et 10), tandis qu'ils sont séparés dans deux autres (entretiens n° 8 et 9) et que quatre entretiens (n° 2, 6, 7 et 11) ne donnent pas de précisions suffisantes pour qu'on comprenne leur agencement. L'une de nos interlocutrices enfin déclare ne pas savoir où ranger les "lectures faciles" dont le niveau est élevé : *"[...] parce que quand même on a des trucs maintenant, qui sont réécrits mais qui sont quand même, qui tiennent la route, hein, en niveau 6 il y en a qui ne sont pas si faciles. C'est quand même, ça fait partie et de la littérature et de l'apprentissage. Donc où on les met ?"* (Séquence 11, entretien n° 8).

La question du regroupement de l'ensemble des collections en langues étrangères se pose dans plusieurs entretiens : *"Donc, on s'est posé la question : "Est-ce qu'on fait tout l'apprentissage d'un côté, toute la littérature de l'autre ?" C'étaient des possibilités."* (Séquence 11, entretien n° 8). Deux bibliothécaires soulignent l'intérêt d'un rassemblement de ces deux espaces pour les langues étrangères qui permet aux adultes de naviguer plus facilement d'une partie de collection à l'autre (séquence 12, entretiens n° 7 et 11). Nos interlocuteurs de l'entretien n° 2 signalent que cette réflexion est en cours :

"Personne 2 : Je pense qu'on est aussi sur une réflexion de réorganisation des collections. Ce que pointe P1 ce sont ces segments de collections qui sont disséminés dans la bibliothèque qui gagneraient très certainement, en terme de visibilité et de cohérence pour l'utilisateur, à être regroupés [...] Le problème, c'est que c'est éclaté, voilà, donc."

(Séquence 7)

Le professionnel interviewé dans l'entretien n° 8 va jusqu'à rêver, sans y croire, au regroupement de tous les documents en anglais dans le fonds langue, y compris les documents vidéo : *"On ne va pas mettre, par exemple, tous les films de réalisateurs anglais dans le fonds langue. On ne peut pas faire ça. Dommage, c'est vraiment dommage."* (Séquence 19). C'est pourtant le cas à la bibliothèque internationale de Grenoble : disposant d'un fonds constitué à 90 % de documents en langues étrangères, elle propose à la fois des

documents imprimés, des CDs et des DVDs, à destination des adultes comme des enfants, et les bibliothécaires ont construit une stratégie d'offre qui peut tous les inclure pour répondre à leurs usagers, qu'il s'agisse d'une demande portant sur l'apprentissage ou en relation avec la notion de plaisir. Comme le dit l'une d'entre elle : *"Tout sert à apprendre."* (Entretien n° 4, Séquence 2).

Le classement par langue ou par code de langue des fictions au moins, et pour trois cas, par ordre alphabétique des noms de langues – encore que celui-ci soit source de différences comme on l'a vu – est le mode de rangement le plus souvent adopté (8 entretiens le mentionnent). Des contraintes spatiales ont pu empêcher ce mode de rangement comme le font remarquer les professionnels des entretiens n° 1 et 7. Enfin le bibliothécaire de l'entretien n° 9 utilise, pour les documents en langues étrangères, le même plan de rangement que pour le reste de ses collections, intégrant les outils d'apprentissage aux autres documentaires selon leur cote Dewey et s'en déclare satisfait. La personne de l'entretien n° 7 affirme, a contrario, que la classification Dewey demanderait à être réaménagée en profondeur. Le bilinguisme des documents rend la question encore plus épineuse (séquence 13, entretien n° 5).

Deux professionnels (entretiens n° 7 et 8) insistent sur la complexité de l'organisation de ces collections que stagiaires ou vacataires sont amenés à ranger pendant leur absence :

"Ce n'est pas évident du tout, hein parce que vous verriez nos vacataires comment ils les rangent, c'est une catastrophe. Là je ne travaille pas le lundi, je travaillais le samedi, je n'ai pas été là de la semaine, parce que j'étais en stage ce qui veut dire que je peux aller dans mon fonds ça va être un souk pas possible."

(Séquence 11)

Nous rappelons qu'en effet, dans la bibliothèque n° 10, il a été jugé utile de mettre à la disposition des publics un document explicatif du plan de rangement de ces collections.

Cette pluralité tend à prouver combien il est difficile d'intégrer ces fonds particuliers à la cohérence interne des collections comme le note A. Dumont-Fillon (Ministère de la Culture et de la Communication, 2009 : 43). L'orientation efficace des usagers est donc logiquement mise à mal :

"Parce que là moi je dis "chapeau" quand on renseigne que ce soit parents ou... pour le secteur jeunesse où sont les livres en langues étrangères donc on va dire oui dans le secteur junior mais vous avez

aussi des livres chez les benjamins, chez les tout petits, dans le rayon 400 et aussi en junior, des livres vraiment tout ce qui est grammaire anglaise, grammaire et ..."

(Séquence 4, entretien n° 7)

Elle peut également traduire, d'après nous, la variété des usages pour un type de document donné qui relève de la décision de l'utilisateur, dépasse parfois les frontières éditoriales et peut déstabiliser les pratiques des professionnels et brouiller l'ordonnancement des collections. Nous pensons qu'elle confirme la difficile perception de la variété des publics concernés que nous avons soulignée au début de notre travail d'analyse.

✕ Le traitement bibliographique

La création de la notice bibliographique des documents, destinée à les faire figurer dans les catalogues (OPAC) de façon à informer les publics de leur présence, de leur localisation et de leur contenu, a été abandonnée dans les années 90 (Bertrand 1991 : 295-302) pour les documents en langue française au profit du téléchargement payant à partir de bases de données comme Electre. Avant son remplacement par le téléchargement, cette opération dite de catalogage a constitué le cœur du métier des bibliothécaires et leur fierté, le "*bastion de[s] bibliothécaires*." (Séquence 9, entretien n° 4).

Très grosse consommatrice de temps (estimée à Grenoble à environ 20 mn par document) , la création rédaction de ces notices demande un savoir-faire technique spécifique à chaque Système Intégré de Gestion des Bibliothèques (SIGB) même si l'UNIMARC est le format le plus répandu (Schéma directeur de l'information bibliographique de la culture, 1988 ; Norme ISO 2709, 2008) et comporte traditionnellement un certain nombre de champs à remplir : la langue dans laquelle est rédigée le document, sa langue originale, le titre et le(s) auteur(s), le lieu et la date d'édition, l'éditeur, la collection, un résumé présentant le contenu du document, pour les documentaires une indexation par mots-clefs issus d'un thésaurus confirmée par un indice Dewey, éventuellement le titre original de l'ouvrage s'il s'agit d'une traduction, enfin sa cote dans la bibliothèque, qui correspond à l'adresse physique du livre et permet de le retrouver dans les rayonnages.

Tous les professionnels interrogés créent la notice des documents achetés en langues étrangères (séquence 9) : "*Il n'y a presque plus de catalogage dans les établissements. Pour les langues étrangères c'est une exception*." Séquence 10, entretien n° 6). En effet, la base de données française qui produit les notices bibliographiques, Electre, ne prend en compte que

la production des éditeurs français. Deux bibliothécaires mentionnent que cette opération est "*grosse consommatrice de temps*". Elle est caractérisée par l'un d'entre eux comme étant "*à l'ancienne*". Le même décrit cette opération comme un catalogage "*pur et dur*" faisant référence à la fois à la rigueur qu'elle nécessite et au rigorisme régnant à l'époque antérieure à celle du téléchargement. Deux professionnels (n° 5 et 6) souhaiteraient pouvoir récupérer les notices bibliographiques de leurs documents en langues étrangères comme pour les documents en langue française :

"Personne 1 : Mais en langues étrangères, étant donné que pour l'instant on n'a pas de base de récupération, peut-être qu'un jour ça viendra. Peut-être qu'il y a des libraires qui vont se mettre à livrer des notices.

Personne 2 : Si seulement !

Personne 3 : Oui si seulement !"

(Séquence 17, entretien n° 5)

L'un (entretien n° 6) signale que son fournisseur et la direction de son réseau sont en train de travailler sur la question.

Par comparaison avec la notice bibliographique d'un document en langue française, cinq personnes (séquence 9, entretiens n° 2, 3, 4, 7 et 9) déclarent créer à l'identique celles des documents en langues étrangères et renseigner tous les champs indiqués auparavant et six (entretiens n° 1, 2, 3, 10, 11) déclarent la rédiger sous une forme très succincte.

A l'analyse des réponses pourtant, sept des bibliothécaires (séquence 9, entretiens n° 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9) signalent qu'ils n'incluent pas de résumé, dont la langue de rédaction pose problème : notre interlocuteur de l'entretien n° 2 indique qu'un résumé en français ne fait pas sens pour un document en langue étrangère et risque d'induire en erreur ; il s'accorde avec l'entretien n° 6 qui "*[...] essaie de le mettre dans la langue du document...*". Celui de l'entretien n° 7 estime qu'un résumé bilingue serait "*fondamental*". Un bibliothécaire (entretien n° 11) contourne la difficulté en l'incluant sous forme de document Word sur papier à l'intérieur du document. Une des personnes de l'entretien n° 2 indique que, pour les documents en russe, le titre de l'ouvrage est mentionné en français et qu'elle indique dans un autre champ "*texte en russe*", "*parce que là effectivement ça peut induire en erreur nos lecteurs*". Nos interlocutrices de l'entretien n° 6 signalent que l'introduction des résumés dans les notices des documents en français est une pratique récente de leur réseau et que, si elles-mêmes la considèrent comme un "*petit plus*", elles ne sont pas convaincues "*que ça ferait sortir les*

livres tellement davantage" et qu'elles ne disposent d'ailleurs pas d'informations pour en mesurer l'impact sur la rotation des documents. L'inclusion d'un résumé dans le corps de la notice est rangé au sein des améliorations souhaitables par quatre bibliothécaires (entretiens n° 1, 6, 7, 9).

Aucune amélioration ne semble nécessaire à apporter à la rédaction de ces notices pour quatre professionnels (entretiens n° 3, 4, 8, 11) pour certains desquels l'essentiel est que l'utilisateur soit capable de retrouver le document (n°4). Pour les autres le peu d'usage qui est fait de l'OPAC ne justifie pas d'y travailler. Pour ces derniers d'autres consignes et d'autres pratiques usagères sont à l'œuvre :

"C'est vrai ce qui est demandé de plus en plus, c'est de ne pas trop s'attarder sur les notices qu'on va mettre heu... quand même, dans quelque chose de très... très simple. Parce que je pense malgré tout que le... la demande, enfin le fonctionnement du, du... du public enfin c'est, je pense sur notre territoire, ce n'est pas complètement ça non plus c'est... les, les... Moi je vois les enfants ici ils se repèrent comme ça au... C'est, c'est presque comme ça intuitif."

(Entretien n° 3)

La finesse de rédaction des notices bibliographiques des documents est fonction de la langue du document. On retrouve ici une nouvelle partition des langues, relevée par sept bibliothécaires (séquence 8, entretiens n° 4, 5, 6, 9, 11, séquence 9, entretiens n° 1, 5, 6, 8) qui distinguent *"les langues européennes"* des *"langues à problème"* (séquence 9, entretien n° 8), considérées comme telles en raison de la différence de leur "alphabet": le russe, le grec, l'arabe et le chinois font partie de cette catégorie. La notice bibliographique des documents écrits dans ces langues est, dans la plupart des cas, réduite au strict minimum.

En effet, le traitement bibliographique des documents à caractères non latins met en défaut les compétences linguistiques des personnels (séquence 5, entretiens n° 1, 5, 6 et 11), ne dépend souvent que de celles de rares professionnels lorsqu'ils existent (entretiens n° 4 et n° 6) et les confronte à des difficultés nouvelles (séquences 9) que nous analyserons dans la troisième partie de notre travail.

Le traitement de ces documents n'est pas uniforme d'une bibliothèque à l'autre : sept professionnels déclarent utiliser la translittération (entretiens n° 1, 3, 5, 7, 8, 9, 11), un (entretien n° 4) l'a abandonnée pour utiliser les caractères arabes originaux et crée des notices dont les champs principaux sont à la fois traduits en français et rédigés en caractères arabes ; une des

bibliothécaires de l'entretien n° 6 double les informations en caractères chinois et arabes d'une rédaction translittérée. L'incohérence à vouloir faire des résumés dans la langue des documents et à ne pas utiliser la graphie originale des langues est d'ailleurs soulignée dans l'entretien n° 8.

Une autre professionnelle (entretien n°2) signale ne pas savoir comment utiliser le clavier pour faire apparaître les caractères translittérés et s'être donc résolue à traduire les notions essentielles (titre, auteur) en français. Nous notons, par l'utilisation erronée dans ce cas du terme traduction, que les bibliothécaires ne sont pas tous familiarisés avec le traitement de ces caractères (Rodinson, 1964 : 1-24).

Les caractéristiques graphiques de ces langues engendrent également de grandes difficultés au niveau des acquisitions, signalées dans quatre entretiens (séquence 5, entretiens n° 1, 5, 6, 11). En effet, comme l'explique un de nos interlocuteurs de l'entretien n° 5 : *"Oh, ben déjà oui quand on a livre en main, on ne sait pas ce que c'est. Quand ce sont même des alphabets arabe, cyrillique, je ne sais pas quoi... [...] On ne peut même pas lire le nom de l'auteur."* Notre interlocuteur de l'entretien n° 4 résume ainsi toutes les difficultés rencontrées par les professionnels :

*"L'arabe c'est évident que c'est ce qui nous pose le plus de problèmes.
[...] L'arabe [...] parce qu'on est incapable de conseiller, on est incapable de le lire, on est incapable de l'écrire, de le comprendre."*

(Séquence 8)

Cette difficulté n'est pas sans conséquence, ni sur la vie des collections, ni sur la propreté des catalogues : la stagnation des documents en attente de traitement (deux ans dans l'entretien n° 4), la longueur des délais de celui-ci sont mises en avant par trois entretiens (n° 1, 4, 6) : *"Ca fait 4 ans que les documents ont été envoyés donc je ne sais pas ce qui va advenir de ces documents-là."* (Séquence 10, entretien n° 6). Deux des personnes interrogées confirment que l'absence de traitement ou la durée de celui-ci interdit la passation de nouvelles commandes. Le risque de multigraphie des noms d'auteurs, fréquent au moins en arabe, est souligné dans trois entretiens (n° 4, 9, 11). La présence de "valideurs", chargés d'éviter ou de corriger ce type d'erreurs, est infirmée par sept de nos interlocuteurs. Cette compétence fait partie des attributions attendues de tous les professionnels de la bibliothèque (entretien n° 5), existe en tant que telle pour quatre des interviewés (entretiens n° 1, 3, 4 et 9) mais n'est pas efficiente (entretien n° 4) pour les noms d'auteurs arabes. Trois bibliothécaires déclarent

avoir recours au catalogue de la Bibliothèque Nationale de France, un à celui de la Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations (BULAC) sur ce chapitre.

✕ *L'évaluation des collections*

Contrairement à notre hypothèse initiale, les professionnels interrogés sont effectivement en mesure d'évaluer la rotation de leurs documents en langues étrangères, y compris par langue. Seuls les bibliothécaires de deux établissements (séquence 13, entretiens n° 2 et 11) ne disposent pas d'outils statistiques par langue pour évaluer le dynamisme de leurs collections : dans le premier parce que les statistiques sont fournies toutes langues confondues ; dans le second parce que la cote du document, où la langue est indiquée, n'est pas interrogeable par le SIGB en place, ce qui rend toute mesure statistique impossible pour l'ensemble des collections.

Si dans cinq des entretiens l'évaluation du dynamisme des collections se fait aussi "*à l'intuition*" (séquence 13, entretiens n° 1, 3, 4, 7 et 11), elle est réalisée dans neuf des onze bibliothèques (séquence 13, entretiens n° 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 et 10) à l'aide des modules statistiques utilisés qui fonctionnent aussi pour faire des tris par langue sur les collections en langues étrangères. Un bibliothécaire (n° 4) précise toutefois que le critère langue n'est pas porté sur la cote de l'exemplaire pour une partie des collections, ce qui rend impossible le calcul statistique par langue pour celle-ci. Il ajoute que la réflexion est en cours pour solutionner ce problème. A contrario, un de ceux de l'entretien n° 5 déclare que le critère langue n'est porté que dans la cote de l'exemplaire qui n'est pas interrogeable dans le SIGB utilisé par l'établissement. Les professionnels ont donc contourné la difficulté en créant des "données spécifiques" (séquence 9) qui leur permet de constituer des catégories statistiques interrogeables (séquence 13). Le bibliothécaire de l'entretien n° 8 a fait de même, cette fois-ci en utilisant le champ "collection", interrogeable, pour porter le critère langue. Quatre personnes (n° 2, 3, 5 et 6) déclarent effectuer leur désherbage à partir de données statistiques par langues tandis que trois autres (entretiens n° 1, 4, 11) soulignent qu'elles n'ont pas cette possibilité, encore que l'impossibilité ne soit que partielle pour l'entretien n° 4. Le critère bien connu de "l'état du document" est alors pris en compte.

Les SIGB utilisés permettent, dans la majorité des cas, d'interroger la cote où se trouve l'indication de la langue du document. Certains professionnels ont dû pourtant trouver des solutions de contournement pour ce faire ou y réfléchissent. Cette opération s'avère impossible pour d'autres. La langue du document est un critère nouveau à prendre en

compte et il est important, comme il est souligné dans l'entretien n° 8, de le prévoir dès l'origine :

"J'ai un système qu'on avait fait, alors c'était celle qui s'occupait du SIGB au départ, et alors pour les grosses langues, j'ai un système en collection sur l'exemplaire, c'est "ang" pour l'anglais, etc. et donc je peux interroger par langue. [...] En fait c'est au départ, mais ça a été un coup de chance. On a tout repassé, j'ai tout repassé au début, ça a été du boulot, je crois que tout doit être fait maintenant."

(Séquence 13)

Malgré les documents techniques mis en place, qui ne prennent pas en compte les spécificités liées aux documents en langues étrangères, c'est l'empirisme qui caractérise le travail de recherche et d'acquisition de ces documents spécifiques. Il semble renvoyer les professionnels à une époque révolue. Les outils nouveaux de recherche leur sont pourtant indispensables et leur champ de travail est à l'échelle de la mondialisation. Ces collections spécifiques confrontent les bibliothécaires à des contraintes inédites : la dépendance à l'égard des catalogues des fournisseurs, la longueur des délais d'acheminement et de traitement sont de nouvelles variables à prendre en compte.

Leur difficile cotation, rangement et classement de même que la question de leur regroupement interrogent le schéma organisationnel en vigueur dans les bibliothèques fondé sur les secteurs d'acquisition. L'efficacité des méthodologies de recherche et le repérage des outils de veille, de même que la largeur de l'offre à proposer aux usagers gagneraient à une réorganisation de ces fonds.

L'introduction des collections en langues étrangères perturbe le travail bibliographique qui n'est pas aligné sur celui des documents en langue française. Nouvelle variable, la langue du document demande à être prise en considération dès l'amont et à l'endroit pertinent dans la notice bibliographique pour permettre l'évaluation des collections, leur accessibilité et la satisfaction des usagers potentiels.

Ces collections particulières requièrent des bibliothécaires des compétences linguistiques complémentaires à celles qui sont notées dans les profils de poste traditionnels. L'inégalité de ces compétences au regard de certaines langues conduit à une nouvelle partition des langues et peut nuire à la vie d'une partie de ces collections et à la satisfaction de certains des usagers.

Le métier des bibliothécaires ne se réduit pas aux tâches bibliothéconomiques dont il vient d'être question. La médiation entre les collections et les publics fait également maintenant

partie de leurs attributions. Elle prend différentes formes : conseils, cercles ou club de lecture, lectures à haute voix, évènements musicaux ou littéraires, ateliers d'écriture ou d'initiation à Internet, maintenant blogs divers. Quelle que soit la forme retenue, la médiation a pour objectif de donner à voir la variété des ressources proposées et de rapprocher les bibliothèques et leurs contenus de leurs publics, éventuellement en les invitant à participer à ces "animations". Les bibliothèques où des collections en langues étrangères sont présentes n'échappent pas à la règle mais leurs actions de médiation peuvent solliciter les publics d'une façon inhabituelle. C'est ce sur quoi va porter maintenant notre analyse.

LE POSITIONNEMENT DES PROFESSIONNELS ET DE L'INSTITUTION

Comme nous l'avons posé en hypothèse, le travail sur les langues étrangères modifie le rôle et la fonction des bibliothécaires qui paraissent avoir un pied dans le passé s'il est fait référence au temps et à l'importance accordés aux tâches d'acquisition et de traitement des collections en langues étrangères et un pied dans la modernité dès lors qu'on interroge les relations qu'ils entretiennent avec les publics et leur fonction de médiateurs. Les difficultés linguistiques auxquelles ce travail confronte les professionnels conduisent à interroger la place des publics eux-mêmes, voire parfois à la modifier. Il questionne, ce que nous n'avions pas envisagé, l'encyclopédisme des collections. Parallèlement à ces modifications, ce travail singulier fait varier également le positionnement de l'institution, le rôle de la tutelle territoriale et de l'Etat, dont les soutiens respectifs apparaissent indispensables au développement de l'offre en langues étrangères dans les bibliothèques publiques métropolitaines.

1. Les publics à l'égal des professionnels

Le travail sur ces collections spécifiques modifie les façons d'agir et d'être des professionnels et les difficultés linguistiques auxquelles il les confronte amènent les bibliothécaires à tisser un réseau d'aides diverses qui inclut les publics d'une façon jusque-là inédite.

A. Déplacement et engagement

Comme nous l'avons souligné à propos de l'utilisation d'Internet qui permet d'accéder à des catalogues situés en dehors des frontières de l'Hexagone, le travail sur les collections en langues étrangères nécessite de sortir des murs de la bibliothèque pour faire connaissance avec les publics potentiellement intéressés par ces collections ("*Il faut aller trouver les publics là où ils sont*" séquence 18, entretien n° 1) et les leur faire découvrir "*puisque'ils n'ont pas du tout l'idée que ça puisse exister*" (Séquence 17, entretien n° 3). Le bibliothécaire de l'entretien n° 7 explique :

"Je sais aussi que le support mail et le support papier n'est pas l'idéal dans ces cas-là il vaut mieux se déplacer, rencontrer les gens, présenter, déjà se présenter en tant que, voilà, en tant qu'établissement, [...] enfin au niveau humain. Justement là on est dans les langues donc dans l'humain et le culturel donc ça nécessite

une vraie rencontre, on ne peut pas se planquer derrière même un téléphone et un ordinateur."

(Séquence 14).

A cette "vraie rencontre" fait d'ailleurs écho l'engagement du personnel qui permet à ces collections particulières de vivre. Plusieurs entretiens en soulignent la nécessité : *"Les langues étrangères faisaient partie du domaine que personne en fait ne voulait avoir [...] Moi j'ai dit : "Au contraire, moi ça m'intéresse beaucoup."* (Séquence 1, entretien n° 7) ; *"Le personnel des bibliothèques qui s'engage à fond."* (Séquence 1, n° 11) ; *"Ce sera vraiment un travail, je ne veux pas dire à temps plein mais sur lequel il faudrait s'investir."* (Séquence 18, entretien n° 1) ; *"Mais ces fonds-là justement s'il n'y a pas quelqu'un pour les porter."* (Séquence 21, entretien n° 6).

D'ailleurs la majorité des professionnels interrogés (n° 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 10 et 11) insiste tout au long de leurs discours (séquences n° 1, 9, 14, 15, 16 et 18) sur l'établissement d'une relation interpersonnelle avec les usagers basée sur *"l'échange"*, le *"dialogue"* ou *"l'écoute"*. Ainsi notre interlocuteur de l'entretien n° 7 explique :

"J'essaie de beaucoup travailler sur le retour de personne à personne. [...] Essayer de nouer des liens et de, voilà, d'avoir des échanges pour justement pouvoir avoir des retours sur ce public potentiel, avoir une idée plus précise de leurs attentes et de leurs besoins..."

La fréquence des citations (43 au total) nous permet de reconnaître cette façon de faire et d'être comme une caractéristique majeure du travail sur ces collections et en direction de ces publics : *"Ces postes-ci sont plus orientés vers la relation, vers le public. On dialogue avec les gens."* (Séquence 18, entretien n° 10).

B. Des acquisitions à la médiation

Un bibliothécaire seulement reconnaît explicitement que l'essentiel de son travail sur ces collections est consacré aux acquisitions (séquence 18, entretien 6) : *"Heu... pour les langues étrangères, heu, pour les langues étrangères c'est vrai que là on est plus centré sur les acquisitions."* Un autre (entretien n° 5) admet que le traitement des documents en langues étrangères représente encore la majeure partie des tâches alors que, pour le reste des collections, les acquisitions en représentent maintenant le noyau : *"Notre façon de travailler a changé en mettant en place la politique documentaire. Parce qu'on passe beaucoup plus de*

temps sur l'acquisition que sur le traitement lui-même. Mais on passe par des...des récupérations de notices. Alors là, pour le coup, pas en langues étrangères. Mais, dans l'ensemble, c'est là que, c'est là que ça a été le plus modifié."

Pourtant cinq entretiens (séquence 18, entretiens n° 1, 3, 4, 9 et 11) affirment que *"c'est par la médiation qu'on fera marcher ce fond ..."* (séquence 17, entretien n° 1) :

"Donc je pense que cette médiation on l'a intégrée depuis, depuis longtemps... Oui c'est une autre façon... une autre façon. Mais on est, je pense... on est beaucoup là-dedans, je pense, par ces, ces... les biais qui font qu'à un moment donné les choses se passent ici et peut être vous donneront par la suite envie d'ouvrir des livres, de revenir, c'est heu... Ben d'autant plus quand les familles ne côtoient pas trop spontanément ce lieu. Il faut trouver comme ça... une façon heu... qui va, où ils vont se sentir concernés heu... voilà un autre biais en fait, oui. Il faut... enfin... c'est une prise en compte de ce fonds. Enfin, à partir du moment où on le propose, il faut aussi savoir l'animer, il faut savoir être heu... en être le médiateur."

(Séquence 18, entretien n° 3).

Les collections ne sont plus *"l'élément constitutif essentiel de la bibliothèque"* (B. Calenge, 1994 : 27), *"[elles] ne sont jamais qu'un support [...] il faut faire connaître, il faut faire apprécier... que le public, heu... se sente impliqué, heu... compris, entendu par rapport à ça..."* (Séquence 18, entretien n° 9).

Nous avons déjà vu combien les difficultés linguistiques des personnels perturbaient leur travail bibliothéconomique. La *"barrière de la langue"* (séquence 5, entretiens n° 6 et 11) à laquelle ils se heurtent donne au travail de médiation que nous venons de souligner *"la fonction idéologique"* que lui reconnaît Jean Caune (2006 : 86) et que nous avons signalée dans la première partie de notre travail : à rebours des usages en bibliothèque, ce sont d'autres représentations et d'autres relations que la médiation générée par les difficultés linguistiques des professionnels met en œuvre, faisant des usagers les égaux des bibliothécaires.

C. Les difficultés linguistiques des personnels : de la médiation à l'intermédiation

Les carences linguistiques des personnels les incitent, dans certains cas, à faire appel à l'aide de leurs usagers, considérés alors comme autant voire plus compétents que les professionnels. Ces nouvelles fonctions et places des usagers modifient le paradigme de la

fonction de médiation assumée par les bibliothécaires. Elles transforment également l'assise de leur légitimité jusque là basée sur la connaissance experte des collections.

*** La barrière linguistique**

A l'évidence, le travail sur les collections en langues étrangères met à mal le personnel en charge de ces collections : Toutes les entretiens soulignent, au fil de leur déroulement (séquences 5, 6, 8, 18, 19 et 20) les difficultés linguistiques auxquelles les personnels sont confrontés, qui ne leur permettent pas d'effectuer les tâches habituelles à l'identique de ce qu'ils font pour les documents en langue française.

Ces difficultés sont variables selon les langues, comme nous l'avons déjà souligné : les langues européennes sont plus facilement maîtrisées que les langues à alphabet non latin, même si le russe l'est par nos interlocuteurs des entretiens n° 8 et 9. Ces difficultés ne concernent pas seulement le traitement des documents mais également les relations que les professionnels entretiennent avec les publics : quatre entretiens (séquence 18, n° 2, 7, 10 et 11) notent logiquement que les bibliothécaires dont on connaît les capacités linguistiques sont plus sollicités au "service public" et que l'inaptitude ou l'appréhension des autres les fait se mettre en retrait. D'une façon plus générale, la sollicitation des personnels de la part de ces publics s'accroît (séquence 1, entretiens n° 5 et 10, séquence 18, entretiens n° 2 et 10) de telle sorte qu'elle peut donner lieu à un changement d'organisation du poste accueil, basée sur un système de rotation volontaire (séquence 18, entretien n° 10).

Ainsi en raison de la barrière linguistique, le travail de médiation entre le contenu des documents et les usagers, traditionnellement assumé par les bibliothécaires ne peut être complètement assuré que pour une partie des collections, celle des méthodes d'apprentissage dont les contenus peuvent être plus facilement expliqués aux usagers - la bibliothèque n° 10 en a tiré "un guide d'utilisation des méthodes d'apprentissage" (séquence 8) - comme le précise l'entretien n° 6 :

"Personne 1 : Oui. Mais oui méthode de langue c'est des critères un peu plus heu...comment dire.... plus scientifiques [...] Personne 1 : Voilà c'est ça. Voilà heu, on peut tabler sur le niveau, on peut tabler, heu, sur les prix, sur l'audio, enfin voilà. Il y a quand même des critères autour du contenu qui peuvent nous permettre de renseigner plus facilement."

(Séquence 8).

Un de nos interlocuteurs de l'entretien n° 5 confirme les propos du précédent et enchaîne sur les difficultés rencontrées pour assurer la médiation entre le contenu des œuvres romanesques et ses usagers : *"Personne 3 : En apprentissage, c'est beaucoup plus simple, parce qu'on connaît les collections, les éditeurs, un peu les rouages. Mais après la littérature..."* (Séquence 8).

Quatre de nos interlocuteurs seulement déclarent pouvoir assurer leur rôle de médiateur en connaissant le contenu des documents en langues étrangères : l'un (séquence 8, entretien n° 5) parce qu'il s'agit de livres de jeunesse dont le contenu est plus facile à appréhender, le second (séquence 8, entretien n° 7) qui affirme sa volonté de vouloir les connaître par les résumés qu'elle lit et ceux qu'elle rédige, le troisième (séquence 8, entretien n° 8) qui déclare en connaître 80 %, enfin le dernier (séquence 8, entretien n°11) qui signale connaître le contenu des documents qu'elle vient d'acheter.

Mais neuf de nos interlocuteurs déclarent qu'ils n'ont qu'une connaissance approximative de ces contenus, qu'ils *"essaient"* ou *"s'efforcent"* de comprendre soit en lisant les quatrièmes de couverture ou la version française quand elle existe (séquence 8, entretiens n° 2), soit en utilisant la littérature critique pour avoir une idée de l'auteur (séquence 8, entretien n° 10). La partition entre les langues européennes et les *"langues à problème"* se retrouve ici : un de nos interlocuteurs de l'entretien n° 5 déclare être dans l'incapacité de savoir de quoi parle un document en langue arabe, ni même de reconnaître *"une grammaire"* écrite dans cette langue et l'un de ceux de l'entretien n° 11 admet : *"c'est vrai que voilà pour conseiller [les usagers] enfin en arabe ou en turc enfin ce n'est pas évident quoi."* (Séquence 8).

Cinq personnes (entretiens n° 1, 5, 6, 9, 11) admettent que cette méconnaissance entraîne un inconfort, voire une gêne des professionnels devant leurs lecteurs qu'ils ne peuvent conseiller comme ils le souhaiteraient : *"Personne 1 : C'est sûr que c'est plus confortable de connaître le contenu [...] Non c'est sûr ce serait plus confortable de connaître le contenu de tous les bouquins."* (Séquence 8, entretien n° 6); *"J'ai un peu de mal forcément à vendre les autres puisque je ne sais pas de quoi ils parlent"* (Séquence 8, entretien n° 1) ; *"Parce qu'à part dire : 'c'est là', c'est quand même limité."* (Séquence 8, entretien n° 5). Mais l'interviewée de l'entretien n° 4 affirme avoir admis, tout comme les usagers de cette bibliothèque, ne pas pouvoir connaître toutes les langues et avoir vu disparaître sa crainte première :

"Non en fait, à l'usage non. Alors au début, je pensais que oui, que ce serait assez frustrant, gênant, que ça nous mettrait en danger, difficultés par rapport aux lecteurs, et en fait non. Parce qu'on ne

*peut pas tout connaître, on ne peut pas connaître toutes les langues,
et les lecteurs le savent aussi."*

(Séquence 8).

✕ Un réseau d'aides diverses

Pour contourner ces difficultés linguistiques, les bibliothécaires construisent autour d'eux un réseau d'aides diversifiées : tous nos interlocuteurs sauf ceux de l'entretien n° 10 mentionnent avoir recours, à toutes les étapes de la "chaîne du livre" et dans leurs relations avec les publics concernés à au moins un type de ces aides. Ils l'expriment également tout au long des entretiens (séquences 5, 6, 8, 9, 10, 17, 18 et 19).

Les libraires et les éditeurs sont reconnus dans 8 entretiens (n° 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 et 9) comme leurs principales sources de conseil en matière d'achats et dans quatre comme leur aide essentielle en matière de traitement des documents à caractères non latins (séquence 10, entretiens n° 1, 5, 7 et 8).

Les professionnels font également appel à l'entraide professionnelle (entretiens n° 1, 2, 6, 7, 8, 9, 10 et 11) : *"Et puis on a une collègue aussi qui fait du russe à qui j'ai demandé aussi... [...] Là aussi j'ai demandé à une autre collègue à côté de m'aider."* (Séquence 9, entretien n° 2).

Les réseaux personnels sont aussi sollicités pour combler les carences linguistiques des professionnels comme en témoignent cinq entretiens (n° 1, 2, 3, 7 et 8) :

"Avec des contacts à l'étranger [...] De façon personnelle on va dire. J'ai la chance d'avoir une fille qui est complètement trilingue donc qui m'aide aussi, un gendre qui est péruvien donc pour l'hispanophone, bon on arrive...vous voyez on fait une petite cuisine familiale, [...] Puis le Goethe m'aide aussi parce que j'ai une bonne amie qui y travaille qui est une Allemande [...] J'ai un bon ami ici qui est prof de littérature américaine à la Sorbonne, donc lui aussi m'aide."

(Séquence 2, entretien n° 8).

Le recours à Internet est également utilisé dans trois bibliothèques (séquences 8 et 9, entretiens n° 6, 8, 9) essentiellement pour trouver des informations sur le contenu des documents ou les résumés à faire figurer dans la notice bibliographique, tout comme le sont les catalogues nationaux des bibliothèques étrangères dans deux d'entre elles (séquence 9, entretiens n° 6 et 7).

Pour comprendre à minima le contenu des documents, certains professionnels ont recours à des astuces (séquence 9, entretien n° 5, titre traduit en français écrit à l'intérieur du document) ou se réfère à la traduction française du document, si elle existe (séquence 8, entretiens n° 2, 9, 11).

Enfin l'aide des usagers de la bibliothèque est sollicitée par trois bibliothécaires (séquence 8, entretiens n° 3, 4 et 11). Deux font appel à leurs lecteurs pour assurer la translittération (séquence 8, entretien n° 11) ou la rédaction de notices bilingues en caractères arabes et en traduction française (séquence 8, entretien n° 4). A Grenoble, les professionnels ont constitué un club d'usagers acquéreurs et catalogueurs *"qui vont sélectionner, faire les acquisitions, et le catalogage des commandes de sorte que la bibliothèque soit quand même alimentée en nouveautés arabophones."* (Séquence 9, entretien n° 4). De la même façon, ils ont fait appel à eux pour assurer la traduction des pages en langues étrangères qui figurent sur le site portail du réseau des bibliothèques de Grenoble, pour prêter leurs voix lors de lectures ou pour enrichir la présentation vidéo de la bibliothèque sur le site portail du réseau grenoblois (Bibliothèques municipales de Grenoble, date non précisée) ; les usagers sont également à l'initiative et animateurs des clubs de lecture en espagnol et en allemand récemment créés qui rassemblent une vingtaine de lecteurs à chacune de leurs rencontres.

Si l'aide des lecteurs est inenvisageable pour trois des personnes interrogées (entretiens n° 5, 6 et 10), elle est possible mais doit être soumise à l'accord de leur direction pour deux autres (entretiens n° 1 et 7). Notre interlocuteur de l'entretien n° 9 reconnaît que, dans le cadre du traitement des documents, une telle solution serait à envisager non pas avec des particuliers mais par le biais d'associations ou d'institutions.

Au final cinq des professionnels interviewés ont ou pourraient avoir recours à leurs usagers allophones pour participer à ce qui fonde la légitimité du travail de bibliothécaire (Calenge, 1994 : 27), voire l'assumer.

Ces systèmes d'aide ne sont pas exclusifs les uns des autres et aucune méthodologie ne semble avoir été arrêtée pour résoudre les difficultés linguistiques, spécifiques des collections en langues étrangères, auxquelles sont confrontées les bibliothécaires. L'empirisme des pratiques est une nouvelle fois à noter.

Contraints de solliciter chez d'autres les compétences linguistiques qui leur font défaut, les bibliothécaires tissent un réseau de relations situées à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, plus ou moins habituelles dans le paysage professionnel (les fournisseurs, d'autres bibliothécaires) ou tout à fait inattendues (réseau personnel et usagers). C'est sur le recours aux usagers que nous allons maintenant nous attarder.

D. D'une nouvelle place des publics...

Au-delà du gain de nouveaux publics déclaré par six bibliothécaires, c'est la participation active des usagers à la vie des collections et à celle de la bibliothèque qui est affirmée tout au long de quatre entretiens (séquence 17, entretiens n° 4, 7, 9 et 11) : *"Les lecteurs sont mis à contribution."*, (séquence 1, entretien n° 7). Il peut s'agir des acquisitions : *"Oui, et puis quelques fois ils achètent dans leur pays."* (Séquence 3, entretien n° 11). On fait appel à eux pour le traitement des documents : *"En turc, on n'a pas de turc donc c'est vrai qu'on demande aux lecteurs. Donc heu... voilà je demande heu... l'auteur, le titre, de me faire un petit résumé voilà pour pouvoir le mettre."* (Séquence 7, entretien n° 11). Leurs compétences linguistiques sont également utilisées pour les animations : *"Pour chaque animation, dans la mesure où on privilégie la langue étrangère, on fait toujours appel à des personnes dont c'est la langue maternelle parce que nous on n'est pas en mesure d'assurer des animations en langues étrangères, on fait appel à nos lecteurs, sur la base du volontariat."* (Séquence 17, entretien n° 4). Ce sont d'ailleurs nos interlocuteurs de la bibliothèque n°11 qui, sans s'y attarder longuement dans les entretiens, ont mis en place une importante animation de lecture à haute voix, voire de lecture-traduction selon les années, en faisant appel à leurs publics allophones, de toutes nationalités et de tous âges.

Seule l'une des personnes de l'entretien n° 6 s'offusque de cette situation :

"Au début, quand j'ai commencé à la bibliothèque, on disait "la demoiselle" comme si on était des bénévoles... [...] C'est un peu tirer le métier en arrière. [...] parce qu'on pourrait aussi employer des lecteurs pour ranger les bouquins dans les rayons le matin quand on n'a pas eu le temps de finir ! Voyez ce que je veux dire ? Si bibliothécaire c'est un travail, il faut qu'il y ait une rémunération."

(Séquence 9).

La bibliothécaire de l'entretien n°4 souligne également le risque de "déprofessionnalisation" soulevé par ces nouvelles pratiques : *"Donc après ça pose la question de...ben de faire travailler...de faire faire spécifiquement le catalogage [...] à des non professionnels."* (Séquence 9).

Cinq autres (séquence 17, entretiens n° 1, 2, 5, 8, 10) considèrent que les publics des collections en langues étrangères n'occupent aucune place particulière dans leur établissement. Dans les entretiens n° 1 et 5, ces collections n'apparaissent investies ni par le personnel ni par la direction de la bibliothèque ; dans l'entretien n° 2 la réflexion sur ces collections est en

cours ; dans les entretiens n° 8 et 10, les compétences du personnel qui en a la charge (entretien n° 8) comme celles de l'ensemble du personnel (entretien n° 10) semblent suffisantes. Lorsqu'elles ne le sont pas, le recours à des ressources extérieures les complète. L'introduction des collections en langues étrangères n'a donc pas modifié les positions respectives des professionnels et des publics.

Par contre quatre des personnes interrogées (séquence 3, entretien n° 11, séquences 8 et 10, entretien n° 4, séquence 17, entretien n°7, séquences 19 et 21, entretien n° 9) affirment que les capacités linguistiques des usagers les font passer de ce statut à celui d'acteurs. Quatre entretiens (n° 4, 7, 9, 11) confirment en séquence 17 la place singulière de ces usagers : *"ça implique le lecteur beaucoup plus dans la vie de la bibliothèque, en fait il n'est pas passif, il participe, il participe activement vraiment à la place de...à la vie de la bibliothèque"* (entretien n° 4), *"ça contribue à vraiment replacer le public au cœur des collections"* (entretien n° 7), *"C'est important justement en particulier justement pour des populations étrangères justement de dire : "Ben vous participez à" (entretien n° 9), "enfin ils sont présents partout." (Entretien n° 11).*

E. ... À une nouvelle fonction des professionnels

Dans trois entretiens (entretiens n° 4, 7 et 11) les professionnels insistent sur l'inversion des rôles des professionnels et des publics : *"ce n'est pas la posture du bibliothécaire qui apprend, qui passe un savoir, c'est le bibliothécaire qui se fait humble devant une culture étrangère [...] où il a tout à apprendre d'un lecteur qui lui maîtrise très bien ce domaine."* (Séquence 18, entretien n° 7). Ce que confirme l'entretien n° 11 : *"Enfin c'est eux qui me montrent. Ils en savent beaucoup plus."* (Séquence 8, entretien n° 11).

La bibliothécaire de l'entretien n° 4 insiste longuement sur la déstabilisation professionnelle provoquée par cette transformation :

"Mais le fait de s'appuyer vraiment, ben sur une personne qui est bénévole en plus et de faire reposer aussi l'animation sur sa participation à elle, du coup ça déplace la maîtrise qu'on peut avoir en nous en tant que professionnel sur l'évènement. [...] Par rapport à des animations où on est en total contrôle, en totale maîtrise de ce qui se passe, de ce qu'on fait, et là ce n'est pas le cas, On s'efface en fait au profit de la connaissance que justement peut avoir le lecteur lambda. On accepte que..., ben que tout le monde connaisse quelque chose que nous, on ne connaît pas. [...] Voilà, moi quand je suis arrivée ici, au début ça...ça pose un peu des problèmes parce que du coup il faut trouver sa place. [...] Là, du coup, il y a un ajustement à faire."

Par la reconnaissance des capacités linguistiques et culturelles de leurs usagers et par leur intégration à chaque étape du processus bibliothéconomique, certains des bibliothécaires qui travaillent sur les collections en langues étrangères n'incarnent plus la fonction par leur rapport au savoir et sont amenés à aller au-delà de la médiation. Dans la mesure où ils utilisent les ressources linguistiques et culturelles de leurs usagers, c'est-à-dire dans la mesure où ils intègrent l'altérité de ceux auxquels ils font appel qui sont aussi ceux qu'ils servent, nous sommes tentée de dire qu'il s'agit ici d'intermédiation. Cette relation entre pairs, basée "sur l'échange de compétences et sur la mise en commun de ce que chacun peut apporter à la bibliothèque" (séquence 18, entretien n° 4) *"peut contribuer à créer des liens, heu... des liens privilégiés [...] ça peut contribuer oui à renforcer les liens privilégiés avec le public."* (Séquence 18, entretien n° 7). Ainsi agit la participation d'un agent de sécurité, algérien et de ronde ce jour-là, à un débat sur la littérature algérienne organisé dans la bibliothèque n° 7 qui suscite l'appréciation des participants et l'étonnement d'une lectrice : *"Oh c'est vraiment drôle de vous voir avec votre veste [au sigle de la société de gardiennage]"*. Et notre interlocutrice de conclure : *"C'était un bon moment... la soirée."* (Séquence 18).

2. Les institutions

Le soutien de l'institution et de la collectivité territoriale est indispensable au développement des collections en langues étrangères dans les bibliothèques de lecture publique mais il n'est pas suffisant. Lieu de régulation plutôt que d'intégration, les bibliothèques qui proposent ces collections particulières sont également des lieux d'apprentissage et des lieux d'ouverture. Le discours de l'Etat sur le multilinguisme et ses efforts pour le promouvoir doivent également entrer dans le débat professionnel et sans doute public.

A. Des soutiens nécessaires

Marginales dans certains entretiens, normales dans d'autres, les collections en langues étrangères nécessitent à la fois le soutien de la structure, logiquement attendu et l'impulsion ou l'accord de la tutelle municipale, beaucoup plus inhabituel, pour être développées.

✕ *L'appui de la structure*

Parfois "banales", plus souvent "marginales", comme le prouve l'inadéquation des outils de communication à leur endroit, les collections en langues étrangères, requièrent, comme les autres parties des collections, le soutien de la structure pour s'affirmer.

✓ *Des collections et des personnels "marginaux"*

"La portion congrue" attribuée aux collections en langues étrangères par l'entretien n° 9 et relevée quantitativement dans le recensement se double de "marginalité":

"Moi quand je suis arrivée à la Ville on avait un petit peu l'impression que c'était l'une des dernières roues du carrosse quoi, les langues n'étaient pas mises en valeur."

(Séquence 1, entretien n° 6)

Elle peut concerner l'emplacement qui leur est réservé : *"On a sectorisé un petit peu plus encore le fond langues étrangères qui se trouve [...] dans ce qu'on appelle la salle d'étude. Ça reste quand même à cet emplacement-là qui est marginal, un peu mis à part quoi."* (Séquence 17, entretien n° 1), comme le personnel qui en a la charge : *"Enfin oui c'est évoqué : "Machin s'occupe des langues étrangères."* (Séquence 18, entretien n° 1). Cette marginalité peut se rencontrer au sein du réseau auquel appartient une bibliothèque : *"On sent bien qu'à l'intérieur du réseau, eh ben ça n'a pas été porté et du coup on n'est pas intégré et beaucoup de collègues ne nous connaissent pas ou nous connaissent mal."* (Séquence 19, entretien n° 4).

Ces collections sont ainsi également considérées comme un fonds qu'il n'est pas nécessaire de mettre en avant : *"Oui, ça ne s'est jamais trouvé et on n'a jamais décidé qu'on voulait promouvoir ce fond et donc qu'il fallait faire des animations."* (Séquence 17, entretien n° 5). L'argument économique de la faiblesse des rotations en raison d'un nombre restreint d'usagers est également avancé : *"voilà il n'y a pas de volonté ni de le développer plus que ça, ni... de le mettre en avant, ... enfin de le promouvoir plus que ça. [...] Ça ne s'est jamais posé pour le fond en langues étrangères parce que, au niveau hiérarchie des priorités, ça n'est pas dedans. Ce qui, par rapport au nombre de lecteurs que cela représente, est aussi justifié."* (Séquence 13, entretien n° 1).

Ces collections vont par ailleurs de soi pour deux bibliothécaires (séquence 19, entretiens n° 5 et 6), pour respecter "l'équilibre" de l'ensemble (entretien n° 5) dans une petite (séquence 21) ou une grande bibliothèque :

"Personne 2 : J'ai toujours vu des fonds en langues étrangères dans toutes les bibliothèques où j'ai travaillé... Personne 1 : Pour une grande bibliothèque ça me paraît... Personne 2 : Moi ça me paraît d'une grande banalité. Personne 1 : Mais c'est vrai quand je suis arrivée, voilà ça faisait partie du projet d'établissement ça paraissait évident. Personne 2 : Il n'y aurait aucun établissement qui ouvrirait sans langues étrangères, hein."

(Séquence 19, entretien n° 6)

✓ Une attention relative aux outils de communication

Ainsi les outils de communication, en général attribués à un service spécifique rattaché à la direction de l'établissement en raison de l'importance des enjeux (Pailliat, 2002) qu'ils représentent, témoignent, dans les bibliothèques interrogées, d'un manque de cohérence linguistique et montrent la primauté de l'unilinguisme français, alors que – nous le rappelons - cette offre spécifique est inconnue des gens auxquels elle est destinée. L'annexe n° 14 (p.566) récapitule les différentes situations rencontrées. Il faut malgré tout préciser ici que le rare multilinguisme (français anglais) des OPAC (séquence 15, entretiens n° 2, 4 et 8), même si ce nombreuses interfaces sont paramétrables, est vraisemblablement du fait des fournisseurs de SIGB et de l'institution. Les remarques sur la mauvaise qualité des traductions existantes des OPAC (n° 2, 4) et sur le transfert des tâches de traduction sur les personnels eux-mêmes (n° 4 et 8) en sont la preuve.

Pour mémoire, nous rappelons ici que les sites de la BNF et de la BPI sont disponibles chacun en version anglaise (mise à jour en novembre 2011 pour les deux bibliothèques) et espagnole, récemment mise à jour (novembre 2011) pour le premier établissement, datant de 2008 pour le second. Nous rappelons aussi qu'une agence, soutenue notamment par le Ministère de la Culture et de la Communication, se charge d'évaluer les comportements linguistiques notamment sur les sites Internet institutionnels (L'agence de notation, date non précisée).

Nous pensons que le manque de cohérence linguistique et la primauté de l'unilinguisme français des outils de communication peuvent être la marque d'une part du peu d'importance accordée aux publics concernés par les collections en langues étrangères dans les établissements, et partant, à ces dernières, et d'autre part de la place de la langue

française, reconnue comme la langue des établissements patrimoniaux²⁶ (Ministère de la Culture et de la Communication, 2010) : *"C'est vrai qu'on ne s'est jamais posé la question. Personne 1 : On ne s'est jamais posé la question ! Personne 2 : Pourtant, à mon avis, ça devrait être possible, ça ne devrait pas être bien compliqué..."* (Séquence 15, entretien n° 5).

La version multilingue d'un document signalant la présence de collections étrangères est pourtant attendue :

"On prétend faire de l'accueil mais je pense qu' on ne peut pas se contenter de donner un document en français et quand bien même français anglais alors qu'il y a des tas d'autres structures qui arrivent à produire des documents avec au moins du russe, de l'arabe, de l'espagnol [...] J'aimerais bien concevoir un document qui recense toutes les ressources vraiment en langues étrangères quels que soient les supports et quels que soient les secteurs, enfin un document clair et heu...voilà essayer d'en produire une version aussi multilingue. Un document imprimé avec sa version en ligne, sa version téléchargeable enfin sa page sur le site."

(Séquence 15, entretien n° 7)

Seuls d'ailleurs les professionnels de l'entretien n°10 envisagent de faire appel au service de traduction de la Communauté de communes dont dépend la bibliothèque pour rédiger certains de ces documents en langues étrangères. Nous rappelons qu'à Grenoble les usagers ont assuré cette tâche. L'inadéquation des outils de communication confirme les propos d'I. Pailliar : *"La question du public devrait être plus particulièrement soulevée et traitée, au sein des services municipaux, par le service communication et ses responsables. Or, c'est rarement le cas"* (Pailliar, op. cité : 6). Or l'introduction d'une offre en langues étrangères permet, comme en témoignent six des entretiens de gagner de nouveaux publics et il s'agit, comme nous l'avons montré, d'une préoccupation centrale de l'institution.

✓ *Un appui pourtant nécessaire*

Pourtant, six bibliothécaires (séquence 19, entretiens n° 1, 3, 4, 6, 7 et 8) reconnaissent combien l'appui de l'établissement est nécessaire au développement de ces collections. Certains regrettent ouvertement son absence : *"C'est toujours la même chose on n'a pas eu de volonté, de ligne directrice au départ, on n'a pas dit "voilà vous allez constituer ce fonds avec cet objectif." On a quasiment carte blanche."* (Séquence 19, entretien n° 7) ; *"Personne [dans le*

²⁶ Marie-Anne Guérin, conservateur du Musée Savoisien, lors du séminaire "Patrimoines et interculturelités" au Rize de Villeurbanne en juillet 2010.

réseau] n'a l'idée aussi de penser langues étrangères, de penser VO et d'impulser ça." (Séquence 14, entretien n° 4). D'autres se réjouissent maintenant d'en bénéficier : *"oui, oui, oui, X est convaincu et j'ai apprécié d'ailleurs de pouvoir compter sur son appui."* (Séquence 1, entretien n° 7) ; *"Ca fait seulement deux ans que l'importance des langues dans le réseau de la Ville est mise en avant. "* (Séquence 1, entretien n° 6).

Les bibliothécaires ont donc également un rôle de médiateur à jouer au sein de leur institution pour faire changer les regards portés par les professionnels sur ces collections :

"Oui je pense que parmi le personnel il y a quand même cette prise de conscience qu'on a un rôle à jouer, heu...parce que généralement il y a quand même un grand...un souci de, [...] oui, je trouve qu'il y a ce souci de répondre éventuellement aux demandes, à ces demandes un peu plus particulières. [...] Je crois que les collègues enfin ont bien en tête notre, enfin cette particularité liée aux diverses demandes et diverses heu... langues parlées ou non par les...nos usagers inscrits ou non-inscrits."

(Séquence 19, entretien n° 7)

L'interviewé de l'entretien n° 4 confirme le propos: *"Ca bouge un petit peu quand même mais c'est très long et ça demande beaucoup d'énergie."* (Séquence 19). C'est d'ailleurs à Grenoble qu'a été mise en place une demie journée d'information sur la bibliothèque internationale à destination des professionnels du réseau grenoblois : visite commentée de l'établissement et présentation de l'offre sont destinées à transformer l'image de cette bibliothèque auprès des professionnels, à leur permettre de prendre connaissance de cette offre méconnue et ainsi de relayer l'information spécifique à cet établissement auprès de leurs usagers.

Si le soutien de l'institution apparaît nécessaire au développement des collections en langues étrangères, et lent à obtenir, il n'est pas suffisant : *"Il faut vraiment que ce soit déjà une volonté heu...au niveau de la Direction ou des Elus pour dire : il faut ce fond."* (Séquence 19, entretien n° 9). Celui de la tutelle l'est également.

✕ La tutelle

C'est en effet de l'initiative de la tutelle que dépendent et l'existence et la promotion des collections en langues étrangères dans la plupart des bibliothèques interrogées.

En effet dans six d'entre elles (séquence 1, entretiens n° 8, 9, 10, 11, séquence 19, entretien n°4, séquence 21, entretien 6) une volonté politique est à l'origine de ces collections : *"Au départ, ça*

a été vraiment, au départ c'était une volonté politique." (Séquence 19, entretien n° 8). C'est effectivement dans ces établissements que la mobilisation en direction des publics concernés par ces collections est la plus forte et qu'elle se traduit tant en terme de collections qu'en terme de médiation. L'un de nos interlocuteurs de l'entretien n° 6 remarque qu'il revient aux élus de se prononcer pour instaurer des "concours à recrutement spécifique" (enregistrement hors questionnaire).

L'un des interviewés de l'entretien n° 5 justifie la petite taille de ses collections par l'absence de prise de position de la tutelle et par son propre manque d'initiative en la matière : *"Puis il n'y a pas non plus de volonté heu... au niveau de la Mairie de transmettre, ou de vouloir... [...] ou de notre part..."* (Séquence 21).

La bibliothécaire de l'entretien n° 8 considère que la création des collections en langues étrangères dans son établissement a été parallèle à la volonté de sa commune de rattachement de s'ouvrir *"dans le cadre des jumelages."* (Séquence 19). L'ensemble de son discours témoigne pourtant, à cet égard, de l'installation d'un désintérêt progressif de la tutelle. Les propos sévères de l'interviewé de l'entretien n° 4 (séquence 19) seraient sans doute à relativiser : la bibliothèque internationale de Grenoble existe et dispose d'un budget suffisant pour une équipe de seulement deux bibliothécaires. Toutefois son lieu d'implantation (un quartier neuf de la ville excentré et proche des laboratoires de recherche), sa proximité immédiate avec un établissement scolaire considéré comme élitiste, la taille de l'équipe (trois personnes), la réponse négative apportée par la Direction des bibliothèques à l'ouverture des collections, à d'autres langues (la création d'un fonds chinois a été demandé par des associations) en d'autres points du réseau, contribuent à positionner cet établissement dit "spécialisé" plus comme un lieu de prestige destiné à promouvoir l'image de la ville à l'international que comme une bibliothèque municipale accessible à tous. L'élue à la culture de Grenoble ne dit pas autre chose lorsqu'elle affirme regretter l'implantation géographique de cet établissement qui le rapproche de la population d'ingénieurs et de chercheurs travaillant à proximité et l'éloigne de tout un pan de la population immigrée de la Ville. Nous pensons que cette élue positionne pourtant le rôle de la tutelle municipale en deçà de ce qu'en attendent les professionnels interrogés lorsqu'elle en réduit l'intervention à l'attribution de moyens financiers.

Il faut reconnaître que la présence des langues étrangères dans les collections des bibliothèques et les actions d'intermédiation qu'elle suscite n'offre pas de "retour sur investissement" en terme urbain dont les municipalités pourraient tirer bénéfice. En effet,

elle ne rend pas ces établissements plus visibles dans la cité au contraire, par exemple, des constructions monumentales des Bibliothèques Municipales à Vocation Régionale (BMVR) financées par l'Etat à la fin des années 1990 dans les villes qui étaient encore dépourvues de bibliothèques centrales à cette époque. Seul un des bibliothécaires interrogés (séquence 15, entretiens n° 3) signale qu'un bâtiment de son réseau d'appartenance (la Médiathèque Ulysse du réseau Plaine Commune) porte la marque sur sa façade des langues étrangères offertes. Le terme "médiathèque" y est en effet décliné dans une multitude de langues. La signalétique extérieure de la BMI à Grenoble reprend une logique identique : chaque langue présente y est indiquée en version originale. L'introduction d'une offre en langues étrangères ne peut avoir d'impact que sur le plan culturel et sociétal comme nous l'analyserons peu après. La réponse de l'élue à la Culture de Grenoble est à ce sujet relativement ambiguë : elle voit dans la BMI non pas *"un affichage superficiel"* mais bien un important pôle de formation et de médiation en termes de langues étrangères. Nous pensons, sans en avoir trouvé de preuves dans les entretiens que l'offre en langues étrangères en bibliothèque peut éventuellement aussi agir en termes de notoriété et modifier l'image de la ville en termes de modernité. D'autres recherches pourraient explorer ce champ.

B. Un positionnement unanime

Nous souhaitons, par les trois questions de la séquence 19, vérifier si des changements étaient également à l'œuvre dans le positionnement de l'institution bibliothèque. Craignant l'incompréhension d'une question ouverte sur l'effet de l'introduction des collections en langues étrangères en termes de positionnement de l'établissement, nous avons choisi de resserrer l'interrogation par des questions plus fermées. Nous reconnaissons que cette forme a pu orienter les réponses obtenues.

**** Un risque pour l'encyclopédisme des collections ?***

Trois bibliothécaires (séquence 19, entretiens n° 5, 7 et 9) ne reconnaissent aucun positionnement spécifique à leur établissement et l'un d'entre eux souligne : *"C'est vrai, on n'a pas plus de spécificité en langues étrangères que dans d'autres domaines."* (Entretien n° 5). Ce faisant, il entérine l'encyclopédisme des collections mis en avant, hors questionnaire, par l'entretien n° 6, qui, par nature, exclue toute notion de priorité et privilégie l'équilibre : *"Il faut un équilibre, parce que si on met une priorité sur les langues, à la limite, ça va se faire au détriment, voyez..."*

On constate pourtant que certains établissements ou réseaux ont opté pour une "spécialisation". A Grenoble, elle peut être partielle en sciences et techniques (Bibliothèque Kateb Yacine) ou totale en langues étrangères (Bibliothèque internationale). Le réseau des bibliothèques de Plaine Commune, auquel appartient la bibliothèque de l'entretien n° 3, affiche également, par la répartition géographique entre les bibliothèques membres du réseau, des collections en langues étrangères (Réseau des médiathèques de Plaine Commune, date non précisée) une prise de distance d'avec l'universalisme revendiqué jusqu'à présent par l'institution. Le renoncement à l'encyclopédisme est d'ailleurs naissant dans la profession (Alix, 2011 : 68-70), mais nous n'avons pas envisagé, au début de notre travail, que l'introduction des collections en langues étrangères dans les bibliothèques pouvait en être porteur.

Le développement des collections en langues étrangères apparaît donc sensible : la question ébranle les fondements de l'institution, dépasse la responsabilité des seules bibliothécaires et même de leur direction. Elle est en effet, comme certains entretiens l'ont mentionné, du ressort de la tutelle municipale.

✕ Des lieux d'apprentissage

Un seul professionnel admet que *"objectivement de l'extérieur, l'image ça va être romans, ça va rester... la première image forte ça va être là où sont les romans"* (séquence 19, entretien n° 7). Huit (n° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10) considèrent l'institution comme un lieu d'apprentissage de la langue française, positionnement traditionnel de l'institution reconnu par l'élue à la culture de Grenoble. L'entretien n°1 souligne à ce propos combien le travail autour du Français Langue Etrangère est porté par l'établissement, alors qu'il ne l'est pas pour les langues étrangères :

"Donc là clairement il y a un travail au sein de l'institution, au sein de la médiathèque [pour le FLE]. [...] Autant pour les langues étrangères, c'est de la bonne volonté de chacun ; c'est vrai que nous on fournit des méthodes de langue, des livres, des choses qui peuvent aider, mais on n'a pas ni d'action, ni de personnels dédiés."

(Séquence 19)

L'institution apparaît, également dans sept entretiens (n° 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10) comme un lieu d'apprentissage des langues étrangères, deux des interviewés admettant qu'elle est indifféremment l'un et l'autre.

Si la formulation de la question pouvait orienter les réponses, le recensement, la typologie des usagers étudiée dans la première partie de l'analyse, la description des collections telle que nous l'avons analysée en seconde partie et l'énumération des services mis à disposition des usagers confirment le positionnement de l'institution comme lieu d'apprentissage. En effet, nous rappelons que le recensement, même si le faible nombre de réponses invite à la prudence, montre que plus de la moitié des bibliothèques à avoir répondu déclare proposer une aide sur place à l'apprentissage des langues étrangères. Au titre des services, les cabines d'autoformation sont les plus fréquemment citées au cours des entretiens (4 entretiens, n° 3, 7, 8, 9) et sont également notées au rang des améliorations envisageables par les entretiens n° 1, 6, 10. Enfin, parmi les services en ligne proposés à partir du site Internet des bibliothèques, l'accès à des sites d'auto apprentissage des langues étrangères est également le plus fréquemment mentionné (entretiens n° 4, 5 et 6).

Seuls deux entretiens (séquence 19, entretiens n° 4 et 9) prennent leur distance d'avec l'institution scolaire, en matière d'apprentissage, en déclarant qu'il n'est pas dans leurs attributions de *"faire apprendre"*.

Contrairement à ce que nous avons émis comme hypothèse, la bibliothèque n'apparaît donc pas comme un lieu d'apprentissage de la seule langue française et ce qu'ont donné à voir les conclusions de la table ronde "Livre 2010" se révèle fragmentaire.

Par contre, les entretiens confortent largement le rôle pédagogique de l'institution, malgré les limites déjà soulignées de l'offre qu'elle propose dans ce domaine et le recul pris par deux d'entre eux à l'égard de l'institution scolaire.

× *D'un lieu d'intégration à un lieu d'ouverture*

A contrario, la fonction intégrative de l'institution indiquée par B. Callenge et H. Bouquin-Keller n'est pas confortée par les entretiens. En effet, seules quatre des personnes interrogées (n° 4, 9, 10, 11) la reconnaissent. Toutefois, trois d'entre elles expliquent qu'intégration ne signifie pas rupture du lien avec la culture et la langue d'origine : *"Mais pas intégration au sens où tu vas oublier ta culture. Ils vont pouvoir trouver ici des documents qui vont leur permettre de garder un lien avec la langue, le pays ou la culture dont ils sont originaires."* (Séquence 19, entretien n° 4). De la même façon quatre bibliothécaires (n° 3, 7, 9, 11) développent longuement au fil des discours (séquences 1, 4, 9, 17, 21) la volonté de leur établissement de valoriser les langues et les cultures d'origine de leurs usagers :

"Mais je pense très important qu'une part de leur culture d'origine soit aussi représentée. Sur les jeunes d'origine turque c'est bien de le parler dans le cadre de la famille, mais je trouve important que ce soit représenté aussi dans la société, qu'ils puissent, ici, trouver de la littérature pour adolescents, turque par exemple ou arabe ou allemande, qu'il n'y ait pas forcément de coupure avec le pays d'origine justement, ça c'est un aspect que je trouve important."

(Séquence 4, entretien n° 9)

Dans la même perspective, l'élue de Grenoble affirme que *"la rupture du cordon est contre-productive et perverse et qu'il est important de garder lien avec son pays et sa culture d'origine"*. Elle reconnaît que dans ce domaine les bibliothèques ont un rôle à jouer puisque *"livres, vidéos et Cds permettent d'entretenir une familiarité avec ses racines"*. Tous rejoignent en cela les travaux de l'ethnopsychiatrie²⁷ et des linguistes²⁸.

La reconnaissance des langues et des cultures d'origine, via les collections en langues étrangères, et le travail mis en place par les professionnels, permettent à l'institution d'affirmer son rôle sociétal : rapprochement des populations, barrière au communautarisme, émancipation des femmes, investissement du lieu, importance de la lecture pour les enfants, tels sont les effets décrits longuement et à plusieurs reprises (séquences 1, 3, 7) par l'entretien n° 11 :

"Cohésion entre, entre les populations.[...] Mais on garde ce, le français comme pivot central, hein. Pour ne pas les enfermer dans une, dans leur communauté et leur langue. Surtout le fruit de tout ça c'est que des communautés qui ne se seraient jamais rencontrées, des gens se parlent, après vivent leur vie à l'extérieur quoi. Et il y a des mères depuis, il y avait des femmes, il y avait des femmes turques aussi qui étaient d'une timidité extrême... et qui se sont associées à ces lectures et maintenant elles arrivent, ça y est, le lieu elles l'ont investi. Elles arrivent avec leurs petits, elles font la lecture heu... avec leur, leur bébé, enfin. Donc heu... ça émancipe aussi beaucoup [...] On se rend compte qu'il y a énormément... de gens d'origine étrangère qui ne parlent pas forcément le français. Et pour leur montrer l'importance de la lecture auprès de leurs bébés ou de leurs tout-petits, heu [...] on leur dit que ce n'est pas toujours nécessaire de savoir lire."

(Séquence 1)

²⁷ Rébecca Duvillié, *Une ethnopsychiatre à l'école*, Paris, Bayard, 2001 : 76

²⁸ Alain Bentolila, Le goût de l'autre, In : *L'autre, cliniques, cultures et sociétés*, Revue transculturelle n°2, volume 9, 2008 : 191

Notre interlocutrice résume ainsi la fonction intégrative de son établissement : *"Je dirais que c'est plus que de l'intégration, c'est de l'intégration dans la vie."* (Séquence 19).

Nous avons sollicité nos interlocuteurs pour obtenir, une description plus fine des positionnements traditionnels précédemment décrits et leur avons proposé cinq choix possibles : ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, lieu de réponse à des attentes particulières des publics, lieu d'hospitalité, autres. Tous nos interlocuteurs qui ont accepté de se plier à l'exercice (entretiens n° 3, 4, 7, 9, 11), ont utilisé des expressions qui relèvent du registre de l'ouverture, s'éloignent du concept d'intégration et sont plus en prise avec la réalité contemporaine des mouvements internationaux de population : *"lieux d'accueil"* (entretien n° 3), *"lieu d'hospitalité"*, *"lieu d'échanges et de découvertes"* (entretien n° 4), *"ouverture sur le monde"* (entretien n° 7), *"lieu de rencontres"* (entretiens n° 4 et 11), *"un lieu de passage, un lieu de communication"* (entretien n° 9), *"lieu de vie"* (entretien n° 11).

Perturbatrice de l'encyclopédisme des collections, la présence des collections en langues étrangères renouvelle l'ambiguïté de la relation entre la bibliothèque et l'institution scolaire. Pourtant, en assumant, dans certains cas, la reconnaissance de l'altérité des publics auxquelles elles destinent ces collections particulières, [médiatrices] de désir, d'imaginaire et de relations (Caune, 2000), certaines bibliothèques s'installent de façon claire dans un rôle culturel et sociétal. A la fonction intégrative de l'institution, datée en sociologie, se substitue, dans certains établissements, une fonction régulatrice. En évitant la "juxtaposition des discours et des sensibilités communautaires" (Caune, ib.), ces bibliothèques semblent reconnaître la place du langage et de la langue dans la construction du sujet et s'efforcent "de relier pratique culturelle, construction de soi et référence partagée du monde"(ib.).

3. Vers un substrat commun ?

A rebours des pratiques habituelles en bibliothèque, celles relevées dans les entretiens en matière de langues étrangères témoignent d'une frilosité des professionnels à l'égard de ces collections spécifiques, sans qu'il soit possible d'en trouver précisément l'origine. L'introduction des collections en langues étrangères en bibliothèque ne semble pas perçue comme une transgression des trois principes de base de l'institution et il arrive parfois que soient réunis, en volonté comme en actions, les cinq acteurs nécessaires au développement de ces collections.

A. La perte d'initiative des professionnels

Nous venons de mettre en évidence le rôle joué par ou attendu de la tutelle municipale à qui certains entretiens reconnaissent le rôle d'initiatrice dans la constitution de ces collections spécifiques ou pour lever l'indécision des professionnels sur ce sujet.

Cette attente de la décision municipale est contraire à la prise de position ministérielle de 1987 dont nous avons fait état dans la première partie de notre travail. Nous rappelons qu'elle affirme en effet que " dans les bibliothèques de lecture publique placées sous l'autorité des maires, le choix de livres est de l'initiative et de la compétence des bibliothécaires professionnels."²⁹

Cette attitude des professionnels est donc en recul par rapport à la liberté d'initiative dont ils font preuve à l'égard d'autres catégories de populations et pour d'autres parties des collections. Aucun entretien ne nous permet de trouver des éléments explicatifs à cette position des professionnels : risque – que nous avons vu relatif - pour l'encyclopédisme des collections, contraintes budgétaires et spatiales, relatives elles aussi, difficultés de la tâche liées pour partie aux carences linguistiques des personnels et aux contraintes des outils utilisés, évitement d'une question sensible qui requiert l'engagement de l'institution et de la tutelle. Autant de facteurs possibles relevés dans notre analyse entre lesquels nous ne pouvons trancher.

B. Une ambiguïté non perçue par les bibliothécaires

Nous avons voulu connaître l'opinion des professionnels sur l'ambiguïté perçue par nous entre le premier alinéa de l'article deux de la Constitution, la fonction bibliothèque comme garante de l'intérêt de l'Etat (Damien, 1995), la présence des collections en langues étrangères dans les bibliothèques de lecture publique et l'égalité d'accès au service public de la lecture (Bertrand, 1999 : 172).

Seule la bibliothécaire de l'entretien n° 7 souligne le paradoxe entre la francisation officielle d'un mot et l'usage courant du terme anglais correspondant d'une part, et d'autre part l'ambiguïté qu'il y aurait, de la part d'une bibliothèque, à vouloir attirer des usagers vers leurs collections en langues étrangères en utilisant la seule langue française.

Les réponses s'orientent, dans deux des entretiens (séquence 21, entretiens n° 4 et 8) vers la chasse aux anglicismes pratiquée par "l'Académie française", alors que les personnes

²⁹ *Journal Officiel*, Assemblée Nationale, 10 Août 1987

interrogées considèrent que la perméabilité des langues est source de leur évolution. Dans la même optique, l'interviewé de l'entretien n°1 affirme que l'utilisation d'expressions anglophones ne soulève aucune discussion au sein de son établissement :

"Clairement la question ne se pose pas. Dans le titre de nos animations, il arrive régulièrement qu'on ait des titres anglais. On a le Speed booking, on a le Baby click [...] Voilà, nous clairement on ne se pose pas la question, on va prendre le truc qui va fonctionner, voilà, parce que c'est le plus simple aussi quoi."

(Séquence 21)

L'une des interviewées de l'entretien n° 6 refuse de répondre à la question qu'elle considère comme *"politique"*.

Quatre des professionnels interrogés se sentent en accord avec le premier alinéa de l'article deux de la Constitution et deux interviewés (n° 9 et 10) expriment plutôt leur désaccord, sans unanimité sur les raisons de leur appréciation : Le premier insiste sur la déploration, constatée tant dans le corps enseignant qu'au niveau des analyses internationales, du mauvais niveau des compétences linguistiques des Français et le manque de moyens pour remédier à cet état de fait. Le second constate que le culte de la belle langue constitue un *"frein incroyable"* notamment *"à l'expression orale"*. Le côté favorable de la situation frontalière de la ville où est implanté l'établissement où travaille ce bibliothécaire est mis en avant, comme l'a été, dans d'autres séquences, celle de la ville où se situe la bibliothèque n°9.

L'élue à la culture de Grenoble reconnaît cette ambiguïté lorsqu'elle affirme que la Constitution *"n'a pas pris en compte depuis 50-60 ans les mouvements de population qui se sont opérés"* et resitue la Constitution française dans le contexte de l'époque où elle a été rédigée³⁰ : *"On était au sortir de la guerre et il existait une volonté de remonter le pays par la Culture comme le montre le travail de Jeanne Laurent³¹. Il fallait ressouder un peuple et il n'était question ni de nationalisme ni de métissage culturel."* Aujourd'hui, déclare-t-elle, *"les langues étrangères sont donc nécessaires en bibliothèque"*. Nous précisons toutefois que l'ajout de la langue française aux attributs de la Nation, tels qu'ils figurent à l'article 2 de la Constitution, date du 25 juin 1992.

³⁰ La Constitution française actuelle date du 4 octobre 1958.

³¹ Jeanne Laurent (1902-1989), initiatrice de la décentralisation théâtrale et "fondatrice du service public de la Culture" (Marion Denizot)

L'incorporation du discours officiel faisant de la langue française la langue des établissements patrimoniaux, notée par Marie-Anne Guérin³² n'est pas perçue par les bibliothécaires interrogés.

Il était sans doute ambitieux et impossible de traduire la complexité de l'interrogation par une question unique. Sa formulation, trop précise et provocante à l'usage, n'a pas permis aux bibliothécaires interrogées de saisir le lien fait par nous entre la fonction bibliothèque garante de l'intérêt de l'Etat, le monolinguisme de celui-ci, le principe de l'égalité d'accès à la lecture et la transgression à ces trois "principes" que représenterait la présence des langues étrangères dans les bibliothèques de lecture publique. Nous continuons de penser qu'il existe une tension paralysante pour les professionnels entre ces trois facteurs. Le "désaccord" évoqué par nos interlocuteurs des entretiens n° 9 et 10, dont les bibliothèques sont situées dans une zone frontalière où le bilinguisme au moins des populations est reconnu, accepté et constitue le plus souvent la règle, la fait pressentir et d'autres recherches pourraient l'explorer.

C. Les actions de l'Etat en faveur du plurilinguisme

Malgré tout, trois bibliothécaires seulement (séquence 21, entretiens n° 7, 9 et 10) déclarent avoir pu profiter des aides de la Communauté européenne soit en terme de formation sur les thèmes du bilinguisme et de la traduction (entretien n° 7), soit en terme de financements, dans le cadre des projets Interreg³³ (entretien n°9), ou dans celui d'aide à la traduction (entretien n° 10).

La majorité des interviewés (séquence 21, entretiens n° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 11) déclare ne pas percevoir les efforts de l'Etat et de la Commission Européenne en faveur du plurilinguisme dans leur pratique professionnelle quotidienne. Plusieurs mentionnent le décalage entre les discours théoriques et les actions concrètes (entretiens n° 2, 3, 5 et 6) et un autre s'interroge sur le concept de "seconde langue maternelle" mis en avant par le groupe d'intellectuels constitué en 2007 par la Commission Européenne dans le but de la conseiller en ce qui concerne la contribution du multilinguisme au dialogue interculturel (Europa, date non précisée). La bibliothécaire de l'entretien n° 3 constate que le chemin est encore long pour

³² Marie-Anne Guérin, conservateur du Musée Savoisien, lors du séminaire "Patrimoines et interculturalités" au Rize de Villeurbanne en juillet 2010.

³³ Projets Interreg: "INTERREG III was designed to strengthen economic and social cohesion in the European Union (EU) by promoting cross-border (strand A), trans-national (strand B) and interregional (strand C) co-operation.

que soit reconnue l'altérité linguistique des publics que sert son établissement et rejoint les propos de Jacques Hassoun (1993) :

"Non on sent, on sent auprès de ces enfants qu'on côtoie nous, encore cette difficulté à dire, et puis ces adultes, les parents, qui ne sont pas non plus forcément très à l'aise à reconnaître qu'ils sont d'ailleurs [...]... Non, je pense qu'il y a encore beaucoup à faire pour valoriser cette, ce... ce, ce... enfin ces langues diverses, oui."

(Séquence 21)

La proximité frontalière des deux établissements qui ont pu avoir connaissance du et accès au soutien financier européen est encore une fois à souligner. La méconnaissance et l'isolement des autres le sont aussi.

En effet, la Déclaration Universelle sur la diversité culturelle qui affirme, dans son préambule, que "la diversité linguistique est un élément fondamental de la diversité culturelle" (UNESCO, 2001) n'est qu'un souvenir pour huit des personnes interrogées (séquence 20, entretiens n° 1, 2, 3, 4, 6 et 8) et n'a été utilisée que par quatre professionnels (séquence 20, entretiens n° 5, 7, 9 et 11), soit "pour ses grands principes" (entretien n° 5), soit pour "pour justifier certains services" (entretien n° 7). De la même façon est également méconnue la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne (Commission Européenne & Parlement Européen, 2000) qui interdit toute discrimination fondée, entre autres, sur la langue. Les recommandations de l'IFLA (International Federation of Library Associations, 2009) en matière de constitution de collections en langues étrangères, directement opérationnelles pour les bibliothèques (Annexe n° 15, p.567), sont également méconnues dans 7 entretiens (séquence 20, entretiens n° 1, 2, 3, 4, 5, 9 et 11) et l'organisation elle-même par une interviewée (entretien n° 5). Notre interlocutrice de l'entretien n° 7 les connaît et pourrait les utiliser pour justifier une augmentation de ses fonds en langues étrangères. Elles sont connues et utilisées par la bibliothécaire de l'entretien n° 8.

Sauf exception liée à la situation géographique particulière de leur établissement, les professionnels interrogés paraissent éloignés des préoccupations linguistiques de l'Union Européenne. Les travaux du Ministère de la Culture et de la Communication, qui ont abouti à la création du Groupement d'Intérêt Scientifique Institutions Patrimoniales et Pratiques Interculturelles (IPAPIC) en 2010 ne les ont pas non plus encore atteints. L'élue à la Culture de Grenoble souligne d'ailleurs combien la question des langues étrangères est absente du débat public au contraire du "numérique" et qu'elle "doit être posée, par les professionnels,

au plan national à Paris" et que "l'Observatoire des Politiques Culturelles (OPC, date non précisée) peut [en] être saisi". Sans toutefois inclure les publics dans son énumération, elle reconnaît que "les élus, les professionnels et les associations doivent croiser leurs points de vue, [et qu'] il revient à l'Etat de donner l'impulsion".

Si l'introduction d'une offre en langues étrangères dans les bibliothèques apparaît sans conséquence dans certaines des bibliothèques où ont été conduits les entretiens, elle modifie parfois le positionnement des professionnels et de l'institution. Les tâches d'acquisition et de traitement encore prédominantes dans l'activité de certains des professionnels interrogés s'effacent alors devant l'importance accordée aux actions de médiation, voire d'intermédiation avec les usagers que certains bibliothécaires mettent en place pour contourner les difficultés linguistiques auxquelles ils se heurtent. Dans ces circonstances, les usagers sont amenés à participer activement aux tâches bibliothéconomiques et aux activités de médiation.

L'institution se révèle généralement peu investie dans ces collections singulières, comme en témoigne la marginalité de la place qui leur est accordée dans l'espace, comme celle des personnels qui en ont la charge et l'inadéquation de l'unilinguisme fréquent des outils de communication dont on connaît pourtant les enjeux. L'introduction d'une offre en langues étrangères ébranle les fondements de l'institution dans la mesure où elle questionne l'encyclopédisme des collections et l'organisation interne des établissements par secteur d'acquisition. Les entretiens infirment le positionnement de l'institution comme lieu d'apprentissage de la langue française mais le confirme comme lieu ressource pour l'apprentissage des langues étrangères. Elle n'apparaît plus seulement comme un lieu d'intégration dans la langue et la culture françaises mais aussi comme un lieu d'hospitalité et d'ouverture sur le monde.

A l'inverse des usages en vigueur, les bibliothécaires attendent de leur tutelle territoriale la décision de créer une offre en langues étrangères dans les établissements sans que les entretiens ne nous permettent d'expliquer le recul des professionnels vis-à-vis de la liberté qui leur est reconnue par l'Etat et dont ils font preuve pour la création d'autres collections et d'autres services. Nous pouvons donc conclure qu'ils développent dans l'ombre cette offre singulière.

Rares sont les professionnels interviewés à percevoir au concret la volonté de l'Etat et de l'Union Européenne de développer le plurilinguisme et à avoir pu bénéficier des aides disponibles. L'action conjointe des cinq acteurs, les usagers, les personnels, l'institution, les collectivités territoriales et l'Etat, identifiée par nous comme nécessaire à la construction du "substrat commun" porteur du développement de ces services particuliers sont rarement réunis. Certains des entretiens recueillis montrent pourtant que la synergie de leur action est possible.

Alors que l'époque est caractérisée par l'augmentation des mouvements internationaux de population et l'accroissement conséquent du multilinguisme dans l'Hexagone, nous pouvons dire au terme de l'analyse que les bibliothèques sont nombreuses à proposer une offre en langues étrangères mais plus rares à la développer de façon significative. Les populations allophones auxquelles elle est pour partie destinée constituent pourtant un vivier d'usagers à l'heure où l'institution se préoccupe de la diminution de sa fréquentation et du nombre de ses inscrits.

L'analyse de l'étude quantitative et des études qualitatives, ces dernières réalisées auprès des professionnels de onze bibliothèques, auprès de onze Grenoblois et auprès de l'élue à la Culture de Grenoble met en évidence quatre ensembles de résultats.

- Ceux qui concernent les publics : alors que les Sciences de l'Information et de la Communication reconnaissent qu'il est indispensable pour les fournisseurs de services publics de connaître les publics auxquels ils sont destinés, les résultats montrent que les bibliothécaires sont rares à avoir délaissé une connaissance intuitive de ces publics au profit d'un recours aux ressources administratives pourtant disponibles mais sans percevoir que celles-ci ne répondent qu'imparfaitement à leur besoin de déterminer en variété et en nombre les populations cibles. Les professionnels restent en majorité à l'intérieur des murs de leurs établissements pour constituer ces collections alors que certains, exprimant leur volonté de partir des publics, sortent des bibliothèques pour aller à la rencontre de ces publics potentiels et décoder leurs attentes par l'instauration d'une relation interpersonnelle avec eux. Pour décrire ces populations, les bibliothécaires superposent de nouvelles catégories d'utilisateurs à celles traditionnellement en usages. Si certains des professionnels adhèrent, pour caractériser les populations issues de l'immigration, aux représentations courantes (faible niveau de scolarisation, pauvreté économique, maigre culture, méconnaissance des langues française et anglaise), la majorité d'entre eux ne cautionne pas, dans leurs

pratiques professionnelles, l'expression "langues d'étude, langues d'immigration". Les difficultés linguistiques auxquelles se heurtent les bibliothécaires en charge de ces collections spécifiques les conduisent, lorsqu'ils considèrent le lien à la langue maternelle comme le pivot de leurs actions, à faire appel à leurs usagers allophones. Ceux-ci, considérés alors comme leurs pairs par les bibliothécaires, peuvent être amenés à participer activement aux activités essentielles hier (le catalogage) et aujourd'hui (les acquisitions) des professionnels des bibliothèques.

- Ceux qui concernent l'offre et les pratiques bibliothéconomiques. Les résultats montrent que les collections en langues étrangères sont faibles en volume et en valeur, ce qui ne nous permet pas de conclure à un véritable développement de ces collections mais plutôt à l'ombre d'un développement. Elles ne respectent pas un modèle type tant en terme de documents qu'en terme de langues et oscillent, sans frontière claire, entre des outils d'apprentissage, que viennent conforter les services mis en place, et des documents destinés à la lecture, pour lesquels les bibliothécaires ne respectent que rarement les quelques préconisations des spécialistes. Les documents techniques habituellement élaborés comme guides au développement des collections (politique documentaire, plan de développement des collections, protocole de sélection, charte), qui n'ont pas été spécifiquement rédigés pour ces collections, n'empêchent pas l'empirisme d'être la règle dans les pratiques d'acquisition. Le critère inhabituel de la langue des documents perturbe toutes les opérations de la chaîne du livre (la collecte, le traitement bibliographique, le classement et le rangement) et des contraintes inédites liées à la dépendance des catalogues des fournisseurs comme à la longueur des délais d'acheminement et de traitement sont à prendre en compte. A l'exception des bibliothécaires déclarant vouloir partir des publics pour constituer l'offre en langues étrangères, tous obéissent à la loi de l'offre et de la demande et développent surtout leurs fonds en anglais.
- Ceux qui concernent le positionnement des professionnels et de l'institution. Les résultats montrent que ces collections particulières requièrent des bibliothécaires des compétences linguistiques qui s'ajoutent à celles traditionnellement notées dans les profils de poste. L'introduction d'une offre en langues étrangères transforme la légitimité des bibliothécaires basée jusqu'à aujourd'hui sur la connaissance experte des collections en une expertise de la médiation, voire de l'intermédiation lorsqu'ils font appel à des usagers allophones pour contribuer aux différentes opérations de la chaîne

du livre et aux actions de médiation en prêtant à l'occasion leur voix et leur langue. Les résultats montrent que les bibliothécaires attendent une décision de leur tutelle territoriale pour réellement développer une offre en langues étrangères dans les établissements sans expliquer ce recul des professionnels vis-à-vis de la liberté qui leur est reconnue par l'Etat et dont ils font preuve pour le développement d'autres types d'offre. Nous pouvons donc dire que cette offre singulière se fait dans l'ombre.

Peu investie dans le développement de ces collections singulières, l'institution voit ébranlé, par l'introduction de cette offre, le principe de l'encyclopédisme sur lequel elle repose et son organisation interne. Les résultats confirment le lien de la bibliothèque avec l'institution scolaire, en infirmant toutefois son positionnement comme lieu d'apprentissage de la langue française mais en confirmant celui de lieu ressource pour entretenir le lien à une langue qu'elle soit d'origine ou acquise. Elle affirme ainsi son rôle sociétal. Les résultats ne montrent pas la disparition hors l'institution du respect du principe d'intégration dans la langue et la culture françaises, mais ils disent que la bibliothèque peut également se positionner comme un lieu de régulation, un lieu d'hospitalité et de rencontres.

- Les résultats soulignent enfin la rareté du nombre des bibliothécaires interrogés à percevoir la volonté de l'Etat de soutenir le plurilinguisme et à avoir pu bénéficier des aides disponibles. Ils montrent également la rare conjonction des actions des cinq acteurs identifiés par nous (les usagers, les personnels, l'institution, les collectivités territoriales et l'Etat) comme nécessaire au développement de cette offre particulière. Ils signalent malgré tout que cette conjonction peut parfois localement exister.

CONCLUSION

Dans ce travail de recherche, nous avons souhaité montrer la façon dont la présence d'une offre en langues étrangères dans les bibliothèques municipales transforme, par la traversée de frontières géographiques, techniques et symboliques que nous supposons, les pratiques en usage parmi les professionnels et les représentations à l'oeuvre, comme les liens qu'eux-mêmes et l'institution entretiennent avec l'institution scolaire, avec les collectivités territoriales et avec l'Etat. L'objectif était de questionner le positionnement de l'institution fondée sur le principe d'égalité d'accès au service public de la lecture, à une époque où l'institution cherche à attirer de nouveaux usagers et à augmenter sa fréquentation tandis que s'accroissent les mouvements migratoires et le mélange conséquent des langues.

Faute de disposer d'un état des lieux montrant la réalité de l'offre en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises, de même que le nombre des établissements la proposant, nous avons souhaité en établir un recensement par une étude quantitative. Dans un deuxième temps et pour examiner dans le détail cette offre spécifique, les pratiques et les représentations professionnelles à l'oeuvre, nous avons souhaité mener plusieurs entretiens qualitatifs auprès de bibliothécaires en charge de ces collections, auprès de non utilisateurs pourtant destinataires potentiels de cette offre, enfin auprès d'élus dont dépendent les bibliothèques où ont eu lieu les entretiens.

Les résultats montrent que contrairement à ce que nous pensions, les bibliothèques municipales métropolitaines se révèlent nombreuses, dans les villes de plus de 10 000 habitants, à proposer une offre en langues étrangères. Comme nous le posions en hypothèse, il n'existe pas de modèle type de cette offre et le recensement en confirme le caractère parcimonieux en volume et en valeur. Il en montre également la relative jeunesse, la réelle vitalité, mais aussi le développement dans l'ombre et l'empirisme de ce dernier.

Ils soulignent également que cette offre singulière implique, pour les professionnels au travail, le franchissement de frontières géographiques, techniques et symboliques.

- Le franchissement de frontières géographiques :

Le travail sur une offre en langues étrangères impose de sortir au physique des murs de la bibliothèque pour rencontrer les publics potentiels auxquels est destiné cette offre singulière et établir une relation interpersonnelle avec eux, à la fois pour la leur faire connaître et pour leur permettre d'exprimer leurs attentes. La collecte des

informations analogiques et numériques nécessaires à la constitution de cette offre spécifique oblige également à sortir des frontières hexagonales pour accéder à d'autres ressources que celles traditionnellement utilisées pour la construction d'une offre en langue française.

- La traversée ou le contournement de frontières techniques :

Conscientes de la nécessité de connaître les publics auxquels s'adresse cette offre spécifique, les bibliothèques interrogées hésitent pourtant encore entre un mode de connaissance fondée sur l'intuition et une méthodologie reposant sur l'exploitation de données officielles pour ce faire, sans pour autant percevoir que celles-ci ne leurs permettent qu'imparfaitement de cibler une partie des publics visés : les publics allophones. Il s'agit en effet de prendre en compte le critère de la langue des individus et non pas le critère de la nationalité qui ne s'ajuste qu'imparfaitement au précédent. Dans la perspective qui nous intéresse, ce terme s'avère bien recouvrir plusieurs acceptions : langue d'origine, langue parlée, langue apprise, langue "de goût".

Une autre logique est à l'œuvre dès le début de la chaîne des opérations bibliothéconomiques : le repérage du document, son acquisition, son traitement, son équipement, son classement et son rangement sont soumis au critère inhabituel de la langue du document qui perturbe et transforme les pratiques usuelles et en rend certaines – celles qui rendent possible l'interrogation à l'OPAC par exemple - peu efficaces s'il n'a pas été pris en compte dès l'amont de la chaîne de l'information.

Les professionnels s'éloignent des préconisations de la littérature spécialisée et font la part belle aux seuls documents en langue originale, sans forcément intégrer leur version en langue française dans les collections.

Alors que cette offre spécifique est inconnue d'une partie des publics auxquels elle est destinée, l'unilinguisme généralement en usage dans les outils qui en font la communication rend ceux-ci inappropriés.

- Le franchissement de frontières symboliques

Le travail sur une offre en langues étrangères en bibliothèque interroge les critères traditionnellement utilisés dans la profession pour segmenter les collections et les acquisitions : les frontières des catégories éditoriales (apprentissage/lecture) s'atténuent et dépendent de l'usage qu'en font les utilisateurs ; les distinctions d'âge

(enfants/adultes) s'estompent devant les pratiques des uns et des autres ; les genres littéraires majeurs ou mineurs sont fonction des littératures représentées et ne concordent pas forcément avec ceux auxquels leur travail sur la littérature française a habitué les bibliothécaires ; l'offre doit être pensée dans sa globalité au-delà des différents secteurs d'acquisition, proposée comme telle aux publics et éventuellement construite en stratégie en fonction des attentes des usagers. L'offre en langues étrangères questionne la sectorisation en vigueur dans les établissements et l'universalisme des collections.

Les résultats soulignent l'inconsistance de tout exercice taxinomique concernant les valeurs supposées des langues étrangères, que celui-ci distingue les "langues d'étude" des "langues d'immigration", les "grandes" ou "grosses" langues, les "langues à problèmes", ou les langues "high-tech".

Si certains des professionnels interrogés reprennent à leur compte les représentations habituelles pour décrire les populations liées à l'immigration potentiellement concernées par l'offre en langues étrangères, d'autres s'en affranchissent et font du lien à la langue d'origine le pivot de leur pratique professionnelle, de la constitution des collections et des services qui leur sont liés, de leurs relations aux publics. Ils ont pris la mesure du plurilinguisme existant en France et s'éloignent du premier alinéa de l'article 2 de la Constitution sur lequel s'appuie l'institution.

Les résultats révèlent les difficultés linguistiques des personnels dont tient parfois compte le management des équipes professionnelles en réorganisant les services d'accueil. De façon plus radicale, ces difficultés questionnent parfois la légitimité des professionnels jusque là basée sur la connaissance experte des collections proposées. Pour les contourner, les professionnels font alors appel à leurs usagers auxquels ils reconnaissent des compétences égales sinon supérieures aux leurs. Le cœur de leur exercice professionnel ne réside donc plus dans les opérations de catalogage ou d'acquisitions mais bien dans la médiation voire dans l'intermédiation qui permet à ces publics de devenir acteurs au sein de la bibliothèque.

Si cette offre est destinée à répondre aux attentes des différentes populations allophones d'un territoire donné, elle doit se déprendre de la situation hégémonique de l'anglais et de la loi de l'offre et de la demande auxquelles sont également soumis les professionnels des bibliothèques.

Les résultats montrent que l'institution est peu investie dans la question des langues étrangères et qu'elle est encore parfois pensée comme un lieu d'intégration dans la francophonie et la culture française, mais ils témoignent également d'une prise de distance d'avec ce principe. S'éloignant des recommandations des spécialistes, les bibliothécaires n'intègrent que rarement la version française d'un document en langue originale dans leurs collections ; en sollicitant l'intervention active des usagers ils montrent également que l'institution peut être considérée comme un lieu de régulation. Réaffirmant sa proximité d'avec l'institution scolaire, les résultats montrent que, comme celle-ci mais de façon plus récente et moins ouverte, l'institution bibliothèque est également traversée par un courant qui fait du lien à la langue d'origine le ressort de son action.

Le travail sur ces collections singulières modifie le rôle reconnu à la tutelle territoriale. A rebours en effet de la liberté et de la responsabilité dont les bibliothécaires font habituellement preuve dans la constitution des collections, ils justifient la présence d'une offre en langues étrangères par la décision de leur tutelle ou l'attendent pour la développer.

Il apparaît que cette décision n'est suffisante qu'au niveau local et que, de façon identique à celle qui a permis le développement d'une offre numérique au sein des bibliothèques à l'échelle nationale, c'est par une action concertée entre l'Etat, les collectivités territoriales et les professionnels, au sein de laquelle les usagers ont également une place nouvelle à occuper, que pourra se développer l'offre en langues étrangères dans les bibliothèques municipales métropolitaines.

Le travail que nous avons mené montre des limites d'ordre quantitatif et qualitatif.

Le recensement dont nous avons souhaité qu'il couvre la totalité du territoire hexagonal n'a pas répondu à notre volonté d'exhaustivité : le nombre de bibliothèques municipales et leur ramification en réseau rendaient cette opération complexe à mener pour une équipe réduite en nombre, qui plus est non cautionnée par une grande institution comme par exemple la Bibliothèque Publique d'Information. La période choisie pour l'organiser et sa brièveté sont sans doute également un facteur explicatif du manque d'exhaustivité des résultats obtenus. La limitation de cette exploration à un territoire départemental était inenvisageable en raison de la rareté supposée de l'offre à cette échelle. Elle aurait pu être circonscrite à une région mais nous n'avons non plus aucune idée des échelles quantitatives de référence en

nombre d'établissements concernés comme en volume et en valeur des collections. Les Bibliothèques Départementales de Prêt ont été exclues du champ du recensement pour les raisons déjà évoquées alors que nous reconnaissons leur dynamisme et leur efficacité auprès des bibliothèques situées dans les communes de moins de 10 000 habitants.

Les entretiens qualitatifs avec les bibliothécaires sont également en nombre restreint. Les entretiens avec les non usagers le sont encore plus comme l'unique entretien avec un élu. Les conclusions tirées de ces deux dernières séries d'entretien sont donc impossibles à généraliser et les résultats des deux premières enquêtes ne montrent pas non plus une tendance sur le long terme.

Les questionnaires administrés dans ces deux enquêtes ont également révélés leurs imperfections : le premier parce que sa rédaction n'a pas permis de lever certaines ambiguïtés terminologiques, a plongé les bibliothécaires dans la perplexité et a pu rendre inexacte l'interprétation de leur réponse ; le second parce que certaines questions étaient trop complexes et ont, à l'usage, confirmé l'adage qu'à trop embrasser, on étreint mal. Nous avons ainsi été dans l'incapacité de découvrir dans les propos recueillis la tension, voire la contradiction que nous percevions entre le monolinguisme d'Etat, la fonction bibliothèque garante de l'intérêt de l'Etat et le principe de l'égalité d'accès à la lecture sur lequel repose le rôle des bibliothèques et qui y justifie la présence des langues étrangères.

Malgré tout, le recensement montre la dispersion géographique des établissements concernés sur l'ensemble du territoire métropolitain, comme la marginalité de l'offre en langues étrangères, en volume et en valeur, au sein des collections des bibliothèques municipales métropolitaines. Les entretiens qualitatifs réalisés auprès des bibliothécaires soulignent, vus de l'intérieur et au concret, la traversée des frontières géographiques, les contournements des limites techniques et les décentrement cognitifs imposés par l'offre en langues étrangères et opérés par les professionnels des bibliothèques qui la développent. Ils montrent également le rôle incontournable des usagers et la conjonction parfois atteinte des actions de ceux-ci, des professionnels et des collectivités territoriales, en soulignant toutefois que, dans la pratique, le discours de l'Etat sur l'intérêt du plurilinguisme ne concerne encore que rarement les bibliothèques.

Ces limites, comme les résultats obtenus ouvrent à de nouvelles pistes de recherche qui pourraient concerner l'offre, les publics et l'institution :

- Ces recherches pourraient s'attacher à explorer plus que nous ne l'avons fait les méthodes de recherche de documents en langues étrangères et en proposer une modélisation. Elles pourraient également viser le traitement des documents en caractères non latins, questionner les outils informatiques utilisés par les bibliothèques, tant du point de vue des professionnels que de celui des publics, leur plurilinguisme et leur capacité à accepter des écritures multiples, interroger les normes en vigueur pour permettre les échanges de ces informations. Ces recherches pourraient également questionner la relation entre le développement de l'offre numérique en bibliothèque et le devenir de la relation interpersonnelle entre les professionnels et les publics.
- Elles pourraient étudier les publics allophones visés par cette offre spécifique, dans leur nombre, leur variété et leurs attentes et s'attacher à déterminer si leur langue d'origine peut être un obstacle à leur fréquentation des bibliothèques s'ils n'y trouvent pas une offre dans cette langue ou au contraire un facteur de fréquentation si elle s'y trouve représentée. La façon dont ils perçoivent l'institution pourrait également être étudiée. Notre travail a montré combien l'étude des attentes des usagers et des non usagers des bibliothèques était essentielle mais encore peu courante. Leur réelle participation à la vie des bibliothèques est encore plus rare alors qu'émerge la notion de médiation participative qui questionne le positionnement des professionnels.
- Le recensement pourrait être complété en y incluant les Bibliothèques Départementales de Prêt et tendre ainsi à plus d'exhaustivité. Il donnerait ainsi une image plus exacte de la répartition de l'offre en langues étrangères sur l'ensemble du territoire métropolitain et pourrait servir à la mise en place d'opérations de mutualisation entre les bibliothèques concernées.

Toutefois, la tentative de recensement a montré combien il était difficile d'appréhender la réalité de l'offre en bibliothèque maintenant disséminée dans de nombreux établissements organisés en réseaux qui semblent rendre la notion d'état des lieux fuyante. De façon plus générale les recherches pourraient s'orienter vers l'étude de l'organisation en réseaux des bibliothèques et de son impact auprès des professionnels (les pratiques de mutualisation) et de l'universalisme des collections.

- Notre travail questionne le positionnement de l'institution à l'égard d'une partie des publics. La capacité de l'institution à percevoir et à se saisir des changements sociétaux en cours et à venir, autrement dit sa malléabilité et son adaptabilité, au-delà des mutations technologiques, seraient à analyser. Dans cette optique, les recherches pourraient également se saisir du discours des bibliothèques sur elles-mêmes et en direction des publics.

ANNEXES

ANNEXE N° 1 / MOUVEMENTS MIGRATOIRES INTERNATIONAUX ET TRANSMISSION DES LANGUES EN FRANCE

Tableau n° 1 – Migrations internationales de travailleurs (1995-2000)³⁴

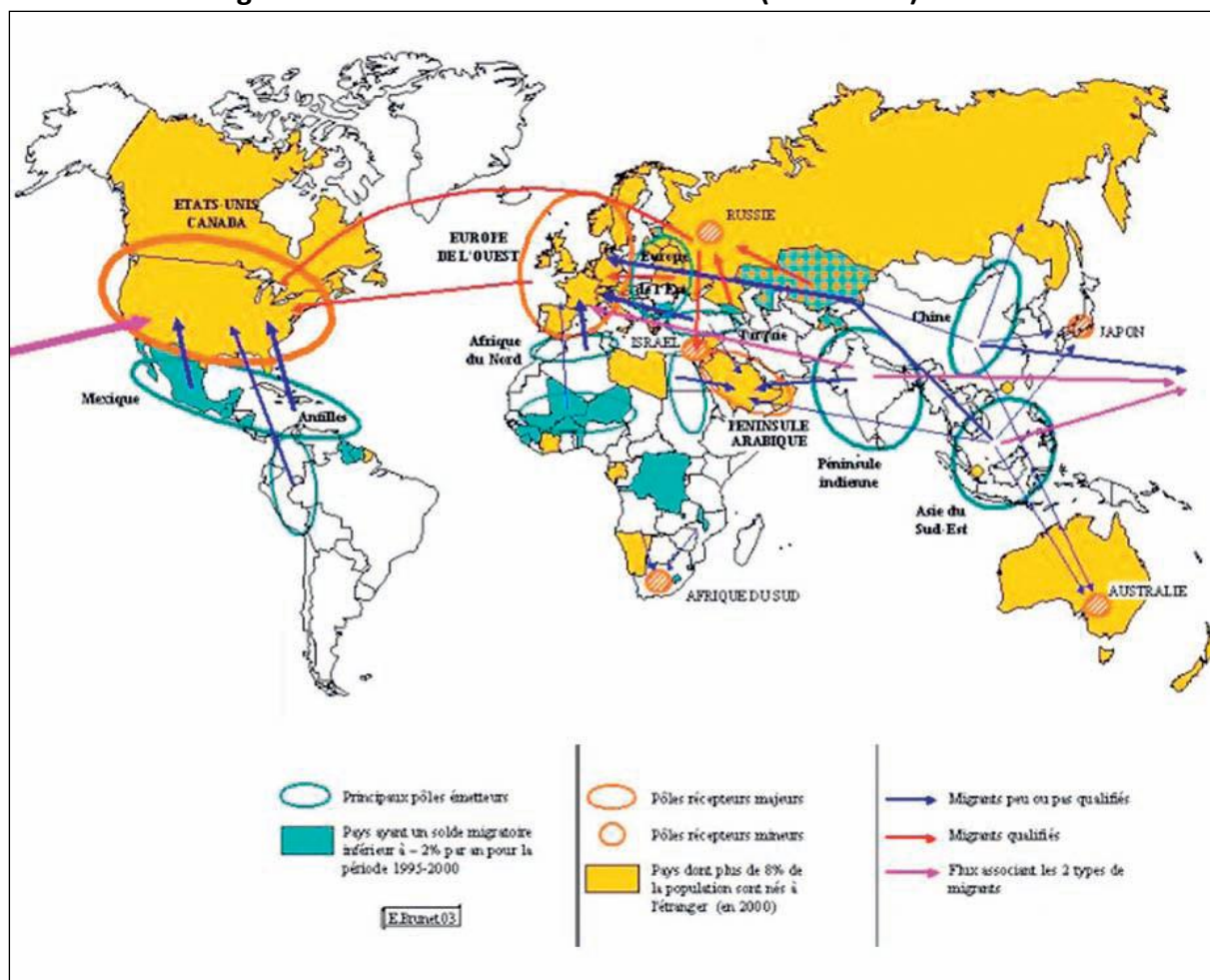


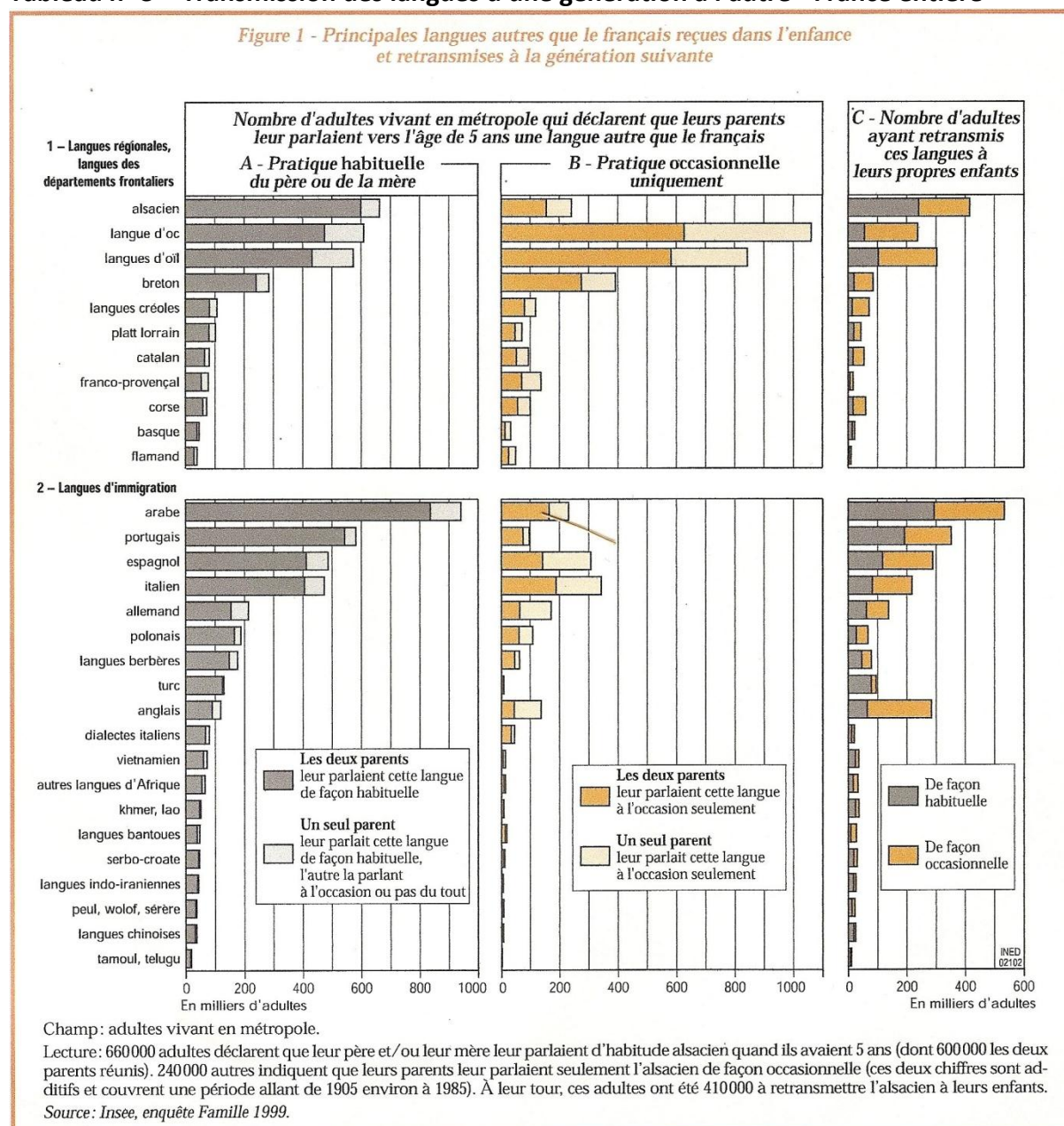
Tableau n° 2 - Populations étrangères et immigrées en France³⁵

Part de la population ayant :	Étrangers	Immigrés
moins de 15 ans	17	5
15 à 24 ans	10	9
25 à 54 ans	49	55
55 ans ou plus	25	31
Nombre (en milliers)	3 682	5 253
Poids dans la population	5,8	8,3

³⁴ Ib.

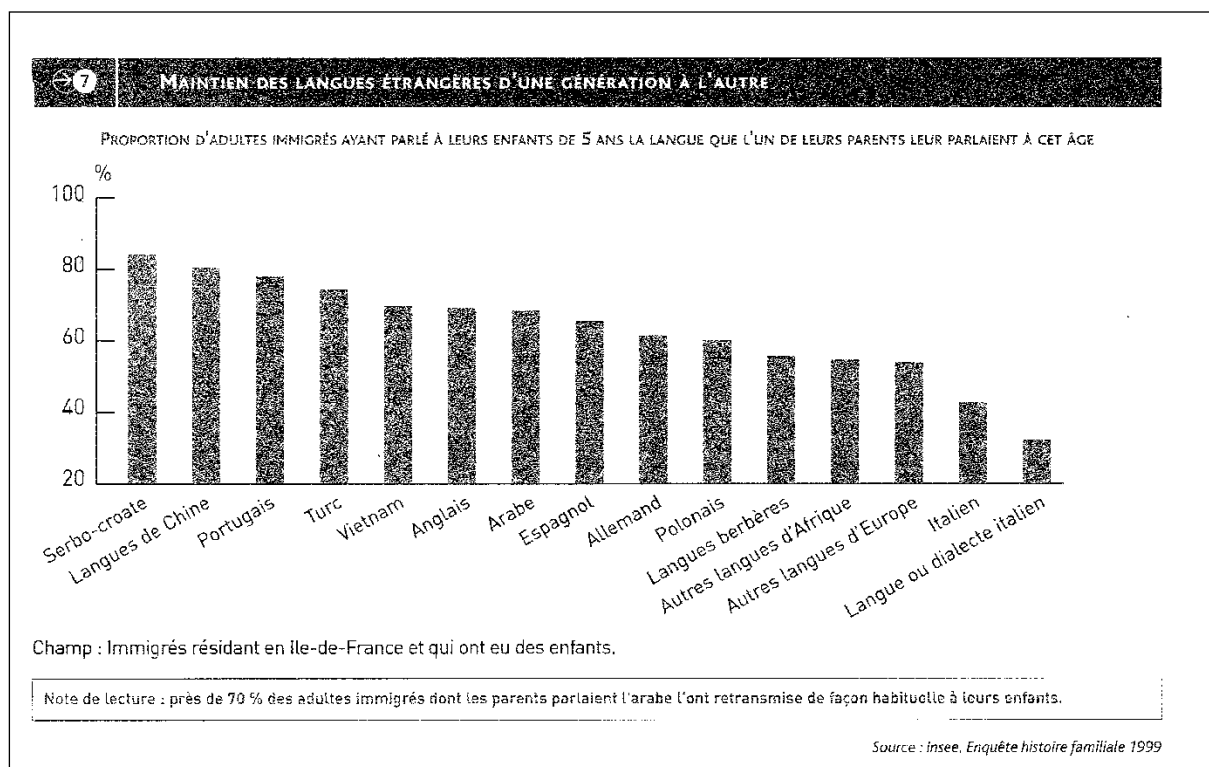
³⁵ Ministère de la culture et de la Communication, Secrétariat Général, Service de la coordination des politiques culturelles et de l'innovation, Département des Etudes, de la Prospective et des statistiques, Culture & médias 2030, [En ligne : <http://www.culturemedias2030.culture.gouv.fr/index.html>, consulté le 12/11/2011]

Tableau n° 3 – Transmission des langues d'une génération à l'autre - France entière



Source : François Héran, Alexandra Filhon et Christine Duprez, La dynamique des langues en France au fil du XX^e siècle, Population & sociétés, n°376, février 2002.

Tableau n° 4 – Maintien des langues étrangères d'une génération à l'autre - Ile de France



Source : ATLAS DES POPULATIONS IMMIGRÉES en Ile-de-France / Regards sur l'immigration / Vie familiale, pp. 14-22³⁶

³⁶ En ligne : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/idf/themes/dossiers/immigres/docs/atlimmigres_viefamiliale.pdf, consulté

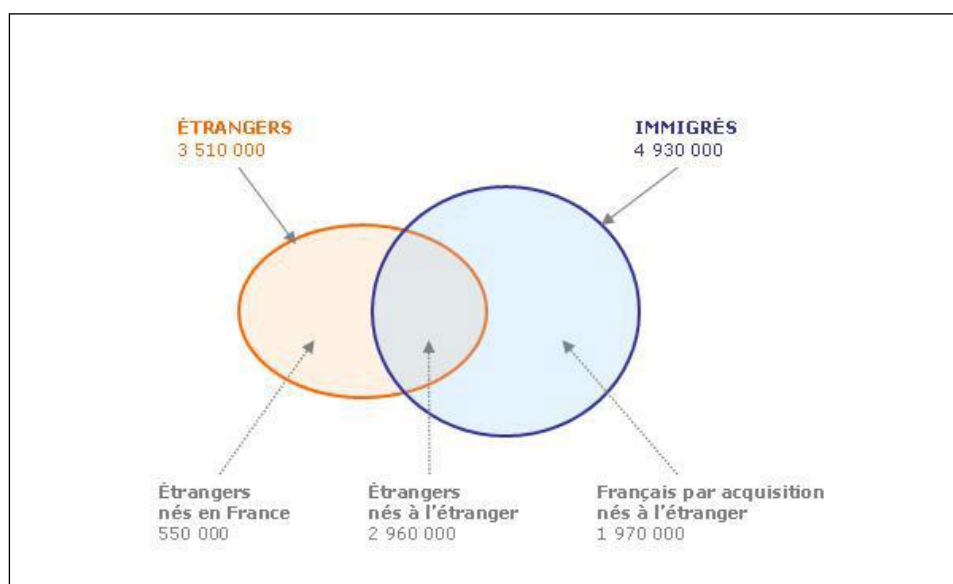
ANNEXE N° 2 / ETRANGERS, IMMIGRES

"Est immigrée toute personne née de parents étrangers à l'étranger et qui réside sur le territoire français. Certains immigrés deviennent français par acquisition de la nationalité française, les autres restent étrangers : "Tout immigré n'est pas nécessairement étranger, et réciproquement", souligne l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE). La qualité d'immigré est permanente : un individu continue à appartenir à la population immigrée même s'il devient français par acquisition. En revanche, on parle souvent d'immigrés de la deuxième ou troisième génération pour désigner les enfants dont les parents ou les grands-parents sont immigrés. Pour ceux, nombreux, qui sont nés en France, c'est un abus de langage. Les enfants d'immigrés peuvent cependant être étrangers, s'ils choisissent de garder la nationalité d'origine de leurs parents."³⁷

"Un étranger est une personne qui réside en France et ne possède pas la nationalité française, soit qu'elle possède une autre nationalité (à titre exclusif), soit qu'elle n'en ait aucune (c'est le cas des personnes apatrides). Les personnes de nationalité française possédant une autre nationalité (ou plusieurs) sont considérées en France comme françaises. Un étranger n'est pas forcément immigré, il peut être né en France (les mineurs notamment).

Remarque

A la différence de celle d'immigré, la qualité d'étranger ne perdure pas toujours tout au long de la vie : on peut, sous réserve que la législation en vigueur le permette, devenir français par acquisition."³⁸



Source : INSEE, enquêtes annuelles de recensement 2004 et 2005 (chiffres pour la métropole).

³⁷ La documentation française

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/immigration/definition.shtml>

³⁸ INSEE, [en ligne : <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/etranger.htm>, consulté le 19/11/2011]

ANNEXE N° 3 / QUESTIONNAIRE ADMINISTRE AUX NON USAGERS DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE INTERNATIONALE DE GRENOBLE

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☐ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Pays d'origine :

Age :

Sexe : ☐ F ☐ M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ? ☐ OUI ☐ NON

Si oui, pour y faire quoi ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements
- ☐ Utilisation de services
- ☐ Emprunt de document(s)
- ☐ Autres _____

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☐ OUI ☐ NON

Si oui

- ☐ Une fois
- ☐ De façon régulière

Qu'y avez-vous fait ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☐ NON

Pourquoi ?

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☐ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☐ OUI ☐ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

3- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

ANNEXE N° 4 / QUESTIONNAIRE GUIDE D'ENTRETIEN AVEC MADAME L'ELUE A LA CULTURE DE GRENOBLE

Rappel du sujet : Place et image des langues étrangères dans les bibliothèques françaises métropolitaines : un cas pour les sciences de l'information.

Rappel de la problématique : La prise en compte d'un fonds spécifique, ici celui des collections en langues étrangères, transforme-t-elle, par la traversée de frontières géographiques et symboliques que nous supposons, les pratiques professionnelles dans les bibliothèques municipales françaises métropolitaines, qu'elles concernent l'appréhension de publics spécifiques et la compréhension de leurs attentes, qu'elles soient d'ordre strictement bibliothéconomique, ou qu'elles touchent les liens que les personnels entretiennent avec l'institution, avec l'institution scolaire, avec les collectivités territoriales et avec l'Etat ?

1 - Pouvez-vous détailler la genèse du projet de la BMI :

- Historique
- Quels objectifs ?
- Pourquoi un partenariat avec l'Education Nationale ?
- L'implantation choisie (nouveau quartier, quartier haut de gamme)
- Une offre unique pour quel territoire ? (Ville, communauté d'agglomérations)
- Les bénéfices escomptés

2 - Quelles places reconnaissez-vous aux langues étrangères dans la Cité ?

3 - A votre avis, les langues étrangères sont-elles légitimes dans les bibliothèques de lecture publique ?

4 – La présence des collections en langues étrangères en bibliothèque dépend-elle à votre avis d'une volonté politique ?

ANNEXE N° 5 / RECAPITULATIF DES ELEMENTS CARACTERISTIQUES DES ONZE BIBLIOTHEQUES RETENUES

Communes	Volume Collections en langues étrangères	Volume Livres en langues étrangères	Volume Méthodes de langues étrangères	Budget Collections en langues étrangères	Budget Livres en langues étrangères	Langues étrangères en livres	Langues étrangères en méthodes de langues
Albertville (le Dôme) (Réseau Co-Ral)	2 031	1 866	212	3122	3122	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Russe, Français Langue Étrangère, Polonais, turc	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Russe, Chinois, Japonais, Français Langue Étrangère, Polonais, turc, grec
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC : Pas de mention spécifique sur le site internet, la recherche est possible par le critère "méthodes de langues. Testé avec "arabe" donne accès à un signalement du nombre de réf. regroupées sous chaque sous-thème. Le sous-thème "arabe (langue) ne donne accès qu'à des monographies (albums pour enfants) dont les notices sont en français. La même recherche avec "Allemand" donne 4 pages de résultats classés par sous-thème, alors qu'une recherche par allemand (langue) en sujet et "méthode de langues" n'en donne que 3 pages. La même recherche avec "anglais" donne 5 pages de résultats classés par sous thèmes, alors qu'une recherche par "anglais (langue) et méthode de langue en donne 3. Il est possible de ne centrer la recherche que sur des livres en vo en utilisant le champ "support" qui donne accès à "livres en langues étrangères". Ainsi une recherche qui combine "sujet" : arabe + "support" : livres en langues étrangères + ""langue " : arabe + "public cible" : adultes donne 81 résultats. les titres sont en majorité translittérés, certains apparaissent en français sans crochets carrés. Consulté le 28/03/2011							
Annecy (Centre Bonlieu) (Réseau Arianne)	3 496	2 313	799	8252	5250	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Russe, Chinois, Japonais	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Tamoul, Russe, Arménien occidental, Yiddish, Chinois, Japonais, Vietnamien, Romani, Français Langue Étrangère, Berbère, Polonais, turc, albanais, tibétain, suédois, serbo-croate, esperanto, finnois, indonésien, malgache, créole (25 langues différentes).
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC. Plus que sobre dans sa présentation, le portail du réseau Cabry ne donne accès qu'à des informations pratiques concernant les horaires d'ouverture, les règles de prêt et les services à distance du type réservation et prolongation. Le formulaire de recherche offre un critère "langue" pour 11 langues différentes (pas l'arabe mais le chinois). Une recherche par langue "chinois" et support "livre et livre sonore" donne 144 résultats parmi lesquels apparaissent des films. Ce croisement ne semble pas être opératoire. Parmi les 144 résultats, on note 1 référence de nouvelles en anglais/chinois, 1 album en chinois, 2 romans bilingues français/chinois, 8 romans traduits du chinois vers le français. Les 132 résultats restant sont des méthodes de langues ou outils d'apprentissage (grammaires, vocabulaires...) Les résultats montrent une localisation possible en "espaces langues" Système Absys 6. Consulté le 27/03/2011 Le 15/06/2011 Nouveau site portail des bibliothèques de l'agglomération (11 communes, 15 bibliothèques dont 4 sur Annecy). Sous l'onglet collections et services, accès proposé à 700 cours de langues. Une recherche par "arabe" en "sujet" donne 39 résultats dont aucun en arabe mais méthodes de langues, dictionnaires, ouvrages pour enfants en édition bilingue). Le site semble proposer une version anglaise (en-tête de certaines rubriques), à confirmer							

Communes	Volume Collections en langues étrangères	Volume Livres en langues étrangères	Volume Méthodes de langues étrangères	Budget Collections en langues étrangères	Budget Livres en langues étrangères	Langues étrangères en livres	Langues étrangères en méthodes de langues
Aubervilliers (Réseau Plaine Commune)		307	33	non renseigné	250	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Tamoul, Russe, Chinois, Japonais, Vietnamiens, Romani, Français Langue Étrangère, Berbère	Anglais
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC. Dès le portail des 23 bibliothèques du réseau Plaine commune et sous l'onglet "recherches", un onglet "langues étrangères". Sur la page dédié aux langues étrangères, une courte présentation des collections, une carte/langue et / bibliothèque des collections en LE, une annonce de la collection «Lire, écouter, voir», document bilingue qui met en valeur l'une des langues proposées par les bibliothèques de Plaine Commune. Dans un pavé central et pour chacune des 10 langues mentionnées à cet endroit, un accès aux références de documents classés par le public auquel s'adressent ces documents ("adulte", "Jeunesse") et 1 type de support (DVD). L'utilisation du lien pour "arabe «+»jeunesse" donne 217 résultats. La langue du document n'apparaît pas à l'OPAC et la cote porte la notion de langue. Certains titres sont en français, d'autres en arabe translittéré. La recherche n'est pas plus explicite en chinois mais elle confirme la significativité de la cote (ex : L chi SHE A pour l'album Shenqi de chuangzi) Consulté le 27/03/2011							
Grenoble (Bibliothèque internationale) Réseau des Bm de Grenoble)	13 597	10 451	515	16610	5331	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Français Langue Étrangère	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe dialectal, Arabe, Français Langue Étrangère, Brésilien
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC : Pas (encore ?) de mention de langues sur le site. Site en cours de refonte. Dans le nouveau site, pages de présentation du réseau accessibles en anglais, allemand, arabe, espagnol, italien et portugais. Un Tag "langue" renvoyant vers des sites d'apprentissage gratuits en ligne, une page de petites annonces pour échanges de conversations (une langue pour une autre), un lien vers les ressources associatives locales d'apprentissage de langues, éventuellement vers des clubs de lecture en ligne. Recherche : Pour le chinois, le filtre chinois donne aussi bien des documents en chinois que des documents traduits. L'intitulé du filtre est d'ailleurs peu explicite (=langue du document ?), le titre chinois apparaît sous sa forme translittérée. Les notices en langue arabe non translittérées apparaissent en fin des résultats si on fait la recherche par cote : problème du classement alphabétique par titre ? On note la présence de résumés en version originale pour chaque notice en langues étrangères.							
Mâcon (Médiathèque)	2 260	2 192	74	1645	1645	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Russe, Chinois, Japonais, Français Langue Étrangère, Polonais	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Russe, Chinois, Japonais

Communes	Volume Collections en langues étrangères	Volume Livres en langues étrangères	Volume Méthodes de langues étrangères	Budget Collections en langues étrangères	Budget Livres en langues étrangères	Langues étrangères en livres	Langues étrangères en méthodes de langues
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC : Pas de mention spécifique visible sur le site internet, mais dans l'onglet "découverte", un sous onglet "missions" qui affirme : Fondée sur le principe d'égalité et de laïcité, la bibliothèque municipale accueille tous les publics, sans distinction de nationalité, d'âge, de sexe, de religion, de langue, de situation sociale ou de niveau d'instruction" et que "l'environnement économique et social et son évolution constante (recherche d'emplois, évolution des postes et des qualifications dans les entreprises) rend le rôle de la bibliothèque municipale complémentaire de celui des organes de formation continue ou permanente : perfectionnement dans les langues (maternelles et étrangères)". La recherche propose par le volet "navigation" un champ de recherche "langue" détaillé en sous-champs correspondant à 14 langues, un sous-champ "autres langues", un sous-champ "linguistique" et enfin un sous-champ "méthodes de langues". Pour la langue arabe, on y trouve des méthodes de langues, des ouvrages bilingues pour enfants, quelques ouvrages monolingues (édition en langue arabe) arabe pour adultes, même chose pour le chinois et le turc. Une recherche par "langue anglaise" + "fiction" permet d'accéder à des romans traduits de l'anglais et des romans en anglais. Toujours par le volet "navigation", on peut accéder à un volet "sites internet", décliné par thèmes dont l'un s'intitule "Littérature - Librairies - Edition - Langues". A partir du thème "langues", on accède à 4 sites dont 3 sont dédiés à la langue française et un site proposant 18 dictionnaires en ligne. Consulté le 11/04/2011							
Paris XV^e (Bibliothèque Marguerite Yourcenar) (Réseau des BM de Paris)	4 950	3 300	1 650	12000	4500	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Chinois	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Tamoul, Russe, Arménien occidental, Yiddish, Chinois, Japonais, Vietnamien, Français Langue Étrangère, Polonais, afrikaans, basque, brésilien, breton, bulgare, catalan, coréen, corse, croate, danois, espéranto, finnois, grec, hébreu, hindi, hongrois, irlandais, islandais, latin, letton, lituanien, malgache, néerlandais, norvégien, occitan, persan, peul, roumain, serbe, serbo-croate, suédois, tchèque, thaï, tibétain, turc, wolof
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC : Le site de la Ville de Paris est plurilingue et non les pages dédiées aux bibliothèques. Le site de la Ville propose aux anglophones et aux hispanophones des liens vers des cours de français (Alliance française) mais aucun lien vers la BPI ou les bm de la Ville La recherche : Interrogation possible et pertinente par la langue du document. La notice apparaît par le titre en arabe translittéré ou en caractères arabes comme le nom de l'auteur. Pas de résumé. Les résultats d'une recherche par "russe" apparaissent soit sous la forme translittérée soit sous la forme en caractères cyrilliques, des ouvrages traduits du russe sont à noter dans la réponse, ce qui ne semble pas être le cas de l'arabe. Il est impossible de connaître la langue d'un document sortant dans la recherche "russe" qui apparaît sous cette forme : le secret de la licorne, Hergé, Casterman. Consulté le 28/03/2011							

Communes	Volume Collections en langues étrangères	Volume Livres en langues étrangères	Volume Méthodes de langues étrangères	Budget Collections en langues étrangères	Budget Livres en langues étrangères	Langues étrangères en livres	Langues étrangères en méthodes de langues
Reims (Médiathèque Jean Falala) (Réseau des Bm de Reims)	1 180	780	500	2170	720	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Tamoul, Russe, Chinois, Japonais, Vietnamien, Français Langue Étrangère, turc, latin, grec, picard	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Tamoul, Russe, Chinois, Japonais, Vietnamien, Français Langue Étrangère, Polonais, turc latin picard
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC : Dès la page d'accueil du site, annonce d'un service de télévision sur place (4 postes + casques) permettant d'accéder à 49 chaînes de télévision dont la moitié est francophone sous la forme : "Ecouter la voix de son pays ou des langues étrangères : un nouveau service documentaires de la bibliothèque municipale de Reims" . Dès la page d'accueil, apparition d'un onglet "autoformation" qui se décline notamment en "langues" qui propose, pour 24 langues différentes, une sélection de sites d'apprentissage à distance, gratuits. Dans l'onglet "se repérer" , une notice explicative assez longue sur les cotes attribuées aux documents et notamment à la fiction en langues étrangères, non homogènes dans leur logique de construction : *ARA pour l'arabe*, *E pour l'espagnol*, *GB pour anglais*, *I pour l'italien*, *POR pour le portugais*, *TUR pour le turc*, *USA pour l'américain*. Une bibliographie sur Halloween ne comporte aucun titre en anglais, les DVD mis à part. L'OPAC apparaît en 3 langues (fr, esp, eng). La recherche par auteur "Barakat" et "langue" arabe donne des romans dont le titre est en arabe translittéré, le titre traduit en français porté en note, la cote ARA BAR indique seule la langue du document, un autre titre (Loughat al-sir) de Najwa Barakat indique la langue du document en note sous la forme "texte en arabe", ce que confirme la notice du roman Ya salam ! du même auteur. La recherche par cote est significative (ARA dans le champ cote puisqu'il existe) mais il faut déjà aller la reconnaître dans la notice d'un roman arabe qu'on aura repéré : 156 monographies sont signalées, même si certains titres apparaissent en français, la notice indique que ces textes sont en arabe. Ce mode de recherche est utilisable pour toutes les langues représentées par des monographies dans cette bibliothèque. Système d'exploitation Absysnet. Consulté le 28/03/2011							
Rueil-Malmaison (Médiathèque Jacques Baume) (Réseau des Bm de Rueil)	5 938	3 854	600	10000	2500	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Russe, Chinois, Français Langue Étrangère	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe dialectal, Arabe, Russe, Arménien occidental, Yiddish, Chinois, Japonais, Vietnamien, Français Langue Étrangère, Polonais
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC : Pas de mention de langue sur la page d'accueil, pas d'information langue dans les pages formation multimedia mais "Pôle littérature et langue" qui propose une présentation en format pdf des acquisitions récentes en allemand, italien et espagnol, une présentation de lectures simplifiées, multilingue (un livre en wolof français) (2è semestre 2010), les dernières acquisitions en romans anglais, une sélection de romans d'auteurs néozélandais et australiens (2009). Le pôle littérature et langues propose sur place un espace d'apprentissage (plusieurs postes ?), complété par un fds d'oeuvres en langues étrangères. Notion de Point plurilingue, Opac en version anglaise affichée sur la page d'accès à l'opac également. la recherche par anglais (sujet) et limite langue (anglais) donne également des résultats en traduction de l'anglais							

Communes	Volume Collections en langues étrangères	Volume Livres en langues étrangères	Volume Méthodes de langues étrangères	Budget Collections en langues étrangères	Budget Livres en langues étrangères	Langues étrangères en livres	Langues étrangères en méthodes de langues
Sarreguemines (Médiathèque de la Communauté d'agglomération Sarreguemines Confluences) (Réseau de la Communauté d'agglomérations de Sarreguemines Confluences)	8 061	7 650	147	17400	17000	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Arabe, Russe, Yiddish, Chinois, Japonais, Vietnamien, Français Langue Étrangère, Polonais, Francique, Turc, Néerlandais	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Russe, Chinois, Japonais, Polonais, Luxembourgeois, Alsacien, Turc, Néerlandais
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC : site en 4 langues fr, ang, alld, francique, un filtre par langue du document existe mais ne semble pas efficient (pas de distinction entre traduction et langue originale, le fonds francique est important (428), translittération du titre pour les langues à caractères non latins. Consulté le 28/03/2011							
Strasbourg (Médiathèque André Malraux) (Réseau des bibliothèques de la Ville et de la Communauté Urbaine de Strasbourg)	2 300	2 300	Non renseigné	16000	6000	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Français Langue Étrangère, Polonais	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe dialectal, Arabe, Tamoul, Russe, Arménien occidental, Yiddish, Chinois, Japonais, Vietnamien, Romani, Français Langue Étrangère, Polonais, langues africaines, autres langues asiatiques, esperanto, etc.
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC : Pas de mention de langues étrangères dans le portail. Parmi les services on signale la possibilité de regarder 30 chaînes de télévision généralistes ou thématiques. S'agit-il de chaînes de tv étrangères ? Sous la rubrique postes de consultation multimedia et ressources électroniques sont signalées des ressources en autoformation pour les langues étrangères en allemand, anglais, espagnol, italien et français. La recherche par "sujet" : littérature italienne + "langue" : italien" + "choix des documents" : livre est pertinente, il ne semble y avoir aucun bruit.							

Communes	Volume Collections en langues étrangères	Volume Livres en langues étrangères	Volume Méthodes de langues étrangères	Budget Collections en langues étrangères	Budget Livres en langues étrangères	Langues étrangères en livres	Langues étrangères en méthodes de langues
Vaulx-en-Velin (Bibliothèque Perec) (Réseau des Bibliothèques de Vaulx en Velin)	2 179	1 800	10	3825	3200	Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Tamoul, Russe, Arménien occidental, Chinois, Japonais, Vietnamiens, Français Langue Étrangère, Berbère, Polonais, turc, araméen, amarique, créole, roumain, albanais, finlandais, slovaque, sonike, peul, persan, somali, swahili, malgache, khmer, malgache, tchadien, baouli, touareg, serbe, kurde, letton, birman, comorien, cap verdien, duala	Anglais, Allemand, Arabe, Arménien occidental, FLE
Commentaires sur le site et la recherche à l'OPAC : Pas de portail spécifique aux bibliothèques, intégrées dans celui de la Ville de Vaulx, ni de recherche possible à distance dans le catalogue. Mais information sur "Lectures multilingues, d'une langue à l'autre" qui donne les informations suivantes : Du 1er avril au 17 juin, les Vaudais de toutes origines font découvrir les langues du monde, grâce à des lectures de textes divers, de chants et encore de comptines. Un projet des bibliothèques de la ville. "Les lectures multilingues sont nées, il y a six ans, d'une orientation forte des bibliothèques vers les personnes qui parlent d'autres langues que le français", explique Laëtitia Bau chargée de la coordination des bibliothèques municipales. Elle souligne "l'importance du fonds de livres en langue étrangère sur la ville, tout en regrettant la difficulté à se fournir en ouvrages pour certaines langues". Ainsi, les lectures multilingues s'inscrivent non seulement dans une politique culturelle d'ouverture mais aussi dans une volonté forte de valoriser les savoirs des habitants d'un territoire riche en idiomes. D'une bibliothèque à l'autre, les participants à ces lectures sont tels des passeurs d'histoires collectives ou individuelles. Ils transmettent à travers la lecture de textes divers, de chants et encore de comptines, des messages d'amour, d'amitié, de fraternité, des notes d'humour, des révoltes ou des chagrins. Avec l'aide du poète Mohamed El Amraoui, ce cocktail aux sonorités multiculturelles, aboutit à une représentation ouverte à tout public dans chacune des bibliothèques. Les spectateurs dégustent au cours de ces soirées, ce fabuleux mélange aux accents universels où se mêlent turc, persan, italien, espagnol, malgache, arabe, polonais, russe, berbère, breton ou arménien. Ayla et sa fille Zelima, originaires de Turquie, sont venues à la première répétition de la bibliothèque de l'Ecoin. Ayla confie qu'elle ne sait pas lire le turc et laisse à sa fille cette mission avec fierté car "Zelima a appris à lire le turc toute seule". "C'est bien de faire découvrir aux gens d'autres langues", complète Rahima, venue avec son fils Sofiane. A noter que les répétitions sont encore ouvertes aux amateurs."Consulté le 09/04/2011							

ANNEXE N° 6 / QUESTIONNAIRE ADMINISTRE AUX BIBLIOTHECAIRES

A propos des publics

- La connaissance des publics
 - a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?
 - b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?
 - c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?
 - d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?
 - e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?
 - f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?
 - g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?
 - h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/ différent du public francophone ?
- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"
 - a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?
 - b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?
 - c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

- Les acquisitions
 - a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?
 - b. Qui achète ?
 - c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ? Quel(s) types de contenus ?
 - d. Quelles sont les raisons de ce choix ?
 - e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?
 - f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?
 - g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

- h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?
 - i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?
 - j. Vous faites-vous aider ?
- A propos du traitement des documents
 - a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?
 - b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?
 - c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.
 - d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?
 - e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?
 - f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?
 - A propos de leur équipement et de leur rangement
 - a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?
 - b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?
 - c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?
 - A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères
 - a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?
 - b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?
 - c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?
 - d. Que pensez-vous de ces outils ?
 - A propos des services proposés en langues étrangères
 - a. Pouvez-vous les décrire ?
 - b. Pourquoi ces choix ?
 - c. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?
 - A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public
 - a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?
 - b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :
 - a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?
 - b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?
- Pour le personnel
 - a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?
 - b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?
 - c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones ?
- Pour l'institution
 - a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)
 - b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?
 - c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ? Comment ?
 - d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?
 - e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?
 - f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA³⁹ en matière de plurilinguisme ? Si possible, citez les textes de référence.

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

³⁹ IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez- vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

Entretien n° :

Informations signalétiques :

Date de l'entretien :

Heure de début de l'entretien :

Heure de fin :

Nom et adresse de l'établissement :

Nom de la responsable de l'établissement :

Nom de la personne interviewée :

Fonction de la personne interviewée :

ANNEXE N° 7 / RESPONSABILITES DES BIBLIOTHECAIRES RENCONTRES

Entretiens	Personnes présentes lors des entretiens
N°1	- Responsable de fonds documentaires dont ceux en langues étrangères
N° 2	- Responsable de la politique documentaire, - Responsable de fonds documentaires dont ceux en langues étrangères.
N° 3	- Responsable de l'établissement (uniquement jeunesse) et responsable d'une partie des acquisitions.
N° 4	- Responsable d'une partie des fonds documentaires en langues étrangères adulte et jeunesse.
N° 5	- Responsable de l'ensemble des ressources documentaires ; - Responsable de fonds documentaires pour la jeunesse dont les langues étrangères ; - Responsable de fonds documentaires pour les adultes dont les langues étrangères ;
N° 6	- Responsable de l'établissement ; - Responsable de fonds documentaires pour les adultes dont les langues étrangères.
N° 7	- Responsable de fonds documentaires pour les adultes et la jeunesse dont les langues étrangères et responsable des animations de la bibliothèque.
N° 8	- Responsable de fonds documentaires pour les adultes dont les langues étrangères.
N° 9	- Responsable espace francique et langues.
N°10	- Responsable du département Langues et littératures ; - Deux responsables des acquisitions en méthodes de langues, en documentaires sur la linguistique et en littérature française ; - Responsable de l'acquisition de la littérature européenne, la poésie, ainsi que des romans en langues étrangères.
N°11	- Responsable de l'équipement et d'une partie des acquisitions ; - Responsable de fonds documentaires pour les adultes dont les langues étrangères.

ANNEXE N° 8 / RESULTATS DU RECENSEMENT

Les bibliothèques situées dans les villes de taille moyenne (de 20 000 à 100 000 habitants) représentent 84 % des réponses. Onze des 56 bibliothèques parisiennes se sont prononcées, ce qui, en valeur relative représente un taux de réponse supérieur à l'ensemble des résultats (20 %), mais en valeur absolue ne montre qu'une faible participation à l'enquête.

Il n'est pas possible, compte tenu du nombre de réponses, de tirer une image exacte de la répartition de ces collections dans l'Hexagone, notamment pour ce qui concerne une éventuelle surreprésentation des bibliothèques situées dans les régions frontalières de l'Hexagone ou une sous-représentation d'une autre. Il aurait fallu, pour ce faire, croiser les résultats avec la densité régionale des établissements. Nous noterons simplement qu'aucune des bibliothèques d'un grand centre géographique du territoire comme de la région Normandie n'a répondu. L'exhaustivité visée par le recensement n'a donc pas été atteinte.



N°1 – Source : Pauline Roland et Leslie Théron, Inventaire des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises⁴⁰

⁴⁰ Pauline Roland et Leslie Théron, Inventaire des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises, Master 2 Art, Culture et Médiations Techniques, Université Pierre Mendès-France, Sciences sociales et humaines, 2010/2011, p. 14 et 16

Sur les 101 réponses obtenues lors du recensement, les principaux résultats sont les suivants :

Les fonds en langues étrangères sont de création récente (depuis 2000) pour un tiers des bibliothèques (29 %), et pour 40 % antérieures à 1995. Ces résultats sont toutefois à considérer avec prudence puisque 12 % des établissements n'ont pas répondu à cette question et que 19 % ne connaissent pas la réponse.

Ce sont des fonds actifs puisque 91 % des bibliothèques déclarent avoir passé une commande en 2010.

1 - En volume :

Les collections en langues étrangères (monographies, périodiques et méthodes de langues) constituent une très faible part des collections totales des bibliothèques. En effet, même en incluant celles dont les collections ne sont constituées que de documents en langues étrangères (comme la Bibliothèque internationale de Grenoble par exemple qui en compte 79 %), celles-ci ne représentent que 1,8 % du volume total des collections.

Le système de comptage retenu dans le recensement, par tranche volumétrique étant donné l'hétérogénéité des unités de compte proposées pour les trois catégories de documents, rend impossible la construction d'un tableau de synthèse permettant d'évaluer, au sein des collections en langues étrangères, les poids respectifs de chacune d'entre elles et d'en établir un modèle.

Nous constatons cependant que :

Pour les monographies, toutes les bibliothèques sont capables d'énoncer le nombre de livres en langues étrangères qu'elles proposent sauf trois. Le nombre moyen de livres en LE proposés par établissement est de 1 466

- 46 % des bibliothèques ayant répondu disposent de moins de 1 000 monographies en langues étrangères.
- 30 % en proposent de 1 000 et 2 000,
- 19 % de 2 000 à 5 000,
- 5 % plus de 5 000.

Pour les méthodes de langues (12 % ont déclaré ne pas connaître l'information) onze bibliothèques seulement sur 98 déclarent ne pas offrir de méthodes de langues à leurs usagers et le nombre moyen de méthodes de langues par établissements est de 256.

- 35 % disposent de moins de 100 méthodes de langues
- 20 % en proposent de 100 à 200
- 28 % de 200 à 1 000
- 5 % plus de 1 000

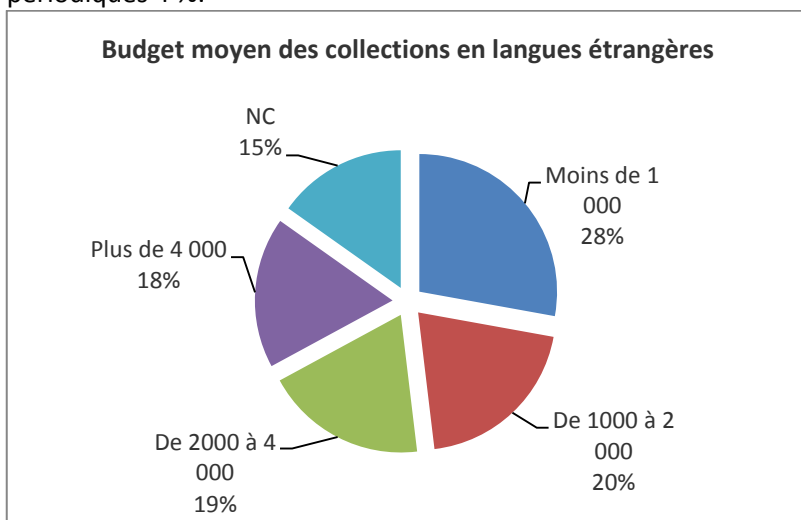
Pour les périodiques (13 % ont déclaré ne pas connaître l'information), deux bibliothèques seulement déclarent ne pas disposer de périodiques en langues étrangères. Le nombre moyen de titres proposés est de 6 par bibliothèque.

- 35 % disposent de moins de 5 titres de périodiques
- 33 % en proposent de 5 à 10
- 19 % plus de 10

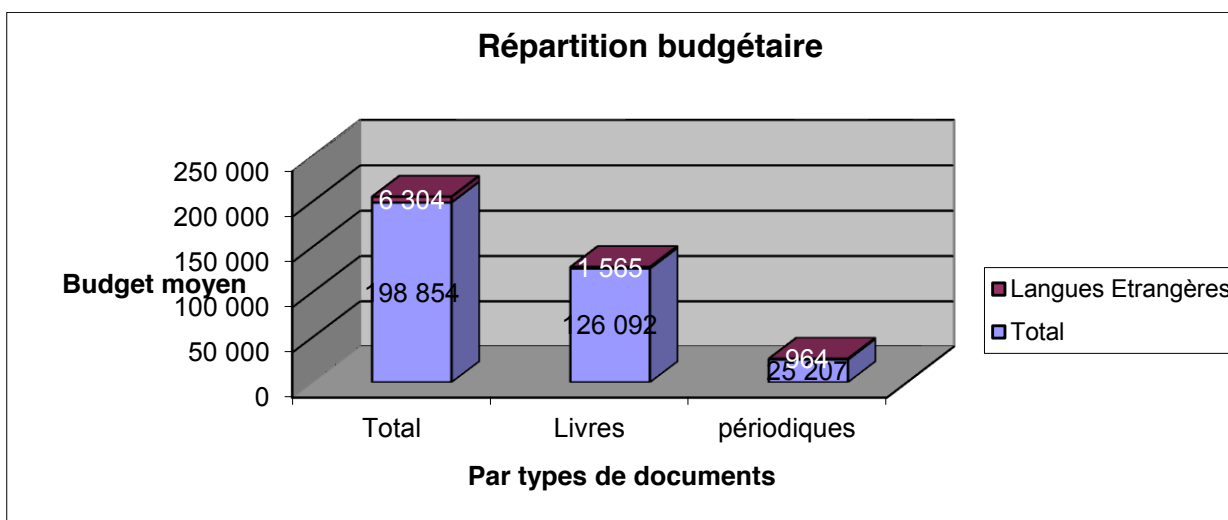
Par comparaison et avec prudence en raison de la proportion de non réponses, nous soulignons que seuls 5 % des établissements ayant répondu proposent plus de 5 000 monographies en langues étrangères alors que 19 % d'entre eux offrent plus de 10 titres de périodiques étrangers à leurs publics. A contrario, près d'un établissement sur deux (46 %) propose moins de 1 000 monographies en langues étrangères. Toute proportion gardée, nous pouvons donc conclure que l'offre de périodiques dans les bibliothèques est plus répandue et plus importante que celle des monographies et des méthodes de langues.

2 - En valeur

On obtient un résultat légèrement supérieur en valeur, soit 3 %. Le budget moyen consacré aux collections en langues étrangères s'élève à moins de 2 000 € pour près d'une bibliothèque sur deux. Les livres en langues étrangères représentent plus de la moitié de ce budget (56 %), les périodiques 4 %.



N°2 – Source : Pauline Roland et Leslie Thérond, Inventaire des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises⁴¹



N°3

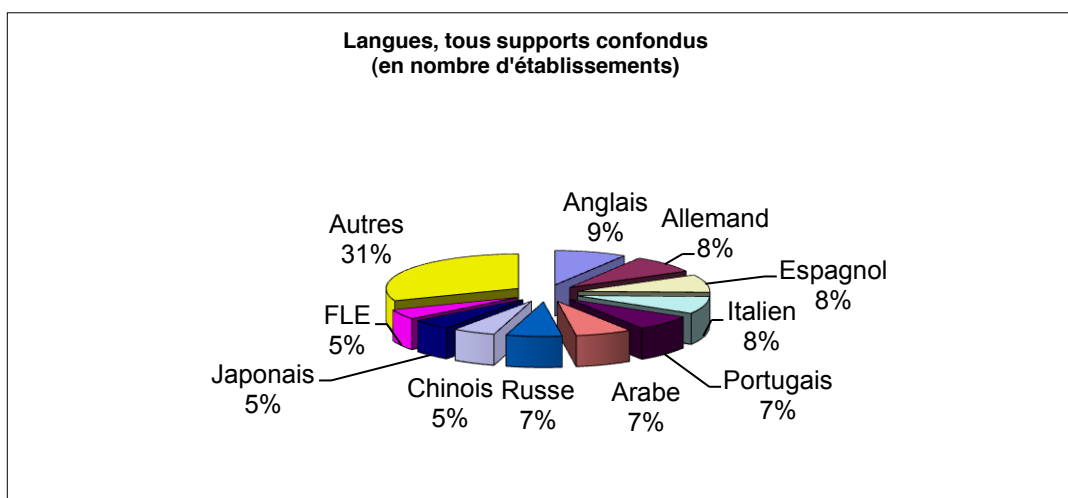
3 - Les langues présentes

Le spectre des langues présentes, très large puisqu'on en dénombre 95, est essentiellement lié aux méthodes de langues. Quatorze familles de langues sont représentées.

Tous supports confondus, l'anglais est la plus présente des langues étrangères. Trois autres langues européennes sont représentées à égalité (allemand, espagnol, italien) sans que la surreprésentation de régions frontalières particulières puisse être invoquée et le portugais apparaît légèrement en retrait. On note des positions équivalentes pour l'arabe et le russe, la place de deux langues asiatiques (chinois et japonais), une place singulièrement réduite pour le Français Langue Etrangère, ce qui vient en contradiction avec les conclusions de la table ronde

⁴¹ Pauline Roland et Leslie Thérond, Inventaire des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises, Master 2 Art, Culture et Médiations Techniques, Université Pierre Mendès-France, Sciences sociales et humaines, 2010/2011, p. 14 et 16

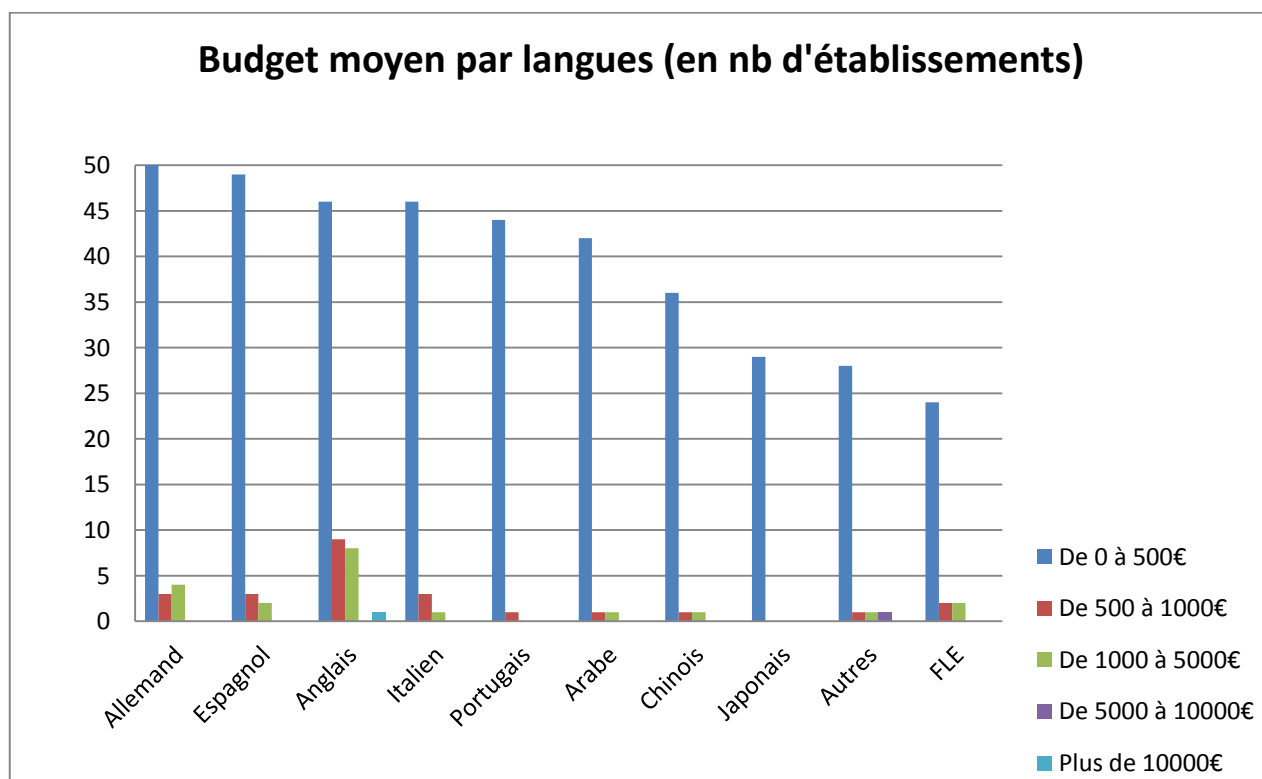
"Livres 2010" et ne semble pas faire de la situation de la BPI une situation répandue, ni de l'apprentissage du français une préoccupation majeure des bibliothèques municipales.



N°4 – Source : Pauline Roland et Leslie Théron, Inventaire des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises,⁴²

• Les budgets par langue

L'anglais est la langue à laquelle les bibliothèques consacrent la part budgétaire la plus importante, mais seules 10 des bibliothèques interrogées attribuent à l'anglais une allocation budgétaire située entre 500 à 1000 € et 3 entre 5 000 à 10 000 €. Le budget moyen est donc faible quelle que soit la langue.

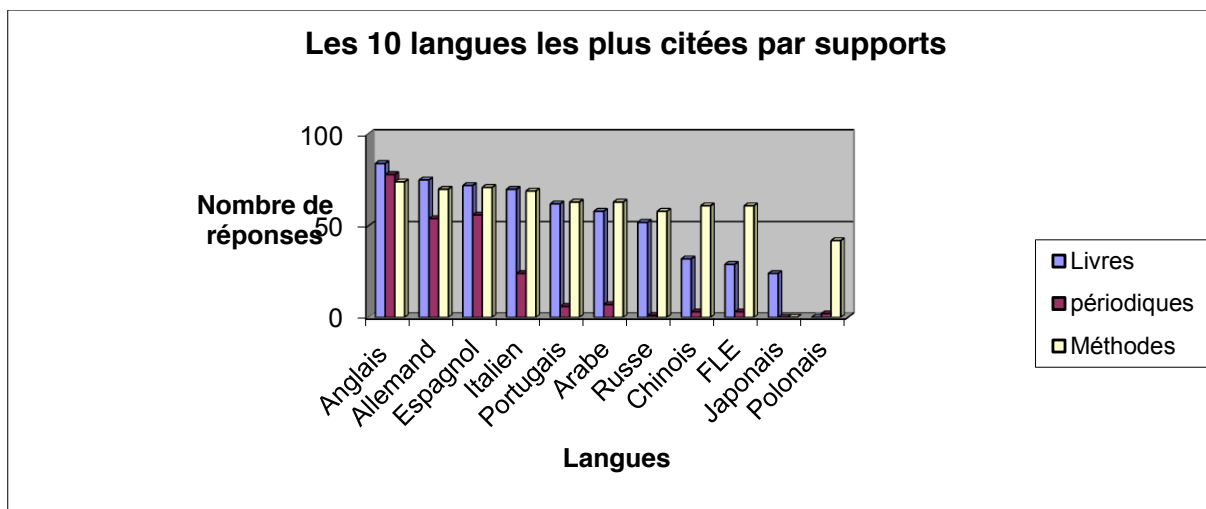


N°5 – Source : Pauline Roland et Leslie Théron, Inventaire des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises,⁴³

⁴³ Pauline Roland et Leslie Théron, op. et p. cités

- **Les types de documents par langue**

Sauf en anglais et en allemand pour lesquelles les livres sont plus représentés que les méthodes de langues, ces dernières constituent le type de document le plus développé. Quel que soit le type de documents, c'est l'anglais qui prédomine parmi les 10 premières langues citées. Le FLE se situe parmi les dernières langues les plus citées :

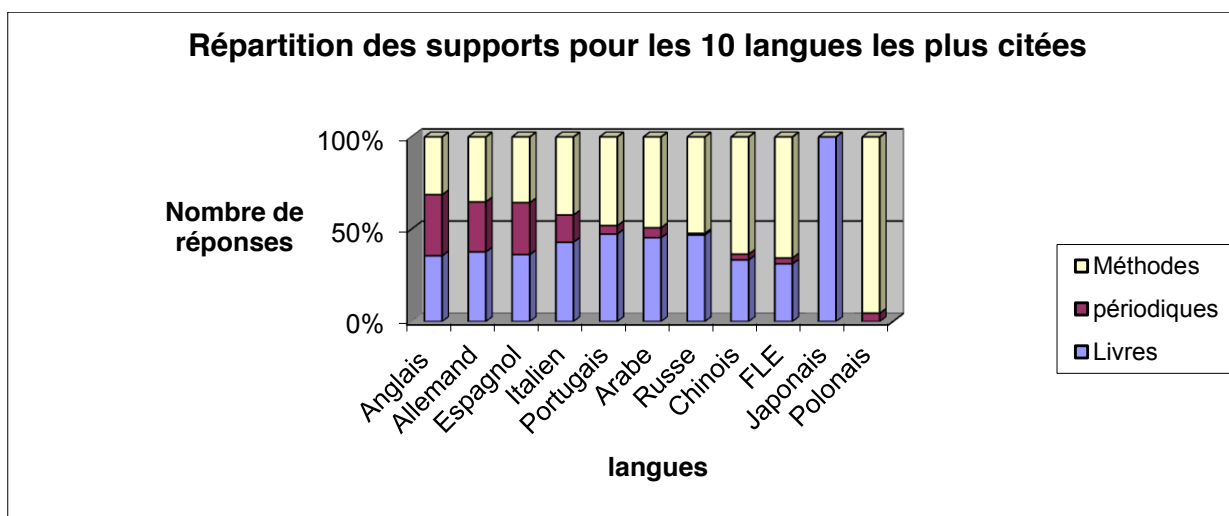


N°6

L'anglais, l'allemand et l'espagnol sont les 3 langues pour lesquelles la répartition entre les trois types de supports est la plus équilibrée.

Logiquement, les méthodes de langues dominent en FLE.

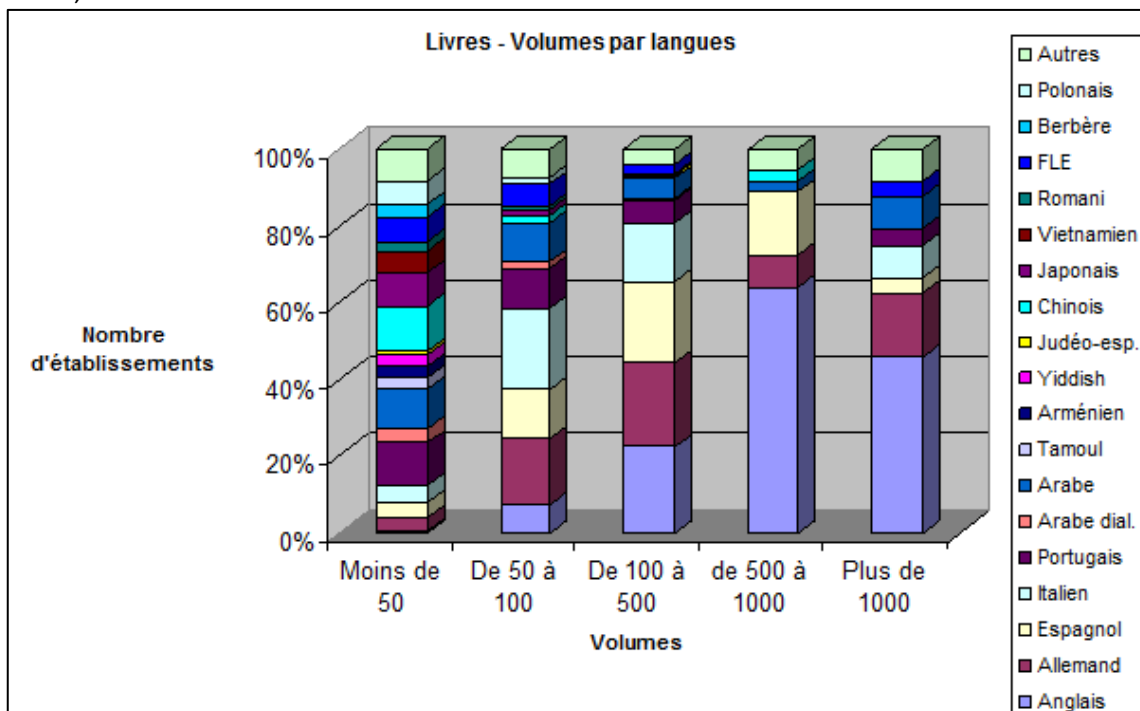
Les périodiques ne sont représentatifs que pour 4 langues (anglais, allemand, espagnol et italien)



N°7

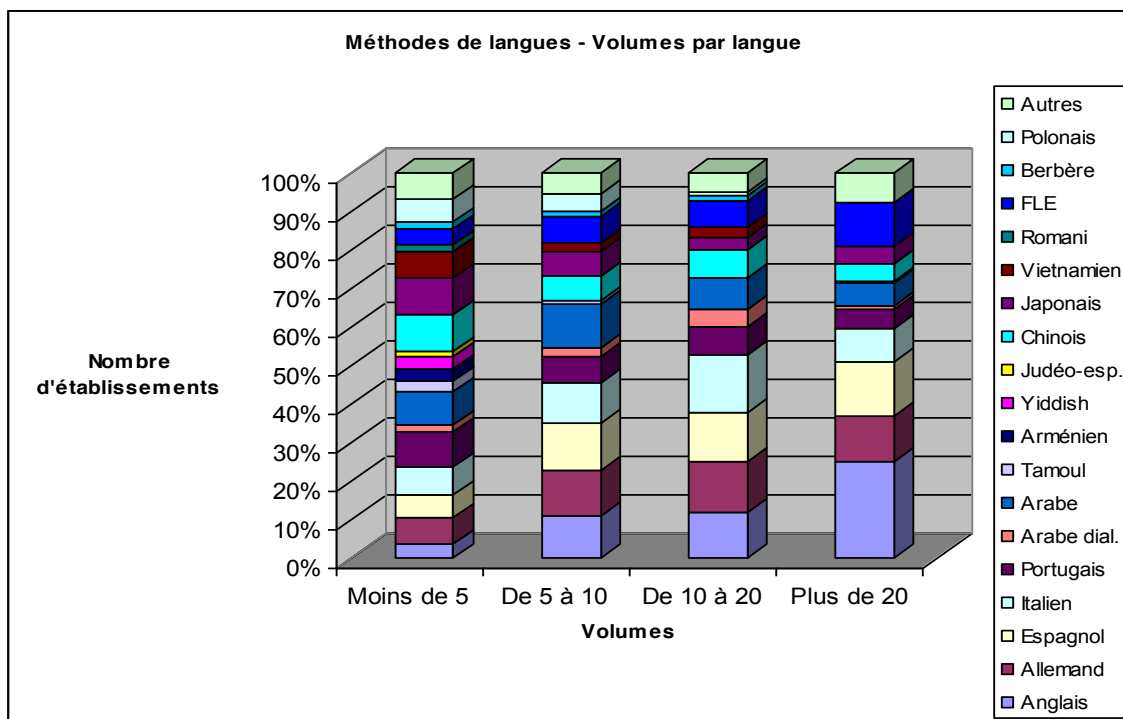
4 - L'émiettement des collections

Le nombre de langues déclaré, associé à la présence de moins de 50 livres pour 18 des langues citées, met en évidence l'émiettement des collections :



N°8

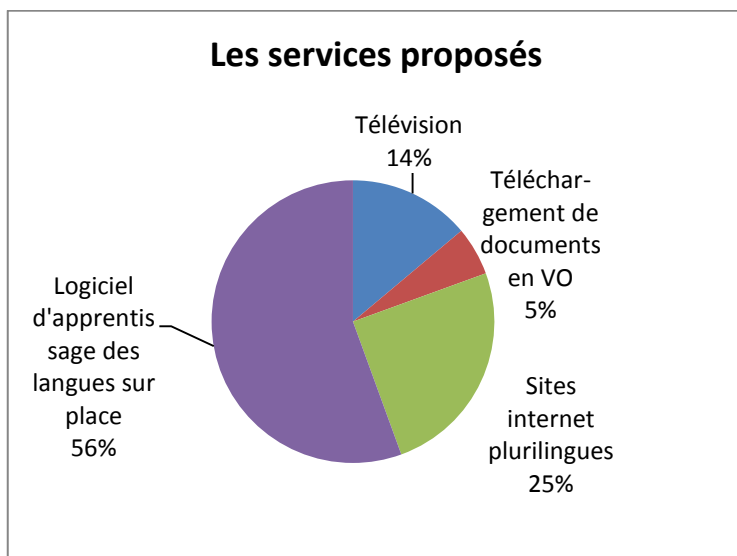
L'émiettement des collections est particulièrement visible pour les méthodes de langues : On compte 19 langues pour lesquelles moins de 5 supports d'apprentissage sont présents. Les langues arabe (y compris arabe dialectal) et chinoise sont présentes.



N°9

5 - Les services

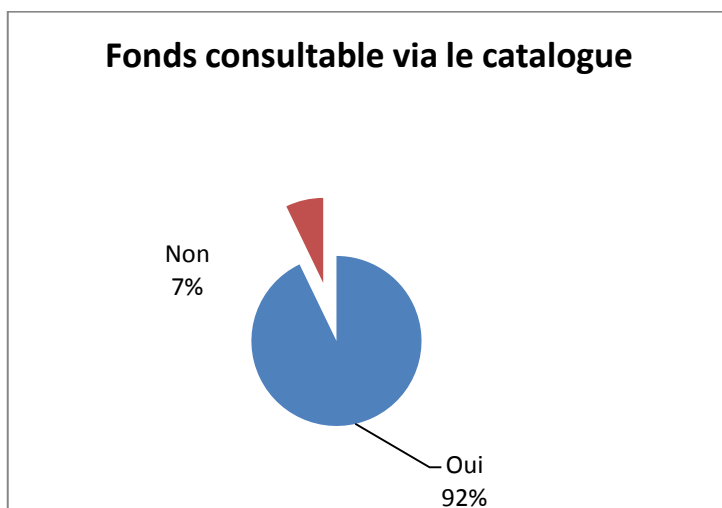
Plus de la moitié des bibliothèques déclarent proposer une aide sur place à l'apprentissage des langues étrangères, un peu moins d'un tiers le signalement d'une offre en langues étrangères sur leur site internet, 14 % un accès à des chaînes de télévisions étrangères.



N°10 – Source : Pauline Roland et Leslie Théron, Inventaire des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises,⁴⁴

• Interrogation à l'OPAC

Dans la majorité des cas, l'interrogation du catalogue permet d'avoir accès aux documents en langues étrangères mais on verra que ni la facilité d'interrogation ni sa finesse ni la pertinence des résultats obtenus ne sont identiques d'une bibliothèque à l'autre.



N°11 – Source : Pauline Roland et Leslie Théron, Inventaire des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises,⁴⁵

6 - Ressources humaines

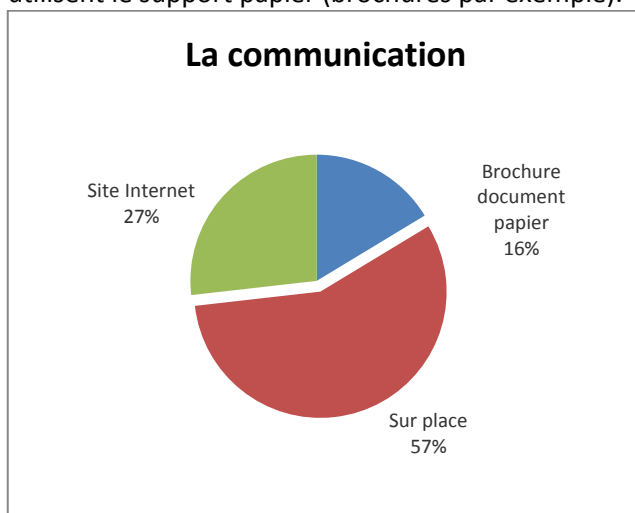
Dans un tiers des cas, ce fond est confié à une seule personne, dans un autre tiers (34 %) à deux personnes, enfin 27 % des établissements ont placé ces collections sous la responsabilité de deux à 10 personnes. Seules 2 % des bibliothèques emploient plus de 10 personnes dans ce secteur.

⁴⁴ Pauline Roland et Leslie Théron, op. et p. cités

⁴⁵ ⁴⁵ Pauline Roland et Leslie Théron, op. et p. cités

7 - Outils de communication

La signalétique sur place est le moyen de communication privilégié par la majorité des établissements interrogés. Un petit tiers (27 %) signale la présence des langues étrangères dans leur établissement, sous quelque forme que ce soit, à partir de leur site internet. Peu (16 %) utilisent le support papier (brochures par exemple).



N°12 – Source : Pauline Roland et Leslie Thérond, Inventaire des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises.⁴⁶

⁴⁶ ⁴⁶ Pauline Roland et Leslie Thérond, op. et p. cités

ANNEXE N° 9 / MEDIATHEQUE LE DOME – ALBERTVILLE

Entretien n° 1

Date de l'entretien : 14 juin 2011

Durée de l'entretien : 2 heures

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
79 025	70 661	1 866	212
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
196 150	52 863	3 122	

Année de création des fonds en langues étrangères : 1995

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

Alors heu, on a une partie du public qui sont des gens qui, soit vont partir en voyage, soit reprennent des études de langue et donc qui se servent des méthodes de langue pour se remettre dans le bain.

Heu, après on a aussi quelques... personnes qui lisent en fait dans leur langue maternelle, cela leur permet de lire dans leur langue maternelle et heu on a très peu - on a peut-être, l'année dernière on en avait trois étudiants, enfin lycéens qui prenaient régulièrement des livres en langue étrangère. Cette année, je ne les ai pas vus, je pense qu'ils sont partis en fac (rires). Donc voilà.

Et sinon après, comme on a aussi beaucoup d'albums, ce sont les enfants, pas forcément étrangers qui -parce que, nous, les albums sont mélangés avec le reste des albums- et donc ils les prennent attirés par le graphisme, voilà, ils ne cherchent pas à...

[D'accord. Mais parmi ces enfants-là vous en avez aussi des étrangers ?]

Oui ce n'est pas...

[Ce n'est pas 50/50 ?]

Non, non, non.

[C'est moins que ça ?]

Oui, oui, oui- Oui, oui c'est... je pense que ça pourrait être même plus im... enfin il pourrait y avoir plus d'emprunts s'il n'y avait pas les parents qui : "non celui-là il est, je ne sais pas le lire, on le prend pas ". Voilà, mais...Ce n'est pas, enfin voilà ce n'est pas forcément ; peut être les seuls, c'est les albums en anglais parce qu'en fait on a un centre missionnaire sur Albertville et donc des pasteurs, de je ne sais quelle église américaine, viennent faire un an avec leur famille, heu...et donc là quand ils arrivent,

souvent pendant le premier trimestre, les enfants ne parlent pas encore bien français et donc prennent essentiellement des albums en anglais mais dans le courant de l'année, on voit que leurs emprunts... – moi je le vois, au début ce n'est que en anglais, et à la fin c'est Tintin, c'est, enfin voilà, c'est pareil quoi.

[Et vous avez une idée de la proportion des uns et des autres ceux qui viennent ici pour préparer un voyage ou pour une reprise d'études ?]

Non. Ce n'est pas beaucoup et c'est essentiellement sur l'anglais quand même.

b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

Heu, non. Alors moi j'ai repris le fonds donc il y a... c'est la deuxième année où je m'en occupe, heu.

[Donc, on est en...en 2009 ?]

Oui. Et heu....donc, les... Au tout début, on avait un certain nombre de langues, heu...donc heu, assez variées, avec un grosse proportion anglais, espagnol, allemand, italien, et puis après, heu...on avait arabe, turque, russe puis après les autres langues étaient représentées de manière assez marginale. Donc heu on a décidé de se concentrer essentiellement sur les quatre gros secteurs qu'on avait déjà et après on développe quand même parce qu'il y a une forte communauté turque et l'arabe dans, en ce moment, et puis il y a une forte communauté portugaise qui s'est installée à Albertville qui a fait des demandes à la médiathèque, donc là on est en train de développer le fond portugais. Voilà.

[Donc, vous avez d'un côté le paquet des quatre langues européennes,]

Voilà

[Ensuite le turc, ensuite le portugais]

Oui. Heu, après il y a une communauté russe assez importante sur Ugine. La médiathèque d'Albertville, en fait c'est une médiathèque intercommunale qui travaille avec Ugine (on a une direction, etc.) et à terme on aimerait partager des documents, donc peut être qu'à ce moment-là, eux n'ayant pas de fonds en langue étrangère, on sera nous amenés à développer ce fond en russe pour satisfaire aussi ce public, mais pour l'instant il ne vient pas jusqu'à Albertville. Donc voilà, il y a quelques personnes et ils empruntent, mais...cette année on a une personne, l'année dernière c'en était une autre, mais voilà.

[D'accord. C'est petit. Il y a un petit signal mais c'est petit.]

Voilà oui, oui. Par contre, ils lisent tout. Ils lisent tout le fond, voilà ; ça représente beaucoup, je ne sais pas exactement le nombre de titres, mais c'est une étagère. Donc (rires) mais voilà.

[Ils sont demandeurs apparemment].

Oui, oui, oui.

[D'accord. Donc à votre connaissance, Il n'y a pas eu d'enquête préalable ?]

Non- Alors moi, quand même, ce que j'ai regardé, en début d'année, c'est les associations qui pouvaient exister sur la ville ou la communauté de communes qui, voilà avec une promotion de leur patrimoine culturel, etc. Donc il y a de l'italien, du portugais et du turc, voilà ils ont une association, ils font des animations, etc. Donc c'est aussi dans cette idée là que voilà, mais, non sinon non il n'y a pas eu d'enquête.

[Après des services préfectoraux par exemple ou sous préfectoraux ?]

Non.

[Donc du coup je pense que votre région, Albertville et peut être les environs, a été quand même le terrain de vagues migratoires successives, c'est de là que viennent ces populations-là ?]

Oui, oui, oui. L'Italien c'est très clair et heu... puis ben Turc et Portugais, c'est assez récent ; en tous cas, le portugais on n'avait vraiment mais aucune demande, rien du tout et puis cette année on a quatre familles différentes qui nous ont fait des demandes d'albums en portugais, donc pour lesquels on a fait des achats en conséquence parce qu'effectivement cela représentait un manque dans la collection.

[Et la communauté russe elle est arrivée comment ?]

Je ne sais pas, c'est sur Ugine, à priori c'est assez ancien. Je ne sais pas, je pense que c'est, je ne sais pas de quand ça date, je pense bien avant que je n'arrive sur Albertville, je pense c'est plus dans les années 80/90.

c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

Question non posée

d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

Non, en termes de langue. Oui, c'est-à-dire que j'ai aussi regardé les langues qui étaient étudiées dans les lycées de l'agglomération, enfin pour savoir qu'est ce qui, voilà. J'ai aussi contacté les professeurs de langue au moins pour les informer qu'on avait des collections étrangères sur lesquelles ils pouvaient s'appuyer et puis surtout vers lesquelles ils pouvaient renvoyer leurs élèves. Donc c'est vrai que les deux langues les plus étudiées heu... sur Albertville sont l'anglais et l'italien. Après il y a l'espagnol mais il y a nettement moins, il y a l'allemand, il y a deux professeurs sur tous les collèges-lycées ; donc cela représente, enfin je crois qu'il y a, je crois qu'il y a un collège où ils ont deux classes de six.

[Vraiment une exception.].

C'est vraiment une exception. Voilà donc au niveau de l'allemand c'est vrai que cela reste très, très marginal, quoi.

e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

Je ne suis pas sûre. Après heu, on raisonne par grandes tranches, on va dire. On va dire, par exemple, si on a une personne qui nous demande, et sachant que je ne sais pas moi, une fois on a une demande pour du Tchèque, bon ben on ne peut pas, parce que c'est une langue qui est trop marginale, voilà on ne peut pas. Après, heu... si on a une association qui vient nous voir en nous disant : "On a tant d'adhérents, etc.", cela peut influencer sur nos... notre politique d'acquisitions. Mais c'est vrai que pour l'instant, on se concentre sur les plus représentées même au niveau du nombre de personnes qui utilisent ces langues parce que c'est vrai que... on n'a pas forcément un budget très, très étendu, ni une place pour ces collections, voilà... Puis ce n'est pas non plus quelque chose qui sort... beaucoup. Voilà, on se recentre vraiment sur tout ce qui fonctionne.

[Oui, oui. Et vous avez identifié de grosses lacunes ?]

Non, non. Enfin, à part je vous dis le portugais pour lequel on a eu une demande très importante et pour lequel on n'avait rien du tout, sinon on n'a jamais d'autres personnes qui viennent nous voir en disant : "Enfin, vous n'avez rien !" ou de voir.. des

gens qui viennent s'inscrire qui parlent ou qui se présentent en étant de telle ou telle nationalité ou parlant telle ou telle langue, voilà, non ça.. Non, par contre, c'est vrai que si, oui, non, c'est vraiment si on a une demande entre guillemets institutionnalisée enfin, qui serait, voilà mais on ne va pas faire au cas par cas, par rapport à une personne ou, on va dire, un groupe de personnes ; ne serait-ce que parce qu'on ne parle pas ces langues et donc cela devient très, très compliqué pour les achats, le catalogage, enfin c'est.... Voilà déjà enfin, pour les livres en turc ou en arabe, c'est...je ne vais pas dire que c'est la croix et la bannière, mais ça...

f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

Non.

[Non plus].

Non, non.

[Par aucun moyen ?]

Heu moi c'est vrai que par exemple au prêt quand j'ai une personne qui ramène un livre ou une méthode de langue, je lui demande ce qu'elle en a pensé, si elle a apprécié, quels étaient les défauts etc. Donc par exemple, on s'est rendu...j'ai une personne qui est anglaise, d'origine britannique, et qui m'a dit : " c'est bien mais vous avez plus de livres en américain qu'en anglais... britannique, pour moi c'est pas forcément ce que j'attends " ; donc voilà. Dans ces cas-là effectivement moi j'essaie de, de, de, à ce moment-là, clairement je lui demande : "Est-ce qu'il y a des auteurs vous que vous aimez, que vous aimeriez retrouver ?". C'est vrai que voilà. Pareil pour l'arabe, on a un lecteur qui en lit beaucoup, donc voilà. Lui il nous a demandé de la poésie, bon voilà, ça nous a pas, enfin voilà, on a acheté quelques-uns parce que de toute façon on n'en n'avait pas, et puis qu'en plus... Enfin voilà, c'est une manière à la fois de satisfaire et puis de s'appuyer sur ces personnes qui connaissent leur langue véritablement et qui, oui, ont un avis à donner parce que c'est vrai que... moi le fournisseur ne le présente pas forcément comme un livre britannique ou américain, c'est en anglais.

g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Oui, oui, oui. Ces personnes qui empruntent en langue étrangère empruntent aussi en français ; ils piochent vraiment dans tous les types de...Finalement c'est des gros emprunteurs, enfin, voilà.

[Et ils empruntent... Ce sont des prêts pour les adultes ou quelque fois aussi pour les enfants ?]

Heu, il y a les deux. C'est-à-dire oui on a quelques familles que l'on a repéré où les parents empruntent en anglais ou en italien, et puis les enfants empruntent aussi des albums anglais ou italien mais panachés avec du français, quoi c'est... Ce n'est absolument pas exclusif, et comme les parents ce n'est pas non plus exclusif. Il n'y a que quelques personnes qui n'empruntent que dans leur langue mais c'est... Enfin ça ne dure jamais en fait ; j'ai l'impression c'est le temps que...

[C'est lié à leur arrivée, donc ça dure trois mois et puis après.]

Voilà. Il y a une dame qui n'empruntait que du russe et puis maintenant elle emprunte d'autres choses. Sans doute qu'elle est arrivée au bout de notre fond en russe aussi (rires), mais voilà c'est ...! Oui, il n'y a pas d'exclusivité sur le fond langues c'est-à-dire que les gens qui empruntent les langues n'empruntent pas que ça, ils s'ouvrent sur le reste de la médiathèque.

- h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

Non, c'est à peu près pareil. Après, il y a les...c'est vrai, le public francophone va plus s'orienter vers les méthodes de langue ou les livres faciles entre guillemets, les collections adaptées à l'apprentissage avec un petit roman accompagné d'un CD, etc., tandis qu'eux vont partir directement sur le roman, voire le classique de la littérature de leur pays, de leur langue.

On a quelques francophones qui empruntent heu des livres...on va dire le dernier best-seller en anglais ou en italien mais ceux-là sont rares et, en général, c'est parce qu'ils sont fans de cet écrivain, cet auteur et que c'est un moyen d'avoir le dernier avant qu'il ne soit traduit. (rires). En plus s'ils lisent la langue. Mais cela va représenter peut être quatre lecteurs dans toute la bibliothèque quoi.

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

- a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

Alors langues d'études - langues d'immigration Heu, je ne vois...enfin...que ce ne serait pas les mêmes ?

[Ce sont deux façons de caractériser voilà, il y a d'un côté ce qu'on appelle les langues d'étude de l'autre côté les langues d'immigration.]

Nous c'est vrai qu'on s'est concentré essentiellement sur les langues d'étude... Heu parce que les langues d'immigration, ben aujourd'hui cela va être peut être le slovaque, des langues africaines et là pour le coup, c'est plus difficile à... à cerner, et puis par rapport, heu...Ben du coup c'est..., après pour nous, c'est se concentrer sur un certain public qui ne vient pas forcément, par rapport au public qui vient déjà et pour qui finalement les langues d'étude constituent une offre complémentaire. C'est comme ça que je le vois, après heu.

- b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

Non. Pour nous, au niveau du traitement, c'est la même chose, heu, si ce n'est effectivement qu'à partir du moment où on parle de langues d'étude on va se diriger vers des collections un peu spécialisées avec un petit lexique à la fin, ce genre de choses. Mais, non, enfin, moi à part pour ces petites collections, ces choses vraiment spécifiques à l'étude, sinon moi quand j'achète des livres en turc ou des livres en italien, ma démarche est la même c'est-à-dire, c'est l'intérêt du livre, c'est : " Est ce qu'il correspond à l'intérêt du public ?". C'est, je ne vais pas, enfin... Voilà il y a que quand je me dis : "Bon alors quelqu'un qui débiterait en italien, qui voudrait commencer à lire un petit livre en italien, par quoi il pourrait commencer ?", là je me dirige vers des méthodes de langue ou des collections spécifiques mais sinon, non, pour ce qui est du roman ou du documentaire en langue étrangère, c'est l'intérêt du livre qui prime.

- c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

Ouh là ! (rires). C'est quelqu'un qui vient s'installer en France...soit de façon volontaire ou involontaire, voilà. Je crois que ça représente bien les personnes qu'on peut croiser. (Rires).

Puis, c'est vrai que ça peut aussi être, soit, enfin... Oui pour moi ça peut être pour un temps défini ou pour toujours, quoi enfin. Les personnes qui viennent s'installer un an à Albertville, voilà ...

[Cela existe ?]

Oui. Là, voyez, oui, on a énormément de...justement par cette école de missionnaires américains. Ils viennent un an et ils repartent. Quand ils arrivent, ils ne parlent pas un mot de français, quand ils repartent ils parlent français, ils sont intégrés, ils sont, enfin voilà ils sont...et par contre quand ils arrivent, on a vraiment, enfin nous qui avons aussi pas mal de touristes, on a vraiment l'impression de... (rires), on a un petit bon... à part que c'est en septembre, on sait que c'est la rentrée pour eux, mais sinon voilà c'est...c'est pareil quoi.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

- Les acquisitions

- a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

Elle est en train d'être re-formalisée parce qu'elle était très, très vague, donc elle est en train vraiment d'être mise à plat et heu... Par contre, c'est vrai qu'au niveau des langues il n'y a rien de prédéfini, enfin en tout cas d'écrit. Après, chaque année on en rediscute et on se dit : "Ben cette année on va plutôt appuyer telle langue ou tel type de support cette année, voilà, heu... ou au contraire retirer tel type de support, comme cette année on a retiré les cassettes...totalement (rires). C'était le temps mais il fallait avoir remplacé pour pouvoir... heu, oui, non, il n'y a pas, il n'y a rien pour l'instant de vraiment posé en disant: " Tant de pourcentage consacré à..."

- b. Qui achète ?

C'est moi qui achète.

[Adulte et jeunesse ?]

Heu...J'achète adulte. Au niveau de la jeunesse, c'est surtout le secteur jeunesse qui achète les albums, heu sachant que, heu... souvent elles n'ont pas le temps de se pencher dessus et donc moi je leur fais des ...

[Elles vous délèguent ?]

Voilà oui, elles me délèguent , donc moi je leur dis : "Bon voilà je pensais à ça ", je leur donne une liste, elle regardent si ça correspond à ce qu'elles auraient, voilà...; ça leur évite d'avoir à faire la recherche, heu... sachant que moi en fait je suis enfin heu... on a un fournisseur qui est très bien pour ça et qui a un site dans lequel il propose un certain nombre de nouveautés, voilà qui nous permet d'avoir une pré-sélection déjà un peu faite.

- c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ? Quel(s) types de contenus ?

D'accord, donc, des méthodes de langue, donc aussi bien heu...souvent on essaye qu'elles soient accompagnées d'un CD mais ça peut être aussi uniquement des méthodes auditives.

Au niveau heu... après ça va être des romans...Donc au niveau du roman, on parle, je prends souvent le best-seller ou le gros..., l'auteur...

[L'auteur phare]

Phare, connu. Après il va y avoir aussi toutes ces collections chez heu...CIDEB⁴⁷ ou ce genre de chose.

[Lecture facile.]

Voilà de lecture facile.

[En livre audio]

Oui, Enfin...

[Livre + CD].

Livre + CD. Là ça marche bien auprès justement du public francophone qui.... On n'a plus de CD-Rom, on en a eu mais il n'y en a plus. On a quelques DVD en méthode de langue, heu... la méthode Victor Ebner⁴⁸, bon voilà. Je réfléchis. La bande dessinée. Heu...Donc avant on avait beaucoup ce que j'appelle du traduit, c'est-à-dire, Astérix dans toutes les langues, voilà. Et là, depuis quelque temps, moi j'essaie d'acheter des auteurs, heu...des dessinateurs, heu...vraiment du pays enfin de la langue, voilà qui dessinent, qui font leur BD dans...donc en anglais.

[De vrais originaux]

*Oui les vrais, voilà, pour justement retrouver aussi la **culture** du pays. Heu...*

[DVD - En dehors des DVD de méthodes de langue, ce n'est pas vous qui achetez ?]

Non.

[Et parmi les livres, surtout donc des romans, vous n'achetez pas de documentaires de langue étrangère ?]

Non très peu...Il y a...je ne sais pas...ce doit peut-être représenter... heu... un ou deux livres par langue, par année.

[Et est-ce que c'est un secteur de la Dewey particulier ou cela peut varier d'une année sur l'autre ?]

Heu...Non ça varie. L'idée c'est toujours les choses qui peuvent attirer. Donc par exemple Obama, les livres d'Obama, le livre de Nelson Mandela, un livre de cuisine en italien, voilà. Ça ne va pas forcément être heu un essai ou... C'est vraiment...ce n'est pas forcément le sujet pour le coup, c'est un peu plus l'auteur.

[L'impact médiatique]

Oui, voilà ; parce que...Voilà des fois, il peut y avoir des choses dont on a beaucoup parlé dans le pays, par exemple aux Etats-Unis ou en Angleterre sur un essai qui est paru, qui est très intéressant, mais dont on n'a pas entendu parler en France et là pour le coup je ne vais pas le prendre.

⁴⁷ CIDEB, éditeur italien connu sur le marché international de l'édition scolaire depuis 1973. Il propose notamment les documents *Black cat*, qui regroupent des lectures graduées, des cours de langue et de civilisation, des méthodes de préparation aux certifications, non seulement pour l'anglais mais aussi pour le français, l'allemand, l'espagnol et l'italien pour étrangers, [en ligne : <http://www.blackcat-cideb.com/>, consulté le 09/07/2011]

⁴⁸ Le Victor Ebner Institute édite des DVD d'apprentissage de langues, produits par France télévisions distribution. [En ligne : <http://www.victorebner.net/index.html>, consulté le 09/07/2011]

[Ah d'accord. Même si on en a beaucoup parlé aux Etats-Unis ? Votre balise c'est l'écho français.]

Voilà, voilà. Parce que j'en ai acheté un qui voilà et...

[Aucun succès].

Ah non. Alors que les autres oui, même des gens qui ne s'y seraient pas forcément frotté à la base.

d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

Question non posée

e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

Non. C'est, c'est... On n'est pas les mêmes, à... Donc non, moi j'ai beaucoup de romans pour lesquels on n'a pas la version française même si elle existe.

[Pourquoi n'achetez-vous pas systématiquement ?]

Il n'y a pas, en fait il n'y a pas de concertation, c'est-à-dire que heu... moi je vais acheter...

[Ni dans un sens ni dans l'autre, je veux dire que...]

Si, moi c'est-à-dire que, les choses qui fonctionnent bien en France et qui existent... qui sont des traductions et donc que je peux l'avoir en langue étrangère, je vais m'orienter dessus ; par contre, dans l'autre sens ça ne va pas forcément être le cas. Ce qui d'ailleurs peut s'avérer heu... enfin je vois par exemple pour le livre La couleur des sentiments qui marche très, très bien... ne marche pas du tout en langue étrangère même auprès des personnes qui parlent bien anglais et qui lisent régulièrement parce que c'est un dialecte, entre guillemets, du sud des Etats-Unis, et donc ils ont du mal à le lire.

[Donc ce n'est pas lié, c'est lié à la difficulté de lecture]

Oui, oui, oui. Justement la personne qui est britannique m'a dit : "Ça c'est très bien, mais moi j'y comprends rien, ce n'est pas MON anglais" et donc elle m'a même dit préférer le lire en français parce qu'au moins...

[Ça faisait sens]

*Oui, plus pour elle en tous cas que ces expressions qui ressemblaient aux siennes mais pas tout à fait et qui ne voulaient pas dire la même chose et voilà. Et c'est vrai que, jusqu'ici, ça a quand même été, voilà, un auteur qui marche super bien à la médiathèque, Harlan Coben,⁴⁹ même si on ne l'a pas encore celui-là en français, parce qu'il n'est pas encore traduit, je vais le prendre parce que je **sais** que je vais avoir un public pour. Mais... après dans l'autre sens je suis pas sûre, sur d'autres auteurs que ça va, bien que enfin voilà –hein oui un auteur un peu plus, qui ne marche pas forcément bien en France mais qui a un grand succès, heu... je ne pense pas que mes collègues vont regarder si je l'ai acheté et s'il sort beaucoup, voilà.*

f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?

Et bien c'est essentiellement la difficulté de parler ou non la langue... Parce que heu... ben c'est vrai que pour lire les résumés, les critiques, si le livre n'est pas paru en France,

⁴⁹ Ecrivain américain, spécialisé dans le genre policier. Il a reçu trois des prix majeurs de la littérature policière aux États-Unis : le prix Edgar Allan Poe, le Shamus Award et l'Anthony Award.

ce n'est pas forcément ...voilà. Il y a des langues sur lesquelles voilà. Après y a aussi des langues comme sur l'arabe ou le turc où **l'alphabet** n'est pas le même et où il y a des... enfin voilà. Même si on fait confiance au fournisseur, on se retrouve quand même avec une notice à..., même à cataloguer sommairement histoire de pouvoir retrouver le livre : "qui est l'auteur, quel est le titre" bon ça, ça va en général ; mais : "c'est quoi le prénom de l'auteur, c'est quoi son nom de famille," ça voilà, ça c'est vraiment une grosse difficulté sur les langues qui ne sont pas parlées au sein de la médiathèque parce que moi c'est vrai que je parle l'anglais et l'allemand mais à côté de ça si j'ai un souci sur de l'italien je sais que je peux demander à tel ou tel collègue, sur de l'espagnol à d'autres collègues et voilà. Je dis : "Là ça c'est le titre, ça c'est le sous-titre mais l'éditeur, il est où " (rires). Ou alors même simplement au moment de la sélection quand j'ai un petit doute, "ça parle de quoi en gros celui-là ?" (rires) voilà. Et par contre, quand la langue n'est pas parlée, bon je peux faire confiance à notre fournisseur mais il n'empêche que après, même pour le "vendre", je l'oublie parce que je le...voilà il n'est pas, il ne me parle pas, ne serait-ce que parce que je ne le comprends pas.

g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

Alors on a le catalogue de notre fournisseur. [Qui est B ?]

Non, C. Heu...puis après c'est heu des choses que je vais...Pour les méthodes de langue, cela va être heu, je vais allée voir chez les différents éditeurs que je connais, voir s'ils ont des nouveautés, voilà, c'est par les catalogues d'éditeurs. Et aussi après, essentiellement en anglais, ça va être heu sur des critiques sur Internet, dans des journaux anglais, anglophones, donc...des... Après c'est vrai que s'il y a un auteur, des auteurs qui fonctionnent bien dans notre fond, je vais, entre guillemets, les suivre, c'est à dire regarder ce qu'ils sortent, s'ils en ont sorti des nouveaux, si voilà.

[Quand vous dites des auteurs qui fonctionnent bien, y compris des auteurs en VO ?]

Oui, voilà. Non, non voilà. Si par exemple, Andrea Camilleri, on a, on va dire trois-quatre lecteurs sur la médiathèque qui les lisent en version originale avec plaisir, et qui... Donc voilà je suis sa production en italien.

[Et pour l'allemand comment vous faites ? Quand vous lisez, est-ce que le catalogue d'C vous suffit ou vous faites comme pour l'anglais ?]

Non, cela suffit car on a justement un public très restreint et essentiellement des...non germ...des gens qui apprennent quoi. On a les classiques, j'achète un ou deux, on va dire, romans best-seller conseillés par le fournisseur qui me dit : " c'est vraiment bien écrit, c'est sympa ", bon voilà. Puis le reste cela va être sur des collections de lecture facile, ça va être d'apprentissage d'un niveau plus ou moins élevé.

[Et vous utilisez des choses comme Electre ou je pensais au système de veille en ligne de Decitre qui s'appelle Vigilibris⁵⁰ pour vous signaler les traductions puis après vous cherchez, ou pas du tout ce canal-là ?]

Non, non. Le budget n'est pas suffisamment important parce que finalement si j'achète, je ne sais pas, dix romans par langue et, je ne sais pas, on va dire cinq méthodes de langue, j'arrive quasiment à mon budget en adulte, après le reste va en albums, donc au niveau de la sélection, cela se fait assez vite et assez facilement par rapport aux grands noms ou enfin...aux choses qui vont attirer, enfin qui vont de toute façon ressortir.

⁵⁰ Système d'alerte éditoriale thématique en ligne, qui permet notamment le signalement des nouvelles intraductions en provenance de différentes langues. [En ligne : <http://www.vigilibris.com/>, consulté le 09/07/2011]

- h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Je pense que par rapport à notre public, elle est suffisante. Heu...on aurait à la rigueur besoin de place pour la mettre en valeur (rires) mais au niveau du nombre de titres, c'est suffisant. Heu après effectivement il y a des langues pour lesquelles le secteur n'avait plus été, cela faisait un moment qu'il n'y avait plus eu d'achat donc il est un peu vieillissant, donc de ce côté-là...

[Pour quelle langue par exemple ?]

Heu le russe, l'arabe et le turc où on a très, très peu ; Il n'y a que cette année où, en fait de nouveau, il y a des nouveautés mais sinon c'est des choses qui ont bien 5-6 ans et c'est vrai qu'au niveau de...même de la simple présentation, ce n'est pas très attirant. Donc ce n'est effectivement pas forcément des fonds qui bougent beaucoup mais qui, de toute façon, ne sont pas mis en...pas attirants quoi. Alors que c'est vrai l'anglais, l'italien il y a toujours des nouveautés et donc...Enfin vraiment quand on met les étagères à côté, on voit la différence et c'est, voilà, on peut se poser la question s'il n'y a pas aussi une petite part...

[De manque d'attractivité ou quelque chose comme ça].

Oui.

- i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

Heu... pas tout. Enfin... Si, je suis capable de dire si c'est de la poésie ou un roman ou un documentaire, si c'est une méthode de langue et le niveau, heu... si ça peut s'adresser à des débutants, des personnes qui maîtrisent mais sans plus ou des personnes qui parlent la langue couramment soit parce que c'est leur langue maternelle, soit parce qu'ils la maîtrisent ; donc ça je suis capable de donner le niveau. En anglais, en italien et en allemand souvent de donner un résumé ou un thème si c'est plutôt un genre... une biographie ou un roman avec de l'humour, ou plutôt policiers, enfin voilà...Donc c'est vrai que pour ce qui est du niveau, je l'indique dans la notice bibliographique pour mes collègues, cela leur permet déjà de...bon voilà. Pour ce qui est du thème un petit peu aussi...même s'il n'y a que policier d'indiqué, c'est indiqué quelque part pour...

[Est ce que vous considérez que ne pas connaître plus à fond ces contenus de document c'est une gêne ou pas du tout ?]...

C'est ... c'est embêtant heu un petit peu. Ça reste assez rare mais quand on me demande un conseil. Parce que finalement je me rends compte que je tourne quand même toujours autour des mêmes titres, des mêmes auteurs que je connais bien donc voilà (rires). J'ai un peu de mal forcément à vendre les autres puisque (rires) je ne sais pas de quoi ils parlent. Après c'est vrai il y a aussi, ça marche aussi par collections sur lesquelles on me fait confiance. C'est vrai dans d'autres langues non, mais en anglais, en allemand je ne les lis pas tous ; mais au moment où je les catalogue...

[Vous faites suffisamment le tour.]

Voilà et après ça ne m'empêche pas d'en prendre, moi, régulièrement pour mon plaisir à moi, mais voilà ça s'arrête...C'est, finalement, enfin, l'allemand n'étant quasiment jamais demandé ça reste, ben voilà. Ben l'anglais ce n'est pas là où les gens ont le plus besoin d'aide donc c'est vrai que ce n'est pas forcément...Peut être qu'il faudrait que je me mette à l'italien (rires)...pas le temps là.

- j. Vous faites-vous aider ?

Oui par mes...Donc en fait je fais une présélection heu de choses qui me semblent intéressantes et je vais voir des collègues qui parlent soit l'espagnol, soit l'italien pour leur demander : "Moi ça m'a l'air pas mal, qu'est-ce que tu en penses" et puis aussi après auprès du fournisseur, c'est-à-dire que là par exemple il va venir la semaine prochaine et je lui ai demandé de faire une sélection, dans les langues que je ne parle pas du tout, de livres qui lui semblaient intéressants et, à ce moment-là, au moment où il arrive et où il me les présente, il me dit de quoi ça parle, quel est le style, si c'est voilà...

[Et alors il vous présente ça sous quelle forme, il vous raconte ou est-ce que c'est une forme plus matérialisée avec titre-genre-résumé ?]

En fait il vient avec des cartons de livres. Et donc voilà, je regarde ce que j'ai déjà pris et je me dis : "Tiens, ce serait bien si j'avais un roman en espagnol mais pas trop difficile, sympa et donc là, il me propose quelque chose, il me donne en gros de quoi ça parle, le niveau, enfin voilà.

- A propos du traitement des documents

a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

Oui, alors...Pour les méthodes de langues non, parce que je peux les récupérer sur Electre. Par contre pour tout le reste, oui. Donc c'est une notice très succincte titre-auteur-éditeur-collection si ça représente un intérêt, le niveau de lecture ; ça va être à peu près tout.

[Il n'y a pas de résumé ?]

Il n'y a pas de résumé...il y a heu... il y a -...voilà si c'est un policier, si c'est un fantastique voilà parce que c'est des genres qui existent, nous on a une table des genres au niveau du catalogue donc c'est quelque chose que je peux aller...

[Alimenter].

Heu voilà, je peux aller chercher donc ce champs, l'insérer donc après les gens qui vont faire la recherche par genre vont tomber aussi bien sur le fond français que...

[Et c'est quoi cette table des genres, c'est sur le site que l'on voit ça ?]

Heu, non c'est au niveau du catalogue, mais donc c'est ...

[Ah une table, je voyais un espace, au niveau physique]

Non c'est un champ que je peux renseigner et qui correspond à quelque chose aussi bien pour les collègues que pour les lecteurs.

b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

C'est...ben oh quoique si, il manque le résumé en fait, pour le reste...

[C'est la seule différence ?]

Pour les quatre langues européennes oui.

[Et pour les autres ?]

Pour les autres des fois il manque un petit peu plus parce que je ne peux pas certifier que j'ai bien mis le bon éditeur, c'est tout bête mais, voilà et je ne vais pas m'amuser à

aller chercher une collection si elle ne me saute pas aux yeux parce que de toute façon...

[Vous êtes dans l'incapacité de le faire !]

Pareil pour le niveau je ne peux même pas le renseigner, ni même le genre à moins qu'on en ait parlé justement avec le fournisseur, "ça c'est de la poésie, ça c'est..." là je peux, sinon non. Donc c'est vrai, autant pour les langues européennes, c'est presque équivalent, pour le reste on en est très, très loin.

c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

Pour l'instant ça va. J'aimerais vraiment pouvoir avoir un résumé. Je me dis que ce serait vraiment une valeur...une valeur ajoutée, ben voilà, déjà il faudrait l'avoir ou le rédiger mais là on n'a pas forcément le temps. Si j'avais la possibilité de récupérer les notices, ce serait peut-être plus simple, là...non là ce n'est pas, bon voilà, soit parce que je ne sais pas suffisamment de quoi parle le livre, soit par manque de temps quoi. C'est vrai sur les livres en anglais, je pourrais faire un résumé succinct et rapide, sur les autres cela me demanderait un tel travail que voilà pour l'instant, on ne fait rien nulle part et...(rires).

d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

Non, non, non, il n'y a que moi qui catalogue.

[Et si un lecteur vous aidait qu'en penseriez-vous ?]

Moi je serais contente, après il faut voir avec heu, avec heu, l'équipe de direction, voir si ce serait acceptable ou pas, si ce serait possible, ce n'est pas quelque chose que moi je peux décider. Jusqu'ici l'implication des lecteurs heu au sein de notre fonctionnement se limite essentiellement à la suggestion dans tous les domaines, on n'a pas de bénévoles, on n'a pas...

e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

J'aime bien avoir une traduction en caractères latins (rires).Voilà

[Et qui vous la fait ?]

Et bien je m'arrange pour acheter des livres où je sais que je peux la trouver soit auprès du fournisseur, soit...

[Vous n'achetez que ces livres là en fait ?]

Pour l'instant. Donc c'est vrai qu'heu...voilà là on a eu une BD en arabe, du coup le fournisseur pouvait me donner le titre et l'auteur donc j'ai ma notice titre-auteur et après on passe directement à la notice exemplaire, parce que je n'ai pas plus de données.

[Et où trouvez-vous cette information d'une translittération disponible ?]

Là sur la facture.

[Ah sur la facture. Oui alors du coup quand vous faites votre sélection, vous ne le savez pas ?]

Heu si, sur le catalogue il y a juste titre-auteur. Il n'y a pas plus. Là même c'est un truc que j'ai pris sur, enfin que lui m'a amené en disant : "c'est une BD, elle est bien."

[Je peux vous demander ce que c'est comme BD parce que ? [Rires]

C'est un truc qui est publié en Egypte ; une histoire d'une petite fille dans le désert avec un chameau et puis il y a des éléments un peu fantastiques qui s'emmêlent, enfin voilà. D'après ce... D'après les images, c'est ça. Voilà donc un jour il nous a amené ça, ben-- il nous a dit là-bas c'est un best-seller ; bon ben ! Je trouve les dessins très moches, (rires) mais c'est culturel (rires) je pense, les goûts et les couleurs sont partout mais voilà. Donc apparemment, c'est, d'après ce que j'ai pu lire hier sur Internet, avec le titre et l'auteur j'ai cherché sur Internet,

[C'est égyptien?]

Oui c'est ça et c'est une collection enfin une série et une héroïne.

[Donc vous avez cette translittération, pour le russe aussi ?]

Je n'en ai pas acheté cette année. Ça va venir, j'espère. Mais c'est vrai que par expérience, la personne qui s'en occupait avant moi, ben c'était pareil et elle n'en trouvait pas forcément et donc les livres restent très, très longtemps sur l'étagère avant d'être catalogués, c'est très long parce que ça demande de...de la recherche, d'appeler le fournisseur : " En fait, ce livre c'était quoi déjà ?"

[Et là non plus, vous n'avez jamais envisagé de vous faire aider par des lecteurs ?]

Non, non.

f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Non... Heu...Je m'occupe du logiciel de gestion de la médiathèque et je fais du tri régulièrement dans les autorités diverses qui ont été rapatriées et non utilisées, les notices passées au pilon, etc., donc c'est moi qui fait le tri, mais après du coup...Là l'autre jour je suis tombée sur je ne sais quel auteur, où on en a trois.

[Vous avez trois graphies différentes]

Oui, voilà.

[C'est un auteur étranger ou un auteur français ?]

Heu non, non c'est simplement parce qu'en fait...Il y a une fois c'est le nom, le prénom, la première lettre du deuxième prénom, une fois c'est le nom, le prénom, et une fois c'est nom- prénom + date de naissance, date de mort parce que c'est notre fournisseur de notices qui a changé entre temps et que ce n'est pas forcément corrigé et donc non il n'y a vraiment aucune heu...

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

En fait ça se passe essentiellement au niveau de la cote. Donc on a en bas la cote qui correspond et qui ressemble à celle de tous les autres documents donc avec le type de document et puis les quatre premières lettres du nom de l'auteur et en haut on a espace langue, symbolisé par EL, et après espacement et après les trois lettres de la langue : ANG pour Anglais, heu ...

[Alors, en haut Espace Langue cela veut dire EL. Plus trois lettres de la langue,]

C'est ça. Voilà.

[D'accord. Et par exemple, R pour Roman, RP pour Roman Policier, etc.]

Et après 421 il me semble, je crois, si c'est une méthode de langue en anglais.

[D'accord, la cote Dewey ?]

Oui, oui. C'est vraiment juste ici et nous dans le catalogue ça apparaît en cote 3 mais sinon c'est la seule chose qui différencie au niveau de l'équipement. Après il n'y a rien... Non, non il n'y a rien de vraiment différent. Après c'est les méthodes de langues avec CD, on les équipe comme les livres lus, heu voilà.

b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?

Ils sont rangés par langue.

[Adultes et jeunesse ?].

Donc, les albums sont mélangés avec les albums en français, donc, par...lettre alphabétique d'auteur. Donc, je ne sais pas moi, un auteur qui commencerait pas A est rangé au milieu des autres A, il n'y a aucun... En jeunesse ils ont juste les trois premières lettres de la langue, qui sont dans le coin, là, voilà.

Heu, nous, donc après, au niveau de l'espace langues, ça va être rangé d'abord il y a tout ce qui est méthodes de langue, méthodes de grammaire, dictionnaires et après la fiction, roman et à la fin les BD. Heu, les romans qui s'adressent à des ados ou des adultes sont mélangés et n'ont aucune distinction physique. Avant il y en avait puis on a supprimé, car en fait on s'est rendu compte que ça n'avait pas de réelle utilité pour nos lecteurs. A la rigueur, eux vont demander des choses plus simples, etc. mais au niveau du sujet, voilà. De toute façon ce qu'on a dans l'espace langues s'adre..., même si, à la base, le public est ado, un adulte qui le lit ne s'ennuiera pas.

[Et l'espace langue est organisé...vous avez par exemple une travée pour l'anglais, une étagère pour l'allemand, par ordre alphabétique de langue, comment cela fonctionne ça ?]

Heu, ce n'est pas par ordre alphabétique de langue. Il y a des bouts d'étagères qui correspondent à des langues.

[Oui, c'est par zone géographique, il y a une organisation ou il n'y en a pas ?]

Non, il y a anglais et allemand par exemple : on a l'aller et le retour de l'étagère ; anglais- allemand-italien-espagnol et après les autres langues.

[D'accord. Ca reflète plutôt votre organisation en pôles, en grands pans de...].

Oui, voilà. Mais si vous voulez on pourra aller voir.

c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

Heu... disons que de toute manière on manque d'une signalétique un peu plus claire, c'est-à-dire qu'il faut vraiment aller sur l'étagère pour voir en face de quelle langue on est. On ne le voit pas de loin et après le souci, c'est qu'il y a quand même une, ben que pour les langues on va dire moins, représentées, ben du coup, on est sur une étagère, on regarde, je ne sais pas, de l'arabe et sur une étagère en dessous : "Ah c'est du turc", bon, on descend au-dessous : "Ah c'est du portugais"...Voilà, c'est...

[Vous parleriez d'émiettement ou...?]

Oui, même simplement par manque un peu de place, je dirai, on n'a pas la possibilité même de mettre en avant, de séparer, je sais pas comment dire, de créer des..., même si

[Des petites masses.]

Oui de petites masses, Ce n'est pas visible de loin, il faut vraiment mettre le nez dessus pour voir la différence en fait.

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

- a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

Oui on a une statistique. Par contre, jusqu'ici on, heu, on ne les a pas utilisées.

[Et pourquoi ça ?]

Heu, si ce n'est sur les méthodes de langues. On sait ce qui sort, voilà, mais...après, heu on n'a pas heu, ça ce n'est pas posé, c'est-à-dire que...

[Vous n'en n'avez pas éprouvé le besoin ?]

Moi j'aimerais le faire cette année, pour orienter mes achats de l'année prochaine, mais c'est vrai que jusqu'ici on était vraiment dans le... Heu, juste voilà, on a un fond en espagnol qui tourne, on sait à peu près comment, bon ben on en achète là voilà, .Mais heu...

[Il n'y avait pas de volonté affichée de s'occuper plus que ça de ces fonds-là ?]

*Non, voilà il n'y a pas de volonté ni de le développer plus que ça, ni... de le mettre en avant,... enfin de le **promouvoir** plus que ça. Il existe et c'est vrai que moi ce que je peux faire ça va être à la marge, jusqu'ici ça n'a jamais fait partie d'une mission précise, c'est heu, ça fait partie de mes missions de compléter, d'acheter, etc. Mais heu - je vois, par exemple, je m'occupe aussi des romans policiers enfin de la littérature de genre en français. Là, par contre, j'ai un certain nombre de missions spécifiques au niveau de la mise en valeur, du désherbage. Ça ne s'est jamais posé pour le fond en langues étrangères parce que, au niveau hiérarchie des priorités, ça n'est pas dedans. Ce qui, par rapport au nombre de lecteurs que cela représente, est aussi justifié, voilà.*

[Et si vous les aviez utilisées, ce syst...je ne sais quel logiciel vous utilisez pour faire vos statistiques- elles vous permettraient, elles vous auraient permis de connaître vos rotations par langue ?]

Oui, alors non ; heu je peux savoir, ce que je peux savoir, quels livres sortent, quels livres ne sortent pas, par titre. Par exemple, dire heu : " Depuis heu trois ans, quels sont les titres qui ne sont jamais sortis, publiés, achetés entre telle date et telle date, quels sont les livres qui ne sont jamais sortis.

[Et c'est par le titre que vous recoupez les langues ?]

Non, non je peux faire par langue. Par exemple, je peux dire dans les livres en espagnol quels sont les livres qui ne sont pas sortis depuis trois ans. Ca je peux tout à fait le dire. Après il y a quand même d'autres critères qui rentrent en ligne de compte si je devais faire un désherbage. Voilà. Mais, par contre, je peux dire aussi que de manière générale, l'anglais et l'italien tournent mieux.

[Ça c'est intuitif ?]

Il y a intuitif et puis j'ai le nombre de prêts par langue. C'est-à-dire, ce n'est pas précis. C'est-à-dire si par exemple c'est un roman qui va tirer tout le reste, ça je ne vais pas le savoir. Mais voilà, je...je, je... Voilà. Mais c'est vrai que ce n'est pas des outils qu'on utilise depuis très longtemps. On ne les utilisait pas avant donc là on le teste et on l'utilise sur des fonds...On l'a beaucoup utilisé par exemple sur le fond des BD pour justifier de dire : "ça sort beaucoup, il nous faut un budget plus important (rires)." Ça reste, (rires), voilà ce n'est pas...

- b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

*Non, alors. Déjà donc là, moi j'ai désherbé l'anglais, il y avait..., c'était une nécessité. Heu, les critères ont été l'état du livre et après savoir si oui ou non c'était un classique. Les classiques ont été gardés, heu après heu, en fonction du classique, souvent je gardais **un** titre de l'auteur en rayon, le reste allait en réserve disponible pour le lecteur. Il fallait faire de la place dans le rayonnage, donc voilà ; par contre, les autres ont été éliminés soit parce que enfin voilà, moi je regardais : "ça fait dix ans qu'on l'a et il n'est jamais sorti, ce n'est pas maintenant que la couverture est jaunie ou fatiguée qu'il va sortir, donc." Mais ça ne représente pas un nombre suffisant pour qu'on.... Enfin le désherbage peut se faire en regardant le rayon et puis après en allant avec les livres regarder s'ils sont sortis ou pas. Parce que des fois on a l'impression qu'ils ne sortent pas mais en fait si, si. Donc voilà on vérifie mais déjà tous ceux qui sont abîmés, vieillissants, les livres édités dans les années 80 heu... Je pense que si c'est moche c'est, soit ça a un gros intérêt à avoir parce que ... à ce moment on le rachète, sinon on l'élimine sans état d'âme, on ne le garde pas, l'intérêt est que ça tourne.*

c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

Question non posée

d. Que pensez-vous de ces outils ?

Question non posée

- A propos des services proposés en langues étrangères

a. Pouvez-vous les décrire ?

Il n'y a pas...

[Je pense à l'accès à des textes en langues étrangères par exemple, à des cabines de langues.]

Non, tout ça on n'a pas, ce n'est pas prévu tout de suite, tout de suite. Heu, on a des revues qui proposent quand même l'actualité, heu....

[Dans toutes les langues dont vous m'avez parlé ?]

Les 4 donc on a anglais, allemand, espagnol puisque je ne crois pas qu'on a en italien, heu. Donc après, on a eu un ordinateur dédié, le poste informatique était dédié aux journaux étrangers en ligne. Heu, il est resté deux ans, il n'y avait jamais personne (rires), donc c'est vrai que s'il y avait quelque chose à développer ça pourrait être la cabine de langues parce qu'effectivement, on a des gens qui restent sur place pour travailler. Ils ont leur lecteur CD portable, enfin bon. C'est vrai que si on avait la cabine de langues, peut-être qu'ils en profiteraient autrement.

[Et vous avez d'autres services dans la médiathèque qui ne soient pas liés à la collection langues étrangères ou pas du tout ?]

*Heu, vous voulez dire par exemple une salle de visionnage ? **

[Par exemple.]

Non, on a juste un espace internet.

[Et c'est une volonté délibérée de ne pas développer ce genre de services ?]

Heu, c'est une question de moyens. Donc espace Internet et puis je crois que ça va être tout dans ce genre de...on n'a pas de borne d'écoute car de toute façon on n'a pas de fond de musique.

[Pas du tout de musique !]

A Uguine.

[Ah parce que vous raisonnez réseau.].

Oui. Peut-être qu'un jour on développera mais pour l'instant le budget étant.... Nous on développe les films DVD qu'Uguine n'a pas et eux développent la musique. Heu...Je réfléchis, enfin. Sur place, à part consulter les livres, ce qu'on peut faire, voilà, mais c'est tout.

b. Pourquoi ces choix ?

Question non posée

c. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?

Question non posée

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

Alors au moment de l'inscription, il y a un guide du lecteur qui donne les différentes collections qu'on peut avoir et heu on décrit assez rapidement le plan de la médiathèque donc en indiquant, parce que c'est là que ça se trouve, il y a les DVD, le fond régional et les livres en langues étrangères. Mais c'est posé comme ça, ce n'est pas plus mis en avant que le fond régional ou les DVD.

[Et cette brochure-là elle est monolingue français ?]

Oui, oui français

[Vous n'avez aucun document multilingue ?]

Non.

[Et la signalétique sur place, elle est en français ?]

Oui.

[Votre site je crois qu'il est unilingue ?]

Oui.

[Et votre OPAC aussi ?]

Oui

[Et il y a sur le site des propositions comme des méthodes d'apprentissage en ligne ou des choses comme ça ?]

Non.

b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

Pour l'instant, ce n'est pas possible. Ce serait une possibilité. Enfin, la question ne s'est jamais posée de dire si on voulait le mettre en œuvre.

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

- a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

Moi dans ce que...enfin le fond existait déjà quand je suis arrivée... Nous, avant les bacs d'album en langues étrangères étaient à côté de l'étagère des livres en langues étrangères et on les a mélangés et du coup... ça a amené d'autres personnes à...emprunter ces albums. Par contre je ne suis pas sûre que, enfin je pense que ça a peut être enlevé des personnes qui montaient au deuxième étage et qui n'y montent plus. Voilà parce qu'il faut y aller soit pour les DVD, il faut y aller, alors qu'avant, quand les enfants sont moteurs, des fois ça... Du coup on a élargi le public des albums en langues étrangères mais on a, oui, on a sectorisé un petit peu plus encore le fond langues étrangères qui se trouve- je vais vous montrer, au deuxième étage- dans ce qu'on appelle la salle d'étude.

[Ah c'est un positionnement clairement étude du coup.]

*Voilà enfin, bien sûr c'est à côté du fond régional, bien sûr c'est à côté des DVD mais déjà on ne s'adresse pas au même public et il faut **venir** à cet endroit-là et nous avons énormément de personnes pour qui la médiathèque c'est **le 1^{er} étage** uniquement. Voilà, le fait que ce soit là...bon je pense qu'au départ ça été fait parce que c'était à l'étage d'étude,*

[On considérerait les langues comme étant à apprendre]

Voilà. Du coup aujourd'hui qu'on change un petit peu, ça reste quand même à cet emplacement-là qui est marginal, un peu mis à part quoi.

- b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

Non, non, non.

- Pour le personnel

- a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

Heu non. Ça reste tellement, entre guillemets, marginal à côté de tout le reste que... Enfin oui c'est évoqué : "Machin s'occupe des langues étrangères." (Sourire), voilà.

- b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?

Heu, clairement on se rend compte que la notice, donc le catalogage est, entre guillemets, important pour retrouver le livre mais c'est tout, quoi. Ce n'est pas ça qui fait qu'il va sortir, ce n'est pas ça qui fait qu'il va marcher ou même qu'un fond va être plébiscité. Il y a, je pense, une part d'intérêt du lectorat qu'on ne peut pas influencer, surtout pour les langues étrangères. C'est-à-dire que quelqu'un qui ne lit pas la langue,

enfin voilà. Après, je pense que par contre, heu, il y aurait – bien sûr on peut les mettre en valeur sur les étagères, mettre une grille de nouveautés ou quoi que ce soit, mais là on ne touche finalement que le public qui fréquente la médiathèque et que si on voulait mettre en avant ce fond, il faut aller trouver les publics là où ils sont et là par contre les identifier, vu qu'ils ne viennent pas, c'est quelque chose de...pfff, enfin moi voilà. Je me suis par exemple adressée aux professeurs de langues en me disant que...mais en fait je n'ai eu qu'une réponse et encore c'est parce que je connaissais la personne : "Ah c'était très bien ta petite lettre, oui effectivement on pourrait venir avec notre classe."

[Elle est venue ?]

Elle n'est jamais venue (rires), donc voilà. Parce que ils ont peut-être d'autres choses à faire et puis parce que il y a les CDI où il y a quand même quelques...Mais voilà. Après il faudrait, enfin, c'est par la médiation qu'on fera marcher ce fond et pas... Peut-être en changeant l'étagère de place, en mettant une meilleure signalétique ça aiderait. Si les gens ne savent pas qu'il y a un fond et enfin voilà...Donc pour moi, ce sera vraiment un travail, je ne veux pas dire à temps plein mais sur lequel il faudrait s'investir, aller au GRETA, faire de l'information parce que, bon, nous on leur envoie des brochures mais ce n'est pas comme de se déplacer sur place ; pareil dans les lycées, les collèges il faudrait aller dans la classe, parler, amener des exemplaires, amener des choses, enfin montrer à l'extérieur que ça existe pour que les gens rentrent **pour ça** et que ce ne soit pas.... Je ne dis pas qu'il n'y a pas des gens qui viennent exprès pour ça mais ça reste quelque chose d'assez...Enfin je ne sais pas ça va peut-être représenter 10 personnes qui viennent parce qu'on a un fond en langues étrangères ; le reste, ils viennent à la bibliothèque parce qu'ils veulent lire ou emprunter un DVD et puis : "Oh ça aussi, ça m'intéresse." Mais voilà, ça s'arrête là, ce n'est pas...

- c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones?

Question non posée

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

Non. Alors nous, accolé au fond en langues étrangères, on a le fond des livres pour Français Langue Etrangère, pour apprendre le français à des francophones qui ne l'écriraient pas. Donc là clairement il y a un travail au sein de l'institution, au sein de la médiathèque : on a des bénévoles, on a le réseau "Lever l'encre" qui se sert de ce fond. Ce n'est pas moi qui m'en occupe, donc c'est vrai qu'au niveau, par exemple de tout ce qui est acquisitions, je ne peux pas vous dire qu'est ce qui préside, qu'est-ce qui, enfin voilà. Mais c'est clair que là sur ce fond spécifique là, enfin derrière il y a une vraie volonté et il y a tout un réseau qui se sert de ce fond, de bénévoles qui..., d'apprenants, etc., des gens qui savent que ce fond est là et qui vont régulièrement emprunter. Donc il est juste à côté de nous (rires). Ça ne concerne pas forcément les personnes dont la langue maternelle sera les langues qu'on a de représenter.

[Ça a été développé ce fond-là ?]

On a des méthodes de langue...le français pour les Turcs, le Français pour les...on a ça. Ce n'est vraiment pas moi qui les achète. En plus le budget d'acquisition est sujet,

d'après ce que je sais, à l'attribution ou non de fonds européens, etc., donc ce n'est pas acheté par le budget de la médiathèque, c'est... En fait on a une personne au sein de la médiathèque qui s'occupe du réseau "Lever l'encre" : elle s'occupe de mettre en relation les bénévoles et les apprenants. Donc les apprenants lui sont envoyés par le Pôle Emploi, des associations d'immigrés. A la rigueur elle est là ; elle n'est pas là tous les jours mais aujourd'hui elle est là, non mais après je peux vous donner ses coordonnées si vous voulez. Heu... Après il y a aussi des gens qui s'adressent directement à la médiathèque parce qu'ils ont une voisine, un voisin, qui a pris, qui a fait partie, qui maintenant parle bien le français ; alors...moi aussi...Alors il faut les faire rentrer dans les cases pour qu'ils puissent être subventionnés, enfin... il y a tout un tas de choses ; parce que, enfin je sais que quand elle a les gens au téléphone, elle leur demande : "Vous avez quel âge ?", "Est ce que vous cherchez du travail ?" parce que s'ils cherchent du travail ben ils rentrent dans le cadre heu, il faut qu'ils s'inscrivent à Pole Emploi, ils rentrent dans le cadre de... enfin voilà. Donc il y a tout un travail là-dessus mais les gens sont soit envoyés, soit ils viennent de façon un peu volontaire, on en a quelques-uns qui réclament.

- b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

D'apprentissage du français, clairement. L'apprentissage des langues étrangères heu... Autant voilà il y a des bénévoles, il y a des choses mis en place, des animations, des démos pour l'apprentissage du français, autant pour les langues étrangères, c'est de la bonne volonté de chacun ; c'est vrai que nous on fournit des méthodes de langue, des livres, des choses qui peuvent aider, mais on n'a pas ni d'action, ni de personnels dédiés, quoi.

- c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ?
Comment ?

Oui parce que heu... on le voit notamment au niveau des femmes turques ou arabes qui viennent apprendre le français qui ben viennent après avec leurs enfants, enfin,... parce que quand ils viennent en tant qu'apprenants, on leur fait une carte, ils peuvent emprunter donc bien sûr ils empruntent pour eux mais ils empruntent aussi pour les enfants puis ils se rendent compte que c'est bien, alors voilà. Et c'est vrai que, là ça commence à faire quelques années que c'est bien en place et que ça tourne bien et, moi je n'ai pas de chiffres, mais je...Bon, on voit des dames qui étaient là, qui venaient toutes seules en tant qu'apprenants et qui maintenant viennent avec leurs enfants... Donc je ne dirais pas qu'elles deviennent heu forcément de gros emprunteurs, pas ça, mais voilà. Puis ils fréquentent les animations, ils emmènent leurs enfants...

[C'est un lieu qu'ils fréquentent.]

Oui voilà. Elles emmènent leurs enfants à l'heure du conte, heu... Après ça n'empêche pas qu'on a aussi quelques-uns qui deviennent des gros lecteurs, voilà mais ça représente. [C'est infime.] Oui voilà. Ce n'est pas flagrant quoi.

- d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Question non posée

- e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?

Connaissance ?! (rires) – Non, enfin je me souviens l’avoir lue, voilà, mais...

- f. Connaissez-vous les recommandations de l’IFLA⁵¹ en matière de plurilinguisme ?
Si possible, citez les textes de référence.

Non.

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

Heu, clairement la question ne se pose pas. Dans le titre de nos animations, il arrive régulièrement qu’on ait des titres anglais. On a le Speed booking, on a le Baby click, alors voilà. L’autre fois on avait 5-6 animations dans le mois, il y en avait 4 qui avaient un titre en anglais. J’ai dit : "Pff, ben quand même !" (rires)

[Alors il y avait Baby Click ?]

Il y avait Babyclick, Speed booking et Cut off -c’était justement sur les séquences dans les films, enfin c’était une conférence. Et quand j’ai vu le truc, j’ai dit : "Pff, c’est bien tout ça mais il n’y a pas un mot en français (rires) pour dire ça (rires) parce que ça commence à faire beaucoup !" Voilà, nous clairement on ne se pose pas la question, on va prendre le truc qui va fonctionner, voilà, parce que c’est le plus simple aussi quoi. Mais, heu on ne se demande pas si on est en adéquation avec la loi ou pas (rires).

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l’Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez- vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

Heu, pff...

[Par exemple, la Communauté Européenne a créé un Commissariat au multilinguisme, l’Etat français –heu]

Il y a les classes européennes, ce genre de choses.

[Voilà. Certaines collectivités locales aussi soutiennent des écoles primaires en langues étrangères ; je pense de nouveau à la commission européenne qui a créé, organisé ce Comité des sages qui a abouti à la notion de deuxième langue maternelle, maternelle adoptive, etc.]

Non là, clairement.

[Chez vous pas d’écho].

Clairément ici, il y a très peu d’écho. Et quand j’avais fait justement, contacté tous les profs en langues étrangères, le seul lycée qui propose un certain nombre de sections européennes depuis la seconde, etc., en fait c’est le lycée privé de la ville. C’est celui qui fait vraiment une information, une publicité autour de ces...et pour lequel, voilà, les élèves ont quand même passé un mois dans un lycée à l’étranger, enfin voilà. Les autres, c’est marqué section européenne, on en entend moins parler finalement.

⁵¹ IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

[Et pourtant il y a des sections européennes à Albertville ?]

Oui. Mais... moi quand j'ai appelé tous les lycées, collèges...les adresses des profs, etc., quel prof faisait quelle langue, on ne m'a jamais dit : " Ah on a une section étrangère, c'est tel prof qui s'en occupe". Quand j'ai appelé le lycée privé, j'ai eu toutes ces informations, on m'a envoyé la plaquette. Enfin, limite si j'avais eu un enfant à inscrire (rires) à cet endroit-là, j'avais toutes les infos.

Tandis que les autres, non.

[D'accord. Et ils sont venus chez vous ceux-là ?]

Non, non, non. Mais par contre j'ai bon espoir vers eux dans le sens où ils viennent énormément travailler pour leurs TPE déjà ; ils sont envoyés chez nous ; ils nous envoient la liste des sujets, donc comme ça nous, si ça correspond aussi à notre politique, on peut compléter un fond, ou un autre. Donc il y a un vrai partenariat. Avec les autres lycées c'est plus difficile. On sait que ça existe, mais voilà. (rires)

ANNEXE N° 9 / BIBLIOTHEQUE D'AGGLOMERATION BONLIEU - ANNECY

Entretien n° 2

Date de l'entretien : 15 juin 2011

Durée de l'entretien : 2 h 45 mn

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
290 456	233 748	2 313	799
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
314 720	173 349	5 250	

Année de création des fonds en langues étrangères : 1981, date de l'installation de la bibliothèque centrale dans l'espace Bonlieu.

Cet entretien, plus difficile à organiser que les autres en raison du départ à la retraite récent de la directrice de la bibliothèque, s'est déroulé en présence de deux personnes, dont l'une, appelée par une obligation professionnelle, a dû écourter sa présence au bout d'une heure environ. L'entretien s'est achevé à la banque de prêt puisque notre interlocutrice restante était de service public à 16h. Les deux personnes présentes ont estimé nécessaire d'entamer la discussion avant même la première question. Ces interventions figurent donc avant le questionnaire lui-même.

Le questionnaire leur avait été, à leur demande, transmis au préalable par courrier électronique, de façon à être transmis également aux bibliothécaires responsables du secteur jeunesse. Compte tenu de cette entorse au mode d'administration du questionnaire, nous leur avons précisé que les réponses des bibliothécaires jeunesse, ne seraient pas considérées au même titre que les leurs. Finalement, ces réponses ne nous ont pas été transmises.

Personne 1 :

Il y avait déjà un fond qui était constitué, principalement en 4 langues anglais, allemand, espagnol, italien et donc voilà, donc j'ai repris ce fond et heu j'ai essayé de le maintenir ; bon alors après, on aura peut-être l'occasion de voir, ça a pris une orientation un peu particulière. Mais, dans la bibliothèque, les fonds en langues étrangères sont éclatés en fait.

Donc il y a le secteur Adultes : il y en a au premier étage à l'espace langues, avec tout ce qui est cours de langues, méthodes de langues, etc. et les bilingues parce que moi, dans mon secteur, j'ai uniquement les unilingues donc essentiellement de la fiction. Et puis heu vous avez au deuxième étage, au secteur Jeunesse aussi un fond ; et puis dans les bibliothèques de quartier, il y a un fond oui c'est uniquement Jeunesse.

[D'accord. Mais, je pense que vous aurez le loisir de me détailler tout ça au cours du questionnaire parce que ce sont des points que je cherche à approfondir forcément.]

Personne 2 :

Et moi-même donc je suis X, Y, et je suis coordinatrice de la politique documentaire et également j'ai la charge là, pour l'instant, du suivi informatique. Heu... donc je suis membre de l'équipe de direction qui...à ce jour heu fonctionne en effectif réduit.

[C'est ce que j'ai cru comprendre].

C'est pour ça que vous voudrez bien excuser l'absence de Claire Presse qui est notre Directrice, au niveau du réseau des bibliothèques d'Annecy, heu... et qui est en partance puisqu'elle a demandé à prendre sa retraite, heu... fin juin et qu'elle a un certain nombre de jours, heu... de congés à prendre avant son départ définitif. Heu... pour ma part, donc moi, je suis en fonction depuis septembre dernier, donc c'est encore, heu...on va dire tout, tout neuf et, heu, donc je suis encore dans une période, en tous cas, de réflexion par rapport à la politique documentaire et, à ce titre, toute la réflexion qui peut être menée, heu, là autour du secteur des langues étrangères est quelque chose qui va nous permettre aussi de pouvoir aller plus avant dans cette réflexion, de la place qu'on souhaite donner au sein du réseau des bibliothèques d'Annecy à, heu...ce segment de collections et comment on le pense aussi en cohérence avec le reste de nos collections. Voilà. Donc c'est vrai, voilà pour vous dire, heu, simplement qu'aujourd'hui en terme de politique documentaire, on est dans une phase, heu...en tous cas pour moi, et je pense au niveau des équipes, dans une phase d'évaluation de cette politique documentaire. Il nous manque à ce jour certains outils, heu... même si des plans de développement de collections existent, je pense que nous avons la nécessité de pouvoir travailler de façon plus collective, au niveau des équipes d'acquéreurs, à cette politique documentaire et donc nous allons aussi devoir travailler à l'élaboration d'outils qui soient vraiment des outils partagés, heu... et qui puissent, voilà, se réviser régulièrement. Heu, parce qu'on le sait bien, une politique documentaire c'est bien évidemment une réflexion à mener au regard de publics potentiels ou usagers qu'on a, heu...mais qui est également à retravailler, je dirai, régulièrement, pour l'adapter toujours au mieux des besoins.

Voilà (rires) pour cette petite présentation rapide de la question de la politique documentaire en général.

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

***Personne 1** : Alors eh ben on a un petit peu tout ; on a un public étudiant, on a un public heu, de comment dire, de langues ce que vous appelez je pense public allophone, c'est ça ?*

[Hum, hum, de langue maternelle]

Oui c'est ça. On a, heu, des retraités parce qu'Annecy est une ville où il y a énormément de personnes âgées et puis on a une classe de, je dirai de personnes actives, et qui ont besoin de l'anglais vraisemblablement...enfin essentiellement de l'anglais dans leur travail et qui, voilà, et qui viennent à la bibliothèque pour apprendre, améliorer, entretenir leur relation à la langue. Donc c'est très divers en fait.

[Vous avez une idée des proportions de chacune de ces catégories ?]

Non. Très sincèrement je dirai non parce que le problème c'est que, bon je ne sais pas si vous connaissez la bibliothèque mais donc c'est, les fonds en langues étrangères vous les trouvez sur 3 niveaux. Au rez-de-chaussée où vous étiez, il y a le secteur Adulte où là vous avez les fonds dont je m'occupe, qui sont les fonds unilingues. Au 1^{er} étage vous avez donc l'espace langues et, heu, le fond bilingue ; vous avez également l'espace périodique puisqu'on a des revues aussi en langues étrangères. Et puis vous avez le 2^{ème} étage où vous avez le secteur Jeunesse avec donc des albums, des petits romans, des choses comme ça. Et si j'allais plus loin, il existe aussi un fond d'accès indirect mais qui n'a pas été comptabilisé, je vous le disais dans le questionnaire puisqu'il n'est pas informatisé. Et ce fond est principalement composé d'ouvrages en italien, donc en fait ils ne sont pas informatisés. Ils avaient été constitués par la personne qui s'occupait avant du patrimoine et, d'une part parce qu'elle avait une très forte sensibilité par rapport à l'italien mais aussi parce qu'on accueille un festival du cinéma italien, on est dans une zone un peu transfrontalière. Oui, voilà, tout ça fait que

[Ils n'ont pas de vocation patrimoniale ceux-là ?]

Non.

[Du tout ?]

Non, non, il doit y avoir certains, je pense... si on a des ouvrages en italien oui. Mais bon pareil là pour l'instant c'est, heu... ce n'est pas, ils ne sont pas comptabilisés, on va dire.

[Vous mentionniez des enfants, donc je suppose qu'il y a aussi des enfants dans le public qui utilise ces collections ?]

Bien sûr. Il y a des enfants. Donc alors pareil on a à la fois des enfants, vous savez que par rapport au projet de l'Education Nationale qui est "il faut sortir du lycée en parlant deux langues " (rires), donc l'enseignement des langues commence au CP maintenant, donc effectivement il y a beaucoup, beaucoup d'enfants qui sont intéressés par les langues surtout anglais dans ces cas-là. Et puis, il y a un certain nombre de familles étrangères installées sur Annecy, on a pas mal d'Anglais, qui sont intéressés par les langues et donc du coup des enfants dont les parents maintiennent la langue, qui sont bilingues, qui sont complètement bilingues.

Personne 2 : *Au jour d'aujourd'hui c'est vrai que nous n'avons pas élaboré d'outils statistiques qui vont nous permettre d'avoir une vision plus quantitative et qualitative de ces publics par le biais éventuellement d'entretiens ; on n'a pas développé voilà de méthodologie qui nous permette d'appréhender au mieux ces publics, c'est plus effectivement une observation basée, enfin réalisée par les bibliothécaires.*

[Vous accepteriez de mettre en place ce genre d'outils ?]

Personne 2 : *Moi personnellement j'y suis assez favorable parce que je pense que c'est de cette façon qu'on peut effectivement réussir à avoir une appréhension plus fine des publics usagers enfin qui fréquentent déjà la bibliothèque et plus largement, moi j'irai voir au-delà parce que je pense qu'on est, nous, aujourd'hui, au niveau du réseau d'Annecy, encore dans une nécessité d'analyser un certain nombre de données sur les caractéristiques de notre territoire pour après re-déterminer nos priorités en terme de public. Au jour d'aujourd'hui c'est quelque chose qui n'est pas formalisé et qui reste encore à opérer, et là pour le coup je dirai, de façon plus générale, par rapport à nos missions de service public au niveau de la bibliothèque. Et c'est vrai que dans le cadre du travail, de la réflexion qui se mènera sur les langues étrangères, c'est très certainement des outils, heu... dont on aurait besoin et à ce titre-là votre réflexion je pense pourrait bien évidemment nous aider à penser ces outils et la méthodologie à mettre en place.*

- b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

Personne 2 : Elle se fonde sur l'observation et l'expérience des bibliothécaires qui sont en charge de ces fonds-là.

- c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

Personne 1 : C'est plus par rapport au public qui vient à la bibliothèque, ce n'est pas du tout...

[Et vous savez ce qui est à l'origine de la création ces fonds en langues étrangères du coup ?]

Personne 1 : Non pas du tout. Alors j'ai demandé à I, puisque I est là depuis avant que la bibliothèque ne soit sur Bonlieu, elle me dit que non elle ne sait pas en fait parce qu'en fait c'est une ancienne collègue, en fait une collègue qui est toujours là mais qui ne s'occupe pas de ces fonds, et heu, elles étaient deux à s'occuper des fonds quand elles sont arrivées, un petit peu par goût, on va dire : il y en a une qui avait pris plus l'anglais, l'allemand et puis l'autre avait plus pris des langues méditerranéennes ; mais elle ne sait pas du tout et elle me dit : "Nous on en a hérité, il y avait ce fond". Alors bon, ce fond était là. Alors elle pense aussi qu'à l'ouverture...parce que je lui dis : "Tu étais là à l'ouverture de Beaulieu donc il y a 30 ans" et elle m'explique effectivement, elles ont acheté parce qu'en fait elles sont passées d'une petite surface à une très, très grande surface à l'époque et donc il fallait aussi combler, donc on a acheté. Voilà ça a été aussi un des axes de développement.

Personne 2 : Ça a été une opportunité pour développer, heu...

Personne 1 : Tout à fait. Comme d'autres fonds d'ailleurs qui...elle m'a dit ça. Je lui ai demandé tout à l'heure.

Personne 2 : C'est intéressant d'avoir ce... (Rires)

Personne 1 : C'est assez intéressant quoi, heu...

- d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

Personne 1 : Je pense que c'est plus en terme de langue.

[Qu'est-ce qui vous permet de dire ça ?]

Personne 1 : Au vu du fait qu'il y a ces 4 langues quoi, je veux dire allemand, anglais, italien, espagnol. Allemand, anglais je veux dire, ici, à l'époque ; aujourd'hui certes il y a une population anglophone qui est là quoi, autant quand on se promène. Par contre voilà c'est ce qui me fait dire ça en fait, c'est ce qui me fait dire ça. C'est les langues basiques qu'on retrouvait dans l'enseignement, dans l'enseignement classique. On ne trouvait pas du tout par exemple d'arabe ou de russe ou de choses comme ça.

Personne 2 : En l'occurrence, de ce qu'on peut en voir, on a le sentiment... Enfin cette constitution des fonds par rapport à l'espace des mètres carrés (rires) qui finalement étaient peut-être présents, il n'y a pas forcément eu une réflexion très aboutie sur les objectifs qu'on donnait, heu à l'époque, à ces fonds. Même si, après, on a pu vérifier, heu, la pertinence d'avoir tel ou tel fond, les bibliothécaires ont aussi été en capacité de remodeler les fonds par rapport aux observations, heu...qu'elles ont eu des usagers qui fréquentaient la bibliothèque. On est vraiment là sur la construction de quelque chose d'assez empirique, voilà qui ne s'est pas forcément appuyé sur une démarche "je

constate, j'étudie le public et après je construis une offre qui peut être en adéquation avec les besoins présumés ou identifiés des publics."

Personne 1 : Il y avait d'ailleurs beaucoup d'ouvrages classiques quoi, c'était les grands classiques quoi. Moi quand je suis arrivée, j'ai vu qu'il y avait énormément de classiques ; ce qui a complètement changé, hein. On est parti vers tout à fait autre chose mais ce que je disais, voilà, c'est au vu des observations, des demandes que j'ai, comme ça, par rapport au contact avec le public, ça a pris une orientation mais qui n'est pas, qui n'est pas, heu, qui n'est pas dans une réflexion globale, voilà. C'était un petit peu...

Personne 2 : Mais en même temps qui s'est appuyée aussi sur des observations de terrain.

Personne 1 : Tout à fait.

Personne 2 : Des observations des pratiques des usagers de terrain.

Personne 1 : Du coup, c'est vrai que, ça a complètement heu... c'est très différent, on a une vision de fond très contemporain, d'ailleurs dans les langues anglo-saxonnes c'est plus une coloration très policière, un peu plus on va dire, puisque c'est un peu la tendance, ça suit aussi un peu la production éditoriale.

- e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

Personne 2 : Je te laisse répondre P1 tu es la plus à même, j'ai ma petite idée sur la question (rires)

Personne 1 : Il y a énormément, on est dans une zone transfrontalière, et c'est vrai qu'il y a énormément de nationalités qui sont présentes ici, à savoir, heu...

Personne 2 : Au jour d'aujourd'hui, enfin l'absence du système nous permet difficilement... Enfin d'autant plus que nous on est pour l'instant sur l'analyse des caractéristiques de ces populations de notre territoire, on a encore là un travail à mener dans les prochains mois, heu... pour pouvoir exploiter ces données là ; ces données existent, elles nous ont été communiquées heu, il y a finalement peu de temps, par les services municipaux de l'agglomération, enfin les services municipaux d'Annecy et de l'agglomération, voilà. Et c'est aussi ce sur quoi il nous faut, heu, retravailler, mais là, comme je le disais, de façon plus globale, enfin sur l'ensemble du projet d'établissement.

[Mais à votre avis, vous sembliez penser que vous ne les serviez pas complètement en tous cas ?]

Personne 2 : Enfin, je ne pense pas, heu... enfin qu'au jour d'aujourd'hui, qu'on ait une vision fine de ces populations, enfin des populations, soit des populations d'origine étrangère, soit des populations francophones mais qui auraient enfin un besoin ; on est dans une difficulté d'évaluer, heu, l'adéquation de notre offre par rapport au public qui potentiellement pourrait être intéressé, soit public francophone, soit public allophone.

Parce qu'au jour d'aujourd'hui, enfin moi je n'ai pas connaissance de la composition, heu, notamment des personnes d'origine étrangère sur le territoire.

- [Et dans les outils que vous mentionnez qui vous permettront d'achever ce travail, est-ce que le critère langue est un critère qui a été pris en compte d'une façon systématique ?]

Personne 2 : Oh, généralement, enfin en tous cas pour tout ce qui est analyse des caractéristiques de la population, on se base quand même sur un certain nombre d'indicateurs assez, comment, communs c'est-à-dire, l'âge, catégorie socio

professionnelle, origine des personnes, heu... leur sexe, heu... voilà ces éléments-là qui permettent d'avoir déjà par catégorie socio professionnelle, par tranche d'âge, par aussi situation mono parentale ou autres, voilà, d'avoir, heu... quelques indicateurs qui permettent de caractériser plus spécifiquement la population du bassin annécien.

[Et là l'indicateur langue n'apparaît pas en tant que tel ?]

Personne 2 : En tous cas, de mémoire, pas dans les données que j'ai pu collectées de la part des services. Heu...mais c'est peut être une donnée qu'on pourrait avoir...C'est vrai qu'on peut peut-être travailler par extrapolation en se disant, heu : "Actuellement on est sûr, je ne sais pas, 20 % de population étrangère..." On a peut-être moyen d'identifier les langues maternelles parlées par ces populations à partir de là...

Personne 1 : C'est vrai aussi qu'on est une ville étudiante et qu'on a pas mal de structures où énormément d'étrangers viennent, l'Institut (inaudible) etc., donc du coup c'est vrai qu'il y a un public étudiant étranger de diverses nationalités. Donc assez important quand même qui peut aussi être, heu, ...

f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

Personne 1 : Ben, non, après c'est toujours pareil, c'est un peu, c'est en fonction des... quand on est tout public, on a un contact et donc quand on est là forcément, on est confronté aux demandes des gens, et donc on a pour heu ; c'est comme ça en fait que j'ai pu orienter mes fonds, hein, pour en revenir à tout à l'heure. En fait on a, c'est surtout des Anglais, on a une hégémonie de l'anglais qu'on le veuille ou non, et donc en fait qui demandent des choses, voilà et qui permettent aussi, qui m'ont permis à moi de réorienter justement mes achats...

Et puis le public étudiant, eux demandent, oui bon c'est aussi en fonction des programmes. Par exemple, l'année dernière, il y avait Tabucchi à l'agrég d'italien, bon on m'a demandé du Tabucchi et il se trouve que j'en avais et il y en a un qui était même très content de trouver certains noms italiens et il ne savait pas où les trouver en fait. J'étais très fière.

g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Personne 1 : On a un public qui vient, oui pour les langues étrangères oui, les deux, mais comment le quantifier, oui c'est ça.

Personne 2 : Comment le quantifier par rapport à la population globale du territoire, Pour l'instant, effectivement on n'a pas établi ce ratio.

h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

Personne 1 : Non moi je dirai qu'il est semblable, enfin ses demandes, enfin je, quand c'est...le public adulte a les mêmes demandes je veux dire, la même demande que quelqu'un qui viendrait chercher un roman écrit en français, voilà un tel, bien il vient le chercher dans la langue. Parce que soit c'est sa langue, soit il lit dans la langue, il a un intérêt, soit il a envie de..., voilà. En tous cas au secteur adulte. Parce qu'après moi c'est vrai je réoriente beaucoup de lecteurs au 1^{er} parce qu'au 1^{er} étage il y a aussi les ouvrages bilingues et c'est vrai que souvent les gens disent voilà heu : "j'ai étudié la langue, j'avais un bon niveau mais je m'y remets". Etc., donc moi je renvoie souvent ; et puis c'est vrai qu'il y a aussi au 1^{er} étage des petits unilingues avec des...comment dire... un petit peu de grammaire, de petites choses comme ça, ce que les gens aiment bien, avant de passer complètement en fait en bas. Où on joue dans la cour des grands on va dire !

[Ils s'adressent à vous en français quand ils cherchent ?]

Personne 1 : *Oui essentiellement oui. On a de temps en temps des demandes d'étrangers ; alors en anglais bon, certains Anglais mais bon, ceux qui sont installés là parlent le français et par contre en anglais c'est plutôt, heu, les étudiants étrangers, par exemple des Chinois qui vont venir parler en anglais, ce qui est très difficile déjà, des Japonais, c'est un peu complexe et on avait d'ailleurs répertorié le personnel qui était à même de répondre justement dans nos bibliothèques dans les différentes langues.*

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

- a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

Personne 1 : *Plutôt pas du tout, mais P2...*

Personne 2 : *On s'est effectivement posé la question ce matin parce qu'on a eu votre questionnaire sous les yeux ; et, heu...tout dépend effectivement ce qu'on met derrière ce concept de langues d'études et langues d'immigration. Est-ce à dire qu'on utilise en parlant notamment, pour la langue d'immigration, des langues qui concernent les populations étrangères qui viennent dans un pays pour y résider ou y séjourner ? Est-ce que c'est de ça dont on parle ?*

[Pour les langues d'immigration tout à fait oui, oui.]

Voilà - Quelle que soit la nationalité ?

[Quelle que soit la nationalité.]

Même si effectivement au jour d'aujourd'hui cette notion d'immigration est quand même très connotée, heu...Négativement, voilà. Heu, ne nous cachons pas derrière les mots, hein. Par ailleurs, langues d'études ferait peut être plus écho, mais après ça c'est la façon dont je le comprends, ce n'est peut-être pas ce que l'auteur a voulu dire, langue d'études on est peut-être sur une approche de la langue plus littéraire. Ah oui alors la distinction... je suis peut-être certainement pas claire dans... dans la façon enfin voilà - Est-ce à dire qu'on parle, langue d'immigration, une langue à visée plus utilitaire, quand une personne étrangère acquiert des notions de base pour manger, se déplacer dans la ville, s'orienter, échanger sur ses besoins, heu, primaires on va dire, heu... par rapport à une langue d'études qui serait là on va dire une langue plus évoluée, évoluée dans le sens où maniant des concepts qui, voilà ne soit pas orientée vers des nécessités de, de première instance. Je ne sais pas si je si je comprends bien.

[Oui, oui je comprends bien ; ça m'interroge de ranger les langues d'immigration dans une catégorie à visée utilitaire parce que en fait une langue d'immigration en soit elle n'est pas à visée utilitaire plus qu'une autre.]

Tout à fait on est bien d'accord, on est bien d'accord là-dessus. Voilà, j'essaie de comprendre ce qui pourrait opérer une distinction entre ces deux terminologies. Pour ma part, je ne conçois pas du tout effectivement enfin qu'une langue d'immigration soit uniquement une langue à visée utilitaire, enfin chaque langue, heu... manie des concepts, heu... et a aussi une fonction utilitaire, elle a ces deux fonctions là. Heu, donc voilà personnellement je ne vois pas

Personne 1 : *C'est vrai que langue d'immigration ça fait assez péjoratif, c'est vrai qu'on sectorise quoi, on a l'impression, voilà on a tout de suite cette connotation négative : pourquoi langue d'immigration, quoi ? Moi je voulais savoir si vous en saviez un petit peu plus, si vous pouviez nous éclairer un peu plus sur le concept ?*

Personne 1 : *En plus à l'heure actuelle ça n'a pas de sens, enfin je veux dire on est à une échelle mondiale et, je veux dire, il y a un brassage comme ça ; moi j'ai beaucoup de mal, je n'arrive pas bien à saisir le sens.*

Personne 2 : *Non, enfin posé comme ça non.*

Personne 2 : *Par contre effectivement une différenciation des publics par rapport aux objectifs recherchés par ces publics-là dans l'utilisation de la langue, est-ce qu'on est effectivement à visée d'apprentissage d'une langue, heu...Et à quel niveau aussi de .., comment, quel bagage aussi la personne a, est-ce que c'est une personne qui est alphabétisée dans sa propre langue, qui a un cursus scolaire, est-ce qu'on est face à une personne qui pour le coup n'est pas déjà alphabétisée dans sa langue et à fortiori si sa culture est plutôt une culture orale avant d'être une culture écrite, enfin... Peut-être qu'après effectivement le travail est peut-être plus à opérer par rapport au type de public qu'on souhaite viser plutôt que...*

- b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

Question non posée

- c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

Personne 1 : *(rires) Je suis une immigrée, je viens des fins fonds de la Haute Savoie. [Mais encore ?]*

Personne 2 : *Si on reprend la définition, oui...Toute personne étrangère à un territoire et qui arrive sur ce territoire voilà pour y séjourner, en ce sens là, je pense effectivement ça peut être une immigration locale, régionale, heu... (Rires)*

Personne 1 : *C'est vrai que dans la, en général les gens diraient : "qui viennent d'un autre pays", c'est un étranger mais venant d'un autre, d'un autre Etat, une autre langue.*

Et en général on y inclut des gens qui viennent des Etats-Unis par exemple, à votre avis ou pas ?

Personne 1 : *Non j'ai l'impression que non, dans le...comment dire, dans le collectif comme ça non ; immigré c'est toujours péjoratif, c'est pareil, c'est une connotation quand même je veux dire, qu'on le veuille ou non.*

Personne 2 : *Oui qui est très en lien aussi avec des idéologies, heu qui imprègnent à un moment donné la société ; très clairement l'immigration c'est d'abord l'immigration, heu, sub-saharienne, enfin maghrébine, heu. L'immigration effectivement américaine n'est pas une immigration dont on parle, heu...*

Personne 2 : *Mais je pense effectivement que la terminologie dont on parlait a pu faire sens à un moment donné, dans les années 75, 80, 90 même. Je vois sur tous les territoires "Politiques de la Ville" donc là même après. Moi-même, pour avoir travaillé aussi en Ile de France, sur des territoires "Politiques de la Ville", il y a aussi un discours très militant, un travail très militant qui se fait au niveau des équipements de lecture publique en direction de publics, là pour le coup, allophones et de personnes qui sont en situation d'intégration, ou d'insérer..., d'intégration dans la société française, qui ne maîtrisent pas la langue française, qui ont parfois des enfants scolarisés à l'école et*

vers qui ces établissements de lecture publique se sont aussi ouverts, heu, en lien avec les associations présentes sur le territoire dans un travail très, très militant de : "Comment faire en sorte de proposer aussi à ces populations-là d'utiliser nos équipements pour favoriser une meilleure intégration" ; et c'est peut-être dans ce sens-là aussi qu'à un moment donné cette terminologie "langue d'immigration" a pu voir le jour. Parce que, enfin, moi très clairement, sur les Muraux, effectivement, il y avait eu une attention portée sur le... le Swahili (rires), enfin des langues maghrébines, l'arabe, voilà. Donc. Plus spécifiquement parce que c'était aussi des populations qui étaient présentes sur le territoire et avec lesquelles il y avait tout un travail de partenariat qui était monté avec les associations, heu... voilà. Donc c'est peut-être au regard de ces territoires-là, heu... Enfin en l'occurrence, comme on le disait tout à l'heure, heu ce n'est pas cette distinction qui est la plus opératoire pour ce qui nous intéresse nous semble-t-il.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

- Les acquisitions

- a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

Personne 1 : Alors c'est un peu compliqué parce que quand je suis arrivée donc on avait un fournisseur qui était B ; donc B, au début ils avaient, ils proposaient un certain nombre de choses mais ils nous disaient : "on peut vous fournir" et c'est vrai que de ce côté-là, on n'a jamais eu de souci, on leur demandait des choses, ils faisaient la recherche pour nous, ils nous les proposaient et ensuite ils les incluaient dans leur catalogue : donc ça c'était bien. En plus ils se déplaçaient, etc., donc je trouvais que c'était intéressant. Après heu, bon on a eu d'autres fournisseurs, avec qui c'était... parce qu'il y a des marchés, c'était moins satisfaisant. Donc qui nécessitait des recherches empiriques en fait ; donc bon ben, les recherches se font, moi je travaille en regardant un petit peu la presse, heu...

[Francophone ?]

Non non je regardais surtout sur la presse étrangère, parce que la bibliothèque est abonnée à –alors évidemment, après ça se limite, c'est assez limité- ensuite je regarde beaucoup les librairies aussi, les librairies étrangères surtout sur Paris parce qu'en fait dans le temps on en avait -d'ailleurs au tout début mes collègues m'ont dit qu'elles allaient acheter sur Grenoble parce qu'il y avait des librairies étrangères...

[Exact, mais elles ont disparu.].

Donc voilà, elles se déplaçaient à Grenoble pour acheter leurs livres parce que j'ai demandé comment elles achetaient leurs livres auparavant, donc elles ont disparu- donc je me sers de ça, et puis évidemment avec Internet, he ben, c'est fabuleux parce qu'on a plein de sites d'éditeurs qui proposent des livres en langues étrangères quoi et donc ça permet un petit peu d'avoir un peu de l'actualité comme ça et d'être plus à même, et c'est quand même une recherche assez empirique quoi. Alors après, moi je choisis en fonction aussi donc des auteurs contemporains puisque du coup mon fond a pris une coloration, c'est une vision, c'est beaucoup plus contemporain, des auteurs récents ; que demandent les lecteurs en français donc je me dis : "Ben ceux-là même si ils veulent lire en langue étrangère ben c'est intéressant" donc et, heu, là j'anticipe sur le... et voilà. Donc après je fais mes acquisitions donc on commande

[Vous avez une politique d'acquisition écrite en matière de langues étrangères ?]

Personne 1 : Non

Et pour d'autres secteurs, non pour toute la bibliothèque ou non pour ce secteur-là ?

***Personne 2 :** Au jour d'aujourd'hui, il existe des plans de développement des collections. Alors en fait, il y a différents outils ; c'est vrai qu'on se base annuellement sur une évaluation des collections. Donc là par exemple pour 2010, j'ai collecté l'ensemble des données qui nous permettent, secteur par secteur, d'avoir des indicateurs sur le nombre de prêts, le taux de rotation, les éliminations, le taux de renouvellement, etc. des collections, heu... Par ailleurs, il existe des plans de développement de collections qui vont nécessiter aussi une mise à jour, qui ont été établi pour 5 ans je crois, heu...et là qui vont nécessiter un travail secteur par secteur de mise à jour et de re-calibrage. Ceci dit, bon ce sont des outils qui sont plus ou moins, je dirai, au jour d'aujourd'hui, utilisés par les équipes, Marie, je parle aussi sous ton contrôle, hein, parce que...*

***Personne 1 :** Oui, oui, oui*

***Personne 2 :** moi c'est aussi le sentiment que j'en ai au regard des entretiens avec l'ensemble des acquéreurs et en tous cas voilà on a la nécessité de remettre à jour ces plans de collections et puis d'aller même plus avant sur l'élaboration d'outils comme des grilles de...enfin des protocoles de sélection qui permettent voilà d'être aussi des outils pouvant énoncer un certain nombre de...Voilà.*

***Personne 1 :** Ce qu'on avait fait voilà, on avait listé un peu les besoins des usagers, les axes de développement par exemple pour la pratique des langues.*

Personne 2 : Voilà

Personne 1 : Donc

- sensibiliser les jeunes enfants grâce aux langues étrangères et la diversité des cultures,*
- préparer leur apprentissage linguistique futur,*
- permettre la pratique d'une langue pour les jeunes enfants bilingues,*
- faciliter, démocratiser les conditions d'étude des langues étrangères dans les cursus élémentaire et secondaire,*
- servir les besoins de formation continue des professionnels dont la fonction exige la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères,*
- servir la préparation des tests, entretiens d'embauche (effectivement, bon avec les étudiants, il y a les TOEIC⁵², TOEFL⁵³ etc.)*

Heu voilà.

- on avait contribué à toutes les formes de soutien scolaire et d'insertion sociale locale donc avec l'apprentissage, donc le français- langues étrangères (donc le FLE),*
- permettre l'apprentissage ou la mise à niveau de **tous** les publics –là on insistait- en langues étrangères à des fins de tourisme, loisirs parce qu'on est aussi dans une zone,*

⁵² Test Of English for International Communication (TOEIC). Certifications standardisées, reconnues mondialement, elles permettent de déterminer le niveau d'anglais des locuteurs non anglophones tant au niveau de l'écrit que de l'oral. Plus spécifiquement orientés vers le contexte professionnel, ils délivrent les résultats selon cinq niveaux.

⁵³ Le test TOEFL® (Test of English as a Foreign Language) "évalue les aptitudes des candidats non anglophones à parler et à comprendre l'anglais, tel qu'il est parlé, écrit et pratiqué dans l'enseignement secondaire et supérieur." [En ligne : <http://www.fr.toefl.eu/toefl-sites/toefl-france/a-propos-du-toefl/quest-ce-que-le-test-toeflR/>, consulté le 13/07/2011]

heu... [J'imagine ; vous avez aussi ce genre de population là] Oui, oui, oui. Donc, heu...c'est même très important, donc voilà. Puis,

- promouvoir la lecture de langues étrangères non traduites à des fins de développement personnel, de culture et de loisir, et puis aussi on avait :

- servir l'apprentissage des langues anciennes dans une perspective scolaire et culturelle.

Voilà un petit peu, je vous ai donné à peu près ce qu'on avait un peu listé pour essayer donc de répondre un petit peu à tous les besoins.

Personne 2 : Là c'est le plan de développement de collections, hein...C'est le document tel qu'il avait été élaboré.

Personne 1 : C'est ce qu'on disait, ce sera à revoir parce que le problème c'est qu'on avait fixé comme ça certaines choses. Donc ça c'est intéressant car c'est toujours d'actualité et ça le reste de toute façon. Mais bon après si on pousse effectivement une étude plus fine par rapport vraiment à notre public, voir comment ça ...

Personne 2 : Mais en l'occurrence il existe des documents déjà formalisés mais qui demandent à être mis à jour et je pense complétés. Et ça aussi dans une logique de transmission ...entre acquéreurs. (Rires)

b. Qui achète ?

Question non posée

[A propos des outils que vous utilisez, vous en avez mentionné plusieurs, vous n'utilisez pas du tout d'outils francophones mentionnant des traductions : je pense à Electre par exemple ou au service de veille de sites, par exemple au service en ligne comme Vigilibris.]

Personne 1 : Non moi, parce qu'en fait, mon objectif c'est d'essayer en fait, mon objectif à moi c'est d'anticiper, de donner des auteurs qui ne seraient pas encore traduits. L'idée elle est là, ce n'est pas tout le temps, ou en primeur en tous cas ; je veux dire les auteurs sont traduits mais je veux dire leurs livres, ils... Ben d'abord... Enfin Paul Auster va paraître d'abord aux Etats-Unis puis ensuite voilà. Donc l'idée elle est là et ça, ça plait bien parce qu'on a, c'est vrai qu'on est dans une zone où les gens voyagent beaucoup et voilà. Donc l'idée elle est un petit peu comme ça et ensuite on achète des livres en français ; bon il arrive quelque fois que ce soit des ouvrages qu'on ne trouve pas tout le temps.

Et puis aussi j'ai beaucoup de dons qui me sont fait, heu, par les gens qui voyagent, qui achètent comme ça et qui me font des dons d'ouvrages relativement récents : Une fois qu'ils l'ont lus, ils l'ont lu. C'est un consommable et donc en fait, c'est comme ça que m'est venue l'idée, il faut que je renouvelle mon fond parce que les gens quand ils l'ont lu, c'est quand même, j'ai quand même un public régulier on va dire, et une fois qu'il a lu, il a envie d'autre chose.

Enfin si vous visitez en bas vous verrez que l'espace consacré au secteur adulte aux langues est vraiment très limité... (Rires)

Personne 2 : Très restreint.

Personne 1 : Il n'y a pas grand-chose (rires), donc je suis obligée d'avoir une politique drastique d'élimination. Ca c'est...Alors ce qui fait que, heu... j'ai beaucoup de classiques qui ont disparu, même s'il y a certains que je garde et, je veille aussi..., parce qu'au 1^{er} étage quelque fois elle les a donc, on essaie aussi d'être...

[D'éviter les doublons.]

Bien sûr, une politique de complémentarité. Donc voilà, donc on en était... Je sélectionne les ouvrages, on les donne à notre fournisseur qui nous fournit ou quelque fois il n'arrive pas à avoir certains ouvrages.

[Quel est votre fournisseur actuellement ?]

Alors là depuis peu...

Personne 2 : *En marché, c'est E. On a renouvelé effectivement les marchés, heu, depuis cette année. Précédemment donc Marie vous aviez un autre fournisseur.*

Personne 1 : *Donc on avait eu B au tout début ; puis ensuite on a eu C, donc vous connaissez peut être ? Là c'est E, donc la première commande est partie mais on n'a pas encore de retour. On ne sait pas comment ça va*

Personne 2 : *Oui. Et en même temps oui, l'ensemble des acquéreurs qui sont concernés par ces acquisitions pointent quand même la difficulté de pouvoir, heu...identifier facilement les, les,... les documents.*

Personne 1 : *Oui c'est assez complexe parce que cette recherche empirique il faut rechercher, il faut trouver, il faut l'éditeur, il faut l'ISBN enfin il faut **tout** quoi, il faut pouvoir tout donner en commande pour être sûr d'être servi. Parce qu'au départ il m'arrivait, par exemple quand on travaillait avec C, de lui donner l'auteur et le titre et... Bon au tout départ on disait qu'on privilégiait les collections de poche pour avoir un peu plus de livres comme le budget est un peu restreint, et en fait bon ben lui il prenait le premier qui venait donc à un moment donné je me suis retrouvée avec des tas de bouquins, en rigide, qui étaient beaucoup plus chers, qui étaient deux fois plus chers, etc. Alors bon, ce n'est pas toujours, pas toujours facile donc il faut vraiment **tout** leur donner pour être sûr d'avoir ce qu'on veut. Voilà. Après quand les ouvrages arrivent, j'ai d'abord la commande ; donc là normalement en matière de commande, ben là tu sais mieux que moi, on a quelqu'un...*

Personne 2 : *Alors là au niveau du réseau des bibliothèques d'Annecy, l'option qui avait été choisie il y a quelques années, c'est de pouvoir centraliser ces fonctions de gestion de commande et après d'export de notices dans notre catalogue, donc c'est le choix qui a été fait qui sera peut-être d'ailleurs repensé, bonifié (rires)... Puisqu'au jour d'aujourd'hui, c'est une personne, heu, au sein de la cellule politique documentaire qui a la charge de l'ensemble du traitement de ces commandes et, heu...de leur collectage des notices via Electre en l'occurrence pour la plupart mais ça concerne moins ...*

[On parlera du traitement tout à l'heure. On garde pour le moment le chapitre acquisitions.]

Personne 1 : *Alors moi je ne suis pas concernée par ça donc c'est moi qui gère ma commande, alors du coup quand je les ai, je catalogue pour aller plus vite, je réceptionne, etc. ; donc en matière de livres en langues étrangères, je fais de A à Z.*

[Vous achetez vous uniquement Adulte, les adultes, c'est ça ?]

Oui.

[Vous avez votre équivalent pour les enfants ?]

Oui

[D'accord. On peut dire qu'il y a deux acheteurs pour le front LE, en Langues étrangères ?]

Trois, Il y en a plus, il y en a plus. Sur Bonlieu, il y en a 3, parce qu'il y a aussi... Donc alors elle est partie. En fait vous tombez, c'est un moment très heu,... (Rires)

Personne 2 : Une période de grande mutation

Personne 1 : Donc on avait une collègue qui achetait tout ce qui était méthodes de langues, etc., qui est situé au 1^{er} étage.

Personne 2 : Qui a transmis le flambeau à une nouvelle collègue.

Personne 1 : Oui, oui.

[Donc cette répartition reste d'actualité]

Personne 1 : Voilà.

Personne 2 : Pour l'espace Langues, pour les méthodes de langues en l'occurrence c'est une autre collègue de Marie qui est en charge de ces acquisitions Donc vous êtes 3 sur Bonlieu en Bibliothèque centrale, et puis au niveau des bibliothèques de quartier ?

Personne 1 : On en a une par bibliothèque de quartier, donc une pour Les Romains, une à La Prairie, c'est pareil ça a changé parce que notre collègue des Romains est partie en retraite, enfin elle a été remplacée et donc, dans les annexes, elles n'achètent que des albums. Oui puisque c'est jeunesse.

c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ?
Quel(s) types de contenus ?

Personne 1 : Alors heu,

[Alors comme vos achats sont très segmentés]

Alors nous, secteur adulte, c'est uniquement des livres ; l'espace langue achète des cours de langues, des livres, heu, elle achète des...voilà. Les enfants c'est des albums, je crois qu'elle a quelques DVD Fabienne hein, voilà. Heu mais c'est essentiellement ça. Et puis on a ben les périodiques. Oui j'ai oublié aussi le secteur docs qui achète donc les périodiques. On a je crois je vous avais dit, il y a 7 titres de...

[J'ai vu que vous aviez un budget assez conséquent en matière de périodiques étrangers]

Ça c'est très lu aussi mais bon c'est vrai qu'il y a aussi, comment ça s'appelle, Les vocables les vocables qui marchent très fort, et puis elle a aussi I love English, Today in English⁵⁴, voilà, parce qu'après si on prend en matière de, de, de...Enfin il y a The Times, The Economist⁵⁵ pour les anglais, Der Spiegel, Cambio 16 et L'espresso⁵⁶, puis les autres c'est en anglais surtout.

[Et en matière de contenu, vous dites que vous achetez des livres est-ce que ce sont uniquement des fictions ou est-ce que vous achetez aussi des documentaires ?]

Personne 1 : Non non. C'est uniquement de la fiction. Quand je suis arrivée au secteur adulte il existait, heu, des ouvrages, heu, en anglais, des livres de théâtre et de la poésie ; ça ne sortait pas du tout, du tout, du tout et comme on a eu un problème de place et ben, ce sont des ouvrages qui sont partis au rebut. Enfin on les a confiés en fait à l'IPL, à l'Institut pour la Promotion des Langues, on avait donné ces livres-là, voilà. Donc c'est uniquement de la fiction.

[Et pour les enfants aussi ?]

Alors pour les enfants oui c'est aussi de la fiction, et puis les albums, oui ce n'est que de la fiction

⁵⁴ I love English, Today in English, titres de périodiques des Editions Bayard à destination d'un public adolescent francophone désireux de se perfectionner en anglais.

⁵⁵ The Times, The Economist, quotidien et hebdomadaire d'information générale britanniques

⁵⁶ Der Spiegel, Cambio 16 et L'espresso, magazines d'information générale, respectivement allemand, espagnol et italien.

[Il me semblait avoir vu quand j'ai passé en revue vos réponses au 1^{er} questionnaire que vous proposiez des livres en anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, arabe, russe, chinois, japonais...]

Personne 1 : *Alors non. Japonais c'est au 1^{er} étage. Alors au secteur adulte donc anglais, allemand, italien, espagnol. J'avais fait du temps de B une expérience avec des livres en arabe, heu, pff, on les compte sur les doigts des deux mains et ils ne sortent quasiment pas, très, très peu, je veux dire, voilà. Et puis, donc il y a deux ans, on a développé un petit peu un fond russe puisqu'il y a eu l'année de la Russie et on a eu un budget alloué par le Conseil Général et donc, heu, j'ai acheté un certain nombre, une quinzaine d'ouvrages en russe, et qui sortent puisqu'on a aussi, ça c'est nouveau, une population russe qui est en train de s'installer sur le bord du lac, et donc de gens cultivés, puisque ce sont des gens qui ont des moyens, ce n'est pas du tout*

[Alors vous n'achetez pas de CD ?]

Non pas.

[Livres enregistrés non plus, livres audio ?]

Si ça c'est l'espace langue, elle en a ; elle a de petits livres enregistrés, alors c'est des petites collections.

[Mais qui ont plus une vocation pédagogique alors ?]

Tout à fait pour débutants, etc. Moi j'en ai pris quelques-uns. Il y en a avec toute l'histoire et quelques fois à la fin on a de petites expressions, des choses ce n'est pas mal, ce n'est pas mal. Ils sortent bien.

[Mais vous n'avez pas fait le choix d'acheter ces fameux romans enregistrés, romans lus à haute voix qu'on trouve maintenant, qui se développent ?]

Non, on les a, on n'en a qu'en français ceux-là Non, non - Ca marche très, très fort d'ailleurs. Ce qu'on appelle les livres lus ? Les gens nous demandent c'est quoi un livre lu ? Mais bon, livres lus.

Personne 2 : *Ça marche.*

Personne 1 : *Donc ça c'est ce qu'elle trouve. On en a quelques-uns, donc les petites collections. Si, si les enfants en ont. Je dis une bêtise, si, si les enfants en ont. Bien sûr qu'ils en ont, Je dis une bêtise, au secteur Jeunesse, oui, oui, ils en ont. Ils en ont des livres lus. Ils ont pas mal développé d'ailleurs les enfants, et l'espace langue, mais c'est vrai qu'au secteur adulte on n'a pas du tout. Et, je pense que ça marcherait très fort.*

Personne 2 : *Ce serait peut-être une chose à creuser.*

Personne 1 : *Exact.*

[Et DVD vous n'achetez pas non plus, il y a un secteur d'achat je suppose qui est DVD?]

Personne 2 : *Effectivement au niveau du secteur adulte, les acquisitions se font plus sur les documentaires DVD et après nous avons un secteur "image et son" qui a vocation à réaliser les acquisitions aussi bien... Alors sur la centrale, nous avons donc tout ce qui est cinéma d'auteur, heu... histoire du cinéma et puis après les nouveautés dans les différents genres. Les bibliothèques de quartier, elles, sont plus effectivement sur une offre de nouveautés aussi bien enfants qu'adultes.*

Personne 1 : *Ceci dit, c'est vrai qu'avec l'achat des DVD documentaires, par exemple, qu'on fait, par exemple, on en a beaucoup...une offre dans la langue que vous voulez. Voilà.*

d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

Personne 1 : Il y a eu, heu, occasionnellement quelques documentaires comme ça.

[Ah oui poésie, théâtre, vous m'aviez dit.]

Alors la poésie recommence parce qu'en fait actuellement la tendance éditoriale, c'est de, comme j'achète aussi la poésie, et c'est bien ça par contre, c'est super, c'est de publier la poésie en bilingue. Et du coup on se retrouve avec, dans mon fond poésie, heu, qui ne devrait être qu'en langue, j'ai beaucoup de bilingues mais ça parce qu'actuellement il y a une tendance éditoriale à publier, à éditer des textes en langue originale au regard des traductions.

[Autrement, par exemple je ne sais pas, vous achèteriez un documentaire sur la cuisine en anglais ?]

Non. On a eu comme ça en Art, quelques fois vous savez, ce n'est pas des erreurs d'achat, c'est pas ça, mais enfin on voit qu'il y a le texte par exemple en anglais, quelque fois on a même eu des bouquins trilingues, etc. ; bon quand c'est comme ça, ça va. Mais quand c'est, il nous est arrivé d'avoir que deux langues étrangères, ça ne marche pas, ça ne sortait pas. Puis, en plus il intègre le fond puisqu'on a la classification Dewey, don il intégrerait, il irait en Art et non pas. C'est un peu... Nous c'est vraiment la fiction... Mais on a, j'ai eu quelques demandes c'est vrai, et là je pense effectivement c'est le public allophone qui me dit : "est-ce que vous avez un documentaire ?" - Et voilà mais c'est quand même très marginal.

e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

Personne 1 : Oui.

[Systématiquement ?]

Heu, c'est **presque**, puisqu'en fait, comme maintenant je suis, heu...J'achète des choses dont on parle en littérature. Donc, forcément on a la traduction quoi, c'est presque comment dire, évident quoi, que le texte en français arrive, quoi. Et je disais à Véronique : "J'ai une lectrice qui lit systématiquement en langue originale et qui **ensuite** va lire en...alors je me suis pas rendue compte tout de suite et maintenant elle prend les deux en même temps, et je trouve ça vraiment assez incroyable, quoi ?

[Et vous savez pourquoi ? Qu'est ce qu'elle en fait de ces deux ouvrages ?]

Ben parce qu'en fait, je pense qu'elle a quand même vraiment une certaine maîtrise : elle lit dans les deux langues, en italien et en anglais. Je pense qu'elle a une maîtrise dans les deux langues quasi similaire. Eh bien en fait, ce qui l'intéresse, c'est de voir que la traduction, c'est une réécriture, etc. Enfin, ce que le travail de traduction amène et ça l'intéresse aussi ; quelques fois elle me dit que la traduction éclaire

[Ah oui, le texte langue originale]

Oui, oui, oui. C'est intéressant quand même.

[Oui tout à fait.]

Et donc moi je lis en italien et je lis en français ; et je vais vous donner une chose (rires) : La série des Stieg Larson⁵⁷ est beaucoup mieux en italien qu'en français. J'ai trouvé qu'en français elle était mal traduite, par exemple. Mais c'est... Je n'ai pas fait d'autres expériences de ce style, mais je pense que, voilà. Et je crois que c'est effectivement... [Donc vous n'achetez pas que des documents originaux dans la langue si j'ose dire ?] Non, non du tout, du tout. Alors ça non, je n'achète que des auteurs dans la langue ; c'est-à-dire que...le Stieg Larson...

[C'est une exception]

⁵⁷ Ecrivain suédois (1954-2004), connu pour la trilogie *Millenium*, publiée à titre posthume entre 2005 et 2008.

Non ce n'est pas une exception ; je ne l'ai pas acheté. (Rires). C'est une de nos collègues qui est italienne et qui achète, elle, beaucoup en Italie et donc qui me l'a donné, parce qu'elle nous fait des dons pour la bibliothèque forcément quand elle les a déjà lus et je lui ai déjà dit, (rires) : "Arrête de me donner des auteurs italiens qui ne sont pas italiens, en italien, parce que je ne les mets pas dans le fond" ; alors, elle m'a dit : "Ben, tu en fais ce que tu veux" et donc c'est comme ça que j'ai lu Stieg Larson en italien. (Rires) C'est vraiment quelque chose...

[Que vous n'avez pas intégré ?]

Ah ben non, ah ben non, ça non. Alors que j'ai eu, quand j'ai repris le fond, j'ai eu trouvé des auteurs par exemple anglais en italien. Mais c'est un non-sens pour moi, alors là je n'ose même pas imaginer ce que ça donne. Quoi, la traduction, la traduction d'une traduction, ça doit être terrible, non, non. Non, ça c'est les auteurs... Et c'est marrant, tout à l'heure Anne-Marie me faisait la réflexion : une lectrice a fait un don d'ouvrage en allemand et elle était surprise que ces fonds n'aient pas été intégrés, heu, donc elle a dit : "Je ne comprends pas, je vous ai donné..." Alors ma collègue qui sait, parce que j'ai bien, au début mes collègues ne savaient pas trop, je leur ai bien dit. Elle a fait la réponse : "Ah ben oui, oui c'était des auteurs anglais en allemand", donc elle a dit : "Ah bon d'accord" parce qu'elle ne comprenait pas. Vous avez des gens qui sont un peu... C'était un ouvrage récent, c'était un auteur récent, etc. mais voilà il ne pouvait pas s'intégrer dans les collections puisque...

[Même si c'est un titre dont vous sauriez qu'il a fait... ?]

Oui, oui parce que j'ai très peu de place. Donc ce qui me semble important c'est l'originalité de la langue parce que sinon...sinon après il faudrait aussi être à même de juger de la qualité de la traduction, heu...Alors, vous allez me dire : " en français vous ne vous posez pas de question", effectivement quand on achète un roman français, heu...

Personne 2 : *Oui en même temps, bon, c'est un parti pris, qui s'explique aussi par*

Personne 1 : *C'est un parti pris, oui, oui.*

Personne 2 : *qui s'explique aussi par (inaudible) et l'espace aussi qui est espace au jour d'aujourd'hui est un espace contraint (rires)*

Personne 1 : *Je n'ai jamais pu gagner de centimètres en plus (grands rires)*

Personne 2 : *Je pense qu'on est aussi sur une réflexion de réorganisation des collections et là très clairement ce que pointe P1 ce sont ces segments de collections qui sont disséminés dans la bibliothèque qui gagneraient très certainement, en terme de visibilité et de cohérence pour l'utilisateur, à être regroupés. Donc voilà ça c'est un travail aussi de plus longue haleine qu'on a à mener pas seulement sur le segment des langues étrangères mais plus globalement sur l'ensemble des collections. Là pour le coup c'est un gros travail qui nécessitera de la concertation et de la réflexion.*

f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?

Personne 1 : *Alors les difficultés c'est ce qu'on disait tout à l'heure c'est des recherches empiriques, donc ça prend du temps et, heu...Il y a plein d'autres choses à faire. Ensuite, heu, ben il y avait un problème de budget parce que, heu, là ça fait deux ans que j'ai un budget qui est correct, enfin vous l'avez vu hein. Pour les adultes c'est à peu près 1.100 € ; enfin sur l'année 2010, ça a été 1 230 € en réel. Heu, donc en fait, heu, c'est vrai que le budget a été augmenté bon, les deux, trois dernières années. Comment il a été augmenté ? Pfff, c'est vrai qu'en fin d'année il restait en peu d'argent, donc j'ai pu récupérer sur les livres en langues étrangères. Sinon, voyez que...Ce qui m'a permis à*

*peu près de doubler mes collections sur une année. Mais ça représente quand même à peu près 80 à 90 livres, quoi sur les deux dernières années, 80 livres. Alors que voyez 2006, 2007 : j'avais 44 livres en 2006, 43 en 2007 ; c'est quand même **faible**,*

[C'est très faible].

Vous êtes d'accord ? Donc ça aussi, y a des gens qui avaient du mal à comprendre, c'est pour ça aussi que je fonctionne avec les dons.

Personne 2 : *Sachant que le budget d'acquisitions est par exemple, pour cette année, de 314.000 €. Donc on voit aussi la place (rires), pour l'instant, qui est faite aux acquisitions en langues étrangères. Je pense qu'on a aussi des arbitrages à faire en fonction des projets qui peuvent être menés.*

Personne 1 : *Ca donne voilà, ça vous donne une idée de - et pareil pour nos lecteurs, parfois les lecteurs nous disent : "Ah mais vous n'avez pas racheté, vous n'avez pas, voilà " ; on leur dit : "si, si", mais bon dans chaque langue ce n'est pas non plus énorme, sachant que pareil c'est anglais, enfin c'est en fonction des demandes et des sorties que je vais axer, donc j'ai plus d'anglais, j'ai plus d'anglais que d'italien. Mais là depuis deux ans j'ai l'espagnol qui monte beaucoup, parce que curieusement c'est une langue qui était bien étudiée dans les collèges et lycées environnants mais ça ne sortait pas trop. Et là ça, ça marche. On a aussi un festival, tous les deux ans, on a un festival du cinéma espagnol aussi. Donc voilà ça bouge en matière de langues, voilà. Je pense que ça a permis aussi de faire évoluer les choses quoi.*

Personne 2 : *Je suis désolée, je vais devoir vous quitter parce que j'ai un rendez-vous téléphonique qui est programmé là à 15h30. J'espère que vous aurez matière à réflexion.*

[En tout cas, je vous remercie beaucoup]

En tout cas, nous, nous serons très attentifs à la réflexion que vous pourrez avoir. On pourrait également découvrir enfin votre structure. Ce serait - Excusez-moi encore.

[Je vous en prie, merci infiniment.]

Merci à vous.

[Alors on a dit les recherches empiriques, l'empirisme des recherches, le budget, quoi d'autre comme difficulté éventuelle ?

Personne 1 : *Difficultés ? Heu, après, ben...Le fait de ne pas tout le temps être fourni dans ce que vous avez choisi, c'est décevant. C'est vrai vous dites : "Mince, heu..." c'est essentiellement ça.*

g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

Question non posée, voir réponse à la question a concernant les acquisitions.

h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Hé bien, par rapport au budget qu'on a, je pense qu'elles sont correctes, je pense qu'au secteur adulte...Dans le futur, si on repense, il faudra développer un peu plus, franchement on est vraiment aux portes de la mondialisation des échanges et je pense qu'il faudra augmenter. Mais c'est vrai aussi que si je considère l'ensemble des collections, c'est quand même pas mal surtout 1^{er} étage, l'espace langue est quelque chose de très fourni quand même puisque le total voyez, au total des livres, j'ai fait, ce n'est pas très, ce n'est pas très... Donc voilà par secteur les stats, ça c'est nos stats, ça

fait quand même 2.423 livres si on prend l'ensemble donc des 3 annexes, ce qui fait que ce n'est pas mal déjà. Le problème, c'est que c'est éclaté, voilà, donc, heu...

[Alors moi s'il y a une chose qui m'a très impressionnée, c'est ce chiffre-là : 799 cours de langues, en fait ce sont des méthodes de langues ?]

Oui. Heu, oui en cours de langues c'est ce qu'elle met, oui parce que oui, vous voyez, elle fait la différence entre livres tout court, livres lus, livres lus et les méthodes de langues. Mais c'est elle qui a, ce qui fait qu'on a pu vous répondre qu'il y a un peu plus de 25 langues. J'ai demandé... je suis tombée, il y avait des trucs "mais attends ce n'est pas possible !"

[C'est toujours - Dans les méthodes de langues c'est toujours un éventail un peu large et ça se resserre en général beaucoup quand on parle des livres.]

Ah ben oui. En plus, oui...Moi je pensais que le chinois, on aurait une demande, j'étais persuadée, il y a 4-5 ans en arrière, qu'on allait y avoir une explosion, pas du tout.

[Ah oui, vous n'avez pas du tout d'étudiants sinophones ici, de Chinois ici ?]

Non on a quelques Chinois qui sont là pour étudier le français mais eux, ben eux ils s'expriment en anglais, c'est le FLE qui les intéresse. Non il n'y a pas eu de demandes de livres écrits en chinois. Enfin j'en ai peut-être eu une ou deux, voilà et même les remontées de mes collègues, c'est quelque chose... Alors que moi j'étais persuadée qu'on aurait... Peut-être que ça va venir (rires), j'espère. Mais bon voilà quoi.

i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

Ben les romans heu, oui parce qu'en fait je regarde rapidement. Alors, j'ai de la difficulté parce que je ne parle pas allemand. Heu... anglais, italien, il n'y a aucun souci. L'espagnol, eh ben j'avais essayé de faire de l'auto formation, mais avec l'italien et le français on arrive à comprendre, en lisant hein, je veux dire, quand on lit les quatrièmes de couverture. Puis après je vais regarder un peu de la traduction, etc. En allemand je vais regarder ce qui sort. Quelques fois je demande à des gens que je connais. J'ai des copains qui sont profs d'allemand alors je dis : " Tu connais ?" etc. Bon voilà. Alors on me dit : "ça c'est très mauvais, ça c'est plutôt genre Marc Lévy⁵⁸ allemand" enfin voilà. Et je me dis : "ça peut aussi être bien." Parce que je me dis : "mais pourquoi...". Voilà (rires) J'avoue qu'en allemand, j'achète très, très peu, ça sort très peu. Je dois avoir peut être 3 lectrices attirées, enfin, je veux dire, que je vois, et qui sont des gens de langue maternelle, mais c'est tout. Après, heu....

[Et le fait de - Si vous ne connaissiez pas--- pour ceux des livres dont vous ne connaissez pas le contenu, est-ce que c'est une gêne pour vous ou finalement pas ?]

Non. Alors ce qui est intéressant, par exemple, par rapport à l'allemand, c'est que ça m'a permis de...d'acheter ces auteurs en français après ; j'achète aussi les romans avec une collègue, c'est vraiment bien et puis aussi, bon je pars, l'année dernière par exemple au Salon du livre, je vais sur des stands, voyez, bon allemands et je demande : "Qu'est qui en Allemagne, enfin voilà" C'est un peu comme ça, c'est un peu de la curiosité qui fait que après, heu, mais, en allemand, j'avoue que non

Après quand j'entends bon, Daniel Glattauer⁵⁹, ben, tiens, qu'il a publié, je peux reprendre sans forcément, je peux reprendre un livre comme ça voyez pas parce que je ne me dis pas que c'est une valeur sûre parce que je ne l'ai pas lu en allemand, voilà. Il y a des petites choses comme ça...C'est une découverte aussi d'auteur ça permet de découvrir des auteurs. Et puis bien sûr en anglais, bon, on a, avec ma collègue, on aime

⁵⁸ Ecrivain français à succès (1961,...), connu dès son premier roman *Et si c'était vrai...* publié en 2000 et adapté au cinéma en 2005

⁵⁹ Ecrivain autrichien (1960, ...), connu en France par la traduction de *Gut gegen Nordwind* (2006), publié en français sous le titre *Quand souffle le vent du nord* en 2010.

beaucoup les auteurs américains, donc c'est plus facile. En italien j'aime bien aussi, je suis bilingue, donc voilà. Espagnol, heu, ça a été un petit plus difficile pour les contemporains mais après on retrouve les mêmes. Et puis c'est pareil, je fais une analyse, je regarde par exemple ceux qui ont été traduits et donc je regarde, puis après je vais chercher, voyez, c'est un peu comme ça, je travaille d'une manière...c'est très empirique, hein, comme travail, et puis je regarde dans la presse, ceux dont on parle...

[Donc le critère traduction vers le français c'est quelque chose dont vous tenez compte, je veux dire, même après pour faire votre propre opinion ?]

Oui.

j. Vous faites-vous aider ?

Pour l'achat des livres en langues étrangères, non, non, non....

[Sauf ponctuellement par ceux de vos amis qui parlent allemand ?]

Oui, oui voilà. Il m'arrive ou alors des fois, Quand je voyage, alors des fois qu'est que je fais, c'est un défaut de bibliothécaire, c'est d'aller regarder comme ça, je me dis : "ah ben, tiens !". Par exemple, je suis allée, là il n'y a pas très longtemps, je suis allée en avril déménager ma fille en Italie, et je suis rentrée dans une librairie et j'ai demandé quels étaient les auteurs, les nouveaux. Parce qu'en fait c'est vrai que j'ai toujours un peu les mêmes qu'on développe, ben voilà. Et j'ai dit : "qu'est ce qui, heu... ?" Et puis il faut savoir que d'un pays à un autre, et puis il n'y a pas non plus la même tradition par rapport aux auteurs romanesques. C'est intéressant aussi. Je note comme ça, du coup, là, dans ma commande, je me dis il faut que je prenne un "livre de..." Alors allez hop, c'est des petites choses comme ça aussi qui sont (rire). Et après, ben voilà, des fois ils sont traduits et quand ils sont traduits et ben, ça peut avoir de la presse, je me dis, je suis super contente.

- A propos du traitement des documents

a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

Oui, oui. Oui. Parce que je ne les trouve pas. Je ne les trouve pas, c'est une perte de temps, mais il faut le faire. Contrairement à tous les autres bouquins où on a les notices, on bascule les notices sur Electre, c'est très facile, vous avez juste à modifier deux trois trucs, bon allez hop !

b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

Non, heu...Il n'y a pas, je ne mets pas de résumé, parce que... Je mets simplement si le livre a eu un prix, ben voilà, mais je n'ai pas de résumé. Parce qu'il faudrait que je mette le résumé dans la langue. Et ça c'est un truc auquel j'avais pensé à un moment mais... Pour ça il faudrait qu'on...ce qu'on disait, le jour où on va redéfinir un vrai pôle langue, etc., à ce moment-là je pense que ça prendra du sens. Là actuellement ça n'en a pas vraiment parce que les lecteurs vont et regardent comme ça. Sauf quelques lecteurs qui veulent savoir ce qui..., par exemple, cette lectrice qui lit en italien là, elle lit tout, donc elle a besoin de voir ce qui est récent.

[Donc c'est l'absence de résumé qui fait la plus grosse différence.]

Oui

- c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

Qu'il n'y ait pas de résumé ?

[De l'état de votre notice]

Heu, le problème c'est que de mettre un résumé en français, ça ne peut pas faire, parce que ça induit en erreur. Par exemple, on a des lecteurs qui vont trouver un titre en langue étrangère mais ils pensent que c'est dans les romans, voyez, "ah ben non". Parce qu'ils cherchent un auteur... "Ah ben non, je l'ai pas vu !". Je lui dis : "Ben non, vous l'avez vu disponible mais je lui dis c'est un livre en anglais", "Non je n'ai pas vu", "Alors voyez qu'il y a le titre en anglais ..." Après il faudrait mettre le résumé en langue étrangère mais je pense que ça... Tant qu'on n'a pas de vraie politique d'accompagnement, etc., je pense que ça peut plus nuire, voyez ce n'est pas pertinent pour l'instant ; et le mettre en français, ça n'a pas de sens, enfin pour moi.

- d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

Non puisqu'en fait, non, je reprends la page du titre comme on fait dans le catalogage, donc, heu... Si, je me suis fait aider, excusez-moi, alors pour les auteurs, pour les quelques livres en russe.

[J'allais y venir justement]

En russe et en arabe. Donc c'est B qui m'avait donné l'auteur, le titre, l'éditeur et l'année d'édition et que j'ai reporté au crayon à papier sur la page de titre et j'ai fait la même chose pour les auteurs en russe. Alors les auteurs en russe, c'est une personne qui s'occupe, qui est russe et qui voulait nous faire don de livres en russe -mais je ne sais pas, il y avait au moins 2000 livres. Ah oui, on est allé chez elle voir et c'était tout des vieux livres, qui auraient pu intéresser les bouquinistes, bon, puis voyez en plus, bon le truc- j'ai dit : "Non" et elle ne comprenait pas qu'on ne puisse pas prendre... "Mais c'est des livres de valeur, etc." Et puis en plus c'est là où on voit la différence aussi des cultures, des livres anciens et qui pour eux, heu,...étaient un trésor quoi, enfin ce que je veux dire, c'est que c'est... On est vraiment à 10 lieues quoi.

C'est un peu comme là, j'en parlais ce matin à un collègue au cinéma d'animation, je lui disais : "je n'en peux plus de ces court métrages slaves" parce que j'ai l'impression que ça n'a pas évolué, c'est toujours des techniques à l'ancienne. Ce n'est pas inintéressant mais au bout d'un moment, c'est vrai que, voilà quoi, avec toujours les mêmes problèmes...du communisme, etc. Enfin bon, j'ai l'impression que c'est là, depuis que le cinéma d'animation existe, il n'y a pas de renouvellement dans ces populations, voyez. Alors leurs bouquins, pareil, au niveau éditorial ce n'est pas beau. Et là les livres que j'ai achetés, même donc sur conseil hein. Et puis j'ai aussi été voir la librairie russe que j'avais contactée à Paris, mais ils ne sont pas beaux, je veux dire, ils ne sont pas attrayants comme les nôtres... Enfin c'est mon opinion, ce n'est pas à ça qu'on juge hein... Mais je veux dire, c'est vrai aussi que...voilà. Donc là cette personne, elle m'a aidé pour la traduction, elle est venue pour la traduction. Oh, je lui ai fait pleinement confiance (rires). Et puis on a une collègue aussi qui fait du russe à qui j'ai demandé aussi... je suis repassée derrière aussi quand même pour lui dire, quelques fois j'avais, heu ... Et puis aussi j'ai aussi travaillé d'une autre manière, c'est que j'ai été chercher, pour le coup, des auteurs russes contemporains, et qui ne lui ont pas plu d'ailleurs à cette personne, parce que vous savez, cette nouvelle littérature russe, donc très controversée en Russie, etc. par des gens comme ça, et elle m'a dit "mais vous avez achetés...", j'ai dit : "Ben oui ils sont édités en français, c'est intéressant aussi que nos

lecteurs français qui étudient le russe puissent les lire". Mais on sent quand même, il y a un poids de... Là aussi j'ai demandé à une autre collègue à côté de m'aider

[Qui est russophone ?]

Oui, qui peut m'aider. Ben oui, parce que là ne me demandez pas, parce que (rires). Donc là pour le coup, ce n'est pas des nouveautés, c'est des ouvrages qui étaient..., enfin ce sont des auteurs, si, contemporains et récents, mais qui étaient déjà traduits en France. Il y en a un d'ailleurs qui n'était pas publié en Russie. Donc après, bon, c'est une ouverture, ça nous permet aussi de nous intéresser. J'avais fait une petite bibliographie russe et je suis allée voir le pourquoi et quand on voit l'histoire, on comprend aussi pourquoi ils sont exilés. C'est intéressant hein, il y a des tas de choses comme ça.

e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

[Il s'agit d'une translittération par exemple un titre en russe vous le saisissez en caractères cyrilliques ?]

Non, non. Il est traduit heu en français

[Ah il est traduit ! Dans la notice il apparaît en français ?]

Je suis obligée, oui, oui.

[Vous ne passez pas du tout par la translittération ?]

Ben non, ben non, parce qu'on n'a pas les...enfin, je ne sais pas au clavier comment est-ce que vous faites ? [La translittération permet d'écrire en caractères latins] Non, pas pour les russes, pas pour les arabes. Par contre, je mentionne que heu... Non, non, et puis bon il y en avait peu, ah non et non c'est compliqué là. Là du coup, je marque dans la zone 304 "texte en russe". Parce que là effectivement ça peut induire en erreur nos lecteurs.

[Ce qui m'étonne le plus c'est le titre en français, c'est comme votre résumé en français, ça me semble, vous l'avez exclu pour le résumé donc ça me semble aussi étonnant pour le titre.]

Oui, oui c'est parce que je ne savais pas voilà, j'ai dit : "Je ne peux pas le..." Je ne savais pas...C'est vrai qu'on n'a pas poussé plus loin -et que, heu...j'avais, pour vous dire dans le fond russe, j'ai deux livres en russe pendant... qui étaient là, donc j'ai fait pareil, ben voilà, j'ai dit : "après tout..." Mais c'est intéressant effectivement.

f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Non, nous on a de la fiction et il n'y a pas de valideurs. Pareil en français, on n'a aucune heu, nos romans ne sont absolument pas indexés.

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

La cote. Alors c'est très simple, heu, on les a rangés, heu...dans leurs pays ; les Anglais sont en 81, les Américains pardon sont en 81 et pour les différencier on a mis le chiffre 3 qui est le chiffre de la fiction, donc 813, voilà.

[D'accord, donc c'est la cote Dewey ?]

Voilà 853, 863, 891.73 et 892.73 etc.

[Et la côte est fabriquée ? Alors c'est juste 813 + les 3 premières lettres du nom de l'auteur, il n'y a pas d'autres signes caractéristiques ?]

Rien parce qu'en fait chez nous la fiction... Donc, en fait, les romans sont en R et les 3 premières lettres de l'auteur, les RP et la SF donc R, RP, SF ; la poésie on a fait P, le théâtre T, humour H et les BD qui sont dans les bacs, BD. Voilà on a, la fiction voilà comment elle a été... Pour simplifier, on utilise la Dewey très simplifiée, ce qui est le plus facile et le plus accessible pour les lecteurs.

[Alors vous avez Roman, RSF, RP]

P, T et H. BD c'est la cote à l'écran, BD et les 3 premières lettres du nom de l'auteur, mais sur le livre c'est en fait les trois premières lettres... Je vous dis de l'auteur..., je vous dis n'importe quoi -et en plus je m'occupe des BD- excusez-moi, BD et les trois premières lettres de la série ou du titre propre si ce n'est pas une série et sur les BD comme elles sont dans les bacs, on a mis simplement les 3 premières lettres de la série ou du titre propre. Mais à l'écran c'est, comme pour le reste, BD et les 3 premières lettres de la série. Alors que pour le reste c'est les trois premières lettres du nom de l'auteur. [Autrement dit un roman de science-fiction en anglais, j'aurai.

[Non, oui allez-y] [J'aurai 813 SF ?]

Non, vous aurez, pour Asimov⁶⁰, vous aurez 813 ASI, on n'a pas fait de distinction ; alors dans la... Non, non excusez-moi quand je vous dis R, P, T c'est, c'est pour les ouvrages en français. Par contre pour les langues étrangères, c'est tout confondu. C'est-à-dire que la SF, polar, roman puisque c'est tout ce qu'on est supposé avoir en anglais, en américain ce sera 813. Il n'y a pas de distinction. Mais vous verrez que ce n'est pas beaucoup donc (rires), ce serait compliqué d'avoir plein de...

b. Et vous les rangez en fonction de cette cote ?

Ouais

c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

Oui ils ont l'air, ça a l'air d'aller, il y a peu de choses donc ben voilà. Ben oui je dis oui ça a l'air d'aller parce qu'ils ne se plaignent pas quoi.

[Et alors pourquoi envisageriez-vous de créer un pôle langue du coup ?]

Pour une meilleure visibilité parce que quand les gens viennent si vous voulez dans la bibliothèque, les gens nous demandent : "Vous avez des livres en ...?" Vous verrez c'est ce qui nous manque chez nous c'est une signalétique digne de ce nom. On a de la signalisation sur les tablettes, les machins, mais quand vous rentrez comme ça au premier coup d'œil, pff, ... C'est un peu compliqué, je trouve. Et donc l'intérêt et les gens vont souvent, les gens qui vont lire, ils vont aussi prendre des cours de langue, ils vont aussi éventuellement jeter un coup d'œil au reste, donc l'intérêt c'est : ils arrivent, ils ont tout là quoi.

⁶⁰ Isaac Asimov, (1920-1992), écrivain né en Russie naturalisé américain en 1928. Il est surtout connu pour ses romans de science-fiction et ses ouvrages de vulgarisation scientifique.

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

- a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

Oui, alors heu, rotation par exemple heu...

[Par langue ?]

Non, non là ce n'est pas par langue, non c'est livres en langues étrangères tout confondu. Et donc AL secteur adulte, le taux de rotation était de 2,07 ce qui n'est quand même pas mal.

- b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

Alors pour désherber donc ben je fais éditer un catalogue avec les prêts, donc j'ai les prêts sur totaux et puis les prêts sur 3 ans, les 3 dernières années ; ça c'est un critère, ce n'est pas le seul bien sûr, forcément, heureusement d'ailleurs (rires) parce que sinon on enlèverait beaucoup de choses mais c'est un critère, c'est quelque chose déjà qui me sert voilà. Après bon je vais voir avec si par exemple avec les dons et tout ; je vais dire : "Mince, tu as 5 Paul Auster là, bon alors je ne peux pas faire..., je ne peux pas être exhaustive sur Paul Auster par exemple, ben hop je vais en enlever un. Si, si voilà, c'est aussi des critères, c'est des choses comme ça. Et puis voilà évidemment l'état du livre, bon il y avait la méthode loup⁶¹ qu'on était censé appliquer, (rires) bon ben voilà ; il y a des choses comme ça quoi, mais c'est toujours difficile, pour moi c'est une des tâches les plus difficile le désherbage.

[Et quand vous dites catalogue pour les prêts, prêts sur 3 ans pour la totalité du fond en langue étrangère là aussi, pas par langue ?]

Non, si c'est par langue. C'est par langue oui, oui...En fait quand mon collègue me sort le catalogue en fait, j'ai tous les 800, 813, 823...Et donc là, à titre d'exemple, j'ai éliminé je crois que c'était 8 %, là sur cette année j'ai dû éliminer 100..., je l'ai marqué quelque part, ça a été fait. Voilà, j'ai, j'ai pu donner 322 livres quand même. Ah oui mais j'ai énormément de livres et de dons et donc si vous voulez mon idée c'est voilà, vous avez - si vous passez en bas, de toute façon à 4h je suis au public, vous pourrez venir avec moi - et vous verrez que quand le lecteur est là bon je veux dire il a vite fait le tour, donc ce qu'il a besoin c'est d'un renouvellement. Donc j'ai de la chance d'avoir énormément de dons, si vous venez là dans le bureau là, il y en a partout (rires). Plus tous ceux que je vire parce qu'il y en a que je ne garde pas.

- c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

Oui je pourrai, ben oui il y a des... si je regarde...je n'ai pas fait le palmarès des romans qui sortent le plus. Mais c'est vrai que tout ce qui est récent sort beaucoup, tout ce qui est récent et dont on parle ans la presse ; c'est la raison pour laquelle j'ai donné une orientation à ce fond en fait. Et en fait heu, je m'aperçois que, en fait, face... - et c'est pareil c'est pareil pour les romans en langue française - il y a une telle production éditoriale que les gens sont complètement perdus et en fait ils vont écouter et suivre. Donc on va avoir parlé d'un auteur, je sais pas à France Inter pour celui qui écoute France Inter, n'importe quoi, paf, cet espèce de réflexe comme ça. Et je le conçois bien et je le comprends, et nous aussi, on est aussi sensible à ce genre d'éléments et...Pas seulement, avec ma collègue pour les romans on se dit : "Bon, il faut qu'on soit assez

⁶¹ IOUPI pour : Incorrect, Ordinaire, Usé, Périmé, Inadéquat. Méthode de désherbage mise au point par la Bibliothèque Publique d'Information, l'une des premières bibliothèques à mettre en place une charte consacrée au désherbage, en raison de l'absence de magasins. In : Leroy, Pascal, « Désherber », *BBF*, 2006, n° 4, p. 100-101, [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 13 juillet 2011.

vigilantes parce que ce n'est pas..." [Mais la presse française ne parle pas énormément, par exemple, des romans italiens] Non, pas dans la langue, mais ils vont parler de certains auteurs. Par exemple on peut faire un focus,... par exemple les auteurs américains par exemple. Bon après, je sais pas moi, après quand je vais voir, je ne sais pas, que ben, tiens, Jim Harrison⁶² vient de sortir un bouquin, bon allez hop il vient de paraître, je vais le prendre parce que je sais qu'on a beaucoup de lecteurs qui le lisent, ou Banks⁶³ voilà des choses comme ça après il y a des choses comme ça qui sont un peu des pratiques heu... qui ne sont pas... Mais pas seulement, hein puisque. Et puis je suis obligée, je veille à une espèce de pluralité. C'est-à-dire que j'essaie de mettre des choses qui sont un peu plus difficiles, par exemple je vais aussi mettre du DeLillo⁶⁴ par exemple, mais je vais aussi mettre du Sophie Kinsella⁶⁵. Bon, ça vous donne une idée voilà ; on a même des Musso⁶⁶, etc. J'essaie de voilà, puis là y a Joyce Carol Oates⁶⁷ qui sort bien, ben voilà, il y a des choses comme ça... Nicole Kraus.⁶⁸ Voilà, j'essaie de panacher, on va dire. Ce n'est pas facile parce que c'est peu de livres et c'est peu d'argent et voilà (rires). Mais bon, j'essaie.

d. Que pensez-vous de ces outils ? [Vous les trouvez satisfaisants ?]

Non ce n'est pas assez... et puis il faudrait plus de temps pour affiner.

[Ce n'est pas assez fin]

Ouais je pense oui... Ou alors il faudrait avoir beaucoup de temps à consacrer aux stats quoi. Ça prend du temps parce qu'il y a tout le reste quoi, le travail en public, il y a le reste des collections, les animations, ce n'est pas assez enfin, c'est vrai il y a beaucoup de choses, donc c'est vrai que ce n'est pas facile.

- A propos des services proposés en langues étrangères

a. Pouvez-vous les décrire ? [Je pense à télévision, chaînes étrangères, cabines de langues...]

Non, non rien de tout ça. Non ça c'est une réflexion qu'on est en train de mener, donc heu, un grand projet de services, réaménagement, réorganisation et tout ça c'est dedans mais pour l'instant non. Pour l'instant, on a trois postes de consultation Internet au public, ça vous donne une idée et donc voilà alors après les gens...s'ils nous demandent. Moi des fois j'ai des demandes, donc c'est vrai je dis : "Ben, on peut aller voir ?" voilà c'est, c'est Internet, etc. Je vois une fois on m'a fait une demande d'un auteur que je ne connaissais pas, bon bien je suis allée voir et après j'ai été vigilante lors de mes achats je tiens compte aussi de ce genre d'éléments ; il faut quand même que je veille à ce que le public qui vient, continue à venir éventuellement se dise "c'est bien la bibliothèque !" (rires)

⁶² Jim Harrison (1937, ...). Ecrivain américain, dont l'œuvre a fait l'objet de cinq adaptations cinématographiques, notamment *Legends of the fall* (*Légendes d'automne*)

⁶³ Russel Banks. Ecrivain américain (1940, ...) dont les traductions françaises ont toutes été publiées chez Acte Sud. Il est membre de l'Académie Américaine des Arts et Lettres.

⁶⁴ Don DeLillo (1936, ...). Ecrivain américain souvent comparé à Thomas Pynchon appartenant, pour certains, au courant post-moderne

⁶⁵ Sophie Kinsella. Ecrivain à succès britannique (1969,...), connue pour la série *L'accro du shopping*, adapté au cinéma en 2009.

⁶⁶ Guillaume Musso. Ecrivain à succès français (1974, ...). Presque tous ses titres ont fait l'objet ou sont en cours d'adaptations cinématographiques.

⁶⁷ Joyce Carol Oats. Poétesse et romancière américaine (1938, ...), à laquelle le roman sur Marilyn Monroe, *Blonde*, a apporté une reconnaissance internationale. Elle a reçu le National Book Award pour *Them (Eux)* en 1970 et figure sur la short list de l'International IMPAC Dublin Literary Award pour 2011.

⁶⁸ Nicole Kraus. Romancière américaine (1974, ...), elle a été récompensée en France par le Prix du meilleur livre étranger 2006 pour *L'histoire de l'amour* (*The history of love*, 2005)

b. Pourquoi ces choix ?

Question non posée

c. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?

Question non posée

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

Alors à l'Opac, vous avez une possibilité de chercher.

[Alors j'ai vu mais je n'ai pas bien compris...]

Vous avez normalement l'anglais, l'italien, l'espagnol et le français normalement.

[A l'Opac ?]

Oui, vous changez de langue ...

[Je n'ai pas vu du tout, j'ai vu les petits drapeaux tout en bas, anglais-français]

Mais heu là pareil, c'est pftt

[Anglais, Français, Italien ?]

Espagnol, mais ce n'est pas top, hein.

[C'est-à-dire ?]

*Ben là y a eu un travail de refait parce que ça a été repris récemment. C'est en cours de restructuration. Par contre c'est vrai qu'il y a des versions existantes avec des traductions qui sont complètement, heu ...folles. Moi on m'a demandé de relire en italien, pour l'anglais on était plusieurs à relire et moi j'ai dit : "Il vaut mieux" et puis avec ma collègue et moi, j'ai dit : "il vaut mieux s'abstenir que de faire des traductions qui sont, heu, qui sont des traductions littérales". Enfin je veux dire, des gens qui sont payés pour ça, ça fait peur. Ils leur ont redemandé de travailler, ils ont retravaillé, apparemment la deuxième version était un peu meilleure, mais enfin bon je veux dire, c'est.... Moi ce que je dis, c'est, soit on fait des choses correctement, surtout qu'on est quand même ici dans une zone très touristique, qu'on a vraiment un public enfin des Anglais, on a beaucoup d'Américains, on a beaucoup d'Italiens, ça ne fait pas très sérieux pour une bibliothèque **en plus**, enfin à mon sens. Donc là c'est...*

[Quel est votre système de gestion ?]

C'est Absys⁶⁹.

[Et vous n'avez pas de plaquettes multilingues, de choses comme ça ?]

*Non, non, rien... **Nous** sommes là, nous sommes la signalétique parlante (rires).*

b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

Moi, oui, oui bien sûr.

[Comment fait-on ?]

⁶⁹ Absys.net, logiciel de gestion de bibliothèque, édité par Baratz et diffusé par GFI Progiciels.

..... Vous avez essayé et vous n'avez pas trouvé ?

[Ben je n'ai pas trouvé de champ où mettre la langue en fait.]

..... Le support vous avez trouvé en bas ? La langue en bas elle y est ?

[Je n'ai pas trouvé.]

..... Ah, on va regarder, je descends je vais regarder.

[Du coup j'ai essayé dans le sujet.] Non

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

- a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

..... *C'est-à-dire que là moi je dirai qu'on a un public qui croît. Mais je pense que c'est lié à la conjoncture heu, économique et mondiale, enfin on va dire ça comme ça, la conjoncture mondiale qui fait qu'il y a de plus en plus d'étrangers. Heu... le fait qu'on est une ville universitaire, parce qu'il faut savoir qu'à Annecy il y a quand même un site universitaire et donc il y a des étrangers, il y a une école d'ingénieurs, il y a l'IMUS⁷⁰ qui s'appelle plus IMUS qui est un IAE⁷¹ depuis février, il y a l'Institut pour la Promotion des Langues, il y a l'IFAD, etc. Donc y a un gros potentiel déjà. Donc c'est voilà, le public a cru si vous voulez mais,... C'est ce qu'on disait tout à l'heure on ne peut pas le quantifier. Mais, moi je vois et je vois que les prêts aussi ont augmenté. Mais à part ça on n'a pas affiné, c'est ce qu'on disait tout à l'heure, on est loin d'avoir...*

- b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

..... Non

- Pour le personnel

- a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

..... *Alors heu, c'est-à-dire qu'elles ont toujours existé ces collections, ça m'est un peu difficile de vous répondre parce qu'elles ont toujours été là. La seule chose que je dirai, c'est plutôt par rapport au public, comme on a un public étranger qui croît... On a, surtout d'ailleurs là en période estivale, on a des demandes en anglais quoi, les gens s'expriment... C'est l'anglais, c'est la langue de communication et donc voilà. Donc là on cherche les personnes ressources qui peuvent répondre, parce que j'ai des collègues, non pas qu'elles ne pourraient pas répondre, mais c'est : "Oh là là l'anglais, non, je ne*

⁷⁰ IMUS, Institut de Management de l'Université de Savoie, [en ligne : <http://www.imus.univ-savoie.fr/index.php?accueil>, consulté le 14/07/2011)

⁷¹ IAE, Institut d'Administration des Entreprises, réseau d'écoles universitaires de management créée en 1957

comprends rien" alors que ce n'est pas vrai, surtout que c'est basique, je pense c'est plus l'appréhension

- b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?

Je ne comprends pas le sens, hier c'est le catalogage, aujourd'hui c'est les acquisitions ?

[Enfin c'est ce que les bibliothécaires disent ; avant le cœur de leur métier c'était vraiment le catalogage, maintenant ça a évolué, ça s'est déplacé vers les acquisitions. Est-ce que c'est toujours vrai pour les collections en langues étrangères ou est-ce que ça se déplace vers autre chose ?]

...Ah je dirai avec l'introduction des nouvelles technologies, ça a tendance à se déplacer je pense vers autre chose.

[Ce serait quoi, comment vous caractériseriez cette autre chose alors ?]

Oui, c'est une interactivité entre tous les modes de communication quoi qui sont là qui sont à portée de mains. Et on voit avec le public jeune ça enfin je veux dire, heu....Il y a une complémentarité je pense...des outils quoi.

[Et ça c'est toujours orienté vers les acquisitions ou pas ou ça dépasse le cadre strict des acquisitions ?]

Ben, pfff – non ben regardez-moi quand je... pour les acquisitions ça va, puisqu' en fait je ne fais plus des acquisitions, on ne fait plus des acquisitions comme on le faisait ; on le disait tout à l'heure avec l'explosion des sites Internet, pour moi c'est fabuleux. J'ai galéré, il y a quelques années pour faire mes recherches empiriques, je galérai comme pas deux, il fallait des catalogues d'éditeurs, il fallait rechercher les noms de bibliothèques, etc. Et là maintenant c'est super, j'ai plein de sites en ligne, j'ai des sites de librairies, j'ai des bibliothèques de l'autre bout du monde, j'ai des sites de ventes en ligne de livres étrangers, donc ben oui je pense que c'est plus...

- c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones?

Alors ?

[C'est à dire qu'on parlerait quasiment plus des collections qui resteraient toujours évidemment importantes et bien présentes mais le cœur du métier serait plus dans la relation au public ?]

Ben forcément, de toute façon on va vers ça. Et on voit bien que quand on fait un certain nombre d'heures au public, les gens ils sont, ils sont très demandeurs. Il s'était passé à un moment donné, il y avait eu une chute un petit peu au niveau des demandes, les gens étaient très autonomes, très individuels, et là, à nouveau, on a l'impression, ils sont toujours en train de nous solliciter, ils demandent en fait, il y a, peut-être parce que justement ils sont perdus face à tout ce qui existe à la fois en production, heu, je dirai imprimée, mais production aussi, je dirai, de type numérique. Non c'est le relationnel et le métier, je veux dire, évolue par là. On voit bien ce que font les bibliothèques, on essaye, on est en train de calquer le modèle anglo-saxon qui existe depuis un grand temps où on proposait des services, des services qu'on ne proposait pas dans les bibliothèques françaises en tous cas.

[Vous pensez à quoi particulièrement ?]

Ben je ne sais pas, l'accompagnement à la formation, des choses comme ça enfin. Pourquoi pas l'aide, je ne sais pas si je n'ai pas lu qu'il y a une bibliothèque en France qui s'était lancée dans l'aide sociale, l'aide aux formalités administratives ou un truc

comme ça. Voilà des choses, je veux dire, il faut faire attention parce que ça demande aussi certaines compétences mais c'est vrai que ça bouge vers autre chose.

Et là nous par exemple, j'ai des collègues qui font des formations sur le Net, mais ça a un succès, c'est en train de monter comme ça. Donc les gens c'est bien qu'ils sont demandeurs parce que je pense que face à la profusion des informations, heu... C'est comme les romans vous voyez, par exemple, les gens..., vous avez plein de romans, ils ne savent pas chercher, ils vont sur le chariot des retours du jour, quand il est plein, parce que ça leur suffit. Il y a déjà assez... parce que je pense qu'il y a trop...D'ailleurs les gens le verbalisent assez bien en disant : "On est perdu, est ce que vous pouvez nous aider ?". Il y a à nouveau beaucoup de demandes mais aussi parce que, dans la presse, on parle de beaucoup de choses. Il y a énormément de romans, je prends l'exemple des romans. Il y a énormément de choses et les gens, je pense, sont perdus. Ils ont besoin d'être guidés quoi, outre le fait qu'on pourrait aussi se dire qu'ils aiment bien être assistés, mais ça c'est un autre discours (rires). Mais je pense qu'effectivement voilà...Même nous, quand on voit cette production éditoriale, pff, c'est impressionnant quand même, c'est impressionnant.

[Et ça ce n'est pas caractéristique des lecteurs de langues étrangères ?]

Non.

[C'est caractéristique de l'ensemble du public ?]

Oui, mais du coup, forcément, c'est un peu le même comportement.

[Il est 4h05]

On descend.

Les réponses aux questions suivantes, qui ont été posées à la banque de prêt, entre les accueils de lecteurs, n'ont pas été enregistrées. Plus courtes, elles sont le reflet des notes prises sur l'instant.

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

C'est plus un rôle d'ouverture sur le monde, sur l'autre.

- b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

Elle n'est pas identifiée comme un lieu d'apprentissage. Il faudrait une meilleure communication. C'est pour ça qu'on travaille sur la création d'un pôle langues.

- c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ? Comment ?

Oui, ça dépend du niveau de culture. Ça peut l'être plus selon les niveaux, mais pas dans tous les cas. Elle peut être un pôle d'apprentissage en Français Langue Etrangère et le public étudiant est en croissance. Dans les bibliothèques de quartier, il y a des cercles de conversation.

- d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Il n'existe pas de politique d'animations en langues étrangères, la réflexion est en cours.

- e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?

Oui, lointaine.

- f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA⁷² en matière de plurilinguisme ? Si possible, citez les textes de référence.

Non.

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

Plutôt d'accord, mais toutes les langues sont à considérer sur un pied d'égalité.

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez-vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

En matière d'enseignement, oui, mais au quotidien, non. C'est un discours théorique.

⁷² IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

ANNEXE N° 9 / MEDIATHEQUE PAUL ÉLUARD – AUBERVILLIERS

Entretien n° 3

Date de l'entretien : 18 mai 2011

Durée de l'entretien : 2 heures

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
16 009	14 224	307	33
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
12 200,00	7 800,00	250,00	

Au travers de cette médiathèque, la seule du réseau de Plaine Commune à avoir répondu, nous souhaitons pouvoir disposer d'un point de vue sur ce réseau, caractéristique, voire emblématique, d'une réflexion sur les collections en langues étrangères et les publics allophones. En effet, il propose, sur son site portail regroupant les 23 établissements du réseau, une cartographie des collections par langue et une page dédiée aux langues étrangères. Une plaquette bilingue turc-français de 148 pages richement illustrées, première d'une série intitulée "Lire, écouter, voir" a été éditée en 2009.

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

Nous, nous sommes une médiathèque jeunesse. Une médiathèque jeunesse. Donc on accueille heu... un public de jeunes de 0 à 14 ans, en théorie. En théorie parce que heu... cette frontière, enfin cette limite 14 ans, elle est souvent dépassée dans des quartiers comme celui-ci et dans des structures comme celle-ci... où on n'a pas de section adulte attenante à proximité, donc on est tenté de ... prolonger comme ça des ac... des accueils, enfin oui des, des, des inscriptions de jeunes qui le souhaitent et qui n'ont pas forcément envie d'aller tout de suite dans une section adulte. Voilà c'est pour ça que la limite, elle est un petit peu, un petit peu... souple. Et... bon... Il y a ça et puis il y a le fait aussi que heu... nous, notre public on le constate depuis... trois - quatre ans maintenant, moi je dirais... a énormément rajeuni. Bon j'ai l'impression ... alors on se faisait la réflexion il y a, il y a, oui quatre - cinq ans qu'on avait du mal à toucher au-delà... enfin qu'en tout cas au passage, à l'arrivée, à l'arrivée en collège il y avait quand même toute une frange de cette heu... de ce lectorat enfantin qui disparaissait. Et je trouve que cette limite a encore heu... enfin, a encore bougé heu... Moi j'ai l'impression qu'en fin de primaire, les enfants de CM1, de CM2 ne sont plus trop, on ne les voit plus trop chez nous... Nettement moins fréquemment qu'avant. Donc c'est un peu dans ce sens que je dis que le public a rajeuni. C'est vrai alors on est... aussi, ici, sur un territoire

un petit peu particulier certainement. On est sur un quartier assez isolé... du centre-ville. On fait partie de l'agglomération d'Aubervilliers et en même temps on est très isolé, il y a cet, il y a ce canal qui joue un peu le rôle de frontière et qui est beaucoup vécu comme ça, hein, par les habitants en tout cas. Et heu... c'est vrai qu'on est un petit peu en ... un petit peu en vase clos ici. Ça va bouger avec tous ces travaux qui montrent que ça va bouger, qui sont en train de bouger d'ailleurs. Mais il y a un fonctionnement un peu particulier sur ce sur ce quartier où... les enfants heu... se suffisent entre guillemets de ce qui est proposé sur le quartier, ils n'ont pas tellement, la curiosité, je n'en sais rien, mais ils n'ont pas une pratique comme ça de, de,...ils n'ont pas forcément l'habitude d'aller voir ailleurs, hormis pour des choses très précises qui peuvent être des courses pour la maison, comme ça ils sont chargés de faire les commissions, d'aller heu... voilà, faire le stock. Mais pour leurs pratiques culturelles en tout cas s'ils ne sont pas accompagnés, bon ben ils se contentent de ce qu'il y a sur place. Beaucoup d'enfants en tout cas c'est comme ça...

[Et pour les collections en langues étrangère que vous proposez, vous avez un ... c'est le même public ou c'est un public particulier ?]

*Alors nous c'est vrai qu'on... ce fonds... d'ailleurs qui est à proximité là on a un rayonnage qui est là, on l'a commencé mais on l'a, j'allais dire, on l'a pratiquement toujours eu enfin heu... C'est vrai que cette médiathèque ... elle est, elle est relativement récente, elle a ouvert, bon elle a ouvert en 88, un petit peu plus loin, voilà, dans des tout petits locaux puis on a bougé et on s'est installé ici en 95 et ce fonds et ce fonds de... livres en langues étrangères existait et a toujours existé, on avait toujours heu... dans l'idée de d'avoir comme ça une proposition pour ces enfants heu... d'origine...non, enfin dont les parents venaient d'ailleurs et même si eux n'avaient pas la pratique de leur langue maternelle ou paternelle, on trouvait que c'était bien qu'il y ait une reconnaissance de ces racines-là. Et ça se confirmait beaucoup quand on les... voyait venir comme ça heu... en groupe, en classe, quand on faisait la présentation, la visite de la médiathèque, en s'arrêtant vraiment sur chaque type de documents et notamment sur les livres en langues étrangères et là on leur montrait ce qu'il y avait. Et ça continue d'ailleurs, il y a, c'est toujours, on **sente** qu'il y a... le plaisir d'être comme ça heu... d'avoir une petite place un peu particulière dans la médiathèque... à travers ces livres-là. Même si finalement ... la langue ils la, ils la... ils la parlent plus ou moins, ils la lisent peut être encore moins mais bon, voilà. C'est un peu... un petit quelque chose qui leur appartient, qui appartient à leurs parents, qui leur appartient à eux aussi. Je pense qu'il y a, il y a, qu'ils sont contents d'avoir ... ce fonds-là. Après dans les... emprunts, c'est vrai que heu... ce n'est pas heu... on n'a pas des emprunts massifs, ça il faut bien reconnaître que ce n'est pas non plus un fonds qui sort beaucoup, beaucoup. Mais bon... il y a le plaisir, on sent que c'est de l'ordre du plaisir, de voir qu'il y a quelque chose qui parle de leur pays... Comme ils aiment aussi, ça c'est autre chose, mais ils aiment aussi trouver des livres de géographie, où ils repèrent comme ça des images de leur pays, là c'est sur la langue et ils ont une certaine fierté à montrer aux petits copains, aux petites copines que ça, c'est... que ça leur appartient un peu quoi, rien qu'à eux.*

[D'accord, et ces enfants-là sont allophones ? Non, vous venez de dire qu'ils ne parlaient pas finalement la langue...]

Ben c'est assez variable, c'est assez variable. Il y a des enfants heu... qui parlent la langue, si, qui la parlent, parce qu'à la maison, voilà on a des... justement on en parlait, notamment à midi, là de... on a notamment des familles kabyles dont les parents ne parlent que le kabyle, très, très mal le français, donc finalement la langue parlée à la maison c'est le kabyle. Voilà, donc c'est... et donc les enfants ben sont... sont bilingues avec, ben, des difficultés dans la langue française quand même oui... pour ceux à qui on

*pense là mais... Oui, on a des enfants qui jonglent avec les deux langues, hein, oui, oui ... à l'oral en tout cas. Après à l'écrit, ils ne lisent pas forcément, non ils ne lisent pas forcément le... Mais alors on a des, on a des ... des parents, quelques parents, ce n'est pas... on n'a pas une masse de parents non plus qui fréquente l'établissement, c'est vrai qu'on est dans un quartier ... où le, la fréquentation est en majorité enfantine heu... les enfants viennent s'inscrire quasiment tout seuls, c'est, c'est, ça montre qu'il y a un fonctionnement un peu de village, de village africain pour beaucoup où, où heu... voilà, on confie heu... aux plus grands la responsabilité des plus petits et les plus grands des fois, ils ne sont pas tellement grands, ils ont cinq - six ans, sept ans quoi... Mais ils deviennent grands très tôt pour peu qu'il y ait un petit qui suive. Donc ce petit il suit dans un premier temps, il suit l'aîné et puis, et puis très vite il peut venir tout seul... voilà donc heu... On a nous, c'est vrai, un fonctionnement, c'est pour ça que j'insiste parce que c'est ... je pense que ce n'est ... pas forcément... même, même avec d'autres heu... enfin même sur Aubervilliers, d'autres quartiers d'Aubervilliers, c'est... je pense qu'il y a un fonctionnement un peu particulier et une adaptation qu'on a dû, enfin à laquelle on a beaucoup réfléchi et travaillé, hein, il s'agit pas non plus de, de, de, d'ouvrir grand les portes et se dire : "Allez, ces pauvres petits, on les accueille. "Mais... bon, il y a une réalité qui fait que ces enfants sont effectivement beaucoup dehors après heu... Il y a aussi un souhait de notre part de ne pas non plus passer à côté de notre mission... et de renvoyer le plus possible, enfin dès qu'on peut, aux parents... Donc avec une inscription... voilà, à laquelle on convie quand même les parents... On n'y arrive pas toujours mais heu... voilà on essaye en tout cas d'avoir des coordonnées de parents. Ça c'est heu... obligatoire... vers lesquels on renvoie quand même en cas de difficulté ici heu... ou d'attente trop longue du petit qui, voilà, n'en peut plus, qui a envie de sortir, mais on veut s'assurer quand même que le parent sait, puis autorise sa sortie... Donc on a, on a comme ça une heu... soit une connaissance ben concrète du parent, soit un peu heu... un peu à distance et, et... Mais on se rend compte que les parents l'air de rien, ben repèrent ce lieu. C'est vrai que c'est un lieu assez vitré, donc on peut regarder quand on passe... Ils ne sont pas très loin, c'est vrai que le territoire, enfin le quartier est assez condensé en fait. Donc heu... ils connaissent et... heu... même s'ils ne fréquentent pas, enfin on s'est rendu compte nous, sur des opérations très, très concrètes d'atelier comme ça qu'on a mené avec des enfants où on voulait vraiment là avoir une inscription ferme et puis... une discussion avec les parents, enfin, qu'ils s'engagent vraiment et qu'ils connaissent bien le projet. Donc on les fait venir ... on a découvert certains parents mais qui de leur côté nous disaient : "Oui, oui, oui, non mais on, oui, oui, on sait, on connaît et puis on est très content"... Enfin voilà. Donc heu... on a comme ça du coup des confirmations de, de... heu... on **sens** que les familles **savent** finalement ce qui se passe ici, ce que, ce que ... ce qui est à peu près proposé, ce que l'enfant y trouve et... voilà. Il y a une espèce de confiance par rapport à l'activité, aux propositions et puis voilà... et qui est possible je pense.*

- b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

Alors heu... On a travaillé ben avec la production et puis en essayant ... en repérage je pense que c'était ce que je vous avais donné de toutes les façons. Heu... Ben on a essayé d'avoir les langues justement... parlées par les enfants, c'est vrai qu'on a essayé de trouver des livres en... en langues africaines par exemple. Alors c'est vrai que ce n'est pas toujours facile d'avoir des choses qui, qui soient parlantes aux enfants, qu'on puisse, sur lesquelles nous on puisse intervenir, et puis il y a des fois où on intervient même pas du tout il n'y a pas, il n'y a pas de possibilité hein.

[Mais pour revenir à la, au volume et à la diversité des langues parlées ou des communautés représentées par ces langues, comment avez-vous pratiqué ?]

Ben c'est là... Là c'est vrai qu'on se fit beaucoup à l'édition, aux propositions et c'est vrai qu'on trouve plus facilement dans les langues telles que l'anglais, l'allemand, l'espagnol, l'italien. C'est vrai que toutes ces langues-là sont très, très bien représentées. Après, les autres langues il faut fouiller, il faut regarder, il faut se faire aider. Et puis les fois c'est... bon on est moyennement convaincu par l'esthétique mais en même temps on sait que c'est voilà, c'est heu... c'est... Il ne faut pas non plus chercher à, à gagner sur tous les terrains quoi, si on veut en langue, si on veut une...

[Mais par exemple vous aviez parlé de langues africaines, comment avez-vous fait pour déterminer quelles langues africaines étaient...]

Ah quelles langues ?! Ça, c'est en discutant avec les enfants, on leur demande la, la langue qu'ils parlent avec leurs parents, la langue, voilà, parlée à la maison et... Oui, oui donc on savait Bambara, Soninké. Donc on a cherché, c'est vrai qu'à l'Harmattan bon ben il y avait, il y avait des... des petits ouvrages.

[Heu... Vous citez heu... russe, chinois, japonais, vietnamien]

Oui.

[Romani]

Oui.

[Donc vous avez une population qui parle ces langues là ?]

Oui, oui, oui, oui, on a eu heu... On a eu des demandes comme ça très ponctuelles, c'est vrai. Bon, on s'est dit : "Ben on a regardé un peu notre fonds, oui, oui, c'est vrai on n'a pas." On a par moment comme ça des, des familles heu... sur un temps donné c'est vrai que ce n'est pas forcément des fréquentations très régulières mais on se dit : "Ben là y a une demande, oui on n'a pas mais ça serait quand même intéressant d'aller chercher dans ce sens-là." Bon, et puis heu... bon ben c'est vrai qu'il y avait une famille qui m'avait demandé... C'était un papa russe qui était venu avec son petit garçon qui fréquentait l'école maternelle. Et puis bon ben on a cherché, on a trouvé, je crois quelques... je ne sais plus. Je ne sais plus ce qu'on a finalement, en russe on en a deux, on en avait racheté quatre c'est ça. Puis il se trouve que ce papa, ben il n'est pas trop revenu. Bon voilà c'est... Tant pis on a le fonds et puis, et puis, et puis ça peut servir.

[Vous n'avez jamais engagé d'enquête spécifique pour connaître exactement la...]

Non, non c'est plus là, c'est plus là de l'appréciation, on va dire, sur le terrain et sur le, oui, dans les discussions qu'on a et les questionnements du public, en fait. Et puis comme on travaille, on travaille beaucoup avec l'école maternelle donc qui est heu... à quelques mètres d'ici. C'est vrai qu'on y va avec nos sacs de livres, on va raconter des histoires. Donc, dans ce contexte là on perçoit bien aussi les... quand on arrive en petite section il y a, il y a beaucoup d'enfants dans ces classes-là qui ne parlent pas du tout la langue heu... qui n'ont pas la maîtrise de la langue. Donc heu... ça, ça donne vraiment une idée aussi de ce qui, ce qui enfin les langues parlées à la maison... Puis il y a des enfants qui ne vont pas du tout chercher d'ailleurs aussi y a des enfants friands de, voilà, de retrouver un peu leurs racines et puis des enfants... que ça n'effleure pas hein. Il y a, il y a tous les cas de figure on va dire. Mais n'empêche on trouvait que c'était intéressant d'avoir une proposition variée et enfin que tout monde puisse être comme ça...de...

[Et dans ce cadre-là vous avez fonctionné avec les autres bibliothèques de votre réseau ou... ?]

Alors il y a eu oui

[Parce qu'il y a eu une grosse réflexion sur ce sujet.]

Oui voilà oui il y a eu une grosse réflexion. Oui heu... le, au démarrage, voilà là le montage, on va dire, du fonds, le démarrage de ce fonds-là, il s'est fait de façon autonome. Voilà sur le... avec les enfants, notre réflexion à nous par rapport aux enfants qu'on côtoyaient et puis c'est vrai que sur Plaine Commune heu... il y a eu un gros travail au niveau... sur le territoire heu... sur les fonds en langues étrangères avec justement une étude heu... assez poussée sur les populations heu... de telle ou telle ville et il y a eu comme ça... une répartition, on va dire, des langues à travailler plus spécifiquement en fonction des populations plus représentées sur telle ou telle ville. Donc par exemple à la Courneuve il y a une population qui parle tamoul heu... donc il y a fonds très... ça, d'ailleurs, c'est un fonds qui préexistait au... à la, au transfert de, du, du serv..., du réseau lecteur, enfin au transfert de la lecture publique à Plaine Commune hein. Ça existait déjà et il a été étoffé voilà et puis bien... bien, bien circonscrit on va dire. Et ce qui permet aussi heu... de pas non plus, peut-être, heu... multiplier, hein et puis, et puis peut-être de, de puiser sur ces fonds qui ne sont pas non plus extensibles. On sait que la Courneuve a un fonds suffisamment dense, copieux et riche, on peut y envoyer les publics qui seraient demandeurs d'ouvrages, voilà.

[Et cette étude vous en avez eu connaissance ?]

Oui, oui.

[Vous avez fait partie de l'étude ?]

Oui, oui heu... ben on a été associé, on a été associé oui, oui à cette réflexion-là. Après de façon plus ou moins plus ou moins poussée, c'est vrai que c'est, ce n'est pas... Le démarrage de ce grand réseau a, comme ça, débouché sur beaucoup de groupes de travail vers lesquels on s'est inscrite alors on n'a pas pu heu...

[Ca date de quand le basculement ?]

Heu... on a été transféré en 2005.

[Et vous savez s'il est possible que je me procure cette étude ?]

Ah bah oui, oui, oui, moi je pense que vous pourriez heu... vous pourriez contacter Lucie Daudin, qui est, Lucie Daudin c'est D-a-u-d-i-n

[D-a-u-d-in]

Voilà, oui, oui, tout à fait.

[Elle est située où ?]

Elle est donc, elle est heu... je dois... J'ai ses coordonnées précises... Donc c'est l'adjointe de notre heu... directrice, de Mme Deschamps heu... Alors elle est 21, 21, avenue Jules Rimé, voilà l'adresse. Le siège de Plaine commune est là, en fait. Il faut spécifier service lecture publique. La Plaine. Et puis son téléphone je vais le trouver

[C'est celui-ci ?]

Non ce n'est pas celui-là heu... c'est l'accueil mais heu... Je dois l'avoir heu... Voilà médiathèque, c'est là et la direction donc Lucie... Je pense que c'est ça, alors 01 55 93 63 07 Voilà, oui parce que je... elle pourrait... vraiment bien... compléter et... parce qu'elle a, elle a mené tout ce travail-là.

[Et ça a été fait à quelle date ?]

Ça a été fait heu... ça a été fait, moi je ne veux pas dire de bêtises... il y a au moins deux ans, deux ans mais ça s'est poursuivi parce qu'en fait à la suite de ça, il y a un... une répartition des acquisitions, en fait en matière de, de livres en langue de étrangères. C'est-à-dire que les achats qu'on faisait comme ça... séparément, ont été centralisés avec un, un fournisseur repéré aussi qui vient faire des propositions d'achat

[Quel est-il ?]

C'est B. Voilà. Oui, B et heu... B c'est pour la jeunesse ceci dit et... cette année il y a eu un marché pour le... les collègues adultes. C'est C je crois, c'est ça ?

[C'est l'autre repéré.]

Voilà oui, oui. Voilà mais bon avec, maintenant ce qui se passe c'est qu'il y a des consignes, des consignes d'achat heu... pour, pour les différentes médiathèques. C'est-à-dire, on sait que telle médiathèque va se concentrer sur des achats en anglais voilà pour avoir un fonds, ce qui est souhaité c'est qu'il n'y ait pas des fonds comme ça heu... éparpillés... avec peu d'exemplaires finalement et qui ne sont pas suffisamment repérés par le public, qui ne sont pas très, oui, lisibles enfin repérés. Mais plutôt se dire : "Bon tel endroit il y a un fonds heu... il y a un fonds en langue anglaise et un vrai fonds. Voilà et là ça vaut le coup d'y envoyer heu... le public qui souhaiterait travailler, qui a besoin de, de références en anglais notamment. Voilà. Ça c'est pour les médiathèques adultes. En jeunesse on est resté sur une diversité en fait. C'est vrai que c'est difficile, parce que la démarche des enfants n'est pas la même non plus. On est plus dans cette heu... le plaisir d'être connu, ce n'est pas, on ne vient pas travailler la langue c'est plutôt heu... se retrouver un peu retrouver de ses racines. C'est plus ça qu'on a repéré, nous toutes, enfin en section jeunesse ... donc heu... Voilà, rester sur une diversité en accentuant sur heu... ben des langues parlées par les enfants qui fréquentent la médiathèque en question.

- c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

Question non posée

- d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

Question non posée

- e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

Alors heu... ben on essaye mais heu... on essaye... le plus possible après heu... on a heu... je pense que non on a toujours des manques hein... On a toujours des manques et puis on a des arrivées aussi... 'est vrai qu'il y a des populations qui arrivent en cours de route et du coup bon on se dit : "Tiens ben là sur ce secteur là on a rien." Alors ce qui est intéressant c'est que maintenant on est sur ce réseau et qu'on a la facilité de se faire prêter les exemplaires acheminés. On a un système de navette qui permet de, de faire circuler les fonds et ça, c'est... ça facilite énormément ces, ces demandes qui peuvent être ponctuelles, ne pas forcément durer qui ne nécessitent peut être pas, du coup, des achats heu... Voilà parce que c'est vrai que les livres en langues étrangères on se rend compte que c'est quand même des budgets, enfin ils sont assez coûteux à l'achat et... bon on a quand même envie qu'ils, qu'ils touchent leur public. Donc certaines fois on mise comme ça sur une langue à un moment donné et puis on se rend compte ben voilà. Nous on a, par exemple, on a heu... en ce moment une communauté, une communauté roumaine heu... Mais on sait, bon ils vont s'en aller bientôt voilà. Mais heu... Donc dans des, sur des choses comme ça, sur des événements, sur des, sur des... Il n'y a peut-être pas lieu d'investir trop vite tout de suite. On peut être complémentaire entre médiathèques et puis se servir des fonds des uns qui sont à disposition en tout cas.

- f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

Oui, oui, heu... Il y a eu..., il y a eu... si, un questionnaire heu... plus large qui portait justement sur, voilà, sur les propositions qu'on pouvait faire nous, mais alors de façon plus large, hein, qui n'était pas uniquement en matière de heu... de littérature étrangère c'était dans, dans un, voilà, plus largement dans les propositions qu'on pourrait faire au public. On a à un moment donné, oui, cherché à savoir, à connaître les attentes si nos propositions collaient ou heu... ne correspondaient pas et en quoi elles ne correspondaient pas... Et c'est, c'est ce qui a... montré, je pense, mais là aussi de façon plus large... que heu... on avait certainement... des demandes qui, enfin des propositions je veux dire, en matière de livres, qui étaient peut-être trop élitistes aussi, voilà. C'est ce qui nous a amené aussi à retravailler aussi nos acquisitions et à les réorienter vers des choses beaucoup plus grand public... Ça c'était un des constats assez rapide.

[Cette étude est récente?]

C'est heu... ben on a eu en fait heu... on a eu une formation. Tout le personnel a eu une formation avec heu... une personne, Nicole Giraud, voilà, qui a beaucoup travaillé, enfin qui a fait énormément de formations, qui est bibliothécaire de formation, et qui a circulé en France et à l'étranger qui a... beaucoup étudié en fait ce, ce, ben le public de médiathèques... et ... Donc elle a été sollicitée par notre direction pour heu... faire un peu un retour de toutes ces... de toutes ses remarques, tout ce qu'elle avait pu pointer à droite et gauche et puis, et puis nous amener, nous, à nous repositionner voilà donc heu... Le personnel complet a fait des, des, des...

[Intervention extérieure]

Et... oui je ne sais plus que je disais.

[Vous parliez de cette formation que vous aviez suivie]

Oui, oui.

[Et qui a débouché sur un repositionnement].

Oui, oui, un repositionnement alors heu... dans différentes directions mais notamment en matière d'acquisitions et ben pour ce public heu... très spécifique, enfin de, de, de ce territoire de Seine-Saint-Denis auquel on s'adresse et qu'on accueille et... avec justement... une prise de conscience que finalement nos fonds n'étaient pas toujours adaptés... Donc on a, ça a démarré, en fait, c'est vrai que le gros travail, là, de réseau a démarré par cette, cette formation-là. On s'est appuyé là-dessus. C'est très intéressant c'est vrai, ça a permis de remettre un peu ben, oui, les choses à plat et puis de le faire heu... sur ce, sur cette dimension de réseau. Je crois que c'est une dimension plus facile aussi ça pointe moins l'individu, enfin le bibliothécaire tout seul comme ça qui peut se dire : "Oh, là, là j'ai complètement raté le coche." Mais non on est, voilà tous ensemble à se poser la question, on a monté nos fonds. C'est vrai qu'il y a une fréquentation bon qui est peut-être pas au maximum de ce qu'elle pourrait être, pourquoi, comment est-ce qu'on peut y remédier, voilà donc c'est... Oui ça a été... moi je pense que ça a été un temps très, très utile, intéressant.

g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Question non posée

h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

Hum... différent heu... je pense qu'il se sent à ce moment-là une richesse, quelque chose heu... Oui, nous on le voit c'est vrai quand on... quand on présente ce fonds heu... dans nos accueils de classes, c'est vrai qu'on voit des petites frimousses comme ça, et des

yeux qui s'ouvrent et il y a, ils se sentent valorisés. C'est un moment où l'enfant, voilà, qui, qui, qui a une pratique d'une langue autre, tout d'un coup ça devient une richesse. Voilà. Et c'est vrai que c'est... je pense que c'est dans ce sens-là que c'est important, c'est... Certaines fois ils n'osent même pas trop en parler heu... Ben cette petite fille qu'on a vu tout à l'heure ben, voilà, est d'origine kabyle, pendant longtemps elle ne voulait pas nous dire, bien qu'elle n'avait pas la maîtrise de la langue, surtout pas, elle ne disait pas comme si c'était presque une tare. C'était voilà, montrer qu'on a, kabyle il n'y en a pas beaucoup, on a, cherché, je crois qu'on doit en avoir deux mais... bon ben tout d'un coup, c'est dans un livre donc ça prend de la valeur, de l'importance et on peut le dire. Et c'est quelque chose de cet ordre-là pour eux, c'est...

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

- a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

Moi je pense, enfin on est... dans ce heu... Pour le public qu'on côtoie nous c'est, enfin ce sont des enfants tellement jeunes heu... qui ne sont... pas forcément... comment dire que ça... Enfin il y a différentes choses. C'est vrai qu'il y a des... les langues par exemple comme la langue, bon, l'anglais, l'espagnol, l'allemand, c'est effectivement des langues qu'on étudie et l'attente n'est pas la même, pas du tout la même je trouve. Là c'est vrai qu'ils ont un plaisir à retrouver, ben ce qu'ils ont appris, ces langues-là elles se...enfin l'anglais, l'allemand, elles s'étudient, c'est la langue qui s'étudie même en primaire. Donc ils sont assez contents de retrouver ben ce qu'ils ont pu entendre heu... en classe. Alors que ces enfants, les enfants d'origine africaine, d'origine arabe, ce n'est pas pareil, c'est un patrimoine, c'est... des racines, c'est de l'ordre oui... des racines qu'on... voilà, tout d'un coup... émergent et dont on peut en parler c'est... A mon avis, c'est des choses différentes, oui...

- d. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

Non, j'ai l'impression qu'on est, enfin on est plus dans... On est presque dans l'intuitif dans ces acquisitions là et on est...enfin l'intuitif... enfin on est beaucoup dans l'intuitif même si, si heu... oui on... je pense qu'on fait avec, avec, avec, avec les demandes comme ça qui se manifestent devant nos yeux... qui sont... C'est vraiment le terrain, le terrain qui fait que voilà c'est... On n'acquiert pas pour avoir forcément, pour remplir nos étagères et montrer qu'il y a une diversité, c'est plutôt essayer de contenter un public. Donc ce public, ben on l'a côtoyé en amont, on a essayé de comprendre un petit peu qui il était... de voir ses attentes et c'est plus dans ce sens-là. Voilà. Oui je pense qu'on est vraiment un équipement de quartier avec l'envie que ce fonds vive hein et heu... C'est d'ailleurs pour ça que, cette année, heu... on a mis un petit peu entre parenthèses les acquisitions heu... de ce fonds là parce que... on avait l'impression, dans les propositions qui étaient faites, heu... Enfin l'année dernière moi j'avais fait mes acquisitions comme je les faisais chaque année... auprès de B et justement je trouvais que bon tous, on couvrait très bien tout ce qui était langue anglaise, allemande, enfin tout ce qui était les langues étudiées à l'école et par contre heu... ce qui était de l'ordre des attentes un peu autres, il y avait nettement moins de propositions, là-dessus. J'avais un peu de frustration, je me disais : "Bon je vais pas racheter des livres en anglais parce qu'on en a quand même beaucoup, en allemand, et c'est pas ça le gros

de la demande," du tout du tout non. C'est justement ces langues qui ne sont pas étudiées... Il le reconnaît lui-même d'ailleurs, le représentant de B. Il essaye chaque fois d'étoffer, et d'ailleurs Lucie Daudin, qui est heu... notre... qui représente le réseau auprès de B, essaye de lui faire un peu élargir ses propositions, donc il travaille dans ce sens-là mais...

e. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

(rires) Alors... qu'est-ce qu'un immigré pour moi ?... C'est... oui, une question pas forcément facile mais finalement heu... C'est souvent, enfin nous, j'ai envie de me positionner... toujours dans cette section jeunesse, avec le regard que j'ai sur ces enfants. Et ben je trouve qu'ils ont beaucoup à se battre ces enfants avec heu... C'est vrai que c'est, c'est vrai que c'est, c'est, heu... On aimerait que cette langue soit, que cette langue supplémentaire soit une richesse en même temps ils ont beaucoup à... ils ont beaucoup, beaucoup à se bagarrer heu... et à... et à travailler pour qu'elle... pour que ce soit vraiment un plus, quoi. Nous on les voit beaucoup... enfin on les voit pas mal peiner, oui dans leurs acquisitions parce que justement heu... cette langue, elle n'est peut-être pas autant valorisée, elle n'est peut-être pas autant heu... reconnue. Et puis, et puis, peut être aussi, heu... C'est vrai que c'est, enfin... Il n'y a pas beaucoup d'aide non plus du côté de, on va dire, de la famille pour ces enfants-là. On a des enfants qui cheminent beaucoup tous seuls avec leurs apprentissages... Et souvent, ils sont, ils ont... ils ont une espèce de, de, de phase comme ça où ils flottent là comme ça entre les deux avec heu... un positionnement qui est, qui n'est pas évident, parce que leur famille heu... a du mal avec ce quotidien et... Ils sont... ils ont beaucoup la tête beaucoup là-bas dans leur pays, ils sont dans ce quotidien ici heu... quotidien pas facile heu... et famille nombreuse, peu de moyens, voilà et... Et du coup je pense qu'ils... ils n'en font pas forcément d'emblée une richesse, quoi, de cette langue... Et nous on le, oui on le voit parce qu'ils... ils masquent un peu ça par d'autres choses, enfin ils se, ils se... Et quand on essaye ben de le présenter un peu autrement heu... leur dire : "Tiens, tu ne pourrais pas me dire toi, peut être que tu connais ?" Alors là tout d'un coup heu... ils sentent que, oui, ils sont peut-être un peu attendus, ils ont quelque chose à apporter eux heu... que nous adultes on n'a pas. Enfin, ils ont peut-être un petit rôle à jouer sur l'initiation possible, quelque chose comme ça de valorisant et de... Mais bon il faut..., je trouve qu'il faut, il faut vraiment sentir ça et les, les, les... et les mettre sur cette voie-là d'eux-mêmes, je veux dire que c'est pas du tout spontané chez eux, c'est pas : "Ben oui j'ai, j'ai... je parle telle langue, je parle français et puis telle autre langue." Ca ils ne le disent pas d'emblée forcément hein c'est... C'est, c'est des choses un peu compliquées, un peu difficiles... D'autant oui que je pense ... sur ce quartier qui va bouger là, on est sur un, un... un secteur, donc je vous disais, très africain, maghrébin, avec un niveau de vie quand même heu... qui est, qui est, qui est bas, enfin très bas pour certains, ...des ressources très... faibles on va dire. Et je pense qu'il y a une espèce d'amalgame, en fait, dans la tête de ses enfants, c'est : "On est tous là, on est heu... "Donc ils se, ils se... je ne suis pas sûre qu'ils vivent leur, leur situation comme heu... quelque chose de valorisant, quoi. On est d'ailleurs et finalement c'est, c'est... ce n'est pas si évident, quoi, d'être d'ailleurs, c'est..., c'est... Alors bon je pense que les choses vont peut-être bouger ça... Le quartier va se, se mixer mais encore faut-il qu'on leur laisse à eux leur place, leur place. On a une école qui va voir le jour, qui va ouvrir là... très prochainement heu... une école intercommunale, donc qui va mixer en peu ce public d'Aubervilliers et puis de la Plaine donc... donc bon j'espère qu'il... que ça va, que ça va... enrichir un peu et puis, oui, faire émerger d'autres choses aussi. Parce il y a une espèce, depuis quelque temps, un espèce de repli sur ce quartier où les familles... Il y a beaucoup de familles qui sont parties et on se retrouve avec des populations un petit peu... qui ont un peu tous le même problème quoi.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

- Les acquisitions

a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

Oui, oui, oui, là c'est vrai que c'est un des..., c'est un des axes forts de ce, de ce transfert. C'est de... d'arriver à travailler plus précisément, plus finement sur nos acquisitions oui, oui, oui. Ben l'idée c'est déjà... Je pense que le point de départ, c'est déjà de, de... de servir au mieux ce public, donc après d'avoir des..., du coup d'avoir des, des acquisitions certainement plus... Ce qui était un, ce qui était, on était dans des choses un peu instinctives comme ça, enfin instinctives j'exagère, ce n'est pas que de l'instinctif heu... on avait une connaissance de notre public, qu'on a. Enfin on a une connaissance notre public et les acquisitions se faisaient comme ça un peu au jugé, au senti, sans que les choses ne soit vraiment très formalisées, posées heu... voilà. On savait qu'il y avait besoin de telle ou telle chose mais ce n'était pas calibré ou voilà. Maintenant heu... on nous demande d'être beaucoup plus heu... de chiffrer les choses, heu...de, de prévoir heu... nos acquisitions dans tel ou tel domaine, voilà. Donc ça demande une réflexion, oui, nettement plus poussée, une réflexion plus scientifique aussi. Mais ce qui est très intéressant hein, c'est heu... Parce que du coup on peut en tirer des conclusions une fois qu'on a travaillé comme ça sur une année : Voilà ben, j'ai mis tel montant sur telle chose, est-ce qu'au final c'était justifié ?, Comment je réadapte les choses ?, Est-ce que je poursuis de la même façon ou est-ce que, finalement, ben ça ne correspond encore pas tout à fait aux attentes de mon public, alors bon peut-être qu'il faut que je reverse sur tel autre domaine, voilà une bascule à faire. Donc c'est vrai que c'est, c'est... C'est heu... certainement plus, plus... profitable heu... Enfin on en tire des conclusions plus fines, plus durables en tout cas [Vous avez un document vraiment formalisé ?] On a ben on a en tout cas des outils de travail maintenant, des tableaux et heu... Voilà on nous demande de oui, oui, de nous déterminer. Là on travaille justement sur le budget de l'année prochaine et heu... voilà en essayant de, de, de répartir notre, notre budget en fonction des domaines à couvrir.

b. Qui achète ?

Alors heu... nous nous sommes, alors nous nous sommes quatre hein ici. On est quatre, une équipe de quatre. Très concrètement on est deux à acheter avec des participations des deux autres collègues pour les achats qui sont de l'ordre de suggestions, en fait. Mais vraiment on est deux à finaliser les acquisitions voilà. Avec le... donc des répartitions de domaines. Ma collègue travaille... les DVD, les mangas, enfin les bandes dessinées-manga, les romans et les contes... Et moi je m'occupe donc de la partie documentaire, les albums... heu... qu'est-ce que j'oublie... et puis le fonds, le fonds adulte et puis les langues étrangères voilà. [Musique non ?] Oui voilà la musique oui, oui, si, si je l'intègre à la... oui.

c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ?
Quel(s) types de contenus ?

On a, donc on a des livres et heu... des livres-CD, des DVD... heu... et puis et puis voilà [Et des CD ?] Des cd oui, oui je dis les livres-CD, CD oui, oui.

[Et en termes de contenu, et notamment pour ce qui concerne les livres en langues étrangères ?]

Oui ?

[Vous n'achetez que de la fiction ou fiction et documentaires ?]

Alors heu... ben on est quand même assez porté sur la fiction c'est vrai heu... Les documentaires... Ce qu'il y a, c'est qu'on n'est pas toujours heu... on n'a pas forcément toujours la maîtrise du contenu. Ça c'est un peu un souci heu... même si bon heu... Maintenant B travaille beaucoup le contenu et propose des fiches comme ça, descriptives. Mais je me souviens qu'au tout début heu... on avait fait comme ça des achats nous directement toutes seules, enfin en librairie et... sur des... dans des librairies où, oui, on n'a pas toujours eu de..., voilà le conseil attendu... voilà sur le contenu. Et on a eu, après-coup des petites surprises, sur des sur des livres hein très orientés, voilà, qui n'étaient pas forcément à mettre entre les mains de tout le monde, donc heu... ne maîtrisant pas la langue on a fait un peu confiance à notre intuition et puis en fait ce n'était pas, voilà... Mais c'est vrai que maintenant ça, ça se heu... je pense que c'est des choses qu'on évite maintenant mais... Justement, passant par ce fournisseur qui est repéré, choisi, lui travaillant en amont les contenus, c'est... ça permet d'éviter ce genre de difficultés.

d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

C'est vrai qu'en le disant, je dis oui comme ça heu... Ben dans ce qu'on voyait, c'est vrai qu'on était, je pense qu'on a été souvent plus attaché à l'illustration heu... Parce que même dans la fiction on n'a pas de, de textes longs, on n'a pas énormément de, on a... quelques romans mais très peu finalement, on est resté sur la sur la... sur les albums en fait, des choses illustrées. Ce qu'on a aussi on a des parallèles, mêmes livres proposés dans une langue et on a l'identique en français. Ca ils aiment plutôt bien d'ailleurs, avoir l'équivalent et faire la comparaison.

[Vous travaillez là-dessus ?]

On ne travaille... non pas vraiment. Pour être honnête non, non, non. Mais c'est vrai que quand ça arrive, comme ça, quand il y a une découverte de ce type-là, c'est vrai que voilà, on s'y arrête plus mais ce n'est pas... Non, le travail sur ce fonds là ce n'est pas vraiment, on est plus heu... on présente le fonds, on... on regarde certaines fois avec eux mais ce n'est pas heu... ce n'est pas, on ne peut pas dire qu'on fasse vraiment d'animation... On a fait, si, une année comme ça, on avait eu un atelier avec un calligraphe et ça avait donné lieu, comme ça, à la sortie de livres heu... On avait, du coup, sorti des ouvrages, regarder avec eux mais... oui.

e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

Hum... hum...

[Vous avez répondu.]

Oui, oui, oui, oui.

[Ce n'est pas systématique.]

Ce n'est pas systématique, ce n'est pas systématique. Oui.

f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?

Et ben de trouver dans... dans des langues heu... très précises comme ça enfin heu... D'autant que maintenant, enfin heu... C'est vrai qu'on a, on a un fournisseur auquel on

doit s'adresser et pour peu qu'il n'ait pas dans son fonds telle ou telle langue, on est un peu...un peu bloqué quoi... Mais bon, je vous disais, enfin les choses évoluent, on a quand même cette latitude de, de, de solliciter d'autres médiathèques et de voir si justement ces demandes-là ne peuvent pas trouver réponse ailleurs. On se fait acheminer les livres, donc y a...

[Et quand par exemple B ne vous, ne peut pas satisfaire une de vos demandes, est-ce que vous avez la possibilité de faire une commande hors marché ?]

Voilà, oui, si, si.

[Ça aussi ça existe.]

Oui, oui, oui, oui, oui. On ne doit plus...Enfin il faut le faire de façon modérée hein. Effectivement si lui ne peut pas répondre... et qu'il y a un besoin vraiment criant et pas de réponse ailleurs, si, s'il y a moyen quand même d'acheter ailleurs.

[Et dans ce cas-là vous avez des librairies heu...]

Sur Paris oui, je pense qu'on est quand même assez bien doté, hein... Bon après, c'est des démarches à faire, c'est voilà à glaner

[Oui des contacts à nouer.]

Oui, oui. Donc je pense que sur la région parisienne on est quand même assez bien pourvu.

g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

Heu... ben alors... il y a le... Il y a le, le, le, comment dirais-je, le portail de B qui est quand même très bien fait je trouve. Oui, oui, oui... et... Et puis bon ben on travaille nous avec nos outils habituels heu... on a Electre, on a Livre Hebdo, heu... on a... la revue de La joie par les livres avec laquelle on travaille beaucoup nous... qui d'ailleurs fait un gros travail sur les sélections de... après bon ben, c'est, c'est la difficulté c'est... : comment se procurer ces ouvrages qui sont critiqués, qui sont repérés heu... que La joie par les livres justement repère. Ça c'est toujours un petit peu la difficulté. C'est vrai que c'est... C'est un peu frustrant d'ailleurs pour nous parce que c'est... ça ouvre un peu des portes mais qu'on ne peut pas forcément... auxquelles on peut pas forcément aller parce que... Enfin ça nécessiterait, oui des fonds plus, plus, plus importants que ceux dont on dispose là actuellement.

[Vous parlez de fonds budgétaires ?]

Oui, oui, oui.

[Vous pensez à d'autres outils ?]

Heu... non, je vous ai dit Electre, Livre Hebdo, La joie par les livres... B, le portail de B... heu... Non, c'est à peu près tout.

h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Oui, heu... Moi je, enfin par rapport au public desservi, en tout cas ici dans cette médiathèque de quartier, moi je pense que c'est... c'est... suffisant pour le moment c'est pour ça que, cette année, on avait mis un petit peu entre parenthèses les acquisitions sauf s'il y avait eu comme ça des propositions ben heu... des choses, des attentes qu'on aurait pu avoir et qui étaient voilà... Mais moi ça me semblait là, ça me semblait, ça me semble suffisant. Oui. Après on verra. C'est vrai qu'il y a le quartier, c'est ce que je vous disais, c'est vrai que le quartier est en pleine évolution. C'est encore des choses à travailler, on va poursuivre et heu... Bon. Ben cette décision de cette année

n'est pas forcément celle que j'aurai l'année prochaine, on verra s'il y a des demandes autres qui se manifestent et s'il faut, justement, pratiquer autrement.

i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

Heu... c'est-à-dire plus ou moins. Pour les langues heu... pour les langues qu'on connaît les unes et les autres... à peu près heu... mais il y a certains...

[Vous connaissez plusieurs langues dans votre dans votre équipe ?]

Oui.

[Vous en maîtrisez plusieurs ?]

Oui, oui, oui, oui, ben les langues étudiées oui. Après on a heu... On a des relais aussi avec d'autres personnes de notre entourage qui peuvent qui peuvent nous aider sur... Ben, déjà pour le catalogage au départ ça avait été ça la difficulté, comment cataloguer ces ouvrages... Il faut trouver il faut trouver des relais.

[Et c'est heu... de votre entourage professionnel ou y compris personnel ?]

Professionnel et personnel aussi oui, oui... Mais B, nous on l'avait, on le côtoyait nous il venait heu... avant le transfert à Plaine commune. On le recevait pour le réseau des médiathèques d'Aubervilliers et déjà c'est vrai que c'est ce qu'on appréciait, il avait cette pratique-là : c'était de présenter les ouvrages. Donc on avait vraiment une idée du contenu, c'était important. Comme ça il prenait la peine vraiment avant... Il connaissait, il connaît bien son fonds.

j. Vous faites-vous aider ?

Question non posée

- A propos du traitement des documents

a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

Alors tout dépend... Alors sur ce, sur le réseau pour peu qu'on soit plusieurs à avoir acquis l'ouvrage... bon, c'est à qui va se précipiter la première pour faire la notice et puis les autres vont la récupérer et y mettre simplement leur exemplaire.

[Oui, c'est de la création du coup.]

C'est de la création oui, c'est de la création oui... oui, oui.

b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

Oui elle est équivalente, oui, oui.

[Vous y faites figurer un résumé ?]

Heu... non, non. Non contrairement à celles d'Électre oui où elles sont heu...

[Électre vous récupère je suppose.]

Oui on récupère, oui, oui.

[Et vous êtes satisfaite de cette notice ?]

Oui, parce que... encore une fois, enfin... pour l'usage qui est fait de ces notices-là, je pense que ça suffit, on est...

- c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

Certaines fois heu... Non ceci dit, parce que c'est vrai que... heu... B travaille aussi la, la transcription et...

[Alors ça, ça sera toutes façons une autre question sur ces documents précis]

D'accord heu... C'est vrai que moi j'aurais répondu par ça mais... (rires), mais non (rires). La difficulté elle se... Voilà elle résidait là-dedans dans la heu... pour peu que le, le titre ne soit pas voilà traduit

[Alors comment vous traitez les documents à caractère non latin ?]

Voilà, et ben justement B répond à ça maintenant très bien (rires) [Par la translittération.] Oui, oui. Oui, oui... Oui, oui et c'est là qu'auparavant on avait besoin de heu... On avait besoin d'aide, on allait chercher ailleurs parce que... Oui un livre en arabe, donc complètement en arabe, quand on n'a pas la traduction on était un petit peu embêté.

[Donc vous n'utilisez pas du tout de caractères autres que les caractères latins dans votre catalogue ?]

Non... A dire vrai, le public heu... ne se sert quasiment pas du fichier hein. D'ailleurs là actuellement on n'a même pas d'ordinateur heu... à disposition du public, on a... Notre installation n'est pas suffisamment... efficace... on a... Ça va, ça va s'arranger en 2012. Mais disons qu'on a une connexion qui est très, très lente et du coup, on a complètement abandonné ce poste qui était à destination du public. Donc du coup le renseignement se fait au bureau de prêt ou se fait comme ça dans la...

[Dans l'échange.]

Oui voilà dans l'échange, tout à fait.

- d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

Oh ben oui !

[Vous avez déjà fonctionné comme ça ?]

Pas chez nous mais je sais qu'il y a des collègues heu... qui ont..., qui ont sollicité oui, oui. Oui. [Et ça n'a pas posé de problème ?] Non du tout, du tout. Non, non on sollicite justement quand on... non ça peut être une grande aide, hein. On peut ne pas se tromper, faire des contresens et... C'est important.

[Et c'est une pratique qui est encore en vigueur ?]

...Heu... maintenant plus parce que, justement, avec ce que propose B, je pense qu'il n'y a plus trop lieu de... Ben pour ce qui est du catalogage en tout cas hein, oui, oui, non... Ça c'est, c'est vrai que toutes ces problématiques-là ont été, je pense, le sont... oui ont été acheminées, je pense que Lucie Daudin a vraiment travaillé cette question-là, justement, du traitement, enfin du choix, du traitement des livres, c'est heu... Elle a centralisé toutes ces problématiques-là. Vous voyez, ces questions qui se posaient partout à droite à gauche et heu... lui heu..., je pense, a travaillé dans ce sens-là.

- e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

Question non posée

- f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Hum... hum... heu... on a alors... on a des personnes qui sont plus heu... oui habilitées à... oui qui vérifient, qui vérifient les créations, les notices oui, oui, si, si. Il y en a une... une pour le réseau qui est sur le catalogage, dont c'est la mission oui. Oui... Oui, avant c'était, il y en avait une par ville, voilà. Et puis ça s'est... ça s'est résumé à une personne pour le réseau, oui. Oui, parce que d'autant qu'on fait de moins en moins de création, on est dans la récupération de notices.

[Oui, je pensais par exemple, et particulièrement aux auteurs arabes qui ont souvent de multiples graphies, de choses comme ça. Est-ce qu'elle est conseillère, est-ce qu'elle vous aide, est-ce qu'elle vous corrige les erreurs que vous auriez pu faire ?]

A ce niveau-là, pas forcément non... Non parce qu'on... C'est vrai ce qui est demandé de plus en plus, c'est de ne pas trop s'attarder sur les notices qu'on va mettre heu... quand même, dans quelque chose de très... très simple. Parce que je pense malgré tout que le... la demande, enfin le fonctionnement du, du... du public enfin c'est, je pense sur notre territoire, ce n'est pas complètement ça non plus c'est... les, les... Moi je vois les enfants ici ils se repèrent comme ça au... C'est, c'est presque comme ça intuitif, ou ils ont été une fois, ils ont repéré qu'il y avait un animal sur une étagère donc là ils ont, ils ont une...comme ça une idée approximative : c'est à peu près là que ça se passe la cuisine voilà. Et c'est, c'est un peu comme ça au feeling et... Et c'est vrai qu'on... on travaille beaucoup, enfin sur le réseau je pense que la signalétique est très importante pour, justement, permettre à ces publics de s'orienter le plus facilement possible.

[Elle est en français partout ?]

Oui.

[Jamais plurilingue ?]

Heu... Justement j'étais en train de me questionner s'il n'y avait pas, parce que je n'ai pas forcément, moi, une vision fine de tout le réseau, mais je me demande s'il n'y a pas un, un projet dans ce sens-là. Mais bon je ne voudrais pas vous dire de bêtises donc heu... mais il me semble que c'était...

[Peut-être que Lucie Daudin pourrait répondre à ma question.]

Oui, oui. Oui oui, oui.

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

[Alors je ne parle pas de la couverture ni de... ni des antivols, ni de tout ça]

Oui, oui.

[Mais de la cote, du numéro]

Alors gros débat sur la cote, gros débat. On a fait un gros débat sur la cote

[(Rires)]

Gros débat parce qu'on a, on s'est aussi un peu arraché les cheveux, parce qu'on a eu, comme ça, des pratiques différentes au fil des années, au fil des directions. Je pense qu'on a pu avoir, nous en tous cas, à Aubervilliers heu... avec une cote en littérature donc 800... heu... voilà 820, 830... Et puis après on est passé plutôt au type de document en mettant plutôt A, A pour album et puis après heu... Et puis, mais on se repose la question actuellement en se disant... Parce que, du coup, on est revenu à cette, à cette cotation-là, voilà par... plutôt littérature heu... mais... oui... là, récemment, on se questionnait de nouveau, là avec les collègues, en se disant : " Oui

mais enfin le repérage, ça, c'est quand même pas... C'est vraiment, c'est vraiment... une cotation de bibliothécaire. Alors quid du public là-dedans ? Ça, ça ne leur parle pas." Donc il y avait plutôt dans l'idée de mettre plutôt, et ça se fait, ça se fait, les trois premières lettres de la langue, voilà. Parce que du coup, nous on rajoute, on rajoute un niveau de, de d'information enfin de... on étiquette, on met une petite étiquette sur l'étagère en mettant anglais, allemand. Donc ça, ça pourrait tout à fait être bien mis sur le livre en lui-même. Mais je vous dis, y a eu comme ça... je sais pas... nos livres ont connu des étiquetages maints et variés... On va (rires), on va peut-être finir par remettre encore une petite couche d'étiquette (rires)

[Le dada des bibliothécaires, elles adorent.]

Oui (rires), je ne sais pas si on adore encore mais... (Rires). Mais en tout cas, ce qui est, ce qui se fait, n'est pas complètement satisfaisant. 820, 830, ça ne parle pas à l'enfant. Voilà donc heu... bon... Et puis, ce n'est pas fait de façon uniforme en fait sur le réseau. Donc c'est pour ça aussi. Non, non, non, non il y a une pratique... variable.

b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?

On les range, ben nous on les range à part. On les a mis dans un secteur... ils ont bougé de place en fait, en fonction aussi des, des aménagements de la médiathèque, valorisation des fonds à un certain moment. Bon là on les avait, ils étaient dans cette partie-là de la médiathèque... Donc des dictionnaires, langues étrangères et méthodes de langue. A un moment donné, on les avait mis sur le devant de la médiathèque heu... et puis justement pour les faire pour les faire vivre un peu plus peut-être, pour qu'ils soient repérés davantage. Et puis l'année dernière, bon on a étoffé un peu notre fonds. On s'est élargi à une petite proposition de... un petit fonds pour les parents. On a voulu faire connaître ce qui fait que ben ce fonds-là a chassé le fond langues étrangères qu'on a remis par ici, voilà mais...

[Donc tous les dictionnaires sont ensemble, les romans ou enfin la fiction en langues étrangères aussi, les méthodes de langue après, c'est comme ça ?]

Oui, voilà.

[Vous n'avez pas donc du coup installé par langue ? Vous n'avez pas mis dictionnaires anglais, romans anglais, méthodes de langues en anglais ?]

Ah, non, enfin on a mis tous les dictionnaires heu... dictionnaires heu... encyclopédies, enfin encyclopédie c'est même plus là, mais dictionnaires et tout ce qui est manuels scolaires, voilà, ensemble. Et puis à côté on a mis les livres en langues étrangères avec les méthodes de langue. Et à l'intérieur des langues, on a mis en fait tous les livres en langue anglaise ensemble.

c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

Question non posée

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

Oui, oh ben oui, oui, ça on peut faire tout à fait des requêtes sur notre heu...

[Par langues elles sont possibles ?]

Oui sur Aloes⁷³, oui, oui tout à fait. Oui, oui, on peut questionner, tout savoir.

[Votre système c'est Aloes ?]

Oui c'est Aloes nous. On peut questionner... oui, oui. Si ça sort, si ça ne sort pas. La proportion, oui ça on peut sur toutes les tranches.

[D'accord. Heu... mais par exemple si vous voulez savoir s'il y a tel roman anglais, quelle est la rotation de tel roman anglais, c'est possible ?]

Oui.

[Vous avez le croisement langue - type de documents.]

Oui, oui.

b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

Oui ben on a heu... on travaille beaucoup justement sur la rotation des fonds quand on veut désherber, ça c'est... oui. Oui, ça a été un des grands chantiers ça, désherber les... les étagères pour que les propositions plus récentes soit mises en valeur et repérées. Ça, c'était un gros, gros chantier.

c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

Heu... moi je dirai justement ces langues parlées à la maison heu... qui ne sont pas les langues étudiées heu... donc heu... les langues africaines et... arabes.

[Et là vous avez des données statistiques ou c'est votre intuition qui vous permet de dire ça ?]

Heu... je n'en ai pas fait récemment en tout cas mais heu... de ce que je vois heu... oui, de ce que je vois, ce qui est sorti, regardé et puis emporté, enfin oui c'est, c'est ce que je peux dire. Après, bien sur, c'est à croiser après avec des données. Mais oui, oui je pense que c'est vraiment ça hein, hum.

d. Que pensez-vous de ces outils ?

Question non posée.

- A propos des services proposés en langues étrangères

a. Pouvez-vous les décrire ? [Je pensais par exemple aux télévisions en langues étrangères]

Oui, alors pas chez nous, ça c'est à... à la médiathèque centrale, à Saint-John Perse... il y a... je suis en train de chercher son nom, c'est heu... Rosetta Stone⁷⁴, je crois. Bon, qui est présent aussi sur d'autres médiathèques du... réseau de lecture public. Mais à Saint-John Perse on a cette proposition là et c'est vrai que...

[A utiliser sur place.]

Voilà, oui, oui. Bon qui est plus utilisée par les adultes hein.

[Est-ce que vous, à partir de votre site, vous proposez des signets, par exemple vers des sites d'apprentissage ou des choses comme ça ? De langue.]

Non.

[Est-ce que vous proposez l'accès par télévision à des chaînes de télévision étrangères ?]

⁷³ Système Intégré de Gestion de Bibliothèque édité par la société Opsys, appartenant maintenant au groupe Archimède

⁷⁴ Logiciel d'apprentissage de langue, imaginé par Allen Stoltzfus dans les années 1990 et édité par la société américaine éponyme

Non plus.

[Quelque part sur le réseau ?]

Non.

[D'accord. Et Rosetta Stone vous avez entendu dire que c'était bien utilisé ?]

Ah oui, oui, oui, il y a une forte demande hein, oui.

[Vous ne savez pas pour quelles langues ?]

Heu... non, ça je, non je ne pourrais pas vous dire précisément heu... Non, non mais je sais que les plannings partout où c'est proposé, il y a... c'est très, très utilisé.

b. Pourquoi ces choix ?

Question non posée

c. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?

Question non posée

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

Oui, là pareil vous voulez dire de façon large sur le réseau ou ?

[Spécifiquement chez vous ou sur le réseau.]

Heu... ben on a eu en fait au démarrage de ce... de ce gros travail là sur les langues, les langues étrangères heu... il y a eu une plaquette, d'ailleurs qui a, d'ailleurs il faudrait que je la, que je la ressorte... heu... Ça a donné lieu à une plaquette sur heu... je suis en train, du coup j'ai un trou... je me demande si c'était pas sur le tamoul... non ce n'était pas sur le tamoul...

[J'ai eu entre les mains une très jolie plaquette turc-français.]

Voilà c'est ça, voilà, voilà ! Et là, l'idée c'est de continuer, en fait, pour valoriser ces fonds heu... voilà de, de donner... enfin qu'il y ait une plaquette de façon un peu régulière qui voit le jour et... donc il y en a une qui devrait être, qui devrait se faire sur le fonds heu... sur le fonds chinois parce qu'à Aubervilliers il y a une communauté chinoise importante, sur la médiathèque, sur le quartier de la Villette, donc la médiathèque Breton qui a un fonds, qui a développé un fonds et qui continue. Donc eux, ils sont heu... justement... ils sont repérés pour ce domaine-là en fait, voilà ils doivent travailler ce fonds-là plus à fond et la prochaine plaquette pourrait être sur la langue, sur le chinois.

[Pour 2011 ou 2012 ?]

Je ne sais pas trop le timing de tout ça parce que la médiathèque a fermé pour travaux et vient de ré ouvrir donc du coup je ne sais pas trop le calendrier, c'est peut-être plutôt 2012 hein, je dirais, parce que 2011 ça me paraît, oui, un peu juste.

[Le site des bibliothèques n'est pas multilingue si j'ai bonne mémoire.]

Hum non.

[L'OPAC non plus.]

Non plus.

[Pas de version anglaise ?]

Non, non, non.

[Et la signalétique, alors juste, vous pensiez à...]

Je pense quand même, je pense heu... qu'il y a un travail heu...

[En cours ?]

Oui en cours. Ben il y a une belle amorce, alors c'est plus symbolique mais quand même. Sur une des dernières médiathèques-là qui est à proximité, c'est la médiathèque Ulysse qui a tout un fronton, comme ça, où le mot bibliothèque est transcrit dans quantité de langues. C'est, c'est très beau, très, très beau. Elle est à Saint-Denis, elle est sur le territoire de Saint-Denis. Elle n'est pas loin du tout.

[On la voit sur le site oui peut être ?]

C'est possible parce qu'elle a été inaugurée... elle a ouvert fin 2010. Le fronton comme ça sur des plaques de verre, c'est très, très beau.... Et le, le, enfin la responsable du réseau de Saint-Denis disait qu'ils s'étaient vraiment attelés à cette démarche avec heu... Ça a été un gros travail pour essayer de se faire traduire ce mot dans quantité de langues quoi, ce n'était pas si évident que ça mais ils y tenaient absolument et c'est vrai que le rendu est très réussi. Oui.

[J'essayerai d'aller voir sur le site.]

Oui, c'est vrai ça vaut le coup de, de voir..., c'est beau.

b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

Heu... je pense, enfin que c'est anglais langue, espagnol langue.

[Ça s'écrit anglais et entre parenthèses langue ?]

Oui, oui.

[Et vous savez ce que ça donne comme résultat non ? Ça ne donne que des résultats heu... de VO anglaises ou y compris des traductions ?]

C'est à vérifier ça parce que j'avoue, je n'ai plus la pratique, c'est rigolo mais comme on est dans la transmission orale, beaucoup, beaucoup, beaucoup, finalement je ne sais plus, je ne voudrais pas vous dire de bêtises mais il faudrait que

[Non mais j'irais vérifier.]

Il faudrait le, le, le vérifier, oui, ça serait mieux quand même, oui. C'est ça de travailler dans des petites unités (rires), on est tout de suite sur le terrain, dans le voilà

[Voilà vous cultivez autre chose.]

Oui certainement. On se déplace et on va voir.

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

- a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ? [Mais je ne suis pas sûre que la question ait du sens beaucoup pour vous puisque ce fonds existait auparavant.]

Oui, il existait depuis toujours j'allais dire, depuis que la médiathèque existe donc heu...

[Et des échos que vous avez pu avoir ailleurs dans les autres bibliothèques du réseau ? ... Est-ce que par exemple le fait de proposer des livres en tamoul cela fait venir des gens qui parlent tamoul ?]

Heu...

[Ou en chinois.]

Moi je pense que oui hein, je pense que oui quand il y a un fonds... Sur le tamoul justement il y avait, on a eu, à un moment donné, une famille qui était là heu... qu'on avait rencontré à la PMI, voilà, et puis la maman disait : "Ah j'aimerais bien venir à la médiathèque mais heu... il me faudrait des livres en tamoul... parce que moi je - Enfin elle le disait à sa façon heu...- moi le français je ne peux pas encore. Et il se trouve qu'à ce moment-là, on sentait qu'il fallait répondre tout de suite tout de suite hein et on n'avait pas, nous, de livres en tamoul. Donc on lui a, on a justement demandé à une autre médiathèque, on a acheminé, comme ça, une dizaine de livres comme ça, la semaine d'après, elle a eu le choix, elle est venue et c'est vrai qu'elle est venue heu... elle est venue assez régulièrement pour ce fonds-là. C'était, ça correspondait à son besoin du moment en tout cas... Mais j'allais dire ça c'est comme ce, ce papa qui, qui était... qui venait avec son petit garçon heu... russe. Ce n'était pas tant l'enfant qui cherchait, c'était plus le parent là, pour lequel c'était presque un besoin vital, l'enfant c'est plus de l'ordre du plaisir. C'est heu... bon c'est heu... il est ravi de le trouver mais heu... s'il n'y a pas bon ben il va... il va faire sa vie autrement, il ne va pas en faire une montagne non plus. Le parent, oui, on risque de le perdre si on n'a pas effectivement de proposition au moment où il en a besoin... Et ce n'est pas d'ailleurs forcément un besoin, enfin après, tout dépend comment développe son fonds, si on en fait un fonds très, très spécialisé heu... bon mais si... Je veux dire cette demande elle peut être passagère, un moment donné, répondre à un besoin du moment et puis après voilà ce besoin il est contenté on, on a acquis des compétences qui font que on peut se tourner vers d'autres choses. Et voilà c'est... Mais c'est important, c'est important oui je pense d'avoir.

[Vous avez des collections en français langue étrangère ?]

Heu... oui, enfin j'allais dire non mais oui parce qu'on a en fait, on a un cours de... qui est à proximité là, de FLE et... on a développé, oui, un petit fonds pour ces mamans qui sont venues un certain nombre de fois avec leur prof. ici d'ailleurs et heu... Et on a, on a un petit fonds, d'ailleurs qu'on continue, qui sert un peu d'ailleurs, autant aux adultes... qui est un peu tout public j'allais dire, qui a été, oui, pensé peut-être pour ces pour ce public-là heu... FLE mais qui a contenté, à un moment donné, les enfants roumains qui sont arrivés aussi, qui étaient en attente, enfin en quête d'outils comme ça heu... un peu... qui n'étaient pas forcément heu... en attente de fiction mais qui était plus dans du, du matériel pédagogique, enfin outil de travail quoi, pour acquérir des bases et plus ça quoi.

b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

Alors, il faut trouver heu...

[Est-ce que vous avez heu... un axe d'animation qui concerne les langues étrangères ?]

Les langues étrangères heu... ben on y vient par d'autres biais j'allais dire. On a eu des animations musicales par exemple heu... qui ont... qui ont fait venir toutes les familles du quartier parce que c'était un musicien africain heu... malien voilà. Donc là il y a eu effectivement heu... repérage de cet événement, enfin bon ça a été un travail qui a été

*mené sur le quartier donc comme c'est un petit quartier, les choses se savent très vite, hein, circulent, et puis là c'était presque l'enfant du pays qui était là présent et il y avait, il y avait heu... repérage des familles avoisinantes qui sont venues **massivement** voilà donc heu...*

[Interruption pour intervenir auprès de jeunes enfants]

[Je vous prends sur votre temps-là.]

Non, non mais ça va, ça va, ils ne sont pas non plus (rires)...Il faut les avoir à l'œil c'est tout. (Rires) Mais tout va bien. (Rires). Donc heu...

[Vous étiez en train de me dire que vous arriviez aux animations en langues étrangères par d'autres biais.]

Oui, oui, oui, oui, c'est ça. Ce n'est pas... Oui c'est une autre façon... une autre façon. Mais on est, je pense... on est beaucoup là-dedans, je pense, par ces, ces... les biais qui font qu'à un moment donné les choses se passent ici et peut être vous donneront par la suite envie d'ouvrir des livres, de revenir, c'est heu... Ben d'autant plus quand les familles ne côtoient pas trop spontanément ce lieu. Il faut trouver comme ça... une façon heu... qui va, où ils vont se sentir concernés heu... voilà un autre biais en fait, oui.

[Est-ce que par le biais de ces animations, ce public là en vient à occuper une place particulière ? Je fais référence aux heures du conte qu'on a mises au point].

Oui.

[Multilingues]

Oh, ah oui.

[Et ce sont toujours des mamans qui parlent telle ou telle langue qui viennent assurer la partie en version originale.]

Ah oui !

[Et nous assurons la partie française.]

D'accord ! Ah oui c'est sympathique ça. Mais non, on n'est pas encore arrivé à ça nous.

[Et ça se pratique quelque part ailleurs dans le réseau ?]

Pas que je sache, encore une fois, mais je ne voudrais pas dire que ça n'existe pas, hein, parce que il se peut qu'il y ait des choses comme ça... tentées, pratiquées mais... je n'en ai pas entendu parler.

- Pour le personnel

a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

Heu... modifie, je ne sais pas si ça modifie disons qu'il faut... enfin... c'est une prise en compte de ce fonds. Enfin, à partir du moment où on le propose, il faut aussi savoir l'animer, il faut savoir être heu... en être le médiateur hein. C'est voilà, parce qu'il y a des enfants qui vont y aller spontanément, d'autres qui ne vont pas y penser parce que le repérage ben ne leur paraît pas évident heu... Ils n'ont pas du tout l'idée que ça puisse exister donc à nous de le faire connaître comme le restant des autres domaines. Si ce n'est peut-être, oui, avoir quand même en tête que c'est, pour certains, quelque chose qui est... voilà dont on n'ose peut-être pas parler comme ça d'emblée, enfin il y a, il y a tous les cas de figure des enfants qui pour qui ça va être le, le cri du cœur, qui vont être ravis, ravis et savoir le dire tout de suite et d'autres heu... auprès desquels on va l'évoquer comme ça, ils ne vont rien trop dire puis on va voir qu'ils vont y revenir puis

sortir des livres et puis être plutôt contents de trouver à disposition. Des parents qui viennent accompagner les enfants et puis d'un coup on se dit : " Ben, tiens, et si on leur montrait ce coin-là, peut-être que cette maman serait contente." Voilà. Il faut effectivement l'avoir en tête.

- b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?

Ben je pense qu'on est beaucoup dans la médiation, on est beaucoup là-dedans oui oui, oui, oui. Mais j'allais dire en section peut-être jeunesse, enfin je n'en sais rien si c'est en section jeunesse, je ne sais pas s'il ne faut pas généraliser. Nous, ça fait très longtemps que le, le... moi j'ai jamais vu tellement de pratiques autour des fichiers, de l'accaparement des fichiers par les enfants, par exemple, si ce n'est pour, comme ça, pianoter et puis trouver leur nom à eux, d'ailleurs, c'était ça : "Je regarde où je suis moi." Donc heu... c'est dire que, pour eux, cet outil n'avait pas forcément...

[Intervention avec des enfants]

[Donc vous disiez que vous étiez beaucoup dans la médiation.]

Oui, oui, oui.

[Pas forcément spécifiquement en raison de ce fonds là, peut être que c'est...]

De façon plus générale.

[Oui.]

De façon générale... et peut-être encore plus dans un quartier comme celui-ci heu... Si on attendait le public assis derrière notre banque de prêt, je pense qu'on ne verrait pas grand monde, c'est... Donc il y a, il y a voilà. Il faut...il y a à valoriser, il y a à parler des livres, il y a à les faire vivre... Bon ben nous, on est de façon quotidienne, on est énormément en relation avec ce public heu... d'enfants et d'adultes, dans notre posture quotidienne et on raconte beaucoup d'histoires individuellement en fait hein... Donc je pense que cette médiation, on l'a intégrée depuis, depuis longtemps... Parce que voilà, si on laissait faire les enfants tout seuls je pense qu'ils... ben oui, ils viendraient comme ça, quotidiennement, avec leurs billes et leurs... voilà. Ils essaieraient tout un tas de choses. Les livres tout seuls ce n'est pas drôle, ça ne les amuse pas, hein. C'est, ils le font cinq minutes puis ce dont ils ont envie, c'est du contact, oui voilà du contact. Et si on veut bien jouer ce rôle-là, voilà c'est...Je pense que l'aventure commence avec eux hein... C'est, on commence par se connaître et puis après... Je pense que c'est beaucoup comme ça ici, c'est, ce n'est pas forcément le livre d'emblée. C'est la personne, l'échange à deux qui va après, sur lequel va s'installer cette relation de lecture. Mais c'est vraiment, oui... Ils ont besoin de savoir à qui ils s'adressent et si on est à l'écoute et s'ils vont pouvoir, comme ça, faire un petit bout de chemin avec nous.

- c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones?

Question non posée

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

Je pense que c'est en lien avec la population qui est massivement heu... Enfin on a des communautés étrangères nombreuses sur ce territoire hein et heu... Donc c'est, c'est, c'est répondre à cette réalité-là en fait, en harmonie avec cette réalité.

[Ça a été une vraie volonté ça.]

Ah oui, oui, oui, oui, oui.

[Est-ce qu'on peut dire que les bibliothèques sont, seraient vécues comme, ou ont voulu, ou veulent être des lieux d'hospitalité pour ces populations-là ?]

Moi je pense, moi je pense, c'est aussi un des objectifs hein... C'est ce qu'on... ce qui est attendu maintenant de, de tous, de tous ces équipements c'est d'être des lieux de vie, des lieux d'accueil pour toutes ces populations... multiples et variées que chacun s'y, s'y trouve, enfin se sente représenté, attendu, accueilli et voilà... que ça résonne.

b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

Oui pour peu qu'il y ait... C'est justement ces, ces mises à disposition de logiciels heu... Rosetta Stone... Voilà, c'est dans cet objectif-là, c'est heu...

[Il est implanté dans beaucoup de bibliothèques, Rosetta ?]

Dans les grosses, enfin dans les médiathèques centrales, donc il y en a... je pense qu'il y en a une par ville au moins.

c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ?

C'est le souhait.

[Et ça, ça se traduit comment, par le... par la proposition de ressources d'apprentissage du français ou de ressources de... qui permettent la perpétuation du lien avec la langue et la culture d'origine ? Les deux ?]

Ben je pense... je pense les deux, je me sens oui peut-être un petit peu moins à l'aise parce que ce n'est pas forcément le domaine dans lequel j'interviens moi c'est vrai. Je suis vraiment très jeunesse et... et du coup heu... je pense que la réflexion est, est différente mais heu... Je pense que l'objectif de ce réseau c'est ça, c'est que ces populations se sentent reconnues et puissent être accueillies dans toutes ces médiathèques heu... de réseau.

d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Question non posée

e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?

Hum... hum... heu... Oui je ne l'avais peut-être pas forcément complètement en tête mais oui.

f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA⁷⁵ en matière de plurilinguisme ? Si possible, citez les textes de référence.

...

⁷⁵ IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

[L'IFLA a édité sur son site tout un document sur les recommandations, enfin des conseils ou des idées ou des pistes à suivre, pour constituer des fonds en langues étrangères.]

Non, honnêtement non, non.

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

Moi je pense qu'il y a heu... Non, non je pense qu'il y a à proposer, il y a à proposer une diversité, hein, je suis heu... On a à aider dans la pratique de la langue française quand elle n'est pas complètement acquise, mais on a aussi à valoriser toutes ces langues variées... pour l'équilibre tout simplement de ces enfants, de ces adultes, c'est... Il ne faut pas gommer, en aucun cas il faut... c'est, c'est... Moi je le perçois complètement comme des...une richesse donc heu... Valoriser, oui, valoriser par ces propositions qu'on essaye d'avoir pour les uns et les autres.

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez- vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

Oui, hum... hum... après concrètement heu... J'ai... C'est vrai que c'est des choses qu'on entend, après dans les réalisations concrètes, dans le quotidien... Je ne suis pas sûr d'en voir des illustrations comme ça très claires et nettes, non on sent, on sent... Ben tout simplement auprès de ces enfants qu'on côtoie nous, encore cette difficulté à dire, et puis ces adultes, les parents, qui ne sont pas non plus forcément très à l'aise à reconnaître qu'ils sont d'ailleurs et que, du coup, ils ont une maîtrise du français qui n'est pas au point et que tout ça, ça les met en difficulté pour gérer leur quotidien heu... donc heu... Non, je pense qu'il y a encore beaucoup à faire pour valoriser cette, ce... ce, ce... enfin ces langues diverses, oui.

ANNEXE N° 9 / BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE INTERNATIONALE - GRENOBLE

Entretien n° 4

Date de l'entretien : 13 avril 2011

Durée de l'entretien : 2 h 45mn

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
17 315	14 213	10 451	515
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
21 638	16 610	5 331	

L'entretien s'est déroulé avec la personne en charge des collections en anglais, espagnol et portugais. Nous n'avons pas jugé approprié d'apporter nos propres remarques et avons préféré les inclure au fil de l'analyse des résultats lorsqu'elles permettaient d'éclairer la situation grenobloise.

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

Pour moitié je dirai qu'il y a des gens qui viennent pour apprendre les langues et pour moitié des gens qui viennent pour garder un contact avec une langue étrangère, allophone pour moitié, oui, en fait. Alors c'est une estimation. Alors on a tout type de public : familial dont un ou deux parents parlent une autre langue que le français et qui prennent des documents justement pour transmettre cette langue aux enfants. Et puis on a aussi des étudiants, donc principalement des étudiants qui veulent apprendre le français. Et ensuite on a, ben tout, enfin des adultes, personnes âgées aussi un petit peu. Ce sont des Grenoblois élargis plus de l'agglomération en fait, c'est assez divers : il y en a qui viennent du quartier, de l'agglomération, il y en a même qui viennent de plus loin vu qu'on est les seuls à offrir des documents en langues étrangères. On n'a pas trop d'ado mais ça c'est comme dans toutes les bibliothèques. Pour ça, on a les mêmes soucis pour toucher cette tranche d'âge.

- b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

Hé bien, la réflexion s'est faite avant que j'arrive sur ce poste. Moi, ça fait deux ans que je suis là. Donc je ne saurais pas vous dire exactement en fait comment ça a été décidé, mais en même temps, c'est une réflexion qui est commune à beaucoup de bibliothèques. Mais cette réflexion à mon avis c'est une réflexion nationale, une réflexion sur le FLE et comment faire pour que les personnes qui ne parlent pas la

langue puissent mieux appréhender le quotidien, leur environnement. Beaucoup de centres sociaux travaillent dans ce sens-là en fait. Et après ici particulièrement je pense que ça s'est fait aussi en fonction de la demande. On a une très forte demande pour apprendre le Français notamment pour les examens qu'on leur demande maintenant d'avoir, de passer en fait, pour les études ou pour le titre de séjour, je crois. Et après, il n'y a pas d'estimation réelle, de statistiques, de chiffres, c'est plus une intuition. Contacts avec les lecteurs et de leurs demandes particulières et de l'accompagnement qu'on peut faire aussi.

[et les demandes de vos usagers, par exemple je pense à ceux qui demandent du russe ou du grec] Alors là, nous avons une contrainte, c'est que nous sommes liés par convention avec la Cité Scolaire de n'avoir que les langues qui sont enseignées ici. Donc il y a des demandes qu'on ne peut pas satisfaire en fait. Nous avons eu des demandes de russe, le chinois, il y a les langues des pays du nord, le turc aussi. Mais on ne peut pas les satisfaire.

[Et d'après vous, votre ville ou votre région est plutôt monolingue, plutôt plurilingue, plus qu'ailleurs ?]

Grenoble est plurilingue et plus qu'ailleurs du fait des entreprises et de la recherche, ils font appel à des chercheurs étrangers. Il y a une très grosse communauté anglophone (la 2^e après Paris), forte communauté germanophone aussi. Historiquement il y a aussi beaucoup d'Italiens, en fait. Donc du coup, oui, c'est une région très plurilingue.

- c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

Question non posée

- d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

Question non posée

- e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

Question non posée

- f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

Non mais on a fait une enquête de satisfaction, confiée à une stagiaire de l'IUT, mais conduite sur tous types de public et auprès du lectorat fréquentant la bibliothèque.

- g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Eh bien oui. Globalement on n'est pas très satisfait de la fréquentation, parce qu'on manque de notoriété en fait, on est placé dans un quartier dit nouveau quartier, du coup il n'y a pas de commerce, il n'y a rien, ce n'est pas un lieu passant en fait. Donc les gens ne se déplacent pas pour se balader en fait, il faut qu'ils viennent exprès à la bibliothèque même s'il y a un arrêt de tram juste en face, ça ne suffit pas. Et puis...Mais après le public qui vient, qui veut apprendre le français ou une autre langue, il y en a un nombre conséquent. Mais ceux qui parlent une autre langue viennent aussi. Ceux qui sont anglophones peuvent venir juste pour prendre des documents en anglais. Ils peuvent faire les deux aussi d'ailleurs, ça ne s'oppose pas quoi. Ils peuvent emprunter soit des méthodes pour chez eux, soit utiliser un logiciel d'apprentissage sur place.

- h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

Ouh là, je dirai que ça dépend des cultures, ça dépend des pays. Je pense que le public qui vient des pays du nord que ce soit Angleterre, Allemagne etc. est un public plus autonome parce qu'ils ont certainement plus l'usage des bibliothèques et des fonctionnements et donc ce ne sont pas des personnes qui vont demander de l'aide, ils vont peut-être demander du conseil ou discuter des livres etc. mais ils vont pas demander de l'aide et ensuite, c'est assez dure de définir s'ils sont différents d'un public français...C'est tellement divers, en fait, enfin, on ne peut pas catégoriser français non français parce que les nationalités qui viennent sont très diverses et variées du coup, heu.... Peut-être ceux qui viennent d'Asie sont peut-être plus, comment dire ça, cérémonieux. Je ne sais pas le dire autrement, parce qu'ils sont très polis et ils ont très peur de gêner ou de faire une faute, mais je pense que c'est aussi dans leur culture. Donc du coup ce n'est pas pareil. Donc c'est très difficile de dire ça et puis ça dépend aussi des personnalités de chacun, donc...Peut-être qu'ils sont moins râleurs (rires) que les Français; c'est une intuition. Je pense que les Français ont tendance toujours à critiquer, à dire "Mais comment vous n'avez pas ce livre, c'est un scandale !"

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

- a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

Je trouve ça très réducteur déjà et je trouve que ça met de côté la notion de plaisir. En ce qui concerne les langues d'études, comme si on apprend une autre langue que notre langue maternelle ça veut dire que c'est pour le travail, pour la scolarité, ça ne peut pas être pour le plaisir, pour l'intérêt qu'on peut avoir pour autre culture et puis le terme langue d'immigration ça a toujours une connotation péjorative en fait, en tous cas en France, le mot immigration, je pense. Et puis ça dévalue en fait le fait qu'une personne puisse parler plusieurs langues comme si la langue du pays dans lequel il vivait était prioritaire et avait du sens par rapport à sa langue maternelle alors qu'elles ont égale importance et c'est ce qui constitue aussi l'individu, le fait qu'il est plusieurs cultures, plusieurs langues. Je trouve que ce n'est pas très valorisant en fait pour les langues en général. Et du coup on est dans une dynamique où c'est le...le multiculturalisme etc., enfin le... on devrait être capable de considérer le fait de parler plusieurs langues ou même... enfin que ce soit au même niveau et pas qu'une langue soit mise sur un piédestal parce que c'est une langue d'étude et universitaire entre guillemets et une autre langue qui nous a été transmise. Donc je ne suis pas très d'accord.

- b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

Je ne sais pas. Pour ici je pense que c'est dépourvu de sens parce qu'on ne se pose pas la question dans ce sens-là en fait. Et concrètement je ne vois pas aussi ce que ça changerait de considérer une langue... Non parce que c'est... Tout sert à apprendre. Donc non, je ne vois pas concrètement comment on pourrait faire la distinction entre langues d'étude et langues d'immigration.

- c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

Et ben, un immigré c'est quelqu'un qui vit dans un pays dans lequel il n'est pas né. Oui, Je pense que c'est une bonne définition. Donc qui vit pour un temps court ou qui vit parce qu'il fait sa vie, pour les études ou le travail, etc., sans distinction. [Un étudiant américain qui viendrait ici,] c'est un immigré, [au même titre que...] qu'un demandeur d'asile. Oui, parce qu'il y a un processus où on coupe ses racines en fait, et on se retrouve immergé dans une culture et une langue qui n'est absolument pas la sienne donc...même s'il peut y avoir des circonstances qui facilitent en termes d'argent ou de logement ou voilà. Mais je pense que le déracinement est le même en fait, que ce soit pour 6 mois ou pour plus longtemps. A mon avis.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

- Les acquisitions

- a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

J'ai pris le train en marche avec les particularités qui sont liées au budget et aux supports. Moi je m'occupe de l'anglais, de l'espagnol et du portugais. L'anglais est évidemment la langue où il y a le plus d'offre et le plus de demande donc le plus gros budget et comme en anglais, l'offre éditoriale, que ce soit en livre, en DVD, en musique est énorme, on a été obligé de mettre des limites pour pouvoir acheter sans trop s'éparpiller. En DVD on n'achète que des films qui sont des adaptations d'œuvres littéraires ou alors qui parlent de la société, des mœurs, donc de la société britannique, américaine, australienne, enfin toutes les sociétés anglophones. Voilà. Heu...En CD, en fait, et ça et pour ne pas aussi rentrer en concurrence avec les bibliothèques du réseau, on a décidé de n'acheter, de préférence, que les groupes ou artistes qui sont connus dans le pays mais pas encore connus en France, donc ça demande un gros travail de recherche. Et enfin, alors en romans, il n'y a pas trop de limites en fait. On s'appuie sur les outils de sélection bibliographique qu'on peut avoir....Livre hebdo, on a...

[On parlera tout à l'heure des outils]

Alors voilà, ça c'est pour l'anglais parce que l'offre est importante. Après en espagnol et en portugais, notamment en portugais, l'offre est quand même très restreinte quand même, du coup en DVD, on est limité par les fournisseurs ben on prend tout ce qui passe et on n'arrive pas à remplir le budget. Et en espagnol, on peut faire un choix, et ça dépend, ça dépend de l'offre quoi. Pour les CD même principe qu'en anglais et les livres, c'est beaucoup de recherche. En gros, voilà.

- b. Qui achète ?

Question non posée

- c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ? Quel(s) types de contenus ?

En support livres, donc on achète de la fiction pour adultes, pour la jeunesse, on achète des albums pour les enfants, ensuite on achète des DVD, des DVD de fiction, des DVD documentaires, on achète des CD de la musique et on achète aussi des textes enregistrés, des livres lus. Support CD donc. Et ensuite, on va avoir aussi tout ce qui est support multimédia donc les méthodes de langues, logiciels même si on en achète plus

beaucoup à cause des problèmes de compatibilité, et puis ensuite les méthodes audio (Harrap's, Assimil...) et les multi supports, donc CD audio accompagnés d'un livret. Et on achète des jeux, tout nouveau.

[Et vous achetez des fictions et des documentaires ?]

Au début à l'ouverture on a acheté des fictions et des documentaires et on s'est rendu compte que ça ne sortait pas, du tout. On n'achète plus que de la fiction, à l'exception des méthodes de langues, des guides de voyage (en français et en anglais) et des livres de cuisine. Tout le reste, c'est que de la fiction

d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

Question non posée

e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

Non. Ça pourrait être intéressant dans une logique d'apprentissage en fait qu'on puisse avoir la version française ça serait comme un livre bilingue fabriqué mais ça serait beaucoup trop restrictif en fait si on se contentait de n'acheter que la version originale s'il a été traduit en français. Parce que ce qui est traduit en français, ce n'est pas la majorité de ce qui existe en production éditoriale. En anglais, ça pourrait être possible mais pas dans les autres langues, en fait. Et puis sachant aussi qu'on fait partie d'un réseau qui compte plus de 14 bibliothèques, et donc si nous on n'a pas la version française, il y a de fortes chances pour qu'elle existe dans une autre bibliothèque. Donc là aussi on se sert du réseau pour compléter les collections et en sachant également qu'il y a des contraintes budgétaires. Donc si on achetait la version française en même temps que la version originale, on achèterait beaucoup moins de documents, ce serait beaucoup moins diversifié que ce qu'on propose aujourd'hui.

f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?

Vu qu'on est lié par les marchés publics, on doit faire affaire avec des fournisseurs. Donc pour les DVD il y a deux fournisseurs. Donc on est complètement dépendant de l'offre qu'ils ont sur leur catalogue, en sachant que les propositions qu'on a faites de demandes en fait, particulières, on ne nous a jamais répondu favorablement ou défavorablement d'ailleurs. On avait fait des propositions de films allemands et italiens. Donc du coup on est complètement dépendant de leur offre et c'est 80 % d'anglais, en gros pour les langues étrangères. En portugais, c'est ...pfou, si je trouve 2 films c'est déjà bien. Ca c'est pour les DVD, donc c'est très contraignant.

Pour les CD ça s'est un peu amélioré, donc on fait des propositions libres, des demandes. Et vu qu'on les a autorisés à augmenter les délais de livraison, du coup ils peuvent plus nous fournir ce qu'on leur demande parce qu'ils ont des délais de livraison, d'acheminement assez importants.

Pour ce qui concerne la fiction, on a un fournisseur pour les livres, enfin pour tout ce qui a un ISBN parce que c'est livres et jeux maintenant. Et là c'est plutôt satisfaisant parce qu'il nous fournit généralement tout ce qu'on lui demande. Les délais de livraison sont là aussi assez importants en fait. Et ensuite, heu...Après...Je crois que c'est tout.

[D'un côté les difficultés, de l'autre les satisfactions ?]

Et ben [le fournisseur] B, c'est pour tous les documents qui ont un ISBN et qui sont édités à l'étranger. Quelques difficultés à propos des fictions éditées en Amérique du Sud non relayées par le marché espagnol. Il arrive qu'on n'arrive pas à les obtenir.

B est très réactif, ils nous répondent à toutes nos demandes, à tous nos devis, donc ça c'est très satisfaisant parce qu'on peut réduire le temps entre la demande et la livraison. Après F est assez réactif et ils sont disponibles aussi si on a des questions, des améliorations, donc ça c'est important. Et es demandes aussi devenues plus intéressantes. Après pour G et H, non pour les films, non ça c'est...Ils sont...non on les connaît pas, ils sont assez loin.

g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

Je vais dire que je pars de sources françaises que ce soit de Livres hebdo ou de sites Internet sélectionnés. Alors ça c'est pour les livres, pour la fiction ou les méthodes de langues, parce que c'est les mêmes sources. Ensuite je vais aller sur les sites de librairies en ligne, en fait étrangères pour retrouver la VO. Et à ce moment-là donc il y a tout un travail de sélection, ben de lire les critiques, de voir ce que ça donne et de voir aussi la date d'édition originale par ce qu'il peut y avoir quand même plusieurs années entre la VO et la VF et s'il a été édité en vo il y a peut-être 7 ou 8 ans , je ne l'achèterai pas, c'est trop ancien, ce n'est pas de l'actualité littéraire pour nous. Heu...Ensuite pour la musique, je me sers en fait des périodiques étrangers qu'on reçoit à la bibliothèque et qui proposent toujours une sélection, il y a toujours des pages culture et il y a toujours une sélection de musique. Donc je pars là-dessus et après c'est des recherches en ligne. De l'écoute, évidemment...quand on peut, quand ça marche. Il faut se battre contre l'informatique.

Donc il y a énormément...donc on fait toute notre recherche, 80 % de notre recherche sur Internet, en fait. Donc il peut y avoir des sites de bibliothèques étrangères, des sites de librairies en ligne et puis après c'est... tout dépend de... ben sur quoi on tombe. Donc des fois on rebondit d'une page sur l'autre, sans forcément l'avoir prévu et ça nous permet voilà, de faire des découvertes aussi.

[Et pour les films ?]

Pour les films, c'est le catalogue G et H, en fait le catalogue des fournisseurs, parce qu'on ne peut pas leur faire des suggestions libres, du coup on part de ça. Je le regrette. Il y a aussi ...il y a quand même un travail de sélection, donc c'est aller voir les critiques, la bande annonce...Voilà. Si ça marche (rires). Ça ne marche pas toujours. On essaie, voilà.

Pour les jeux, donc on part d'un travail d'une stagiaire en fait qui a travaillé sur la création de ce fonds là et qui a établi une sitographie de toutes les, ben les maisons d'édition de jeux, je pense que ça s'appelle comme ça, qui peuvent être intéressantes par langue. Donc on part de ce travail pour aller voir les catalogues, en fait.

h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Globalement et vue la fréquentation, je pense qu'elle est satisfaisante, en fait. Vu le type de public et vues les demandes par langue aussi, globalement c'est satisfaisant. Après, en particulier, on a deux langues qui sont...qui ont des fonds assez petits, donc l'arabe et le portugais. Donc je pense que, même si on n'a pas forcément le public, ce serait peut-être des fonds qui mériteraient d'être développés. Heu... l'anglais, ben l'anglais, ben de toutes façons on peut le développer, il y aura toujours de la demande donc on pourrait le grossir encore plus mais après la question c'est : est-ce que on développe encore plus l'anglais au détriment d'autres langues ? Sachant que l'anglais de toutes façons n'a pas besoin de, n'a pas besoin de médiation pour être emprunté. Il se suffit à lui-même. Voilà.

Mais sachant que, dans ce bâtiment, on a des contraintes, on est limité à 15 000 documents. Donc dans tous les cas, on ne peut pas aller plus loin, vu qu'on est déjà à 15 000.

i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

Et ben plus ou moins, ça dépend des langues et puis ça dépend aussi donc on est 2 et on se partage les langues. Donc il est évident que les langues dont je m'occupe je les connais mieux que celles dont s'occupe ma collègue. Donc ça c'est évident. Et puis, il y a aussi quand même des contraintes linguistiques parce qu'il y a des langues qu'on ne connaît pas et on ne peut pas tout connaître. L'arabe c'est évident que c'est ce qui nous pose le plus de problèmes parce qu'on est incapable de conseiller, on est incapable de le lire, on est incapable de l'écrire, de le comprendre. Ça pose quand même des soucis, notamment dans le catalogage. Et puis, heu...

[Vous diriez que c'est une gêne plutôt pour vous ?]

Non en fait, à l'usage non. Alors au début, je pensais que oui, que ce serait assez frustrant, gênant, que ça nous mettrait en danger, difficultés par rapport aux lecteurs, et en fait non. Parce qu'on ne peut pas tout connaître (rires), on ne peut pas connaître toutes les langues, et les lecteurs le savent aussi et du coup, là, on s'appuie aussi sur la connaissance du public, en fait. Le public arabophone connaît forcément ce que nous on ne connaît pas. Donc ça inv..., ça déplace en fait le rôle, la fonction de médiateur que les bibliothèques peuvent avoir mais ça ne l'annule pas parce qu'on..., même si on ne connaît pas le contenu, on est toujours capable de renseigner au mieux ou d'aiguiller dans une direction, en fait. Parce que la recherche documentaire elle est quand même possible donc heu...

j. Vous faites-vous aider ?

Pour toutes les langues on fonctionne aussi par les suggestions des lecteurs. Elles ne sont pas très importantes mais on essaie de les prendre en considération si elles rentrent dans notre politique d'acquisitions. Donc il y a ça et ensuite...alors à l'exception de l'arabe donc ça j'y reviendrai. Sinon pour les autres langues, on ne fait pas appel à...non, je n'ai pas l'impression, non, c'est notre travail à nous de sélection et de recherche.

Donc pour l'arabe, pour pallier justement à la difficulté de la langue et au fait qu'on était incapable du coup d'acheter, de sélectionner, donc ma collègue a eu l'idée de créer un club d'acquéreurs et un club de catalogueurs. Donc ce sont des personnes bénévoles, des personnes arabophones qu'on a formés au catalogage et qui vont faire, en fait, qui vont sélectionner, faire les acquisitions, et le catalogage des commandes de sorte que la bibliothèque est quand même alimentée en nouveautés arabophones, et donc ça a été une solution pour... parce qu'il n'y avait pas de budget pour engager une personne qui était arabophone et qui aurait pu nous aider à traiter les commandes.

- A propos du traitement des documents

a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

Notre module de catalogage, donc il est en lien avec les notices de la BNF en fait donc et on peut importer les notices de la BNF et on peut maintenant aussi importer les notices Electre mais ça ne nous aide pas parce que sont des notices françaises, de livres en français et nous on n'en a pas donc du coup, c'est, je pense à 95 % de la création de

notices pour ce qui concerne les documents en langues étrangères. Après pour les DVD, pour la musique et pour les méthodes de langue là, c'est de la récupération de notices. Que ce soit envoyé par les fournisseurs ou justement de la BNF.

[Ça représente combien de temps, la création de notices dont vous parlez ?]

Ben ça demande pas mal de temps en fait de créer une notice, d'autant que ce n'est pas une notice heu...enfin c'est une notice en langue étrangère.

b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

Oui. On remplit exactement les mêmes champs, les mêmes zones avec les mêmes informations avec quand même une précision et une mention dans quelle langue est le document aussi : on met l'indice de la langue et on renseigne aussi la nationalité de l'auteur.

[Pourquoi faites- vous ça ?]

En fait ça permet à l'OPAC, pour les lecteurs, le public lambda de retrouver nos notices. S'il recherche, par exemple, les auteurs de Nouvelle-Zélande, il tape Nouvelle-Zélande et il va tomber sur les notices en VO. Cette information apparaît dans la zone Résumé et est donc interrogeable. Voilà et s'il recherche un livre en anglais, il tombera aussi sur la notice en fait, vu que ce sera par l'indice langue...qu'il tombera dessus.

[Vous avez testé la recherche ?]

Oui

[Ça marche ?]

Oui.

c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

Ben, je n'ai pas de difficultés, je pense que je suis satisfaite parce que...L'important c'est que le public retrouve la liste et sache que le livre existe à la bibliothèque. Donc s'il est visible par l'OPAC et en faisant une recherche simple, je peux m'estimer satisfaite de la notice. Est-ce que j'ai des difficultés ? Non.

d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

Non. Alors sur le réseau, il y a une personne dont le poste est un poste de catalogueur qui peut nous aider quand on est débordé. Mais ce n'est pas une personne qui nous aide pour le catalogage spécifiquement en fait. Elle va nous aider parce qu'on est débordé du coup on envoie des documents à cataloguer. On faisait ça surtout pour les CD mais maintenant le fournisseur fournit les notices donc du coup on n'a plus besoin de ça.

[Et si un lecteur vous aidait à les...Vous m'avez parlé de ce club de catalogueur, qu'est-ce que vous pensez de cette prise en charge par un...Vous les avez formés ?]

Les catalogueurs arabophones ont été formés par la personne dont je parlais tout à l'heure. Ils ont été formés à cataloguer comme un nouvel agent qui arriverait sur le réseau et qui suivrait cette formation en fait pour apprendre à se servir du logiciel. Ben je pense que c'est une bonne idée, parce que ça pallie à nos manques de toutes façons, à ce que nous on est incapable de le faire. Donc après ça pose la question de...ben de faire travailler...de faire faire spécifiquement le catalogage, qui peut être un bastion de bibliothécaires à des non professionnels en fait, à des gens qui ne réfléchissent...qui n'ont

pas eu la formation. Mais le bénéfice est quand même plus important que le fait de ne pas définir le livre par le bon...par la bonne vedette matière.

e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

Pour les documents arabes, parce que c'est ce qu'on connaît ici et avant qu'il n'y ait ce fameux club, généralement, il y a toujours une traduction sur la page de titre ou quelque part, soit qui est translittérée, c'est ça ? On crée une notice extra minimale en fait, juste avec le titre, pour au moins pouvoir passer le titre en acquisition et en facturation mais si derrière il n'y a pas une personne capable dire l'arabe et de l'écrire, ben le livre va dormir sur les étagères en fait, parce qu'on n'est pas capable de.... [Depuis le club], Ce qui a changé c'est qu'on a pu mettre en circulation tous les livres qui avaient été achetés il y a deux ans maintenant, qu'on n'avait pas pu rentrer parce qu'on n'avait pas obtenu le budget pour engager une personne qui fasse ça. Et ça va nous permettre de faire une nouvelle commande.

[Maintenant, comment sont traités les caractères non latins ?]

Ils sont saisis en caractères arabes directement en fait. Donc c'est une notice bilingue, en fait, pour la zone de titre, d'auteur et d'éditeur. Donc qui sont écrites en caractères arabes et ensuite la zone est répétée et elles sont ou translittérées en caractères latins ou traduites en français. Et donc ça pose aussi la question de la translittération, comment c'est translittéré, sachant que certains sons ne sont pas entendus pareils en fonction du pays d'où viennent les gens. Donc il y a beaucoup de discussions et de réflexion et de discussion de comment translittérer au mieux en fait les caractères arabes. [En fait on s'est aperçu que même les usagers quand ils interrogeaient l'OPAC, ils ne savaient pas lire la translittération, ils oralisaient beaucoup et ça ne faisait pas beaucoup de sens pour eux, c'est pour ça qu'avec Annie on a décidé de passer aux caractères arabes.]

f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Oui, il existe des valideurs pour les vedettes auteurs, matières et puis pour les vedettes collections.

[Et quel est leur rôle pour les collections en langues étrangères ?]

Eh ben, je n'en ai pas la moindre idée. Je ne sais pas qui sont ces personnes, enfin nommément, je ne les connais pas et pour les caractères non latins ils ne sont absolument pas capables de juger, non, vu qu'il n'y a personne d'arabophone sur le réseau. Après, pour les autres langues, la question ne se pose pas. Mais peut-être qu'ils sont...Oui, non pour les caractères arabes, ils ne sont d'aucune utilité parce qu'ils sont absolument incapables de voir si c'est la même graphie ou pas.

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

Donc il y a un indice Dewey qui reprend la langue du document. On a pris un indice Dewey simplifié, donc c'est toujours trois chiffres, il n'y a pas de virgule ni de décimale. Donc chaque langue a un indice Dewey et on a attribué une couleur à chaque langue. Donc sur chaque document il va y avoir une étiquette couleur et donc ça, ça permet et pour nous de faciliter le travail mais aussi pour le lecteur d'avoir une unité visuelle et s'il cherche un document en anglais, il sait qu'il va chercher un document avec une étiquette jaune par exemple. Et c'est plus rapide surtout que la Dewey c'est un truc de

bibliothécaire donc ça ne parle absolument pas au public. Voilà et donc l'indice Dewey aussi sert pour faire les statistiques et les rotations de prêt et puis pour le rangement aussi ça aide. Et après les 3 premières lettres du nom de l'auteur ou les 2 premières selon qu'il s'agit de fictions pour adultes ou pour enfants.

Les documentaires sont traités de la même façon à l'exception de l'auteur. On ne fait pas mention de l'auteur. Il y aura juste l'indice Dewey qui concerne de quoi traite le document, il ne traite donc pas de la langue, et l'étiquette couleur de la langue. Donc il y a l'indice Dewey qui concerne le contenu du document et l'indice couleur qui concerne la langue.

Ça veut dire que nos statistiques on ne peut les faire que sur la fiction, on ne peut pas les faire sur les documentaires. Alors il n'y a pas que les documentaires qui ont ce système-là, il y a aussi les bandes dessinées par exemple qui sont toutes à la cote "bandes dessinées" et du coup on ne peut pas faire de tri par langue, il y a quoi d'autre.... Les documentaires, les bandes dessinées, et c'est tout, je crois, oui parce que tout le reste a une mention de langues. Les CD ont une mention pays, donc du coup même si ce n'est pas l'indice Dewey de la langue, c'est l'indice du pays, donc on peut se débrouiller avec ça.

b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?

La fiction et les documentaires adultes et jeunesse sont rassemblés par langue, ils sont regroupés par espace dans la bibliothèque et il y a une signalétique au plafond pour définir ces espaces-là donc par langue. Et ensuite, les albums jeunesse sont regroupés dans des bacs mais ils sont aussi séparés par langue. Et après par unité donc tous les DVD sont au même endroit, séparés aussi par langue, les BD sont au même endroit, séparées par langues, les CD aussi, sont tous au même endroit, séparés par langue et pour les jeux c'est pareil en fait.

c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

Je réfléchis, ben je pense que c'est un truc qui a été adapté des classements à la française en fait où c'est par support. Les livres d'un côté, les DVD de l'autre et les CD de l'autre. Donc on a adapté en faisant des distinctions par langue, mais, heu... Pour ce que j'en vois, oui, moi ça me semble satisfaisant en fait.

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

A propos de l'évaluation de ces collections en langues étrangères, disposez –vous d'outils pour évaluer leur dynamisme pour évaluer leurs prêts et leur rotation ?] C'est compliqué. Pour les prêts et les rotations, oui ça on dispose en fait parce que c'est le service informatique qui fait des statistiques et qui fait les statistiques - alors, il fait plutôt les statistiques par support et par catégories documentaires en fait, les catégories informatiques. Ensuite, par langue, ben il n'est pas en mesure actuellement de nous sortir des statistiques, en fait. Donc on sait bien intuitivement et par les flux de prêt et de retour quelles langues sortent le plus, mais on n'a pas de chiffres exacts, on ne peut pas avoir de statistiques. Donc ça ce n'est pas vraiment satisfaisant parce qu'on n'a pas de chiffres pour s'appuyer. Par contre on a des moyens notamment pour la fiction parce que justement on va se servir de la cote pour savoir comment ils sont sortis; mais pour les albums, heu, pour les bandes dessinées et les documentaires, et

ben on ne sait pas. Oui, voilà on n'a pas de statistiques très fines. Donc c'est global quoi, vu que c'est par cote, on ne peut pas vraiment savoir.

[Et vous envisagez de changer votre système ?]

Eh ben c'est pas de notre ressort (rires) ...Alors de notre système de cotation, d'indice ou de...On y réfléchit en fait. Il y a heu, c'est une réflexion continue mais pas très intensive en fait. Pour oui justement pour essayer de trouver quelque chose où on met l'information pour que eux soient en mesure de nous sortir des stats et on n'a pas de réponse en fait pour l'instant. Donc, donc on continue comme on fait, comme on faisait. Mais en espérant qu'il y ait une solution soit que eux de leur côté, leur outils ou leur logiciel, je sais pas ce qu'ils utilisent, soient plus performants et leur permettent de faire ça, soit que nous on ajuste et qu'on renseigne un champ qu'on faisait pas jusqu'à présent. Après je ne sais pas si... s'ils nous demandent de changer toutes nos cotations, je ne pense pas (grands rires), mais on devrait pouvoir trouver un moyen pour être satisfait et de leur côté et du nôtre.

b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

Oui il y a des outils informatiques. On peut leur demander, donc au service informatique l'état des collections. Et donc là on va avoir la liste en fait pour une catégorie documentaire donnée ou pour une cote donnée de tout ce qu'on a et on peut leur demander de faire le tri par la dernière date de sortie ou par la date d'acquisition, etc. Donc ça, ça nous permet de...ben de suivre le fonds plus précisément.

[Donc vous pouvez avoir ces informations-là, classées par langue par exemple mais avec les mêmes réserves que celles que vous évoquiez, je suppose]

Oui alors du coup, ce ne sera pas classé par langue, c'est par cote qu'on peut faire celles-là. Oui ce sera pour la fiction. Mais par exemple si on voulait faire l'état des collections de bandes dessinées ou des documentaires ben on serait obligé d'avoir...on ne pourrait pas le faire par langue. Non, on l'aurait par cote. Donc on aurait toutes les BD et ce serait, je pense à nous après de faire un travail de tri sur un fichier Excel, donc...beaucoup, beaucoup de travail. C'est possible hein, mais voilà ça demande beaucoup de travail quoi.

c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

Alors il y a des statistiques annuelles qui sont par catégories documentaires, donc ça déjà ça nous permet de voir un petit peu quel support est le plus emprunté et ensuite heu... et ensuite je pense que oui, c'est à l'intuition en fait parce que voilà on sait que ce sont les DVD qui sortent le plus et après on sait aussi parce qu'on voit les prêts et on voit les retours que ce sont les DVD anglophones qui sortent le plus, mais on n'a pas de statistiques dessus.

Alors en termes de quantité en fait de DVD proposée je ne suis pas sûre que ce que nous proposons soit plus importante... On est plus exposé aux productions anglo-saxonnes, donc on mémorise plus facilement les titres et voilà...anglophones parce qu'il y a beaucoup, beaucoup d'américains plus que... Oui, c'est vrai. Donc il est très difficile de faire la part des choses en fait.

d. Que pensez-vous de ces outils ?

Heu donc ils sont moins efficaces, plus généraux que quand on travaille sur des langues enfin sur du français. Mais après heu...ça ne me gêne pas en fait dans mon travail de ne pas avoir de statistiques précises, de ne pas savoir enfin quelle langue sort le plus. Donc c'est, enfin, ouais, ça ne me gêne pas de ne pas pouvoir évaluer précisément

le...comment vit ma collection sachant que voilà si j'entame un désherbage sur un fonds précis, ben je vais faire un état de collection et puis là je vais m'y plonger et j'aurai une idée très précise. Globalement je ne l'ai pas, ça ne me gêne pas en fait. Parce que on se sert, oui, de...on y va à l'intuition ... et comme on est une petite équipe, ça nous permet d'avoir aussi une vision plus précise sur les collections et sur le lectorat et sur ce qui sort et sur ce qui rentre. Donc on a quand même une vision globale assez précise de ce qui se passe.

- A propos des services proposés en langues étrangères

- a. Pouvez-vous les décrire ?

Alors pour la BMI en particulier donc sur le...Les bibliothèques de Grenoble viennent juste de changer de site internet. Donc sur l'ancien site Internet il y avait des signets à disposition. Donc c'est des signets qui renvoyaient vers des sites de presse en ligne, de radio, de...éducatifs pour les enfants, dans chaque langue. Je crois que j'oublie un truc, voilà les dictionnaires, j'avais oublié les dictionnaires, donc dans chaque langue. Donc pour le nouveau site Internet, ce qu'on va mettre en place c'est un répertoire des associations...non, oui, il y aura un répertoire des associations [de quelles associations ?] autour des langues étrangères en fait, qui concerne une culture autre que française, francophone. Et ensuite il y aura un répertoire de tous les sites, enfin de certains sites Internet qui proposent de l'apprentissage en ligne et gratuit, établi par une stagiaire en ce moment. Voilà. Ensuite donc pour ce qui est des téléchargements de livres alors, la Ville, les bibliothèques de Grenoble ont un système de téléchargement de livres, N, pour l'instant c'est que des français et je crois qu'ils ne se sont pas du tout penchés sur la possibilité que ça puisse se faire en vo, sachant que... ben que télécharger des livres en vo ça pose aussi des problèmes, je suppose, de droits d'auteurs si...depuis l'étranger. Je suppose, je ne me suis pas penchée sur la question. Et pour les films, donc on a un service de téléchargement, de... VOD et je pense que ce sont des films en vo mais sans en être totalement sûre. C'est V mais ça s'appelle CinéVOD sur le site Internet. Ça vient juste d'être mise en place et du coup je ne l'ai pas testé parce que ça vient d'être mis en place et du coup je ne sais pas encore si c'est déjà opérationnel ou pas. Mais ça a l'air assez compliqué parce qu'il faut se loguer sous Grenoble.fr, sur le site de la Ville en fait, pour avoir les mêmes identifiants et CinéVOD donc heu je n'ai pas testé, je testerai à l'occasion. Mais ils nous avaient fait, donc la personne responsable nous avait fait une démo. et c'était en vo. Donc je pense que ça va être de la VO.

Donc ça va être une occasion de voir vos prêts de DVD baisser? Non, non, parce que ce n'est pas du tout la même offre que ce qu'on peut trouver en bibliothèques en fait parce que ce sont soit des documentaires soit des courts-métrages ou quelque chose d'assez pointu, en fait, en termes de cinéma et donc, non, ça ne rentre absolument pas en concurrence en tous cas avec ce que nous, on a ici. Donc, ça peut être aussi...je crois qu'il y avait les premiers Popeye en fait. Des choses qui font partie de la culture cinéphile mais qu'on n'a pas forcément en bibliothèque, enfin en tous cas que nous on n'a pas ici. Donc ça ne m'inquiète pas, non, non, non.

[C'est limité ?]

En fait ils le font en minute maintenant. C'est 300 ' par mois. Donc tu peux avoir...Donc si tu regardes que des courts-métrages tu peux en avoir plein je suppose, mais si tu fais des films c'est peut-être plus restreint, voilà.

[Donc il n'y pas de services spécifiquement orientés vers les langues étrangères ? Vous ne proposez pas de chaînes de télévision étrangère ?]

Non pour des contraintes purement techniques. C'était prévu en fait au départ à la construction du bâtiment dès l'ouverture de l'équipement mais pour des raisons d'antenne (rires), tout bêtement, ça n'a pas été possible, voilà. La question s'était posée dans d'autres bibliothèques du réseau et ça n'a pas non plus vu le jour pour, alors là pour les raisons je ne sais pas du tout, visiblement ce n'est pas si évident que ça de proposer des télévisions câblées.

[Vous êtes satisfaite de cette offre là en matière de services ou vous pensez qu'on pourrait développer...?]

Non, on pourrait développer énormément, beaucoup plus, alors la contrainte majeure en fait c'est qu'on est que deux, et du coup on n'a pas le temps et il est évident que s'il y a des services ou des animations qui sont proposées en vo on devrait être porteur de ce projet là dans la mesure où on travaille dessus et on sait comment ça marche, on va dire. Mais comme on n'est que deux et qu'on a énormément de... enfin on a moins de temps, du coup on ne le fait pas et personne ne le fait à notre place, en gros. Personne n'a l'idée aussi de penser langues étrangères, de penser VO et d'impulser ça, en fait. On pourrait être beaucoup plus présents sur les services numériques, ça c'est clair. [A quoi pensez-vous particulièrement ?] Donc il y a plusieurs blogs des bibliothèques. Donc, il y a bmo!, le blog de musique, des discothécaires, il y a trollire, le blog des bibliothécaires jeunesse. Donc déjà ça en fait on pourrait être plus visible, en faisant des chroniques ou des critiques des livres ou des CDs ou des animations qu'on a. On pourrait les faire en vo ou pas, à la limite ça je ne sais pas quel serait le mieux en fonction du public qui fréquentent ces blogs là. Mais déjà rien que ça en fait, d'avoir des chroniques régulières sur ces sites là, ce serait pas mal et je crois que maintenant il y aura une possibilité sur CinéVod pour que les bibliothécaires fassent des chroniques et des critiques des DVD. Voilà donc on pourrait... Et puis sur les animations aussi.

b. Pourquoi ces choix ?

Question non posée

c. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?

Question non posée

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

Alors depuis janvier dernier on a une nouvelle version de l'OPAC qui est aussi disponible en anglais, mais sachant que c'est une version, heu...enfin ils l'ont achetée c'était un package donc du coup c'était traduit, et des fois, il y a des erreurs de traduction, donc c'est assez affolant (rires) mais on est en train de travailler en fait sur une meilleure traduction de cet OPAC là anglaise, mais ça prend du temps.

Ensuite le site internet. Donc on vient de basculer vers le nouveau et du coup, pour l'instant, heu, ben pour l'instant il n'y a que la version française. Mais on va travailler sur une version anglaise, une version dans toutes les langues qu'on a d'ailleurs. Oui, donc il y aura les textes de présentation qui seront traduits dans toutes les langues qu'on a à la BMI, je crois, non, dans d'autres langues aussi ils veulent l'ouvrir à d'autres langues.

Donc ça c'est pour le site Internet. Ensuite en matière de plaquette et de brochure, donc on a une brochure de la BMI qui est traduite dans toutes les langues qu'on propose et après on a les autres outils de communication mais ils ne sont qu'en français. E ça ce sont les outils qui sont commun à toutes les bibliothèques en fait. Pour ce qui concerne spécifiquement la BMI c'est traduit.

b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

*A partir de la recherche avancée en fait, on peut sélectionner la langue du document dans laquelle on veut qu'il soit. Donc on peut sélectionner, voilà, "bibliothèque internationale" et "espagnol". Et en fait ça va sortir tous les documents en espagnol qui sont à la bibliothèque internationale **mais** ça va aussi nous sortir tous les documents traduits de l'espagnol. Il n'y a pas moyen de choisir entre la version originale et la version traduite. Il n'y a pas la possibilité sur l'OPAC de faire la distinction. Donc c'est vrai que si on sélectionne la bibliothèque, à la limite, ça ne va pas trop se voir. Mais si on fait juste une recherche de livres anglais sans distinction de bibliothèques ça va donner des résultats énormes quoi, parce qu'il y aura la version originale et la version française mélangées. Et ça pour l'instant il n'y a pas la possibilité de faire la distinction et ce n'est pas expliqué d'ailleurs sur le... quelque part sur l'OPAC en fait. Ça pourrait l'être.*

[Alors j'ajoute que pour les documents en langue arabe, la recherche est encore plus compliquée puisque apparaissent en résultats au début, par ordre alphabétique, les documents encore translittérés – qui n'ont pas été rétro convertis- et en fin de liste les documents en caractères arabes donc ça n'est pas non plus satisfaisant, plus les documents traduits de l'arabe donc ça fait beaucoup.] Parce que l'algorithme de recherche ne prend pas en compte les caractères arabes je pense...

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

Alors ça c'est une bonne question. Heu, alors de par sa situation géographique spécifiquement, si on avait été une bibliothèque francophone, on ne les aurait pas vus. Ça c'est sûr. Parce qu'on est très mal placé, on est très mal indiqué et du coup et puis surtout, il y a la bibliothèque... une bibliothèque de quartier qui n'est pas très, très loin qui est à 10 mn à pied, même pas. Et donc heu, j'ai perdu le fil de ma pensée...

[Est-ce que la présence de collections en langues étrangères a incité les usagers à venir vous voir ?]

Oui, oui, oui. Mais est-ce que spécifiquement, heu en fait je réfléchis parce qu'ils vont aussi dans les grandes bibliothèques, que ce soit la bibliothèque du Centre-Ville ou la bibliothèque Kateb Yacine par exemple, ils y vont aussi, alors peut-être pas dans les mêmes proportions qu'ici mais certains y vont donc du coup je me pose la question, heu, je me pose la question en fait. Mais je pense que du coup ils viennent spécifiquement pour ouais, pour avoir des livres dans leurs langues.

[Vous pensez là précisément aux anglophones ou à toutes les langues confondues ?]

Heu, ça je pense plus aux anglophones quand je pense ça. [Par exemple, je pense qu'il y a une expérience de dépôt temporaire de parties de collections en langues étrangères à la bibliothèque Kateb Yacine pendant la fermeture de la BMI en été, est-ce que vous savez si ça a apporté de nouveaux lecteurs à la bibliothèques, des gens qui ne venaient jamais à Kateb et qui sont venus parce qu'il y avait ces collections là ou est-ce que c'est simplement des usagers de Kateb qui ont emprunté ?] Alors on n'a pas de chiffres ou de statistiques là-dessus mais pour les retours qu'on nous en a faits, je pense que ce sont plus des lecteurs de la bibliothèque qui ont profité de cette occasion là pour prendre des livres. Et je ne suis même pas sûre d'ailleurs qu'ils soient venus après, à la BMI, pour continuer dans leur élan. Donc il faut dire que ce sont deux bibliothèques qui sont quand même à l'extrémité sud et à l'extrémité nord de Grenoble donc heu... voilà. Donc ce n'est peut-être pas aussi le même public qui les fréquente, ça je ne sais pas. Enfin il y en a bien qui se déplace mais... Voilà et puis, heu...Après c'est, heu... je pense que c'est tellement lié en fait aux cultures et à la vision que les gens ont de la bibliothèque, je ne pense pas qu'on puisse faire une généralité de ...en disant que c'est parce qu'il y a des... en catégorisant le public allophone parce que...non. Ça dépend des cultures particulières de chacun en fait. Parce qu'il y a des populations qui ne sortent pas de leur quartier. Et même s'ils savent qu'il y a des livres dans leur langue ici, ils ne viendront pas forcément, parce qu'ils ne sortent pas de leur quartier et peut-être parce qu'ils n'ont pas envie de venir à la bibliothèque aussi. Voilà. Il y a ça aussi.

- b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

Pour le club d'acquéreurs, c'est évident, enfin là c'est évident que c'est le public qui prend la place de la bibliothécaire enfin ou du bibliothécaire. C'est un non professionnel qui fait le travail du professionnel donc là du coup les rôles sont totalement inversés et le...le savoir, entre guillemets, est aussi (rises) inversé du coup. Après de manière plus générale parce que ça c'est quand même très particulier, très spécifique, mais plus généralement en fait pour chaque animation, dans la mesure où on privilégie la langue étrangère, on fait toujours appel à des personnes dont c'est la langue maternelle parce que nous on n'est pas en mesure d'assurer des animations en langues étrangères, on fait appel à nos lecteurs, sur la base du volontariat, pour animer les heures du conte avec nous, pour les accueils de classe etc., etc. Donc là aussi ça...ça...ça implique le lecteur beaucoup plus dans la vie de la bibliothèque, en fait il n'est pas passif, il ne vient pas juste assister aux animations et heu... il participe, il participe activement vraiment à la place de...à la vie de la bibliothèque.

- Pour le personnel

- a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

Heu, je crois oui, oui, oui en fait. Je pense que oui. Alors ce n'est pas quelque chose d'évident ou qu'on peut mesurer, c'est plus une histoire de sensation aussi. Mais le fait de s'appuyer vraiment, ben sur une personne qui est bénévole en plus et de faire reposer aussi l'animation sur sa participation à elle, du coup ça déplace la maîtrise qu'on peut avoir en nous en tant que professionnel sur l'évènement. Mais ça déplace aussi le, comment je pourrai dire ça, le...Je ne vois pas en fait comment l'expliquer, parce que c'est plus une sensation, plus le fait que ben on ne sait pas, on ne sait pas parler une langue étrangère, on ne sait pas le faire et du coup donc on repose totalement sur une autre personne dont ce n'est pas le métier, qui n'est pas

bibliothécaire, et par rapport à une autre bibliothèque ou à des animations où on est en total contrôle, en totale maîtrise de ce qui se passe, de ce qu'on fait, et là ce n'est pas le cas, on laisse le...

[Est-ce que vous pourriez parler, dans ce cadre-là, de perte de contrôle ou est-ce que c'est moins dramatique que ça, est-ce que ça évolue vers plus une relation de médiation, une relation, une **relation**, une vraie relation ?]

Non c'est vrai que quand je parlais de perte de contrôle, j'essaie plus de comparer avec ce qui se fait dans d'autres bibliothèques et peut-être la vision que pourrait avoir les bibliothécaires sur ce qu'on fait ici. Mais du coup oui, en contrepartie, ça apporte une richesse, et un échange qui est quand même assez important et qui, je pense, est aussi la base de ce qu'on fait ici, du travail qu'on a. Donc c'est plus sur l'échange de compétences et sur la mise en commun de ce que chacun peut apporter à la bibliothèque, à l'animation et à ce qu'on essaie de faire. Mais c'est vrai que... voilà moi quand je suis arrivée ici, au début ça...ça, oui, ça pose un peu des problèmes parce que du coup il faut trouver sa place par rapport à ce que j'ai pu faire dans d'autres bibliothèques où j'étais seule à porter quelque chose là ou etc. Là, du coup, il y a un ajustement à faire.

- b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?

Question non posée

- c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones?

*Oui, oui, oui, je pense qu'on est plus dans la relation à l'autre et du coup plus dans la médiation dans le...même pas dans le conseil d'ailleurs, c'est... c'est un échange quoi, que dans la collection, parce qu'on on ne peut pas être dans la collection dans la mesure où on ne sait **pas** ce qu'on a, on ne connaît pas le contenu de tous nos livres parce qu'on ne parle pas toutes ces langues-là. Donc on ne peut pas, heu, on s'efface en fait au profit de la connaissance que justement peut avoir le lecteur lambda. Et du coup ça, ça...ben ça déplace, oui ça déplace le rôle de la bibliothécaire mais ça déplace aussi la vision qu'elle a de son métier [Et vous pouvez m'expliquer ?] Je pense que, malheureusement encore de nos jours, beaucoup de collègues ont cette vision-là de la bibliothèque et de la bibliothécaire qui connaît, qui sait tout, qui a le savoir, qui a la culture avec un grand C. Et on s'aperçoit très vite ici que ce n'est pas le cas (rires) qu'on ne peut pas l'avoir, à moins d'apprendre les 7 langues qu'on a ici mais ce n'est pas possible. Enfin si peut-être c'est possible mais bon, en tous cas pour nous ce n'est pas possible et du coup on accepte que..., ben que tout le monde connaisse quelque chose que nous on ne connaît pas et d'échanger aussi. Et du coup ça a ramené voilà le public vraiment au centre de la bibliothèque et on sait que c'est pour lui qu'on fait, qu'on achète, qu'on anime, quoi. Et je pense que ça peut-être perturbant pour beaucoup de collègues en fait, cette vision-là, de ne pas savoir et de se reposer beaucoup sur des lecteurs. Moi je trouve ça bien (rires) parce que je ne considère pas que, enfin que je ne considère pas que les bibliothèques soient les sièges de la culture comme c'était autrefois quoi. Et parce que ça apporte beaucoup plus de dynamisme et de vie d'être en mesure d'écouter ce que le lecteur propose, voilà.*

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

Par rapport à l'institution donc par rapport aux bibliothèques municipales de Grenoble ou par rapport à la tutelle ?

[Par rapport aux deux]

Sans langue de bois ou avec langue de bois très grands rires) ? Sans langue de bois donc par rapport aux bibliothèques municipales d'abord, on va rester dans notre institution. Donc le projet de cette bibliothèque a été créé à l'initiative du maire en fait et du rectorat ou... enfin du côté de l'enseignement. Du coup ça n'a pas été un projet porté par le réseau des bibliothèques, ça a été quelque chose qui est arrivé pour quelles raisons, je n'en sais rien puisque je n'étais pas là. Et du coup on sent bien qu'à l'intérieur du réseau, eh ben ça n'a pas été porté et du coup on n'est pas intégré et beaucoup de collègues ne nous connaissent pas ou nous connaissent mal. Ce que je trouve quand même super grave pour des professionnels mais bon c'est comme ça. Et du coup donc on essaie, on lutte tous les jours pour qu'au moins parmi les collègues, ben ils connaissent le fonctionnement de la BMI en fait voilà. Et du coup on ne sent pas vraiment de support ou de soutien de la part du réseau pour la BMI, pour les actions qu'elle pourrait mener ou pour ce qu'elle aurait envie de mener notamment pour améliorer la place des langues étrangères ne serait-ce que sur le site Internet (rires). Voilà heu donc il y a quand même, on va dire, que ça bouge un petit peu quand même mais c'est très long et ça demande beaucoup d'énergie, voilà. Et alors, plus haut, au sein de la tutelle, on va dire, enfin globalement quoi au sein des services de la Ville, on ne sent pas qu'il y ait une vraie volonté de développer la place des langues étrangères en fait. Parce que heu... ne serait-ce que d'un point de vue pragmatique, il n'y a pas de traducteurs au sein de la Ville, donc à chaque fois qu'on doit traduire des documents que ce soit pour le site Internet, pour des flyers ou pour des plaquettes on doit systématiquement faire appel à des bénévoles. Même en anglais alors qu'il y a une énorme communauté, il n'y a pas. Et je trouve ça assez révélateur en fait de ce qu'on pense, de ce qui se passe et...et voilà. Donc, bon après, moi, ça c'est mon point de vue personnel, j'ai plus l'impression que la BMI est une poudre aux yeux. Ça fait bien sur le papier d'avoir une bibliothèque en langues étrangères, d'être associé à la Cité Scolaire Internationale, d'être en face de Minatoc etc. Mais concrètement il n'y a rien qui est fait pour que ça marche, voilà. (rires, évocation du devoir de réserve)

[Donc enfin si je cite 4 rôles principaux qu'on aurait pu reconnaître à cette bibliothèque par exemple, ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes des publics allophones ou lieu d'hospitalité, laquelle de ces quatre expressions vous choisiriez, vous ?]

Ah si je devais choisir une des 4 ? Ben je pense que c'est un mélange en fait, enfin j'espère que c'est un mélange. Parce qu'on n'est pas qu'un lieu d'apprentissage, on est plus que ça. On n'est pas non plus que lieu d'hospitalité parce que ce n'est pas...enfin on accueille les gens, mais pas pour tous leurs besoins en fait, c'est très particulier. La réponse aux attentes des publics, ben s'ils ont une demande en turc, on ne peut pas leur répondre, par exemple, donc c'est aussi très limité et puis l'ouverture à l'international, c'est très limité parce que c'est que par les langues qu'on a ici donc du coup c'est heu... c'est un mélange de tout ça. Et c'est peut-être heu...oui. Qu'est-ce qui prime ? Moi je pense que c'est plus un lieu d'échange, oui, un lieu ben de découverte, découverte d'autres cultures, découvertes d'autres langues et pouvoir échanger justement sur ça, que ce soit avec nous ou que ce soit entre eux.

- b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

Ni l'un ni l'autre en fait. Parce qu'on n'est pas qu'un lieu d'apprentissage. On peut être lieu d'apprentissage mais on n'est pas que ça et ce n'est certainement pas vers quoi, heu... enfin vers quoi je veux que la bibliothèque aille ou voilà. Et en ce qui concerne les autres bibliothèques, ce n'est pas un lieu d'apprentissage. Enfin ce n'est pas un lieu d'apprentissage du français. On peut venir y apprendre le français mais ce n'est pas comme ça que ça se définit en fait et puis parce qu'on est quand même sorti de notre rôle de prescripteur et qu'on n'est plus du tout là-dedans, quoi. Ce n'est pas notre rôle à nous d'apprendre, on laisse ça à la partie enseignement donc... On peut conseiller, on peut aider, on peut guider.

[Donc vous vous situeriez en matière d'apprentissage de langues étrangères, que ce soit français ou autres, plus en complément de tout ce qui tourne autour de l'enseignement.]

Oui, on n'est pas là pour ça en fait. On peut apporter un complément, une aide mais ce n'est pas notre rôle, ce n'est pas notre...et puis on n'a pas les compétences pour aussi donc heu...enfin je pensais si on donnait des cours, des choses comme ça, non, donc heu.

[Et alors vous allez pourtant mettre des signets d'apprentissage, des signets en ligne, des liens vers des sites d'apprentissage gratuits de langues étrangères, d'autres bibliothèques le font...]

Orientation, c'est de l'orientation vers des ressources pour que la personne en autonomie puisse apprendre. Donc là aussi c'est...ben on est des médiateurs en fait, on leur donne les moyens d'ap...oui, d'apprendre. Oui, on a ce rôle, oui peut-être qu'on a ce rôle-là plus important que, oui.

[Parce qu'en matière de langues étrangères par exemple, il y a quand même un truc un peu étonnant sur Grenoble, on trouve dans beaucoup de bibliothèques, des méthodes de langues, mais par contre, les livres en langues étrangères on ne les trouve pas, on les trouve dans une. Il y a quand même une orientation plutôt apprentissage, quoi]

C'est vrai mais pour quelles raisons, je ne sais pas. Parce qu'on présuppose qu'on veut apprendre une langue mais pas qu'on sait déjà la parler. En fait, il y a un peu de ça. On va trouver des méthodes le russe mais rien si tu sais déjà le parler ou le lire, tu peux pas lire le russe, quoi... Oui, je ne sais pas.

- c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ?

[Notamment par le biais de la mise à disposition d'outils pour apprendre le français ou par le biais d'objets ou d'outils pour garder un lien avec sa langue maternelle ?]

Alors en ce qui nous concerne à la BMI, je crois que tu as...les réponses étaient dans ta question mais peut-être pas pour ce qui concerne pour les autres bibliothèques. C'est les deux en fait chez nous. Moi je dirai intégration dans la mesure où ça va t'aider à mieux appréhender ton quotidien et à mieux vivre en fait, en apprenant le français. En fait ça va te permettre de mieux ...voilà, de mieux être, mais pas intégration au sens où tu vas oublier ta culture quoi, en fait. Et du coup ça rebondit avec la fin de ta question où ils vont pouvoir trouver ici des documents qui vont leur permettre de garder un lien avec la langue, le pays ou la culture dont ils sont originaires.

He bien dans les autres bibliothèques. On se pose absolument pas la question de savoir et si la personne ne comprend pas ou ne lit pas le français, ils vont pouvoir trouver des

documents On présuppose que tous les publics parlent français ou lisent français ou connaissent le français en fait et en matière de...en matière de, comment dire ça d'apprentissage du français, on va dire, c'est le français au détriment des autres langues en fait, de sa langue d'origine ou de sa langue maternelle. Il y a pas de... ou en tous cas moi je n'ai pas vu, peut-être qu'il y a, mais dans les bibliothèques où je suis passée je n'ai pas vu de..., comment dire... de considération pour une langue autre que le français. Donc ça c'est très dur je trouve ce que je dis (rires) mais en même temps, c'est vrai. Donc il n'y a qu'ici qu'on considère que la personne qui va entrer dans la bibliothèque ne parle pas forcément français et comment on va faire pour la toucher en fait et il n'y a qu'ici qu'on peut faire de l'accueil en anglais où ça fait partie des missions. Dans les autres bibliothèques il n'est jamais question d'être capable de ça et quand on soulève la question c'est : "Oh là, là !"

- d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Ici en tous cas le fondement, c'est de faire entendre la langue en fait, c'est...Donc après on peut passer par le biais d'un auteur ou d'une manifestation etc mais l'intérêt ici c'est de faire entendre la langue. On peut parler de promotion du plurilinguisme. Oui parce qu'à chaque fois en fait, c'est heu...on fait entendre la langue donc la VO mais il y a aussi la VF de façon à ce que tout le monde puisse comprendre et que même si on parle pas l'arabe, l'espagnol ou le portugais ben on puisse ne pas être gêné en fait de ne pas comprendre ce qui se raconte parce que ce sera traduit, enfin, ce sera lu en français après et on peut au moins se laisser emporter par la musicalité. L'objectif c'est de faire peut-être se rencontrer des cultures ou des langues qui ne se seraient pas rencontrées sinon, en fait. Alors pour les enfants ça va peut-être devenir moins vrai vu que maintenant en primaire ils ont des cours obligatoires de langue alors évidemment c'est plus l'anglais mais il y aura peut-être d'autres langues. Donc ils seront peut-être aussi habitués dès le plus jeune âge d'être familiers avec une autre langue qu'ils parlent à la maison, on va dire ça parce qu'après tout, ils ne parlent pas que français à la maison.

- e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?

Oui pour l'Unesco non pour l'Union. Un truc fondateur que tu dois connaître quand on passe les concours.

- f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA⁷⁶ en matière de plurilinguisme ? Si possible, citez les textes de référence.

Non

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

J'avoue que j'ai pas vraiment réfléchi à ça enfin j'ai pas intellectualisé on va dire ce que je peux ressentir comme ça donc je sais pas trop en fait, je sais pas trop parce que

⁷⁶ IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

quand je pense constitution etc. j'ai toujours l'impression que ça va des dinosaures, l'Académie française qui va se battre pour le respect de la langue française et pour enlever tous les anglicanismes qu'il peut y avoir enfin et donc ça c'est pas du tout ce que je ressens et ce que je pense sur ce que doit être une langue parce que c'est évident que ça évolue et c'est évident que justement par l'influence des autres cultures et des autres langues les langues vont évoluer et je pense pas que la langue française va disparaître et je sais pas pourquoi ils ont aussi peur que ça Oh mon Dieu on utilise plus le subjonctif, donc ça j'y crois pas et c'est pas du tout une idée que j'ai envie de défendre dans la bibliothèque où je travaille que ce soit ici ou ailleurs; Après je m'inscris en porte à faux avec beaucoup de collègues mais c'est pas grave, j'assume.

J'ai le souvenir que dans une bibliothèque où je travaillais où un enfant est entré qui parlait arabe et on lui a dit : " tu es en France, tu parles français" alors qu'il n'y avait pas un manque au règlement de la bibliothèque ou un manque de respect ou quelque chose qui aurait pu induire une réaction de la part de la bibliothécaire. Donc voilà. Et donc ça moi c'est, je suis pas du tout dans ce comportement-là et dans ce... et puis en plus je trouve qu'il y a toujours et ça du coup c'est mon impression personnelle mais je trouve qu'il y a un relent de colonialisme (rires) et ben de ça, en fait, du Français qui veut imposer sa culture, qui veut imposer sa langue et qui a décidé que le français c'était mieux que le reste que les autres cultures et que les autres langues et qui veut imposer, quoi ...en fait de cette espèce de conquête de je sais pas quoi alors que...non. La mission des bibliothèques établie par l'UNESCO, la charte de l'IFLA c'est d'accueillir tout le monde et un public le plus large possible et heu...sans considérer sa langue, son origine, sa couleur de peau, son sexe etc. donc du coup moi je trouve qu'au contraire qu'on est totalement là-dedans parce qu'on est ouvert à un maximum de monde et qu'on part pas du principe qu'on va toucher un public qui ne parle que le français et donc on a encore plus d'ouverture que les autres bibliothèques.

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez- vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

Ben j'ai envie de dire non mais peut-être que si je réfléchis, peut-être que je trouverai. Non j'ai pas l'impression en fait.. Alors en fait il y a plusieurs choses. Sur Grenoble, il y a des écoles primaires avec une section internationale peut-être 4 heures par semaine qui sont faits par des vrais profs en langues étrangères et ensuite il y a la directive de l'EN qui va imposer aux instituteurs de donner des cours d'anglais mais par des instituteurs qui n'ont peut-être aucune envie de donner des cours d'anglais qui ne savent pas parler anglais et qui n'ont pas d'intérêt ou de curiosité pour ça et donc la première solution oui, la deuxième ce n'est pas ça qui va donner envie à l'enfant ou qui enfin qui lui donnera envie de parler anglais parce que l'instituteur il n'en a absolument rien à faire il fait ça parce qu'on lui a dit de le faire comme on lui a imposé de faire plus de sport le vendredi c'est du même ordre. Donc là pour le coup, peut-être que ça a été impulsé par la Communauté européenne mais en France je ne suis pas convaincue que ça va donner les résultats escomptés. A Grenoble il y a des écoles primaires en allemand, anglais, arabe, espagnol, italien et portugais. Ets-ce qu'on a ces classes-là à Grenoble parce qu'on a la Cité Scolaire Internationale, c'est possible aussi parce que ces classes-là préparent au concours d'entrée à la Cité Scolaire Internationale.

ANNEXE N° 9 / MEDIATHEQUE – MACON

Entretien n° 5

Date de l'entretien : 31 mai 2011

Durée de l'entretien : 3 h 30mn

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
82 200	63 750	2 260	74
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
130 000	NC	1 645	

Année de création des fonds en langues étrangères : 1997

Année d'ouverture de la nouvelle médiathèque : 2007

L'entretien a eu lieu en présence de trois personnes dont la responsable des ressources documentaires. La directrice de la médiathèque s'est excusée de ne pas avoir pu se rendre disponible.

Notre attention avait été retenue, non pas tant par les volumes déclarés de livres en langues étrangères, au-dessus de la moyenne des volumes déclarés par l'ensemble des bibliothèques ayant répondu, infirmée par la valeur indiquée pour le budget livres en langues étrangères (en dessous de la moyenne), que par les termes trouvés dans la charte de la médiathèque disponible sur le site de la médiathèque, sous l'onglet "Missions" : "Fondée sur les principes d'égalité et de laïcité, la bibliothèque municipale accueille tous les publics, **sans distinction** de nationalité, d'âge, de sexe, de religion, **de langue**, de situation sociale ou de niveau d'instruction"[...]L'environnement économique et social et son évolution constante (recherche d'emplois, évolution des postes et des qualifications dans les entreprises) rend le rôle de la Bibliothèque Municipale complémentaire de celui des organes de formation continue ou permanente : **perfectionnement dans les langues (maternelle et étrangères)**". C'est en effet la seule bibliothèque, parmi celles où nous avons poussé notre investigation, à poser dans ces termes le critère "langue" et à préciser "langue maternelle et étrangère".

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

Personne 1 : Je dirai majoritairement des étudiants, élèves étudiants qui se perfectionnent en langues, si vous êtes d'accord avec moi, hein, pour le secteur adultes, hein je parle du secteur adultes et puis quelques lecteurs qui reviennent, on va dire, à leur langue maternelle, quoi.

[Ca vaut aussi pour les enfants ?]

Personne 2 : Alors pour les enfants, on a beaucoup d'enseignants qui sont intéressés par notre fond, puisqu'ils doivent faire une petite initiation à l'anglais dans la plupart des cas, donc dans leur classe, donc qui ont besoin de supports pour les aider un petit peu parce qu'ils ne sont pas toujours très à l'aise même en anglais (rires), donc voilà. Et puis, sinon, des collégiens, et puis des familles d'origine étrangère qui nous demandent des ouvrages pour les enfants dans leur langue maternelle.

[Donc vous diriez que c'est à la fois un public francophone et un public allophone, à la fois pour le fonds adulte et pour le fond...?]

Oui.

[Dans quelle proportion, vous avez une idée ?].

Personne 3 : Après ce ne sont enfin ce ne sont que des impressions parce qu'il n'y a pas de chiffres à l'appui, pour heu...même ça hein, Josette ?

Personne 1 : Non puisqu'on a une carte qui est multi emprunteur, ce n'est pas une carte personnelle. Donc par rapport aux statistiques, il est difficile de savoir qui emprunte quoi. Il faudrait que...il faudrait mettre un taux d'erreur, de je ne sais pas, de doute un peu de, je ne sais pas, peut-être de 30 % pour dire voilà ce sont vraiment telles personnes...

[Et quand vous parlez de statistiques, vous n'avez de statistiques qui vous permettent de suivre soit la langue, qui intéresse vos lecteurs, soit leur langue d'origine ?].

Personne 1 : La suivre, c'est-à-dire ?

[Qui permette de connaître cette langue-là. Parmi votre lectorat vous ne savez pas combien vous avez de lecteurs par exemple, qui parlent anglais...]

Personne 1 : Oh non, non, non.

[Ou de connaître la nationalité de vos lecteurs]

Personne 1 : Non, non, non. Peut-être que la nationalité est demandée dans l'inscription, je ne suis même pas sûre.

Personne 2 : Non, non, non.

Personne 3 : Non, non, non.

Personne 1 : Non, je ne crois pas. Parce qu'après, n'est demandé que ce qui est autorisé. On ne va pas au-delà. Mais sinon on va changer de SIGB dans l'année. Donc on espère avoir des statistiques plus affinées. Mais le fait que la carte ne soit pas nominative fait que, derrière, on ne peut pas savoir qui emprunte quoi. On a demandé à ce que ce soit interrogeable, et puis après on peut mettre, hein, c'est ça le pourcentage d'approximation. Donc là ça pourrait nous apporter, là on pourrait répondre à la question. Mais là pour l'instant, non, on ne peut pas.

[Quel est votre système actuellement ?]

Personne 1 : Ben nous, pour l'instant on a Loris.

Personne 1 : Moi je pense aussi que dans le lectorat adulte, je pense aussi qu'il y a des gens qui lisent une langue pour le plaisir, hein. Qu'il y a des personnes qui lisent vraiment des romans...

Personne 2 : Oui il y en a.

Personne 1 : Des gens qui lisent des romans, pas dans un but de se perfectionner, dans un but d'apprécier la langue et qui veulent l'entretenir et qui veulent, par goût, **par goût** pris à la langue, continuent à l'entretenir par la lecture, quoi, comme ils le font certainement ben en écoutant des informations ou autres.

- b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

Personne 1 : Disons que, à l'origine, à l'origine, oui parce qu'il y a plusieurs stades. Quand on a mis en place la politique documentaire en 1996, heu...je veux dire la logique, bon c'était une logique, notre logique de base c'était, ben on va représenter au moins ben les trois grandes langues, anglais, allemand, espagnol. Alors allemand, ce n'est pas forcément le plus parlé, faut dire une logique qui n'en est pas une, si on les prend par le nombre d'individus qui la pratique, ce n'est pas l'allemand. Mais étant donné qu'on est dans la zone quand même heu...Mâcon, ... L'est n'est pas loin, on fait partie quand même de l'est, sud-est, il y a également pas mal d'enfants qui, dans les écoles, pratiquaient l'allemand en seconde langue. Je sais aussi que l'élément qui a fait que c'était l'allemand, c'est que...au niveau, je veux dire civilisation, culture, il y a quand même tout une...comment...tout un savoir qui est lié à la langue allemande. Donc, heu...Je sais que ça faisait aussi partie des arguments qui ont fait que l'allemand a été un peu choisi. [Avez-vous mené des enquêtes particulières auprès de la population de Mâcon par exemple, pour connaître quelles étaient les grandes familles linguistiques ou connaître les grandes nationalités représentées ?]

Personne 1 : Non, par contre, on a regardé les statistiques de l'INSEE dans les recensements quand ils étaient faits, construits autrement que maintenant. Parce que maintenant c'est tous les "tant d'années"... Ce qui est venu en plus, les éléments qui ont été en plus, c'est que... ben on a une population,

Personne 3 : étrangère, d'origine étrangère, arabe, portugais, truc. On est parti un peu des chiffres...

Personne 1 : Voilà, on est parti de la population existante,

Personne 3 : Pour savoir quelle était la population la plus représentée dans notre communauté d'agglomération.

Personne 1 : Voilà.

Personne 3 : Donc il y a trois grandes langues, plus...

Personne 1 : Qui sont plus des langues étudiées, on va dire,

Personne 1 : Voilà.

Personne 3 : Et puis les trois autres...Qui sont plus...

Personne 3 : Qui sont plus liées à la population...

Personne 1 : mâconnaise. Donc je le rajoute comme tu n'étais pas là pour la mise en place de la politique documentaire, il y a des éléments qui des fois, ne sont pas forcément connus (rires).

[Donc ça c'est fait en deux temps ?]

Personne 1 : Non, ça c'est fait en même temps, non, non dans la foulée.

Personne 1 : Puis l'anglais, Ben, l'anglais, c'est difficile de ne pas avoir de livres anglais.

Personne 2 : Anglais, espagnol.

Personne 3 : Alors l'espagnol, c'est pareil.

Personne 1 : Alors il y avait ce qu'on avait décidé au départ, et puis après il y a eu l'évolution. Alors il y a toujours la théorie de départ, et puis après l'adaptation à la demande.

[Oui, parce que j'ai noté que vous aviez aussi du polonais, du russe, du chinois, du japonais...]

Personne 1 : *Oui parce que je vous ai imprimé...*

Personne 3 : *Chinois, il y a une classe de chinois qui s'est ouverte au lycée, donc forcément...*

Personne 1 : *Voilà je vous ai imprimé... Quand on a travaillé pour la politique documentaire, on a revu les grands domaines, des sous domaines, enfin on avait tout plein de subdivisions de contenus, et on a défini voilà les...dans langues et lit... dans la grande subdivision, le grand domaine langues et littérature il y avait donc, voilà les langues et heu...Voilà les langues, voilà, langues et littérature, donc, les langues, la fiction et la littérature de façon plus large. Et donc, dans les langues, voilà, à chaque intitulé, vous avez une catégorie statistique qui permet normalement de l'analyser. Donc vous avez les langues, donc il y a Langue française au départ, et puis après vous avez anglais, allemand, espagnol, donc arabe, portugais, turc, ça rejoint ce qu'on dit... Qu'est-ce que je lis ?*

Personne 3 : *Voilà c'est ça.*

Personne 1 : *Et puis après on a deux langues mortes, bon elles auraient pu être de l'autre côté.* **Personne 3 :** *Et puis, autres langues.*

Personne 1 : *Donc on achète aussi dans les autres langues. Et pour compléter donc comme on a retravaillé, dans le contenu, les cotes validées. Donc on a des cotes validées avec un contenu, heu...420..., voilà. Ben je te laisse montrer parce que tu connais mieux...*

Personne 3 : *Qu'est-ce que tu veux que je montre ? (Grands rires)*

Personne 1 : *Ben si tu veux, je ne sais pas, c'est loin...Oui, voilà les grandes langues, les langues choisies qui sont déclinées là, ont toutes, on doit acheter dedans, il y a des subdivisions et on doit acheter,*

Personne 2 : *C'est détaillé ici.*

Personne 1 : *Elles sont toutes, voilà : l'anglais des dictionnaires, l'anglais grammaire, conjugaison, avec telles cote, heu...manuels de conversation et après normalement, il y a aussi, ben ce qui explique un petit peu le pays.*

Personne 3 : *Voilà En fait ça c'est les Guides de civilisation, quoi, ça s'est résumé à ça. Après, par la pratique on n'a pas acheté de...*

[En anglais ou en français ?]

Personne 1 : *Ah non là on est tout en anglais, là on est tout dans l'anglais.*

Personne 3 : *Anglais ou bilingue.*

[Et vous déclinez ça pour toutes les langues ?]

Personne 1 : *Pour chaque langue*

Personne 2 : *Pour anglais, allemand, espagnol*

Personne 3 : *Après c'est plus réduit pour les autres langues.*

Personne 1 : *Voilà*

[Et après pour les autres langues ?]

Personne 1 : *Alors ça s'arrête...*

Personne 3 : *Alors arabe alors voilà.*

[Vous avez quand même la même ...]

Personne 1 : *Oui. Alors après il faut trouver, bien sûr... (grands rires)*

Personne 3 : *Et puis ça s'arrête...*

Personne 1 : *Ca, c'est turc.*

[Après les deux langues mortes, l'italien]

Personne 1 : *Et après il n'y a qu'une ligne pour les langues, heu... Voilà.*

Personne 3 : *Que ce soit, si c'est une méthode, un texte, machin, c'est la même cote. Il n'y a qu'une cote, c'est... On a essentiellement des dictionnaires, quelques kits de conversation...*

[Donc c'est plutôt là à destination des apprenants ?]

Personne 3 : *Là ?... oui ou des gens qui partent en voyage. Des fois ils veulent un kit de conversation pour connaître quelques mots, enfin des choses comme ça...*

[Par exemple vous n'avez pas de fiction dans ces langues-là ?]

Voilà.

Personne 3 : *Alors par exemple en japonais, parce que ce sont des langues, entre guillemets, à la mode, tout ce qui est civilisation nippone, en ce moment, les mangas, les choses comme ça, peut-être qu'on a...je ne me souviens plus exactement... Et en chinois aussi quelques textes en chinois, c'est pareil...des proverbes, des choses comme ça, mais c'est très, très peu de choses.*

[Vous n'avez pas de lectorat sinophone ?]

Personne 1 : *Non, non.*

Personne 3 : *Non c'est trop petit.*

Personne 1 : *Pas du tout.*

Personne 1 : *Ou alors on n'en a pas parce qu'on n'a pas de livres, Mais ça...je ne crois pas, parce que dans ces cas-là il faut avoir un grand choix pour que le public vienne. Il ne faut pas avoir trois livres...*

Personne 2 : *Nous on a quelques albums, enfin voilà genre deux Tintin en chinois, un petit album en japonais bilingue mais ça ne va pas chercher loin (rires).*

Personne 3 : *C'est anecdotique (rires)*

Personne 1 : *Mais donc on s'engage à acheter dans ces cotes. Voilà ce sont nos cotes validées.*

Personne 3 : *Quelques livres en russe, enfin des choses qui sont...*

Personne 2 : *Oui en russe un petit peu.*

Personne 3 : *Ouais. C'est pareil, il y avait une classe de russe au lycée, donc bon... (rires) On ne sait jamais...*

Personne 2 : *Après, on en tient compte.*

c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

Question non posée

d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

[Vous me parliez du recensement de l'INSEE...]

Personne 1 : ...Je n'ai pas été énormément associée à cette partie-là. Heu...

Personne 3 : Peut-être plus de nationalités...

Personne 1 : Nationalités je pense, je pense que c'était plus...

Personne 3 : L'analyse c'était l'origine des populations...

Personne 1 : Je pense que c'était plutôt de ce côté-là.

- e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

Personne 1 : En gros oui, oui, je pense...

Personne 3 : Ben on couvre déjà, heu... et s'il y a une demande on va **acheter**, même si ce n'est pas vraiment prévu, on va acheter, on va voir ce que c'est, on va vraiment regarder ce que c'est, et si on voit qu'on a vraiment une demande, on y répondrait...Mais, est-ce qu'on couvre toutes les nationalités, heu... ? Ben déjà elles sont limitées, mais...Disons qu'il n'y a pas de population vraiment identifiée, une population, un groupe identifié...qui fait que...on est vraiment passé à côté, quoi. Mais il est possible, de toutes façons même quand les choses sont écrites comme ça... normalement quand on prévoit un nouveau plan, on a toujours besoin de se poser les questions qui ont été posées il y a dix ans. Je veux dire entre dix ans et maintenant, heu...

Personne 3 : Oui, puis, les choses changent...

Personne 1 : Les choses changent énormément

Personne 3 : Il y a des classes qui disparaissent, d'autres qui s'ouvrent...

Personne 1 : Voilà

Personne 3 : L'allemand est quand même en perte de vitesse (rires), par rapport à d'autres langues, pfft, maintenant.

Personne 1 : Donc, je veux dire ce n'est pas complètement, ce n'est pas figé. C'est toujours évolutif mais heu...

- f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

[Avez-vous mené une enquête ?]

Personne 1 : Non, non, on n'a pas mené d'enquête systématique. Mais disons qu'une fois que les populations sont..., enfin que les personnes viennent, c'est plutôt là qu'on essaierait un petit peu de savoir si ce qu'on a correspond, ou s'il y a d'autre... Hein, c'est plutôt dans la relation.

Personne 2 : Je pense que c'est un peu comme ça.

Personne 3 : Ouais.

Personne 1 : Non puis il y a des groupes qui ne viennent pas forcément à la médiathèque ce n'est pas forcément leur lieu. Disons qu'ils n'y viennent pas naturellement [Vous pensez à qui ?] ben heu...les populations.... qui ne sont pas forcément d'or...d'origine latine ou autres...des quartiers.

Personne 2 : Oui, on a des quartiers.

Personne 1 : Où disons que la médiathèque ne fait pas partie de leur milieu. Donc, heu...on s'est dit aussi que ça pouvait être un moyen d'accroche... enfin voilà.

Personne 2 : Nous souvent, enfin je vois ce qui se passe dans le quartier. Ce sont les enfants qui viennent, les parents, on ne les voit pour ainsi dire jamais. Et justement ce sont les enfants qui demandent : "Est-ce que vous avez des livres en turc, en arabe, pour ma maman, pour ma grande sœur ?"

Personne 3 : C'est souvent les enfants qui demandent pour leurs parents, oui c'est vrai.

Personne 2 : Voilà.

Personne 1 : On avait essayé aussi, par rapport à..., pour les populations qui ont des difficultés à lire déjà le français, d'acheter des ouvrages concernant plus les pays, heu... du sud... Mais bon, ça rejoint un petit peu ce que tu dis. Donc on complète des fois avec des livres de...sur la civilisation, sur heu... ce qu'on appellerait des beaux livres, heu... illustrés.

Personne 3 : Illustrés.

Personne 1 : Des beaux livres illustrés, mais, pour le coup, écrits en français. Hein, donc on s'éloigne du sujet. Mais, après, un petit peu tout se tient, mais pour le coup écrits en français. Parce que, rien que déjà... pour les trouver, ce n'est pas évident. Donc trouver des beaux livres en turc, par exemple, voilà. (rires). Après...

g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Personne 3 : Mouais, les parents peut-être par le biais des enfants, je ne sais pas. Mais enfin nous on n'a peu de demandes

Personne 2 : Difficile à savoir...

Personne 3 : Il me semble que je dirais qu'on avait des belles illusions (rires)... Par rapport aux livres en turc, en arabe, tout ça, ben on a très, très peu de demandes, hein.

Personne 1 : Peut-être qu'on n'a peut-être pas assez de choix. Après il faut savoir les trouver...

Personne 2 : Après il faut le trouver...

Personne 3 : On n'y arrive pas.

Personne 2 : Je dirai qu'on en a plutôt moins de ces demandes là...qu'au début parce que quand on a ouvert, les enfants demandaient beaucoup : "Madame est-ce que vous avez des livres en turc, en arabe." Maintenant, bon, peut-être que les enfants concernés ont repéré le coin, donc il y a ça aussi. Mais, heu...il me semble qu'on a moins cette demande.

[La médiathèque est ouverte depuis combien de temps ?]

Personne 1 : Bientôt quatre ans. Septembre 2007.

h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

Personne 1 : Semblable en ... ?

[Dans sa façon d'être dans la bibliothèque, dans ses demandes, dans ses...]

Personne 2 : Oui, en gros, moi je ne vois pas trop de différences...Non

Personne 1 : Ben par contre, ils vont plus demander. S'ils ont besoin, ils vont passer plus par la demande pour localiser

Personne 2 : Oui, ben au début, comme les gens qui découvrent...

Personne 1 : Voilà.

Personne 2 : et qui sont d'origine francophone, là-dessus, hein...

Personne 3 : En adultes, on n'a quand même pas beaucoup...

Personne 2 : Il n'y a quand même pas beaucoup de demandes

Personne 1 : Mais on n'a pas beaucoup de choix non plus. On n'a pas une quantité d'ouvrages...

Personne 2 : Ben oui mais bon...

Personne 3 : Les adultes qui viennent sont soit déjà étudiants, je ne pense pas que ça les intéresse **vraiment, vraiment** de lire en arabe ou en turc ou en portugais. C'est plus la génération de leurs parents qui eux, ils ne viennent pas, quoi, hein. Moi je le ressens comme ça.

Personne 1 : Oui, parce que là on n'a pas de chiffres, on n'a pas de...

Personne 3 : Ce ne sont que des impressions. (rires)

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

- a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

Personne 3 : Ben ça décrit bien ce qu'on a essayé. Ça correspond à notre PDC déjà,

[PDC, c'est Plan de classement ?]

Politique documentaire.

Personne 1 : Politique des Collections

Personne 3 : des collections, voilà.

[Et qu'est-ce que vous mettriez dans l'une et dans l'autre]

Personne 3 : Ben langues d'étude, anglais, allemand, espagnol...

Personne 2 : Ben plus les langues mortes

Personne 3 : Plus les langues mortes qui sont vraiment bien mortes, on va dire (rires), surtout le grec.

Personne 3 : On a aussi maintenant le chinois, par...

Personne 2 : En langues d'étude.

Personne 3 : En langues d'étude, le japonais.

Personne 2 : Moins.

Personne 1 : Un petit peu mais par intérêt plus que par étude.

Personne 3 : Et puis les langues de représentation, c'est ça le terme que vous avez utilisé ?

[Langues d'immigration]

Personne 3 : Ben arabe, portugais, turc, hein. Et puis, heu... Ouais.

Personne 1 : Toutes les autres, c'est quand même beaucoup moins demandé.

Personne 2 : Italien, un petit peu.

Personne 3 : *Mais c'est un petit peu étude. Il y a toujours une classe d'italien ? Je ne sais plus,*

Personne 2 : *Oui, je pense.*

Personne 1 : *C'est un peu dans les deux l'italien. Oui, un peu dans les deux. Oui, plutôt dans les deux.*

- b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

Personne 1 : *Ben disons que... elle est écrite, nous. (grands rires) pour le coup. Donc elle n'a pas vraiment, ce n'est pas vraiment un OVNI, nous ne rêvons pas... Elle l'est pour l'instant. A moins qu'elle ne soit révisée*

Personne 2 : *Enfin ça correspond aux demandes du public aussi, donc intuitivement même si...enfin c'est logique pour nous...*

Personne 3 : *Enfin c'est vraiment écrit dans notre PDC*

Personne 1 : *Voilà, donc, heu...*

- c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

(Rires)

Personne 1 : *Qu'est-ce que c'est qu'un immigré ?*

Personne 3 : *Ben quelqu'un qui, on va dire, qui n'est peut-être pas forcément né en France, quoi.*

Personne 2 : *Ben oui*

Personne 3 : *Qui arrive de l'extérieur, d'un autre pays.*

Personne 2 : *Qui va s'installer en France.*

Personne 1 : *Oui, qui va essayer de s'intégrer qui ne possède pas forcément la langue.*

Personne 3 : *Qui ne possède pas forcément la langue.*

Personne 1 : *Tout dépend si ce sont des pays avec une présence française ancienne, déjà la langue est connue et là ils arrivent déjà avec une connaissance de la langue. Mais, sinon, la plupart du temps, ils viennent avec leur langue maternelle.*

- [Par exemple, un Anglais qui viendrait à s'installer à Mâcon, ce serait un immigré, pour vous ?]

Personne 1 : *Derrière immigré on pense plus à quelqu'un qui est **obligé** de quitter son pays.*

Personne 3 : *Par besoin ou par nécessité.*

Personne 1 : *Mais c'est peut-être aussi une vision courte, parce que, hein...*

Personne 2 : *Mais dans les faits, un Anglais qui vient en France, c'est aussi un immigré, hein ?*

Personne 1 : *Tout à fait.*

Personne 2 : *Après ce n'est pas ce qui nous vient spontanément à l'esprit quand on dit "immigré".*

Personne 3 : *C'est une immigration choisie.*

Personne 1 : *Voilà.*

Personne 2 : Mais on en a, hein...

Personne 1 : C'est vrai

Personne 2 : des Anglophones,

Personne 1 : Oui.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

- Les acquisitions

- a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

Personne 3 : Oui, oui.

[Elle est écrite ?]

Personne 3 : Elle est écrite, oui.

Personne 3 : Je vous ai fait quelques photocopies si ça vous intéresse...Donc, heu c'est décrit par langue, avec des objectifs, des publics visés, des usages, des niveaux. [Vous en avez hérité ?]

Personne 3 : Ben, toi tu l'as...

Personne 1 : Nous l'avons construite ensemble, les bibliothécaires, voilà. Les bibliothécaires au sens large...

Personne 3 : Donc tout est écrit, heu...les bases, les compléments, les niveaux, l'âge des documents. Bon, Ça c'est ce qui a été écrit en...

Personne 1 : 1996-97

Personne 3 : Bon remanié mais...mais il y a encore des remaniements à faire.

Personne 1 : En perpétuelle évolution.

Personne 3 : Donc ça c'est les données intellectuelles, on va dire.

Personne 1 : Oui.

Personne 3 : Voilà Et puis on a le Plan de Développement de nos Collections avec des chiffres

[Par année ?]

Personne 1 : Par année mais sur une projection de quatre ans.

Pour l'instant, c'est encore, je dirai à même au bout de 10 ans, c'est toujours à construire. Parce que là on a un tableau qui sert à, je dirai c'est... Voilà, pour l'instant on a... Ca concerne pour l'instant le livre, ce qui n'est pas assez précis. Et on a une idée du fond mais après on indique le pilon, enfin oui la destruction. Les acquisitions, on a un prix moyen, et ça nous donne un budget. Donc ça, il faudrait qu'on l'ait pour chaque support, hein, puisque nous, la collection, elle est vue en terme de mélange des supports. Donc les collègues sont responsables pour tout support, pour une langue donnée tout support. Et là, il nous manque le même type de document par support. Et après un autre onglet, un autre fichier, qu'on va construire avec un récapitulatif du fond par support. Voilà. On n'aura plus la vision budgétaire mais la vision fonds. Voilà.

Donc, oui, c'est toujours en construction. Alors maintenant c'est un petit peu plus pratique parce qu'on a chacun son ordinateur...Voilà on peut mieux...

[Et je vois que vous suivez le prix moyen, à votre avis les livres en langues étrangères sont plus chers que les livres en langue française ?]

Personne 3 : *Ca dépend (rires). Tous les Poches, forcément, ne sont pas chers. On en trouve beaucoup en anglais. Mais c'est vrai que dès qu'on passe au grand format, ben c'est quand même assez cher : 25,00 €, 24,00€, enfin nous, on voit ça en espagnol. Il y a moins de Poche, il y a plus...*

[En jeunesse ?]

Personne 2 : *Je trouve que ça se vaut, en fait.*

Personne 3 : *Le prix moyen est à 12, donc c'est moins cher. On va dire moins cher, 12, hein ?*

Personne 1 : *Mais là ce n'est que le livre. Là on n'a pas mis...[ah du côté jeunesse ?] Non, non ça c'est adulte anglais*

Personne 3 : *On ne mélange pas.*

Personne 1 : *Là c'est anglais. Parce qu'on a un tableau par langue.*

Personne 3 : *Par catégorie statistique quoi.*

Personne 1 : *Voilà*

Personne 3 : *Et puis là... Puis donc toute l'an...en fin d'année d'acquisitions, on fait un petit bilan, on note nos observations, ça nous aide à construire le bilan de l'année suivante.*

Personne 1 : *Il y a un commentaire qui est joint au tableau.*

Personne 3 : *Qui est joint au tableau d'analyse du fonds Je vous l'ai mis aussi, pareil pour...*

[Et vous le faites pour chaque catégorie de votre fond ?]

Personne 1 et 3 ensemble : *Oui*

Personne 1 : *Pour l'ensemble de la médiathèque.*

Personne 1 : *Nous, quand on parle acquisitions on parle aussi désherbage, ça va avec.*

Personne 3 : *Donc c'est peut-être le moment de parler du protocole ?*

Personne 1 : *Oui, je le sentais bien (rires).*

Personne 3 : *Donc on essaie de travailler sur un protocole d'acquisitions.*

Personne 1 : *De sélection.*

Personne 3 : *De sélection, voilà.*

Personne 1 : *Le protocole de sélection.*

Personne 3 : *Où on essaie de marquer un peu notre façon de procéder.*

Personne 1 : *Voilà une mise à plat des pratiques.*

Personne 3 : *Des pratiques, des collections.*

Personne 1 : *des outils... bibliographiques.*

Personne 3 : *Voilà.*

b. Qui achète ?

Personne 3 : Et ben, qui achète ? Donc on est des binômes parce qu'on ne fait jamais rien tout seul. Donc on est deux en secteur adulte, vous êtes deux en secteur jeunesse?

Personne 2 : C'est un petit peu moins défini en jeunesse...mais disons que oui, en principe, on est deux chaque année.

Personne 3 : Il y a un acquéreur et un sélectionneur. Mais bon on travaille quand même bien ensemble.

Personne 1 : Ben en adulte si, c'est plus visible.

Personne 2 : Chez nous, c'est toujours un petit peu plus flou.

Personne 1 : Oui, mais...

[Et vous avez la charge d'un secteur de langues ?]

Personne 3 : Non. Donc les langues étrangères, voilà.

[Chacune dans vos fonds respectifs]

Personne 1 : Avec deux missions différentes parce qu'il y a le sélectionneur et l'acquéreur. La sélection. Donc la sélection – je te laisse parler...

Personne 3 : Non redis parce que j'ai peur de dire des bêtises (grands rires).

Personne 1 : Donc la sélection, c'est fait par la personne qui est responsable.

Personne 3 : La sélection est faite par le responsable.

Personne 1 : Ben vas-y maintenant que tu sais que c'est fait par le responsable.

Personne 3 : Parce qu'il y a une confusion dans les deux termes des fois (rires). Le sélectionneur c'est celui qui gère son fonds, c'est celui qui est responsable de la cohérence,

Personne 1 : et de la mise en valeur, du désherbage, du... voilà, c'est toute la chaîne.

Personne 3 : On va dire que l'acquéreur, c'est le...Comment on va dire ça ?

Personne 1 : C'est la personne à qui... qui normalement tranche. Dans la théorie c'est ça. C'est la personne qui tranche, c'est-à-dire que le sélectionneur lui présente son action, voilà. Il lui dit : " Ben voilà, j'avais besoin de trouver un dictionnaire, une grammaire". Il part du besoin, il fait l'analyse du fond, il part du besoin, il fait une proposition aussi en fonction du nombre de documents qu'il doit acheter dans l'année et de la somme qui lui est allouée, rencontre son binôme, donc l'acquéreur. Il lui fait un état du travail qu'il a fait, ils échangent là-dessus. Et normalement l'acquéreur, qui maîtrise bien, hein normalement,

Personne 3 : le sujet, qui en est imprégné,

Personne 1 : le sujet, dit : "ben effectivement, c'est bien" ou alors "ben ça ce n'est pas utile". En fait, dans la réalité, il y a bien les deux binômes. Il y en a un qui est plus responsable et c'est un échange entre deux personnes qui connaissent le sujet, qui connaissent bien le sujet. Si l'autre ne connaît pas, ben il découvre et puis il apprend à connaître. Ça permet d'avoir toujours un avis heu...

Personne 3 : Critique

Personne 1 : Discuté

Personne 1 : Discuté. Et puis en se référant quand même aux objectifs, hein. Il faut toujours se référer aux objectifs, heu... de contenu et chiffrés.

Personne 3 : Ca, c'est quand même la théorie.

Personne 1 : C'est la théorie mais en attendant dans la théorie il y a quand même bien au moins 70 % respectés.

Personne 3 : On est toujours à deux, ça c'est clair.

Personne 1 : Toujours.

Personne 3 : Des fois on est plus complémentaire les deux.

Personne 1 : L'important c'est de ne jamais être seul.

- c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ?
Quel(s) types de contenus ?

Personne 3 : c'est à dire livres, donc méthodes de langues, éventuellement textes lus en langues étrangères, périodiques, normalement sites Internet, on va dire,

Personne 1 : Oui

Personne 3 : Sélections de sites Internet qui sont proposées aux lecteurs, j'en oublie sûrement... Ben DVD éventuellement.

Personne 1 : S'il en existe

Personne 3 : S'il en existe

Personne 1 : Voilà, bon.

- [Les DVD ce sont les DVD de fiction ou les DVD d'apprentissage ?]

Personne 3 : Alors, les DVD de fiction sont mis plutôt avec le cinéma parce qu'ils sont souvent accompagnés au moins d'un sous-titre, quoi. Si vraiment ils n'étaient qu'en anglais, sans sous-titre, sans... alors là ils seraient en anglais normalement si on respecte la logique. Mais bon ils ont au moins un sous-titre, donc ils sont mis avec les DVD de fiction. Et autrement qu'est-ce qu'on a comme DVD ? On a L'anglais avec Victor, voilà des choses comme ça. Donc c'est plus orienté apprentissage. On a très, très peu de ...on n'a pas de DVD en langues étrangères.

Personne 1 : De DVD de fiction, non ils sont...ils ne sont pas là.

- [Et CD ?]

Personne 3 : Textes à écouter oui,

- [Mais CD purs ?]

Personne 2 : Oui chansons, comptines, enfin nous...

Personne 1 : Voilà, ça dépend de l'espace si c'est adulte, il y en a moins, il n'y en a presque pas.

Personne 3 : Ben non on devait avoir des émissions de radio, d'Orson Welles, ou des choses comme ça.

Personne 1 : Mais si les CD, tu sais, ce que vous achetez en lectures simplifiées...

Personne 3 : Oui mais c'est livres et CD ensemble, chez nous c'est classé en livres.

- [Je pensais à des chansons anglaises, ou allemandes, par exemple.]

Personne 3 : Ben ça, c'est en secteur musique.

- [Et vous avez vraiment une politique d'acquisitions volontariste dans ce secteur-là ?]

Personne 3 : En musiques nationales, je pense oui,

- [Ça existe les musiques nationales ?]

Personne 3 : C'est comme ça qu'ils disent ?

Personne 1 : Ben oui.

Personne 2 : Oui.

Personne 3 : *La musique de tradition nationale, je cherchais le terme exact.*

Personne 2 : *Mais sinon tout ce qui est petites comptines et chansons, on en a en secteur jeunesse pour le coup. Parce que ça sert aussi aux enseignants d'apprentissage pour les enfants.*

d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

Question non posée

e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

Personne 3 : *Ben c'est souvent effectivement... On a souvent..., comme on n'est pas des spécialistes de littérature dans toutes les langues étrangères, et qu'on essaie de coller à l'actualité littéraire quand même, c'est vrai qu'on va souvent acheter un livre qu'on a en français. Mais ce n'est pas forcément, parce qu'on s'est rendu compte, en littérature allemande, on a du mal, ce n'est pas traduit forcément. Des fois, on sait limite ce qu'on achète. Heureusement qu'on a quelques conseils de libraires...*

Personne 2 : *Pour ce qui est roman oui, nous, en album, c'est... enfin, non.*

[Vous achetez ce qui paraît dans une langue donnée, sans vous souciez de la version française...]

Personne 2 : *Après il se trouve que souvent ces auteurs connus, donc qui sont traduits en français, mais on ne cherche pas forcément à coller à ça.*

Personne 3 : *Enfin en anglais en espagnol c'est facile, en allemand un peu moins. Et puis les autres langues, on n'en parle même pas (rires).*

Personne 2 : *Si, les Russes sont traduits, enfin les classiques, Pouchkine, tout ça.*

Personne 3 : *Oui les classiques mais la littérature contemporaine moins.*

f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?

Personne 3 : *Ben je pense comme toutes les bibliothèques. Dans certaines langues, heu...on ne trouve pas... En France, je ne sais pas, on a du mal à trouver des livres en turc, en arabe, même en portugais, à part le Brésilien, des fois, hein, pff...*

Personne 1 : *C'est peut-être là qu'on pourrait parler de ça,...du marché.*

Personne 3 : *Ouais, du coup, parce que c'est vrai qu'on travaille avec les marchés, comme toutes les bibliothèques. Donc, nous cette année c'est donc E à Lyon, spécialiste en langues étrangères, qui a obtenu le lot. Et du coup on est moyennement satisfait, on va dire. Parce qu'on s'est aperçu que notre façon de travailler, ça ne va pas. Parce qu'on met dans le même lot tout ce qui est apprentissage de la langue etc. et littérature en langues étrangères. Et donc on pense, pour le prochain marché, séparer un peu ça.*

Personne 1 : *On va revoir la définition du lot et ne faire qu'un lot **vraiment** de littérature* **Personne 1 et personne 3 ensemble :** *étrangère.*

Personne 3 : *Il y a d'autres librairies qui sont plus spécialisés...*

Personne 1 : *Parce que par exemple avec B, on ne peut pas travailler avec eux*

Personne 3 : Voilà.

Personne 1 : alors qu'ils sont spécialisés, parce qu'on a justement ces **deux** lignes

Personne 3 : Ouais dans le lot on demande tout ce qui est...

Personne 1 et eux ils ne peuvent pas répondre

Personne 3 : Tout ce qui est apprentissage, grammaire, machin, que B n'a pas.

Personne 1 : Voilà et donc en fait, donc on se prive d'une source

Personne 3 : Pff...Parce qu'on n'a pas construit le lot...

Personne 1 : Voilà.

Personne 3 : Mais bon c'est à l'usage qu'on va se corriger !

Personne 1 : Voilà

Personne 3 : Mais bon. Du coup c'est un peu dommage, on va chercher des références chez B et on les commande chez E, voilà. C'est un peu moyen, quoi (rires).

Personne 1 : Donc on va retravailler ça pour le prochain marché

Personne 3 : Voilà.

Personne 1 : Mais bon c'est la pratique qui a fait que. On s'est dit : "mais pourquoi, ce fournisseur, on ne peut pas..." Bon, voilà. Après c'est tout un...

Personne 3 : On s'est aperçu qu'on ne peut pas...

Personne 3 : Non on a du mal les littératures étrangères, ben à part l'anglais, bien sûr, L'espagnol ça va bien

[Vous dites on a du mal mais on a du mal mais...parce que par exemple vous ne parlez pas turc...ou ?]

Personne 3 : Oh, ben déjà oui quand on a un livre en main, on ne sait pas ce que c'est. Quand ce sont même des alphabets arabe, cyrillique, je ne sais pas quoi...

Personne 1 : D'où l'intérêt du conseil...

Personne 3 : On ne peut même pas lire le nom de l'auteur.

Personne 3 : du conseil, je pense, du conseil sur place.

Personne 2 : Cyrillique, si...

Personne 3 : Du coup l'importance, c'est sûr, du libraire spécialisé.

Personne 1 : Par exemple chez B on ne peut pas acheter sur place, je crois que c'est tout par commande. Donc on peut enlever le conseil...

Personne 3 : Ils ont un catalogue avec un résumé. Ils ont un catalogue en ligne qui est très bien fait avec un résumé...C'est là que je prends toutes mes références...! (rires). Ils ont des coups de cœur. Oui oui, ils nous ont envoyé aussi.... Nous on ne commande pas chez eux, mais comme j'étais inscrite pour consulter le catalogue, tout ça...en fin d'année les coups de cœur des bibliothécaires, des choses comme ça..., c'est... On n'est pas client chez eux mais on a quand même un contact. (Rires)

g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

Personne 3 : Oh ben les catalogues en ligne essentiellement, hein...

Personne 1 : Tu as écrit un protocole?

Personne 3 : Oui j'ai écrit un protocole. Oui les catalogues en ligne, hein [Lesquels par exemple ?] Celui de B, E, entre autres, ben voilà. La Fnac, des choses comme ça, quoi. Et puis le choix sur place de toutes façons, heu... les conseils des libraires sur place quand on va chez E, hein...

Personne 1 : Mais il est quand même limité à certaines langues...

Personne 3 : Il est limité à certaines langues, c'est sûr. Et puis il faut arriver au bon horaire. Ce n'est pas à la pause déjeuner du spécialiste en allemand, ou... (rires), voilà. Mais non. C'est vrai qu'ils sont charmants aussi chez E mais bon.

[Utilisez-vous les outils qui signalent les traductions je pense à Electre parce que par Electre on repère les traductions vers le français et après on peut remonter aux éditions originales.]

Personne 3 : Ben Electre il n'y a pas tout ce qui est littérature, édition étrangère, quoi donc heu... ou alors, je ne sais pas m'en servir...

Personne 1 : C'est plus fastidieux quand même... et long.

Personne 3 : Le petit avantage, je vais dire, comme je fais aussi partie du binôme de la littérature, des romans adultes, je vais dire qu'on..., donc la littérature française et étrangère, j'ai une petite connaissance, on va dire (rires), sans vouloir être..., de la littérature contemporaine, de ce qui est traduit, des choses comme ça. Donc peut-être que ça m'aide effectivement à.... quand j'achète la littérature étrangère, je sais ce qu'on vient d'acheter en français,...la traduction ou... Mais bon je ne sais pas si c'est la question posée.

[Si, si. Et vous-même ?]

Personne 2 : Alors, bon pour tout ce qui est plus grammaire, méthodes, etc. c'est essentiellement Electre chez nous, et un petit peu E. Après la fiction, c'est essentiellement du choix sur place et puis quelques éditeurs dont on sait qu'ils font du bilingue, des choses comme ça qu'on a repérées, et puis qu'on suit, quoi.

Personne 3 : Ben oui,

[Vous ne vous aidez absolument pas de sites de libraires étrangers, ou de catalogues de fournisseurs étrangers, du tout du tout ?]

Personne 2 : Non, jamais

[Vous ne travaillez qu'avec des outils francophones ?]

Personne 2 et 3 ensemble : Oui (rires)

Personne 3 : Parce qu'il y a une chose quand même qui nous retient, on va le dire honnêtement, c'est qu'on n'est pas forcément bilingue, ni en anglais, ni en allemand... ni en espagnol. On a...moi personnellement, un niveau scolaire en anglais, quoi, en anglais, allemand. Donc, je ne sais pas, un site de librairie étrangère, il faut déjà pouvoir le lire...peut-être, donc, heu...

Personne 2 : Enfin un site anglophone, on va se débrouiller, mais alors après ça risque d'être plus compliqué effectivement (rires).

h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Personne 3 : La taille ...on l'a bien réduite là en anglais, on l'avait trop... on a pas mal désherbé.

Personne 1 : Et puis les livres vieillissent mal.

Personne 3 : Là actuellement ça nous paraît suffisant.

[Quelle que soit la langue ?]

Personne 3 : Ben il y a toujours les mêmes problèmes pour...en arabe, portugais, turc. Ca ne tourne pas et puis on ne trouve pas de quoi à allécher notre public.

Personne 1 : Puis peut-être aussi que nous n'avons pas le bon fournisseur.

Personne 3 : Voilà. Je pense que ça va peut-être évoluer si on arrive à changer de fournisseur.

Personne 1 : Après, un marché reste un marché. Ce n'est pas nous qui choisissons le fournisseur, c'est le résultat du marché.

Personne 3 : Ca ne tourne pas mal, je pense, hein.

Personne 1 : Oui parce qu'on a des taux de rotation et...Bien sûr c'est l'anglais qui marche le mieux, l'espagnol marche assez bien aussi.

Personne 2 : Le reste...

Personne 1 : Après, c'est plus anecdotique.

i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

Personne 3 : Est-ce qu'on connaît le contenu

[Êtes-vous capable de conseiller un lecteur...un lecteur turc par exemple...?]

Personne 3 : Ah, non. Un lecteur turc, non.

Personne 2 : En jeunesse, je dirai oui, ça, on a moins de boulot.

Personne 1 : Mais tu connais quand même le titre ?

Personne 3 : Je l'ai écrit au crayon de papier à l'intérieur du document parce que ben non, non, un livre en arabe, si tu me le sors comme ça, je ne sais pas ce qu'il y a écrit dessus, je ne sais même pas si c'est une grammaire ou....Donc souvent, j'ai écrit au crayon de papier le titre dessus. Mais c'est aussi des auteurs qui ne nous disent pas grand-chose. Non, non là, il faut être honnête, mon conseil va être limité, hein.

[Et est-ce que ça vous gêne ?]

Personne 3 : On a peu de demandes.

Personne 1 : Mais en même temps, c'est un peu, c'est vrai que quelque part, c'est un peu gênant....

Personne 3 : Les deux sont liés, hein.

Personne 1 : Quand on est face à quelque chose qu'on ne connaît...qu'on ne comprend pas et sur lequel on reste interrogatif, ben on peut se demander pourquoi on l'a, hein (rires). Donc déjà l'idée de..., au moins de noter au crayon de papier, ça me paraît judicieux. Parce qu'au moins, nous, on n'achète pas le livre. Donc déjà pour nous, c'est un plus (sourires). Parce qu'à part dire : "c'est là", c'est quand même limité.

Personne 3 : En apprentissage, c'est beaucoup plus simple, parce qu'on connaît les collections, les éditeurs, un peu les rouages. Mais après la littérature... Après en anglais, allemand, espagnol, ben c'est ce que je disais tout à l'heure, on arrive à conseiller parce qu'on connaît plus les auteurs et...

Personne 1 : Parce qu'on a plus de références.

Personne 3 : Et puis on a appris un peu, sur le tas, grâce à nos fournisseurs aussi, à conseiller peut-être plus une lecture simplifiée qu'un bilingue suivant la demande qu'on

a. Bon ça on arrive à donner quelques conseils comme ça mais dans les langues comme ça... (rires)

j. Vous faites-vous aider ?

[Et du coup ce sont les libraires qui vous aident?]

Personne 1 : Oui, c'est vrai.

Personne 3 : Oh bon ben ils font comme ça. Quelquefois C'est-à-dire, Oh ben ils notent. Ils ne sont pas forcément multilingues, polyglottes. Dans les langues traditionnelles, on va dire, en espagnol, on a toujours un conseil de libraire comme on a un conseil en librairie francophone, voilà. On a ce conseil là. Des fois plus que sur les...voilà si c'est difficile à lire. Après, on nous dit toujours : "Oh c'est un super roman !" (Rires) On a le même conseil qu'on aurait en librairie, des fois, ici, à Mâcon, mais en langues originales, quoi. (Rires).

Personne 2 : Pour la jeunesse, ben je dirais, comme pour le fonds "autres" que c'est beaucoup plus facile de feuilleter un album. On a 10 pages, ça y est, c'est lu, c'est bon. En tous cas en anglais, allemand, espagnol, voilà. Et puis pour le reste, on a tellement peu de choses qu'on a vite fait le tour. On a essentiellement des bilingues. Donc oui, on voit quand même le contenu de ce qu'on a et on peut conseiller assez facilement, il me semble, oui.

Personne 3 : Même si on n'est pas acheteur du fonds, je veux dire, on s'en sort. Je veux dire...

[Vous avez jusqu'à quelle tranche d'âge en jeunesse ?]

Personne 2 : Jusqu'à la fin du collège, c'est-à-dire 14-15 ans

[Et vous avez des petits romans pour cette tranche ? en VO ?]

Essentiellement allemand, anglais, espagnol. Si, on a trois romans en turc, je ne sais pas de quoi ils parlent, j'avoue (sourires).

Personne 3 : Bon on a Le Petit Prince forcément (rires)

Personne 2 : Le petit Prince, assez facile d'ailleurs, (rires) mais voilà, quoi...

Personne 3 : Après on est attentif à acheter des livres en anglais qui soient en langue originale. Pas d'allemand traduit en anglais. On essaie d'être attentif à ça.

Personne 1 : C'est vrai.

[Pour toute les langues ? C'est un principe ?]

Personne 3 : Oui. Je ne dis pas qu'il n'y a pas quelques erreurs quelquefois. Mais c'est involontaire, voilà. On ne va pas acheter Bernhard Schlink⁷⁷ en anglais

[Ni même Harry Potter traduit en allemand ?]

Personne 2 : Non, on l'a seulement en anglais.

- A propos du traitement des documents

a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

⁷⁷ Bernhard Schlink, auteur allemand (1944, ...), rendu célèbre par son roman *der Vorleser*, publié en 1995 (traduit en français en 1996 sous le titre *Le liseur*), premier roman allemand à figurer en tête de la liste des best sellers publié par le *New York Times*

Personne 3 : Oui, pour ce qui est des langues étrangères, oui. C'est du catalogage pur et dur (rires)

Personne 2 : A l'ancienne.

Personne 3 : A l'ancienne. Oh, sûrement à notre sauce aussi, peut-être, non ?

Personne 2 : Oh ben, plus ou moins...

Personne 3 : Oui, plus ou moins (rires).

Personne 2 : On fait ce qu'on peut (rires).

Personne 3 : On a créé des données spécifiques qui nous aident, heu... bilingue par exemple,

Personne 2 : Méthodes de langues.

Personne 3 : Méthodes de langues, heu...

Personne 1 : Expliquez peut-être ce qu'est la donnée spécifique, comment on la..., à quoi elle sert...

Personne 3 : Explique, toi qui est spécialiste de la navigation...

Personne 2 : (rires) Donc, en fait c'est un champ qu'on a rajouté, qui est "données locales", heu... qui sert essentiellement à porter des indications sur le genre du document. Donc en langues étrangères, on a créé tout récemment "bilingue" pour répertorier tous nos documents bilingues, ce qui correspond à une demande spécifique du public. Heu... on a "les méthodes de langues"...

Personne 3 : Et on avait envie de créer "lectures simplifiées".

Personne 2 : Ah bon ?

Personne 3 : Mais c'est en pourparlers...

Personne 1 : C'est en pourparlers.

Personne 2 : D'accord.

Personne 3 : Sur le portail aussi, c'est ça que tu as expliqué ?

Personne 2 : Aussi oui, si vous avez regardé sur notre portail, on a dans la partie navigation thématique...Bon alors après c'est technique (rires)... Donc on a détaillé, donc par exemple sous "langue" on a...donc pour chaque langue, langue anglaise, langue allemande, etc. et sous "langue anglaise", on a grammaire, dictionnaire, fiction gna, gna, gna, et sous "fiction" on aura "ouvrage bilingue", etc. Donc c'est là que les données spécifiques nous servent pour faire l'interrogation derrière.

[Donc si à l'OPAC, je demande ouvrages bilingues anglais, j'aurai la liste des ouvrages bilingues anglais ?]

Personne 1 : Il ne faut pas le noter sous l'OPAC il faut aller le chercher...

Personne 2 : Voilà, dans la navigation, c'est...

Personne 1 : Sous le mot navigation il faut aller chercher par..., comme les poupées russes.

Personne 2 : Ca se décline...

[Voilà : J'avais noté par le volet navigation, un champ de recherche langue détaillé en sous champ correspondant à 14 langues, un sous champ "autres langues", un sous champs "linguistique" et sous champ "méthodes de langues"...Et pour la langue arabe

on y trouve des méthodes de langues, des ouvrages pour enfants, quelques ouvrages monolingues, même chose pour le chinois et le turc.]

Personne 1 : *C'est un outil qui sert pour nous, pour le professionnel et pour le public par la navigation...Et il est en navigation depuis 2 ans... visible en navigation, utilisable depuis deux ans, à peu près, pas plus ?*

Personne 2 : *Oui.*

[Et vous savez si c'est bien utilisé ?]

Personne 3 : *Oh ben oui, même nous, ouais.*

[Vous avez des statistiques d'utilisation ?]

Les trois, ensemble : *On n'a pas de statistiques*

Personne 3 : *Mais chaque fois qu'on a une demande, nous on accompagne le lecteur à l'OPAC et on lui montre comment retrouver voilà ce qu'il cherche, les ouvrages bilingues...*

Personne 1 : *Donc après il devient un peu indépendant, puis il découvre justement aussi d'autres choses, ils ont ça, ça, ça...*

Personne 3 : *Je ne sais si vraiment ils l'utilisent mais en tout cas on le montre chaque fois que c'est possible, quoi.*

b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

Personne 3 : *Elle est très simple. (rires)*

Personne 2 : *Nous, elle est très simple aussi.*

[Il y a un résumé ?]

Personne 3 : *Non.*

Personne 2 : *Si !*

Personne 3 : *Oh ben, peut-être en jeunesse. Excuse-moi.*

Personne 2 : *Quand on peut. En anglais.*

Personne 3 : *Après la question se pose s'il faut mettre le résumé en français ou en anglais... (rires)*

Personne 2 : *Oh moi je le mets en anglais !*

[Même si c'est un ouvrage en allemand ?]

Personne 2 : *Ah ben non ! Bien sûr, (grands rires) ! Non, non mais je veux dire, je le mets, j'essaie de le mettre dans la langue du document... sauf si c'est un alphabet, heu...arabe...*

Personne 3 : *La fiction en adulte, ça se résume souvent à... voilà, auteur, titre, éditeur, l'année et puis ces quelques petites données qui nous aident quelques fois "lecture simplifiée", le niveau...*

Personne 2 : *on met des thésaurus aussi en jeunesse...Donc je fais...*

Personne 1 : *La collection s'il y en a une...*

Personne 3 : *Ben Enfin la collection, surtout pour les lectures simplifiées, quoi, avec les niveaux et puis ces fameuses données spécifiques qui nous aident...*

Personne 1 : *C'est une notice minimale qui permet de retrouver...*

Personne 3 : C'est une notice minimale, voilà.

- c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

Les trois, ensemble : très grands rires

Personne 3 : On aimerait bien pouvoir récupérer les notices.

Personne 2 : Ça serait plus simple

[Vous avez déjà réfléchi à la question ?]

Personne 3 : En langues étrangères, ben non.... Ce n'est pas inclus dans le marché, ça fournir des notices

Oh non, ce n'est pas... ce n'est pas comme d'autres supports. Ce n'est pas des libraires qui dépouillent...enfin pas que je sache...

Personne 2 : En même temps, heu...

Personne 3 : Tu aimes bien cataloguer,

Personne 2 : C'est plaisant aussi.

Personne 1 : Voilà, elle aime bien cataloguer...

Personne 2 : Ben oui, mais en même temps, tu as le bouquin, tu feuilletes...

- d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

[Si un lecteur vous aidait, qu'en penseriez-vous ?]

Personne 3 : Je ne sais pas, on ne s'est jamais posé la question...Mais, bon je ne sais pas. Qu'est-ce que tu en dis, toi ?

Personne 1 : Après il faut voir la masse de documents. Si c'est pour 5 documents, ce n'est pas utile. Mais si le nombre de documents était plus important, je pense que quelque part il y aurait sûrement besoin d'une aide

Personne 2 : Oh, c'est arrivé en russe que tu me demandes

Personne 3 : Oh ben tu n'es pas un lecteur lambda.

[Vous parlez russe ?]

Personne 2 : heu...J'ai fait trois ans de russe au lycée, voilà (rires)

Personne 3 : Oh c'est sûr les livres en russe, je les cède volontiers à Marion, qui a des connaissances en russe et qui aime cataloguer. (grands rires)

- e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

Personne 3 : Comment on fait ? Pour les...Oh ben je vais voir carrément sur le catalogue de B où j'ai pris mes références, voilà.

Personne 2 : On traduit entre guillemets en alphabet latin.

[Vous translittérez, vous ne traduisez pas ?]

Personne 2 : Non, Ce n'est pas beau, ça me fait dresser les cheveux sur la tête, mais, bon.

[Quelle que soit la langue en caractère non latin, vous utilisez le catalogue de B ?]

Personne 2 : Je l'ai fait en russe, Parce que je peux le faire

Personne 3 : On n'en a pas beaucoup. L'année dernière on avait acheté quelques ouvrages en arabe on s'est servi du catalogue de B pour...à la fois pour les commander, les choisir, les acheter, les cataloguer. Toutes les infos qu'on a pu trouver là, on s'en est servi, ça c'est sûr.

f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Personne 1 : Non, ce sont des professionnels, heu...Leur travail est validé par leurs compétences, voilà. Non, non.

Personne 3 : on a les autorités de la BN c'est tout, quoi, oui. Si on a un doute, de toutes façons, c'est toujours la BN, heu...

Personne 1 : C'est notre catalogue de référence.

Personne 3 : Voilà, heureusement !

Personne 1 : Oui, heureusement qu'elle est là, parce que...

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

Personne 3 : Alors la cote est constituée, donc, heu...On utilise donc notre tableau de nos cotes validées, qui correspond pour le coup à la cote. Et puis on a utilisé quelques raccourcis. Par exemple en anglais tout ce qui est méthodes de langues c'est ANG 422, qui correspond à l'apprentissage de la langue, ANG [seulement ?] Oui.

Personne 1 : Comme ça elles sont regroupées.

Personne 3 : Elles sont regroupées.

Personne 1 : C'est écrit ça ?

Personne 3 : Non.

Personne 1 : Ça serait bien que ce soit écrit ça parce que je ne le sais pas, là. Je l'ai observé mais ce serait bien que ce soit écrit.

Personne 3 : Mais autrement comment on fait la cote ... ?

[Alors un ouvrage de fiction arabe c'est... ?]

Personne 3 : 464 plus les trois premières lettres du nom de l'auteur.

Personne 1 : Là il se trouve que les cotes validées correspondent aux cotes sur les documents, enfin avec les lettres de l'auteur en moins. Mais on a des espaces où heu..., enfin des sous domaines où ça ne correspond pas.

[Et en jeunesse ?]

Personne 2 : Pareil sauf qu'on met un J devant.

Personne 1 : On n'a pas précisé en E, il y a un espace aussi Enfance.

Personne 2 : Oui

Personne 1 : Non mais c'est bien de le dire quand même.

Personne 2 : En fait l'ensemble de nos collections en jeunesse est divisé entre enfance et jeunesse. Donc Enfance de 0 à 8 ans et Jeunesse de 8 à 14-15 ans en principe. Mais, pour les langues, exception, on n'a rien en Enfance, c'est tout en Jeunesse, y compris les imagiers, les bases pour tout petits on a tout mis en J.

[Pourquoi ?]

Personne 2 : Alors (rires) ça c'est un choix des collègues antérieures. Pff...Oui, ce serait discutable maintenant. Heu...c'était quoi l'explication déjà ? (rires)

Personne 1 : Heu...

Personne 2 : Oui, que les tout petits...

Personne 1 : Ça doit être votre pratique, là, qui a fait que...

Personne 2 : En fait, au début, je pense quand les collections en langues étrangères ont été constituées en jeunesse, c'était essentiellement pour des langues d'apprentissage. Donc on considérait que les tout petits n'avaient pas commencé l'apprentissage. Donc

Personne 1 : Donc il ne devait y avoir que...

Personne 2 : En gros de la fiction à destination des collégiens. Du coup tout est resté en J, voilà.

Personne 3 : Et puis ça a changé en quinze ans quand même.

Personne 2 : Et oui,

Personne 3 : C'est vrai...De plus en plus jeunes, les enfants maintenant à la maternelle, c'est l'anglais.

b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?

Personne 3 : Peut-être qu'on pourra aller voir tout à l'heure. Chez nous, c'est tout au fonds, près de la Saône, un joli coin quand même, hein (rires) où sont donc regroupées les langues étrangères,

Personne 1 : Tous supports confondus

Personne 3 : Tous supports confondus

Personne 1 : Avec les revues

Personne 3 : Avec les revues au début, oui.

Personne 1 : C'est rangé par langue, tous supports. Mais bon. Ils ne sont pas très nombreux.

Personne 3 : Ils ne sont pas très nombreux les supports

Personne 1 : Voilà. Mais c'est le même principe que ce soit un autre espace ou les langues étrangères, c'est le même principe.

[Et en jeunesse ?]

Personne 2 : Pareil, rien d'exceptionnel.

Personne 3 : On peut peut-être dire, qu'en plus de nos collections prêtables, quelques ouvrages qui restent dans notre salle, là un peu de travail, notre espace de travail.

Personne 1 : Des dictionnaires

Personne 3 : Unilingues et bilingues. Anglais, allemand, espagnol. Ceux-là ne bougent pas, donc ils sont un peu en double.

Personne 1 : Oui en fait, On peut doubler des collections de dictionnaires pour pouvoir en prêter et en avoir sur place. Voilà. Donc ça c'est vraiment un choix. Ça ne s'est pas fait comme ça.

Personne 3 : Et cette année on a eu un rush sur les unilingues (rires). Il y a, je ne sais pas la semaine dernière, tout le monde voulait emprunter les unilingues. Je pense pour

les examens, ils avaient droit aux dictionnaires, hein ? Unilingues uniquement. Donc on était content de pouvoir leur donner satisfaction

[Et en jeunesse ? Album et premier roman, c'est séparé ou ?]

Personne 2 : Ben c'est par cote.

Personne 1 : Et par exemple quand on a commencé le plan. Heu...tu sais par rapport à la Chambre de Commerce...

Personne 3 : On devait peu développer les méthodes de langues parce qu'on avait une proximité par rapport à la Chambre de Commerce...

Personne 1 : Qui eux en proposait en nombre important.

Personne 3 : Et en fait on s'est aperçu voilà, que chez eux tout est payant.

Personne 1 : Voilà on s'était dit on ne va pas heu...

Personne 3 : Multiplier les...

Personne 1 : Quand on commence quelque chose, bon on a des hésitations, on ne sait pas trop. Et là on s'était dit : "Oh non, non, non, on ne va surtout pas multiplier les propositions." Voilà. Mais en fait ce n'est du tout la même proposition.

Personne 3 : Chez eux tout est tarifé.

Personne 1 : Voilà

Personne 1 : On a bien revu notre...

Personne 1 : Donc voilà. On n'avait qu'un prix moyen de livres. Donc après on a fait un prix moyen de méthodes de langues pour en acheter un certain nombre, tant par an, dans telles langues...

c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

Les trois, ensemble :

Personne 1 : Ils ont l'air de s'y retrouver en attendant. Disons qu'ils ne nous disent pas qu'ils sont contents, mais ils ne nous disent pas qu'ils sont mécontents.

Les trois, ensemble : Grands rires

Personne 1 : Quand ils sont mécontents, ils le disent. Donc, heu...Là pour le coup... Non puis c'est un espace bien visible.... Une fois qu'ils l'ont trouvé parce qu'il faut quand même y aller, c'est complètement au fond. Mais je veux dire sinon...

Personne 3 : Non je n'ai jamais eu de remarques. Je ne pense pas.

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

Personne 3 : Oui on a les taux de rotation, le nombre de prêts. Voilà.

[Par langue ?]

Personne 1 : Oui, puisqu'on a des catégories statistiques, une interrogation par catégories statistiques.

Personne 3 : Donc c'est un peu sans surprise c'est vrai, c'est l'anglais toujours...

Personne 1 : Alors après avec le nouveau SIGB on voudrait essayer oui, justement de savoir qui emprunte quoi. Donc avec le taux d'approximation. On voudrait essayer de mettre un petit peu en place aussi le taux de renouvellement. On a différents types de taux qu'on voudrait mettre en place. On espère que... Là on est juste en train de passer le marché donc... On est en pleine... On va tester. On espère que ça pourra marcher, heu... pour avoir un peu plus de renseignements sur l'activité. Parce que là on a un outil de plan de collections qui est assez bien fait mais on a un point faible, c'est l'évaluation. Alors, c'est quand même dommage parce que c'est un des éléments essentiels, la mesure de ce qu'on fait (rires). Alors bon, après, on ne peut pas le faire qu'avec du ressenti.... Puis les taux de rotation c'est bien mais c'est toujours à mesurer avec **beaucoup de prudence**. Il y a beaucoup d'écrits sur les taux de rotation. On le voit sur les sites. Donc c'est une indication parmi d'autres. Mais il faut qu'elle soit mise en rapport avec d'autres types de taux pour lui donner, je dirais, plus de valeur, quoi. Il faudrait aussi qu'avec le nouvel outil, il faudrait pouvoir mesurer le taux de sortie de nos revues, que malheureusement on ne peut pas faire maintenant. Alors c'est vraiment très décevant dans cet outil-là. Ça, ça nous aiderait à gérer, à gérer... à mieux connaître la vie de nos revues. On voit bien... on les voit bien quand on les... puisqu'on range tous les jours, enfin les collègues qui rangent tous les jours voient bien ce qu'on range comme revues ou pas, mais ça donne... Des chiffres aident quand même un petit peu. Ça vient.... Voilà.

b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

Personne 3 : Ben de l'âge des documents.

Personne 1 : Ben voilà, c'est noté. Voilà on a l'âge des documents.

Personne 3 : C'est plutôt dix maintenant.

Personne 1 : Leur état. Il y a l'état, déjà c'est souvent le premier critère. Après, ben il y a le nombre de fois, aussi, on interroge le nombre de fois que sont sortis les documents. Alors ce qui nous manque également c'est la dernière date de sortie du document. Avec notre SIGB on ne peut pas.

Personne 3 : Le nombre de sorties dans l'année, on ne peut pas non plus.

Personne 1 : Et le nombre de sorties dans l'année, on l'a...

Personne 3 : On ne l'a pas. On a le nombre de sorties global depuis que le document existe. **Personne 1 :** Notre SIGB a vraiment des faiblesses au niveau de l'outil statistique. Donc là on espère que ça va dynamiser un peu aussi notre analyse de... Enfin ! Parce que là on en a vraiment besoin. C'est bien d'avoir de grandes théories, mais si on ne peut pas analyser ce qu'on fait, là c'est vraiment... là c'est vraiment un gros manque.

c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

Personne 1 : Les langues qui sortent le plus ? C'est l'anglais.

Personne 3 : Ah oui, ça c'est l'anglais.

Personne 2 : Oui, oui, c'est l'anglais aussi en jeunesse.

[Et dans l'anglais qu'est-ce qui sort le plus ?]

Personne 3 : Qu'est-ce qui sort le plus.... Ce qu'on a acheté dernièrement, et qui sort tout le temps c'est tout ce qui est préparation au TOEIC, les choses comme ça. Ca, c'est tout le temps en réservation, c'est tout le temps sorti. Je dirai...

Personne 1 : Les méthodes sortent quand même.

Personne 3 : Les méthodes, ouais, mais il a un petit ralenti...ou alors on en a plus maintenant, avant il n'y en avait jamais en rayon, c'était tout le temps tout sorti...

Personne 1 : Mais oui mais vous les avez bien développées, donc heu...

Personne 3 : Donc les méthodes ça sort bien aussi c'est vrai. Et je dirais peut-être plus la littérature que tout ce qui est grammaire et apprentissage, et.... Ca, ça viendrait en dernier, je pense.

[La même chose en jeunesse ?]

Personne 2 : Oui, en gros.

Personne 3 : Et puis là on essaie de faire découvrir ces collections de lecture simplifiée aux gens qui apprennent et qui veulent essayer de se lancer dans la lecture en VO.

Personne 1 : Ça marche pas mal, hein ?

Personne 3 : Oui, ça marche bien, ça, oui, oui. Une fois qu'ils ont découvert....et puis la possibilité d'écouter en même temps.

Personne 1 : Et puis on a trouvé des petites pochettes. On a essayé heu... matériellement de ... (rires). En fait ça repère assez bien dans le..., visuellement dans la collection parce qu'on a mis un système de pochette en plastique transparent où on met le livret et le CD pour que ça s'abîme m... que ça reste relativement en bon état un peu plus longtemps. Donc heu...

Personne 3 : Ça, ça sort bien aussi.

[Et en jeunesse ?]

Personne 2 : Ce n'est pas facile à dire. Les revues sortent normalement. Les I love English. Après, ouais en gros ce qu'empruntent les enseignants, les petits albums très simples...

Personne 1 : Oui, parce que vous vous avez en plus le public enseignant qui emprunte.

Personne 2 : Les petits livres de comptines avec le CD.

Personne 1 : Oui, ça, ça sort bien...

Personne 1 : Je voulais juste rajouter sur la page précédente, heu...Par rapport au désherbage, Heu. Vous ne gardez rien en réserve vive ?

Personne 3 : Non.

Personne 1 : Non. Parce qu'aussi quand on désherbe, ça peut très bien aller quelque temps dans un espace qu'on appelle réserve vive. Mais c'est pour, disons, quelques années, quatre ou cinq ans maximum.

Personne 3 : Quand on hésite un peu, on se donne un petit temps de réflexion.

Personne 1 : Voilà, ou quand c'est quelque chose qui peut être encore demandé, mais moins, donc voilà on ne sature pas les rayons du service public. Donc là il n'y a pas du tout de conservation longue.

Personne 3 : Non

Personne 1 : C'est clair... Mais c'est bien de le dire, il n'y en a pas.

Personne 1 : En réserve vive, vous n'en mettez pas...

Personne 3 : On n'en met pas beaucoup

Personne 1 : Je ne sais pas bien ce que vous pouvez mettre

Personne 3 : On a quelque poésies bilingues, heu...

Personne 1 : Ah oui, classiques

Personne 3 : Voilà, classiques, heu, voilà... Dont on ne veut pas se débarrasser comme ça. Mais maintenant la poésie ça va tout passer en poésie. Ça va être vite réglé.

Personne 1 : Donc il n'y a pas de réserve vive.

Personne 3 : Quasiment pas, non.

Personnes 1 : Tu peux expliquer aussi là ce que vous avez décidé récemment pour la poésie, là ce qui est clarifié cette fois.

Personne 3 : La poésie ça a été un aller et retour sans arrêt... Ce qui est bilingue... savoir ce qu'on...

Personne 1 : Un long périple.

Personne 3 : Ce qui est unilingue, c'est clair, c'est soit en français soit en langues étrangères. Alors la poésie bilingue, ça a été tantôt en poésie avec une cote validée poésie, mais une cote langues étrangères, c'était classé chez nous. Ça a fait des aller et retour comme ça entre langues étrangères et poésie. Là on a tranché, c'est **définitif**. Parce qu'il y a quelques poètes étrangers...

[Définitif dans quel sens ?]

Personne 3 : En poésie. Parce que quelques poètes étrangers sont uniquement en bilingues par exemple. Donc, heu... On a un peu pensé que les gens qui cherchaient...

Personne 1 : Vont plus le chercher en poésie qu'en langues étrangères.

Personne 3 : Voilà.

Personne 1 : On a essayé de se mettre dans la peau d'un lecteur (rires)

Personne 3 : Ça va un peu à l'encontre de ce qu'on faisait en fiction habituellement, voilà. La fiction bilingue, elle est à la langue, chez nous. Enfin quand je dis chez nous, c'est en langues étrangères. Et donc on faisait pareil pour la poésie mais on voyait bien que ce n'était pas satisfaisant pour le lecteur qui cherchait un poète qui était édité en bilingue.

Personne 1 : Ils n'ont pas du tout le réflexe d'aller ...Donc déjà que la poésie n'est pas un secteur porteur... (rires)

Personne 3 : Donc on a tranché, c'est tout récent. On met tout donc en poésie. Et c'est là qu'intervient aussi notre **fameuse** donnée spécifique bilingue qui nous aide aussi à compléter le renseignement, à faire des extractions....

d. Que pensez-vous de ces outils ?

Question non posée

- A propos des services proposés en langues étrangères

Pouvez-vous les décrire ?

Personne 3 : Non.

[Il n'y a pas de chaînes de télévisions étrangères, il n'y a pas de cabines de langues ?]

Personne 3 : Non. Il y a des postes d'écoute en musique. Si vous voulez peut-être aller écouter par exemple des petites comptines mais bon, c'est, c'est... très limité.

Personne 2 : Ils peuvent consulter des sites Internet en langues étrangères puisqu'on a des accès Internet.

[A partir de votre site, il y a un certain nombre de choses ?]

Personne 3 : Heu à partir de notre site... ? Oui, à partir de notre site, oui, puisqu'on fait des sélections de sites Internet.

Personne 2 : Mais en langues...on a...

Personne 3 : En langues...

[Qui sont spécialement dédiés à l'apprentissage des langues ?]

Personne 3 : (rires) Tu sais toi?

Personne 2 : Je ne sais même plus si on en a encore un. On doit avoir un truc de traduction. Je ne sais plus, Travlang⁷⁸, ou je ne sais plus quoi...

[Oui, j'ai noté : "18 dictionnaires en ligne...A partir du thème "langue" on accède à quatre sites dont 3 sont dédiés à la langue française, et un site proposant 18 dictionnaires en ligne]

Personne 3 : On est passé à la moulinette... (très grands rires)

Personne 2 : J'ai l'impression

[J'espère que ce n'est pas une moulinette agressive !]

Personne 3 : Non, non.

[Sélection de sites Internet, racontez moi un petit peu]

Personne 3 : Voyez le flou, donc ça veut dire que c'est quelque chose à travailler peut-être... (rires)

[Ça veut dire qu'il y a une personne qui est spécialement en charge de ça chez vous ?]

Personne 3 : Non, non, ça fait partie du...de nos sélections multi- support, normalement. Bon on va dire que c'est peut-être là qu'on pêche un peu...Qu'est-ce que tu en dis, toi ?

Personne 2 : C'est... oui.

Personne 3 : Entre autres. C'est vrai qu'on n'y pense pas beaucoup

Personne 2 : Oui, puis...Enfin aller jusqu'au bout, ce n'est pas trop valorisé non plus et on n'a pas vraiment l'idée de l'utilisation des sites sélectionnés par le public

[Oui, vous m'avez dit qu'il n'y avait pas de statistiques d'utilisation.]

Personne 2 : Alors ça n'encourage pas tellement, c'est vrai, à... consacrer du temps.

[Et vous n'avez jamais réfléchi à ce genre de services ? Je pense aux télévisions étrangères ou aux cabines de langue, ou...?]

Personne 2 : On s'était posé la question au moment du programme de la bibliothèque...

Personne 1 : Mais maintenant que la bibliothèque est construite...

Personne 2 : Alors on l'a très vite....Je ne sais pas pourquoi, à l'époque, hein...Ça n'a pas retenu... Je ne suis pas sûre que ce soit très demandé. Les choses évoluent très, très vite. C'est vrai que même les didacticiels, on en trouve maintenant en ligne.

Personne 1 : Par contre on peut en signaler.

⁷⁸ Foreign languages for travelers, Fremdsprachen für Reisende, Langues Etrangères pour Voyageurs, site anglophone d'outils à destination de ceux qui voyagent, des étudiants ou de toutes les personnes intéressées par l'apprentissage des langues étrangères.
[En ligne : <http://www.travlang.com/languages/>, consulté le 18/07/2011]

Personne 2 : Voilà

Personne 1 : Peut-être que si on connaissait plus le taux d'utilisation des signets, ça dynamiserait. Ça...

Personne 2 : Oui, on pourrait trouver des ressources.

Personne 1 : Je pense que c'est la partie technique qui pêche un peu et pff...ça rend moins motivant à travailler. Je pense que si ça s'améliorait, ça...

- a. Pourquoi ces choix ?

Question non posée

- b. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?

Question non posée

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

- a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

Personne 3 : C'est essentiellement par nos sélections sur l'OPAC éventuellement. Si, on avait fait découvrir cette petite collection de lectures simplifiées. Par exemple, on avait fait une petite sélection en expliquant ce que c'était. Sur le site. Voilà ou alors par des tables thématiques, ça ne va pas beaucoup plus loin que ça.

Personne 2 : Ben l'information elle passe par...

Personne 3 : Par le renseignement, comme pour les autres fonds

Personne 2 : Oui, on peut ajouter de façon globale, que la signalétique est très mauvaise à la bibliothèque.

Personne 3 : Ce n'est pas moi qui l'ai dit.

Personne 2 : C'est pour ça je me permets de le dire. Heu... Il n'y a pas de mise en valeur des collections au sens large. Et c'est vrai qu'on aurait pu... et les collections en langues étrangères, elles sont bien isolées au bout du secteur adulte.

Personne 1 : Mais bien visibles en même temps.

Personne 2 : On pourrait imaginer de les promouvoir un peu plus. C'est un travail qui est à faire

[Que vous avez inscrit à l'ordre du jour ?]

Personne 1 : La signalétique ? Oui, dans son ensemble.

[Le site n'est pas multilingue non plus, et l'OPAC est unilingue aussi ?]

Personne 2 : C'est vrai qu'on ne s'est jamais posé la question.

Personne 1 : On ne s'est jamais posé la question !

Personne 2 : Pourtant, à mon avis, ça devrait être possible, ça ne devrait pas être bien compliqué...

Personne 2 : C'est vrai qu'on ne s'est jamais...

- b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

Personne 3 : *On passe par la navigation thématique.*

Personne 2 : *Et il n'y a aucun souci. Maintenant ça marche. Ça donne un.... Ben sur les collections, tout ce qu'on a par exemple en anglais, en allemand.*

[Une recherche par "langue" plus "fiction" permet d'accéder à des romans en anglais et traduits de l'anglais... (Rires). Comme si le critère de recherche c'était le mot anglais.]

Personne 3 : *Vous avez mis ça dans votre critère de recherche ?*

[Oui]

Personne 3 : *Ah oui, d'accord. Effectivement vous devez avoir beaucoup de réponses, là. Je pense qu'il vaut mieux utiliser la navigation.*

[Et là c'est une réponse sans bruit ?]

Personne 2 : *Oui.*

[Et la recherche se fait par quel critère ?]

Personne 2 : *Par les cotes validées*

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

- a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

Personne 3 : *On ne va pas dire peut-être qu'ils viennent parce qu'ils trouvent des documents, mais ils sont souvent agréablement surpris d'en trouver.*

Personne 1 : *Exact.*

Personne 2 : *Bonne réponse.*

- b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

Personne 3 : *Non, on ne peut pas dire ça. Je ne pense pas.*

[Avez-vous des suggestions de lecteurs ?]

Personne 3 : *On a des suggestions de lecteurs mais... rarement en langues étrangères. Pff...jamais.*

Personne 2 : *Les suggestions de classe, c'est peut-être des profs qui les font. Pas forcément des personnes qui parlent la langue...*

[Et dans le cadre des animations culturelles ? Avez-vous un programme d'animations culturelles pour mettre en valeur ces collections-là ?]

Personne 3 : *Pas spécialement les langues étrangères. Non, pas pour le moment.*

Personne 2 : *C'est vrai que c'est un domaine qu'on n'a jamais abordé dans les animations.*

Personne 3 : *Je ne sais pas...Est-ce qu'on a un fond suffisant ?*

Personne 2 : Ben on pourrait, hein.

Personne 3 : Ouais, tout est possible, mais heu... Oui, oui.

Personne 2 : Oui, ça ne s'est jamais trouvé et on n'a jamais décidé qu'on voulait promouvoir ce fond et donc qu'il fallait faire des animations.

- Pour le personnel

- a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

[On disait du cœur du métier qu'hier c'était le catalogage aujourd'hui les acquisitions, est-ce vrai aussi pour les collections en langues étrangères ?]

Personne 1 : Ben disons que nous, il a changé notre... un peu notre cœur du... Notre façon de travailler a changé en mettant en place la politique documentaire. Parce qu'on passe beaucoup plus de temps sur l'acquisition que sur le traitement lui-même. Mais on passe par des...des récupérations de notices. Alors là, pour le coup, pas en langues étrangères. Mais, dans l'ensemble, c'est là que, c'est là que ça a été le plus modifié.

Personne 2 : Oui, mais ce n'est pas spécifique aux collections en langues étrangères.

Personne 1 : Voilà, pour l'ensemble des collections... Mais en langues étrangères, étant donné que pour l'instant on n'a pas de base de récupération, peut-être qu'un jour ça viendra. Peut-être qu'il y a des libraires qui vont se mettre à livrer des notices.

Personne 2 : Si seulement !

Personne 3 : Oui si seulement ! Dans ces cas là, comme pour le reste, on passera plus de temps aux acquisitions qu'au traitement. Donc, voilà, c'est une réponse un peu globale qu'on peut faire mais pas, heu...

Personne 3 : Non, je pense qu'on n'a pas suffisamment de collections, déjà, de fonds. Pff...pour le moment moi, en adulte, non.

Personne 2 : En jeunesse non plus. De manière très, très anecdotique quoi.

Personne 1 : Disons, pas plus ni moins que par rapport à d'autres types de fonds, quoi, je veux dire, c'est...

- b. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones?

Question non posée

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

Personne 2 : Non. Non, non. C'est ce que tu disais tout à l'heure. C'est la mise en place de la politique documentaire qui a eu un impact et qui a donné du crédit à notre fonctionnement. Voilà. C'est par ce biais là qu'on justifie nos besoins au moment de l'entretien budgétaire, et qu'on justifie nos besoins en travail interne d'acquisitions, etc.

Mais de façon globale, et il n'y a pas eu d'axe particulier en direction des... Tout s'est mis en place en même temps, en fait. Donc il n'y a pas eu un moment...il me semble hein ?...

Personne 1 : *C'est juste, ça.*

Personne 2 : *où on a décidé qu'on achetait, qu'on mettait en place des collections en langues étrangères.*

Personne 1 : *On n'avait pas de fond, on est parti de rien. On avait quelques bilingues, hein les collections Aubier, ou je ne sais pas quoi...les collections anciennes, Aubier. Mais à part ça je n'ai pas souvenir qu'on ait... Je regarde mais non, ça ne fait pas partie de...Je n'ai pas souvenir qu'on ait...*

Personne 2 : *Oui. Et il n'y a pas eu un moment où on a décidé qu'on commençait une collection de livres en langues étrangères. C'était fondu dans le reste de la politique documentaire.*

[Ça a été implicite tout de suite ?]

Personne 1 : *Oui, en même temps que les bandes dessinées.*

Personne 2 : *On n'a jamais eu à défendre...*

Personne 1 : *On n'avait pas plus...On avait une caisse de bandes dessinées et on en avait encore moins en langues étrangères On avait moins d'ouvrages en langues étrangères. Je veux dire on n'en avait pas plus. On a décidé en même temps de développer et les bandes dessinées et les langues étrangères (rires). Donc je veux dire, voilà...Le plan a été appliqué à l'informatique. On n'avait **rien** d'informatique. On a...voilà.*

[Mais c'est quand même bizarre la comparaison que vous faites...]

Personne 1 : *Non mais je ne comparais pas. Je voulais simplement dire qu'on n'avait pas plus de fonds d'un côté que de l'autre. Ni en informatique. C'était des fonds pratiquement inexistants. Je prends trois fonds...Ou cuisine, ou bricolage. Tout ça, on n'avait rien. J'ai pris bandes dessinées mais au hasard. Il y avait tellement de fonds où on n'avait rien que... Tout ce qui était sciences et techniques, c'était pratiquement inexistant. Donc on a développé les langues étrangères comme on a développé les sciences et techniques, voilà.*

[Les langues étrangères ça a été tout de suite abordé y compris avec la fiction ou d'abord par les méthodes de langue ?]

Personne 1 : *Non, non c'est l'ensemble. Il n'y a pas eu d'étape, là ça a été....Voilà les cotes validées reflètent... ce qu'on a choisi de développer.*

[Avez-vous la mémoire de ce qui a été à l'origine Vous ne vous êtes pas posé de question spécifique pour le fonds en langues étrangères ? Ça a été évident dès le début qu'il y en aurait ?]

Personne 1 : *Oui, oui, ben oui. Il y avait un vide complet à part les Aubier. Donc voilà. Ça nous a paru...évident.*

Personne 2 : *Il fallait que la collection soit équilibrée, donc qu'elle intègre les livres en langues étrangères.*

Personne 1 : *Oui, Voilà. Ça s'est présenté comme ça. On a repéré tous les manques dont les langues étrangères, donc voilà.*

- b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

Personne 3 : On n'est pas spécifique. C'est vrai on n'a pas plus de spécificité en langues étrangères que dans d'autres domaines.

Personne 1 : Non pas plus. Pas plus, mais je pense qu'on satisfait aux besoins au moins minimaux des usagers qui viennent. Parce que quand ils ne trouvent pas quelque chose, ils nous le disent bien.

Personne 3 : Oui. On essaie d'avoir une collection complète dans tous les domaines y compris dans les langues étrangères.

Personne 1 : Et dans nos définitions, on essaie de respecter notre définition de base. Parce que, je veux dire, là, si par exemple... le groupe adulte ou jeunesse, constate un manque par exemple dans une langue, ben ils ne vont pas la créer d'eux-mêmes. Ils vont dire : "ben là on a vraiment un besoin, est-ce qu'on pourrait, heu...?", enfin je ne sais pas, "soit développer..., créer la cote parce qu'il y a un nouveau besoin ou..." Des fois, ça nous arrive de supprimer des cotes, parce qu'il y a de choses qui ont été écrites et qui n'ont pas de sens. Parce qu'on voit avec le temps que ce n'était pas faisable. Voilà. Donc il y a des réaménagements qui sont faits mais ce n'est pas : chacun le fait dans son coin. Il faut, ça par contre, voilà, il faut que ce soit validé, ça. Puis, en plus, derrière, ça correspond à un besoin financier, donc heu...

- c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ?

Personne 3 : Pas par le biais des langues étrangères.

[Par quel biais ?]

Personne 3 : Ben peut-être plus par exemple, heu... Ben par l'apprentissage de la langue française, heu... par la découverte de nos collections en général.

Personne 2 : Par l'ensemble des collections.

Personne 3 : Mais je ne pense pas spécifiquement par le biais des collections en langues étrangères.

Personne 1 : Oui, je suis tout à fait d'accord là.

- d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Question non posée

- e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?

Personne 1 : Ben c'est ce qui oui nous a aidé à bâtir notre Charte, de toutes façons, sans doute. On est parti aussi de ces grands principes de l'Unesco : pluralisme, nature encyclopédique, pluralisme, langues. Oui, voilà il y a les grands principes de base qui sont déjà dits dans ces... C'est les documents de référence, heu...

- f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA⁷⁹ en matière de plurilinguisme ? Si possible, citez les textes de référence.

Personne 1 : Peut-être G....

Personne 2 : Qu'est-ce que c'est l'IFLA ?

[C'est l'instance internationale des bibliothèques]

⁷⁹ IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

Personne 1 : C'est vrai qu'une fois que nos grands principes ont été écrits, heu...je veux dire, ils sont...s'il y avait de grandes mesures nouvelles, on les reverrait, on les remettrait à jour...Voilà. Mais on... Je veux dire, après, les grands principes de base, on a vu ceux qui existaient à l'époque, il y a une dizaine d'années. On s'est appuyé dessus, on en a tenu compte. Heu... [L'IFLA a mis en ligne des recommandations à destination des bibliothèques qui travaillent sur les langues étrangères]. Ben ce sera l'occasion pour nous justement de (rires) de compléter. J'avoue qu'après, une fois qu'on est dans l'action, on...Voilà, je dirai on essaie d'avancer, on essaie de mettre en pratique et puis il y a des moments où on révisé. Voilà. Donc heu...Bon. Voilà on n'est pas toujours certainement à jour de toutes les informations heu....

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

(Rires)

Personne 3 : Redites nous ça (grands rires)

Personne 1 : Je ne sais pas. Je pense qu'on est certainement en accord avec cet article. Parce qu'être en désaccord, ça supposerait que...

[A Grenoble on a opté pour de la signalétique multilingue et plus on se rapproche d'un champ linguistique particulier plus la signalétique devient unilingue. N'est-on pas juste à la limite ? On a des brochures multilingues, est-ce qu'on n'est pas juste à la limite de ce qui est tolérable ?]

Personne 1 : Je comprends ce que vous voulez dire. Ben disons que nous pour l'instant étant donné qu'on est unilingue à peu près partout et que notre signalétique est complètement à reconstruire, même après trois ans d'ouverture....Disons qu'on n'a pas encore le... Le fonds qui est quand même relativement petit, de 2000 documents, 2500, fait que la question ne se pose pas sous cet angle-là. Pour l'instant. Donc c'est pour ça qu'on a peut-être un peu de mal à y répondre. Je dirais que la question, nous, la question ne se pose là dans ces termes. Parce que vous je suppose que vous, vous avez un fonds.... [On n'a que ça, on a un fond de 30 000 documents qu'on signale par le biais des langues étrangères.] Voilà, donc nous, vous comprenez que nos 2000 documents.... Qu'on ait déjà une signalétique claire pour l'utilisateur, heu...voilà. Alors après, peut-être qu'il y a quelque chose à affiner, une approche de signalétique en langues, voilà....

Personne 3 : Quand les livres turcs ça fait ça [geste avec les mains] sur notre rayonnage...

Personne 2 : Ouais

Personne 1 : C'est pour ça qu'on est un petit peu perturbé par la question.

Personne 3 : La problématique n'est peut-être pas la même.

Personne 1 : C'est vrai qu'on est un petit peu surpris par la question mais effectivement, elle est tout à fait légitime parce que quand on a un fond important, elle peut tout à fait se poser.

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ?

Personne 3 : Ça paraît loin, tout ça. Loin de nous, loin de notre petite sphère. Non ? Nous on est dans une ville nous, avec un **petit** fond en langues étrangères. Je ne sais pas... On n'a pas de population étudiante, heu... Je ne sais pas.

[Parce que par exemple la Communauté européenne a créé un commissariat au plurilinguisme il y a eu toute cette réflexion autour de la langue maternelle adoptive...]

Personne 1 : Nous, il n'y a pas un impact, heu... Puis il n'y a pas non plus de volonté heu... au niveau de la Mairie de transmettre, ou de vouloir ...

Personne 3 : Oui,

Personne 1 : ou de notre part, heu...

Personne 2 : Non on n'a même pas, avec les comités de jumelage même pas, donc vraiment de partenariat ni rien. C'est vrai, ça pourrait, hein ?

Personne 1 : Tout à fait, tout à fait.

Personne 3 : On a fait un échange de livres, il y a..., tu te souviens..., quelques années...

Personne 2 : Ah oui !

Personne 1 : Il y a quelques années

Personne 2 : C'était avec des Allemand de Reichstadt.

Personne 3 : On leur avait des livres en français, ils nous avaient acheté des livres en allemand, hein ? On avait échangé. Mais c'est vieux. C'est là qu'on s'est rendu compte de l'écart qu'il y avait, c'est vrai, entre ce qui nous intéresse en France en langues étrangères et ce qu'ils nous avaient proposés. On était assez surpris.

Personne 1 : Et alors, en fait, l'intégration des livres qu'ils nous avaient proposés dans notre fond, ça ne correspondait pas du tout, c'était...

Personne 2 : Non

Personne 1 : C'était... Donc ces livres ont dormi (rires).

[C'était des livres de quel type ?]

Personne 3 : Ben en Allemagne, apparemment, ils font beaucoup déjà de livres reliés, de...

Personne 1 : Oui, c'est vrai.

Personne 3 : Donc heu... nous pas du tout dans nos collections, ça fait tout de suite un peu rébarbatif.

Personne 1 : Austère.

Personne 3 : Sévère et tout. Donc ça c'est vrai des... Un pavé sur Goethe qui ne correspond pas du tout. Déjà, nous, on a peu d'apprenants en allemand... tout ça, donc heu...

Personne 1 : Donc après, en fait ça perturbe un peu plus notre... ce qu'on propose.

Personne 3 : Oui il y avait un décalage entre...

Personne 1 : D'un seul coup on se retrouve avec une... sur Goethe.

Personne 1 : On se dit : " mais qu'est-ce qu'... pourquoi Goethe ?". Après, on est presque obligé de justifier en disant : "Mais oui on a..."

Personne 3 : En même temps, je ne sais pas, ils devaient nous proposer un peu un panorama de la littérature contemporaine allemande. Hein... On a été assez surpris de ... bon (rires).

Personne 1 : *Ca ne s'intégrait pas vraiment à nos objectifs.*

Personne 3 : *Donc là l'échange, ça a été...Oui puis on avait été, si, consulté dans la mesure où c'est nous qui avons fait la sélection de ce qu'on leur proposait en français. Mais bon c'était déjà un premier pas d'échange entre les deux bibliothèques, hein ?*

Personne 1 : *Oui, oui.*

Personne 3 : *Bon mais pour le moment ça n'est pas allé plus loin que ça.*

[Donc vous n'avez pas de relations particulières dans le cadre des comités de jumelage ?]

Personne 3 : *Non pas la bibliothèque. C'est la seule fois je crois.*

Personne 1 : *Oui.*

Personne 2 : *Il y a un groupe d'Allemands qui est venu faire une visite.*

Personne 3 : *Oui, quand le comité de jumelage reçoit des.... Ben c'est parce que peut-être parce que la médiathèque a plutôt bonne réputation...*

Personne 1 : *On a eu également un groupe de Chinois*

Personne 2 : *Ah c'est vrai !*

Personne 1 : *que j'avais reçu. Donc en traduction... C'était ma deuxième visite, je crois (rires).*

Personne 3 : *C'était lié à la nouvelle bibliothèque plus qu'à notre fond en langues étrangères. C'était tout neuf.*

[Et ces Chinois venaient à quel titre ?]

Personne 1 : *Je ne sais pas, c'était il y a quatre ans. Je ne me souviens plus. La Mairie nous avait dit au dernier moment : "Voilà il y a un groupe qui va venir visiter. Vous dites l'essentiel..." "*

Personne 3 : *en chinois (grands rires).*

Personne 1 : *Est-ce que ce n'était pas des industriels ou quelque chose comme ça ? Je ne sais plus trop.*

Personne 2 : *Ils étaient bien habillés...Classe !*

ANNEXE N° 9 / BIBLIOTHEQUE MARGUERITE YOURCENAR – PARIS 15^E

Entretien n° 6

Date de l'entretien : 17 mai 2011

Durée de l'entretien : 2 h 45mn

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
130 000	80 000	3 300	1 650
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
231 000	157 000	4 500	

Ouverture au public : 2007

La bibliothèque Marguerite Yourcenar est l'une des 58 bibliothèques de prêt réparties dans les vingt arrondissements parisiens. Elle est située dans le 15^e arrondissement qui en compte quatre. Deux personnes ont participé à l'entretien. Le réseau des bibliothèques de prêt de la Ville de Paris se caractérise, entre autres, par l'existence de pôles langues, un service commun des Publics et du réseau (SPR) et un service catalogage.

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

***Personne 1 :** (sourire) Alors là les réponses vont être très, très subjectives parce qu'on n'a pas du tout de, on n'a pas du tout de données chiffrées en fait sur les publics. Heu,...je pense que ça varie un petit peu, heu, en fonction des langues...mais on a à la fois un public d'apprenants, donc vraiment des francophones, et on a aussi un public de locuteurs natifs en fait. Donc là ce n'est vraiment que ma vision des gens qui circulent, heu, qui circulent dans les rayonnages mais c'est vrai qu'on....*

***Personne 2 :** Moi j'aurai dit pareil que vous.*

***Personne 1 :** On n'a jamais fait d'enquête.*

***Personne 2 :** On n'a pas fait d'enquête ; on voit quand même qu'on a, dans ce quartier-là, quand on fait les inscriptions, pas mal de gens qui sont étrangers.*

***Personne 1 :** Oui c'est vrai, c'est vrai.*

***Personne 2 :** Donc forcément on imagine qu'ils vont aller s'intéresser aussi aux collections dans leur propre langue, soit je dirai les étrangers européens et, heu, de l'Amérique du Sud ; ça m'est arrivé qu'on inscrive aussi des Argentins.*

[Et vous n'avez pas de données chiffrées parce que vous ne suivez pas cette information là pour vos publics ; vous avez quand même des données chiffrées pour votre lectorat ?]

Personne 1 : *Oui mais pour le lectorat donc en général c'est vrai qu'on n'a pas eu l'occasion vraiment de croiser les données, heu, des inscrits avec les emprunts.*

Personne 2 : *De toute façon je pense que ce serait limité si on ne fait pas une enquête. Je veux dire, on ne suit pas ce que les gens empruntent puisque la loi nous l'interdit ; donc il faudrait que cela fasse l'objet d'une enquête particulière, une espèce de sondage parce que sinon d'après les données qui sont gardées...Par l'informatique je ne pense pas qu'on puisse avoir qui emprunte quoi.*

Personne 1 : *Non on n'a pas les historiques de prêts.*

Personne 2 : *C'est interdit donc. (Rires)*

[Et vous imagineriez pouvoir suivre la langue d'origine de ces gens-là ? Est-ce que ça vous poserait question de récolter des informations sur les langues qui intéressent les gens qui empruntent ces collections-là ?]

Personne 1 : *Mais ça pourrait se faire, oui. Je pense que si ça devait se faire un jour ce serait déjà plutôt au niveau du réseau ; enfin je pense que l'initiative ne viendrait pas que de Marguerite Yourcenar parce que, heu, il y a un système de...il y a un système de pôles de langues en fait sur le réseau des bibliothèques de la Ville. Donc je pense que l'initiative ne serait pas prise uniquement par Yourcenar ou alors elle serait initiée mais ce serait repris certainement par le SPR, par le Service des Publics et du Réseau.*

Personne 2 : *Il ne faut pas oublier qu'on est en fait un réseau de bibliothèques, on n'est pas une bibliothèque. Un réseau de 60 établissements et il y a des bibliothèques qui développent d'autres langues comme Melville, par exemple, le chinois - vietnamien, heu, il y a du russe à Valeyre⁸⁰, heu...à Couronnes⁸¹ ils en font en arabe, heu, donc si vous voulez, si on faisait une enquête sur les langues dans les bibliothèques de la Ville de Paris, ce serait, non ! On pourrait prendre l'initiative de la demande mais ce serait organisé et centralisé.*

[Et quand vous parlez réseau de langues ça veut dire qu'il y a une cartographie, c'est quelque chose d'établi ?]

Personne 1 : *Oui il y a une liste ; alors ça je vous donnerai la petite plaquette tout à l'heure ; en fait il y a, je ne me rappelle plus du nombre, mais ça doit y être 6 ou 7 bibliothèques identifiées en tant que pôles de langues sur le réseau, sur le réseau de la Ville, donc ce sont des bibliothèques qui ont un fond plus conséquent que les autres bibliothèques à la fois en livres en langues étrangères mais aussi en méthodes de langues.*

Et en fait, ce qui se passe, c'est que ça fait seulement deux ans que l'importance des langues dans le réseau de la Ville est mise en avant, en fait. Au niveau justement du, heu...au niveau de la politique documentaire du réseau, avec l'arrivée de Monsieur Stiegler quand il était à la politique documentaire. Moi quand je suis arrivée à la Ville on avait un petit peu l'impression que c'était l'une des dernières roues du carrosse quoi, les langues n'étaient pas mises en valeur comme elles le sont un peu plus depuis deux ans, comme elles le sont par la visibilité de la plaquette notamment et puis, heu, par la création, heu, d'un collectif vraiment en langues étrangères.

Donc au niveau du réseau, on fonctionne avec des comités, des collectifs donc de lecture par domaine et donc c'est des bibliothécaires du réseau qui se réunissent pour analyser les nouveautés de la production éditoriale et qui proposent ensuite, heu, des

⁸⁰ Une des trois bibliothèques du 9^e arrondissement de Paris

⁸¹ Une des cinq bibliothèques du 20^e arrondissement de Paris.

titres à passer en commandes groupées sur le réseau de la Ville de Paris, donc on a toujours une partie de commande réseau et une partie de commande directe par bibliothèque.

Personne 2 : Il y a des listes spéciales pour les livres en anglais.

Personne 1 : Voilà

Personne 2 : Parce que c'est la langue la plus demandée

Personne 1 : Voilà. Il y a vraiment un collectif pour les méthodes de langues et il y a un collectif pour les livres en langues étrangères.

- b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

Personne 1 : Oui, oui on les a déterminées. Donc le fond, il a été monté ben pendant la préfiguration de Yourcenar, donc ça fait maintenant... Alors on est ouvert depuis deux ans, c'est ça ?

Personne 2 : C'est vous qui savez mieux que moi.

Personne 1 : C'est ça trois ans. Donc le fond a été monté il y a 5 ans, on est vraiment parti de rien. Heu... par contre, heu... La volonté, la volonté de la création d'un pôle langues à Yourcenar, heu, je n'ai pas exactement, heu... la raison, mais il y avait une volonté du conservateur de l'époque et puis, heu... comme c'était une grande bibliothèque, heu... au niveau du réseau, ça paraissait évident qu'on ait un fond assez important en langues étrangères. Alors ensuite pour le choix des langues et pour la quantité, en fait on s'est appuyé, heu... sur ce qui existait déjà dans le réseau de la Ville. Heu, j'avais fait une carte, une carte des bibliothèques, heu... de la Ville de Paris et, heu... quelles langues étaient représentées dans quelles bibliothèques. Je vais la retrouver. Si je ne la retrouve pas tout de suite...

[A votre initiative ?]

Personne 1 : Ah oui enfin, moi j'étais tout de suite intéressée par les langues étrangères, donc, heu... oui, à mon initiative et à l'initiative du conservateur de l'époque également.

Donc en fonction de ce qui se faisait déjà sur le réseau en fait, on s'est demandé ce qui pouvait se faire, heu... dans le 15^{ème} ; on a essayé de ne pas choisir des langues qui étaient déjà bien représentées dans le 15^{ème} en sachant qu'on ne pouvait pas se passer de l'anglais non plus par exemple, même si l'anglais est présent dans quasiment toutes les bibliothèques du réseau.

Heu... on avait également demandé à la Mairie du 15^{ème} arrondissement, une... comment on dit ça ?... On avait demandé s'il y avait une population particulière, en fait, dans le 15^{ème} arrondissement. Et en fait non, il n'y avait pas vraiment quelque chose qui ressortait de la population du 15^{ème} arrondissement, ce n'était pas aussi évident que dans le 13^{ème} avec

La communauté chinoise. Donc il n'y avait rien de... rien de si évident que ça. Donc on s'est vraiment heu... ben on s'est calqué sur ce qui se faisait déjà. Donc on a choisi en gros ben les grandes langues entre guillemets européennes donc anglais, allemand, espagnol, italien, allemand. Et ensuite, heu...

Ce qui a été difficile en fait, ça a été aussi de déterminer le nombre de langues parce que au niveau du... au niveau du réseau quoi, je ne crois pas que le conservateur était limité quoi, on ne lui a pas dit : "Vous ne devez pas avoir plus de 10 langues..." Donc ça s'est vraiment décidé en interne et il se trouve qu'on a arrêté le chiffre à 7 langues. Ca

nous paraissait raisonnable, heu..., heu...ben notamment par rapport à la place qu'on aurait dans la bibliothèque, pour ne pas non plus que le fond langues occupe 50 % de la bibliothèque quoi. Ca n'aurait pas été logique non plus. Voilà 7 langues c'était un peu, heu... J'aimerais bien retrouver ma carte...

Personne 2 : Si on veut un fond qui ait un intérêt, il ne faut pas que ce ne soit que du saupoudrage. Si vous voulez un renouvellement des collections... Pour la fiction je pense que c'est important que...Parce que sinon les gens, ils lisent les 10 livres qui les intéressent et après... C'est pour ça qu'on ne peut pas se permettre d'offrir toutes les langues du monde et en plus je ne suis pas sûre que toutes les langues soient demandées non plus. Je dis ça de manière anecdotique parce que les gens vont en voyage mais ne vont pas forcément prendre le Time comme ça, hein ! (Rires)

Personne 1 : Au cours des années on a d'ailleurs revu nos chiffres.

Donc ça c'était pour la partie livres en langues étrangères et CD en langues étrangères. Pour la partie méthodes de langues, heu...au niveau du choix des langues c'est pareil on s'était donné un petit peu... Donc là j'ai vraiment l'historique de la création du fond donc ça c'est des dossiers que je pourrai vous laisser aussi. Heu... Voilà, donc en gros on avait défini des critères, heu... : langue parlée par un nombre important de personnes qui ont un poids non négligeable dans la région du monde dont elles font partie.

[C'est presque une politique d'acquisition écrite]

Personne 1 : Ah oui, oui...pour les langues oui.

[On abordera la question de la politique d'acquisition toutes les deux après.]

Personne 1 : D'accord. Donc en fait on a essayé de compléter l'offre existante sur le réseau de la bibliothèque de la Ville de Paris. Voilà.

- c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

Question non posée

- d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

Question non posée

- e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

Personne 1 : Heu...non.

Personne 2 : Nous on ne peut pas faire des statistiques des gens donc ni par nationalité. Est-ce que vous pensez qu'on est autorisé à faire ça ? Je crois que c'est interdit, hein (rires). Moi je ne le ferai pas, je vous le dis franchement parce que heu...En plus, ça ne veut rien dire, je veux dire, heu...Il y a des gens qui parlent des langues qui ne sont pas de nationalité, heu, parce qu'ils ont leur mère, un de leur parent qui est...enfin voilà. La seule question pertinente serait, à mon avis, de se demander par quelle langue les gens sont intéressés. Et à quel niveau aussi parce qu'il y a l'apprentissage de base et puis il y a : "est ce que je suis capable de lire un roman ?" C'est un saut énorme entre lire un roman en langues étrangères et apprendre...Bon parce que quand on s'en va en voyage, ce n'est pas du tout la même chose. Donc les statistiques dans ce domaine-là c'est un peu...

Personne 1 : Oui. Après on a aussi les lecteurs qui nous font des propositions de langues. Donc là c'est vrai que là, au fur et à mesure des années, ça nous donne un peu

des idées et on se dit que si c'était à refaire aujourd'hui, heu... Il y a peut-être deux langues qu'on enlèverait pour en mettre deux autres, heu...

[A ce point ?]

Personne 1 : Oui oui. Oui on a l'arabe et le portugais qui n'ont pas vraiment réussi à décoller à Yourcenar. Contrairement au chinois qui a été vraiment une surprise, une surprise énorme.

Personne 2 : Mais le chinois c'est relativement récent. Je vois quand mon fils, c'est anecdotique, mais quand mon fils est rentré en 6^{ème}, heu... dans le lycée où il était, heu... le directeur a pris l'initiative de dire : "Ben attendez on ne créera pas une section supplémentaire de chinois parce qu'on a déjà deux classes de chinois, et heu... il n'y en aura pas d'autres". Parce qu'il y a une demande très forte dans les milieux relativement, je dirai, bourgeois, pour que leurs enfants, heu... fassent du chinois à cause du commerce international, il n'y a pas... Ce qui est très différent de Melville⁸² où c'est des gens qui sont heu... sinophones, soit parce que c'est des Vietnamiens d'origine chinoise, soit parce qu'ils sont Chinois. A Melville on a vu arriver, à la 1^{ère} génération si vous voulez de lecteurs, si j'ose dire, c'était des Vietnamiens d'origine chinoise qui lisaient à la fois le vietnamien et le chinois à la bibliothèque. Et puis petit à petit on a vu arriver des étudiants chinois qui viennent travailler. En 20 ans, ça a beaucoup évolué. Ici ce n'est pas du tout le cas, on voit très rarement... Enfin là c'est pareil, disons que moi je vois très rarement des asiatiques dans les bibliothèques. Par contre je pense qu'il y a une demande de la part des élèves hein, des étudiants en se disant : "Bon ben, ce sera un plus pour mes études."

Personne 1 : Sur le chinois ce qui est, ce qui est visible aussi c'est que c'est souvent des lecteurs jeunes

Personne 2 : Voilà, bien sûr.

Personne 1 : Contrairement à l'anglais, je pense qu'on a vraiment des... on a vraiment des Anglais, oui des Anglais qui sont venus s'installer en France, mais heu... Pour les chinois, moi je sais que le mardi après-midi notamment, il y a beaucoup, j'ai beaucoup... enfin beaucoup... On a souvent les mêmes ados qui viennent lire sur place, en fait, les romans chinois. D'ailleurs un jour je suis allée leur dire, je leur ai vraiment dit : "Est ce que vous savez que vous pouvez les emprunter les livres ?" Parce que j'avais l'impression qu'ils ne lisaient que sur place. Ils m'ont dit : "Oui, oui, on sait" heu... Mais voilà, ils lisent sur place et ils sont très souvent jeunes. Donc voilà. Ça c'est des choses qu'on perçoit juste comme ça mais heu...

Personne 2 : Si vous voulez je pense que Paris c'est difficile de comparer à une ville plus petite comme Grenoble. Parce que si vous voulez, nous, il y a des quartiers où il y a une population étrangère identifiée très, très importante. Par exemple à Couronne ils ont un fond en arabe parce qu'ils ont quand même des gens, enfin, qui lisent l'arabe, heu... qui ne sont pas des étudiants. Enfin je veux dire qui ne sont pas des étudiants, heu, des Langues O⁸³, hein... Heu alors que ce n'est pas du tout le cas ici, ce n'est pas du tout le cas ici. Et à Melville, c'est pareil. Bon le russe, par contre comment ça s'est implanté à Paris, je ne serai pas capable de vous dire.

⁸² Bibliothèque Jean-Pierre Melville, une des trois bibliothèques du 13^e arrondissement de Paris.

⁸³ Autre nom de l'Institut National des Langues et Civilisations Orientales (INALCO), Etablissement Public à Caractère Scientifique, Culturel et Professionnel (EPCSCP) sous tutelle du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, qui a pour vocation d'enseigner les langues de l'Europe Centrale et Orientale, de l'Asie, de l'Océanie, de l'Afrique et des populations de l'Amérique, ainsi que la géographie, l'histoire, les institutions, la vie politique, économique et sociale des pays concernés. 93 langues et civilisations y sont enseignées. [En ligne : http://www.inalco.fr/index.php3?id_secteur=1, consulté le 01/08/2011]

Personne 1 : Je ne sais pas, je ne sais pas s'il y a une communauté russe...

Personne 2 : Pourquoi ? Il y a eu un don peut être ! Les communautés russes elles n'existent plus, elles se sont fondues... Et maintenant s'il y en a de nouvelles, je ne suis pas sûre qu'elles fréquentent la bibliothèque de Paris (rires) – Ce n'est pas exactement la même origine (rires).

f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

Personne 1 : Heu...pour la création du fond, non en fait. On a...on a voulu en fait répondre aux attentes supposées d'apprentissage et, heu...et de connaissances déjà bien acquises de la langue quoi au niveau de la lecture et de l'écoute.

[Et depuis ?]

Personne 1 : Et depuis, heu...heu... Ben en fait depuis heu...on se fie à nos statistiques de prêts, et il n'y a pas de...à part donc un petit bémol pour le portugais et l'arabe mais heu...il n'y a pas heu....

[Vous n'avez pas engagé une enquête spécifique pour connaître leurs attentes particulières ?]

Personne 1 : Non ; en sachant que, heu...qu'il y a quand même beaucoup de lecteurs qui nous font des propositions en fait ; on a un système de cahier de suggestions et heu...et heu...donc il y a cette possibilité là mais non, nous on n'a pas mis en place une enquête sur le sujet.

[Et vous utilisez beaucoup ce cahier de suggestions ? Vous aviez l'air de dire que oui.]

Personne 1 : Oui, ben en fait oui ; il est rempli oui, oui ; ce n'est pas que pour les langues, ben c'est pour toute la bibliothèque mais régulièrement j'ai des demandes qui remontent en langue

[Plus particulièrement dans une langue ?]

Personne 1 : Heu oui ; ça peut être vraiment être des suggestions soit d'une langue qu'on n'a pas, soit c'est des suggestions d'auteur, de titre, heu...voilà. Parce que forcément lorsqu'on a monté le fond, il manquait un petit peu certaines choses sur certains auteurs, il y avait des lacunes. On a repris ça un petit peu au fur et à mesure.

Mais heu... au niveau des statistiques de prêts, il n'y a rien de flagrant quoi. On n'a pas pu constater que finalement on avait acheté trop de méthodes de langues et qu'elles ne sortaient pas assez par rapport à ce qu'on avait acheté, qu'on aurait dû mettre plus l'accent sur les livres en langues étrangères, non ça s'est quand même assez bien équilibré.

Personne 2 : Je pense que l'anglais c'est quand même la langue...

Personne 1 : Oui, ben l'anglais de toute façon on pourrait en avoir deux fois plus, ça sortirait toujours, ça sortirait toujours. Il a fallu se limiter mais ça on y reviendra peut être sur la politique d'acquisition. Mais, mais on s'était fié aussi aux chiffres du réseau, on avait tablé sur les grosses bibliothèques du réseau, et puis...Voilà, c'était notre point, notre point de départ.

Personne 2 : Mais il y a ceux de l'Education nationale où, moi, j'ai lu régulièrement des articles dans le Monde où on vous dit, heu..., bon l'anglais on n'en parle même pas, tout le monde fait de l'anglais, et si vous faites n'importe quelle école de commerce c'est incontournable de parler, de maîtriser assez bien l'anglais. La deuxième langue c'est l'espagnol. Il y a de moins en moins de gens qui prennent allemand 1^{ère} langue. Donc par définition, à moins qu'on soit dans un quartier où il y ait par hasard des germanophones d'origine, déjà à l'avance on sait, étant donné qu'il y a moins d'élèves

qui la prennent, on ne voit pas tellement comment, voyez, la demande pourrait monter. Je pense que l'italien ça se développe en 3^{ème} langue. Parce que moi, je vois autour de moi je vois pas mal de gens qui font faire italien 3^{ème} langue à leurs enfants, alors qu'avant pas du tout. Je pense qu'il y aura une petite demande de ce côté-là. Puis le chinois parce que c'est le chinois. Pour le reste ce sera plutôt des gens qui voyagent, parce qu'ils... oui, qui ont des projets de voyage et qu'ils veulent s'initier un petit peu mais de là à lire des romans... Il faut déjà très bien maîtriser une langue (rires) hein ! Parce que P1 est germanophone, enfin vous êtes germaniste en tous cas... Elle se rend bien compte des difficultés qu'il y a pour lire un livre de 300 pages en allemand. Il ne s'agit pas de n'avoir que des notions.

Personne 1 : Non c'est sûr.

- g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Personne 1 : Heu...ben oui, j'espère ! (Rires)

- h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

Personne 1 : Heu...

[Ce que vous voyez dans l'usage de la bibliothèque, dans la façon d'être, dans leur façon d'emprunter.]

Personne 1 : Heu, je n'ai pas l'impression, heu...Après c'est toujours pareil, c'est toujours très, très subjectif, mais, heu.... Je n'ai pas l'impression qu'ils viennent se servir que dans le fond langue, en fait. Heu....

Personne 2 : Parce qu'en général ils maîtrisent aussi le français.

Personne 1 : Alors ça on le constate surtout au retour mais en général y a aussi des livres en français avec, heu... Après c'est, il y a peut-être une différence quand même entre les gens qui vraiment, heu, apprennent le français. Donc là ils vont vraiment rester sur les collections de langues donc soit sur les méthodes de FLE, soit sur les textes faciles, sur les textes adaptés ou les livres CD. Donc là en effet ils,...Ben oui, ben voilà en général ils n'ont pas encore la maîtrise de la langue pour pouvoir se servir dans les autres collections de la bibliothèque. Par contre les...ben les anglophones natifs par exemple, ils se servent aussi dans le reste de la bibliothèque quoi. On en a qu'on commence à repérer, ils ne se cantonnent pas au fond langues étrangères.

Personne 2 : Là aussi c'est subjectif ce que je voulais dire, et puis je parle plutôt sous couvert de M. parce qu'elle est face au public régulièrement, ce qui n'est pas mon cas. Moi je pense qu'on est quand même dans un quartier, si vous voulez, de haute catégorie socio professionnelle, de cadres, cadres supérieurs. Donc beaucoup de gens qui sont allophones, ce sont aussi des gens qui finalement maîtrisent aussi bien le français. Donc forcément ils vont aussi emprunter des livres en français, pas forcément..., je dirai, basiques, hein. Mais ça c'est parce que ça on le sait, le 15^{ème}, c'est un arrondissement quand même très bourgeois. Là ce n'est pas trahir un secret

Personne 1 : C'est sûr que ça doit jouer

Personne 2 : Oui, oui, je pense que ça joue hein si vous voulez. C'est quand même...sur le peu d'inscriptions que je fais, j'ai inscrit un monsieur argentin mais en fait c'était un chercheur, voyez c'est ce type de lectorat là qu'on a. Ce qui n'est pas du tout le cas à Melville en chinois où il y avait des gens...très modestes qui venaient emprunter des sagas en vietnamien parce qu'au Vietnam on aime les sagas avec 6 ou 7 volumes, heu...des romans assez faciles. Voilà qui n'empruntaient pas, eux, forcément en

français parce que par contre ils maîtrisaient peut être moins bien le français et ce n'est pas du tout la même... Là on n'a pas fait d'étude dessus mais je pense que si on faisait cette étude là on s'apercevrait de ça. Donc on est dans un quartier quand même de cadres ; donc ce n'est pas...Les demandes ne sont pas les mêmes qu'à Couronnes, je pense. Les gens qui empruntent en arabe c'est parce qu'ils sont de langue arabe. Ça ne va pas être des Français de nouvelle génération qui ont appris l'arabe, ça ils sont peu nombreux je pense, ils sont peu nombreux. J'en connais qui s'essaient au japonais mais c'est tellement difficile (rires).

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

- a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

***Personne 1 :** Alors langue d'étude, langue d'immigration...heu, déjà nous langue d'étude, heu, qu'est-ce qu'ils appellent langue d'études ?*

[Il n'y avait pas la liste dans l'article auquel je fais référence]

***Personne 1 :** Je suis en train de réfléchir, heu...*

***Personne 2 :** Donc en fait des livres destinés aux Français, finalement enfin aux Français, je n'aime pas ce mot-là, Français ça veut dire nationalité française, je veux dire il y a des gens qui sont francophones qui étudient une langue étrangère, c'est ça que vous voulez dire ?*

[Alors l'article faisait la différence entre des langues de FLE oui niveau facile à proposer aux gens issus de l'immigration]

Personne 2 : Ah oui

[Ou appartenant à l'immigration.]

***Personne 2 :** Français langue étrangère. Les langues d'immigration c'est les langues de leur pays d'origine. Voilà*

***Personne 1 :** Ben nous c'est sûr qu'on fait une différentiation dans la bibliothèque puisqu'on a vraiment un fond FLE...heu...Mais après de toute façon dans les langues d'origine, on n'aura pas vraiment, heu...on n'aura pas vraiment de manuel d'apprentissage par exemple. Donc, heu...ça va être les textes, les textes d'origine quoi, enfin vraiment. C'est vraiment de la littérature qu'on a dans les langues étrangères.*

- b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

***Personne 2 :** Je ne comprends pas très bien ce que ça veut dire, ce que ça recouvre...*

***Personne 1 :** Moi je ne suis pas sûre de comprendre non plus, mais heu...Ben langue d'étude c'est surtout qu'à priori c'est plus adapté à des locuteurs non natifs.*

***Personne 2 :** Oui sauf le Français en Langue Etrangère pour les gens qui ne sont pas francophones. Et langues d'immigration c'est, je ne sais pas ce que ça veut dire langue d'immigration. C'est le français en tant que langue pour des gens qui...*

[Je ne pense pas que l'auteur de l'article là l'entendait comme ça ; c'était plutôt les langues d'immigration parlées par les gens issus de l'immigration]

Personne 2 : Les langues...

[Leur langue propre]

Personne 1 : ...Ben nous je crois qu'on la fait quand même, la différence, à la bibliothèque heu ...Parce que déjà les fonds sont...les fonds sont vraiment identifiés quoi. On a un fond, heu... on a un fond en anglais et on a un fond, heu...un fond heu... de l'apprentissage de l'anglais ou du FLE d'ailleurs. Je ne suis pas sûre de bien comprendre la question non plus.

[Donc vous rangez l'anglais au rang des langues d'immigration ? D'après ce que vous dites]

Personne 1 : Heu, oui. Oui on a vraiment séparé, heu...les livres en langues étrangères et les textes lus en langues étrangères, des méthodes d'apprentissage.

Personne 2 : Et en plus c'est quand même suffisamment proche pour que – ils ne peuvent pas ne pas s'apercevoir que, si vous apprenez l'anglais, vous avez aussi des romans en anglais, quand même très proches...Je veux dire, après les gens font ce qu'ils veulent, hein On n'est pas...

[Donc vous n'êtes pas...vous avez fait un distinguo mais... sans vouloir le faire nettement puisque vous signalez que les fonds d'apprentissage et les fonds de littérature sont très proches]

Personne 1 : Oui physiquement ils sont très proches, on verra tout à l'heure. Oui alors après c'est vrai que je suis en train de me demander pourquoi on a fait ce choix là, heu...je ne sais pas...heu... ouais, ben...

Personne 2 : Je pense que même pratiquement, c'est plus pratique de ne pas mélanger sur le même rayon des romans et des méthodes de langue, voyez, physiquement... Vous avez les dictionnaires, les méthodes d'apprentissage de langue... Tout ce qui est littérature, c'est en face finalement, c'est à côté. Je veux dire matériellement, c'est quand même un peu différent, je pense que c'est plus clair. Enfin, moi ça me paraît plus visible sur un plan pratique, après les gens ils font l'usage qu'ils veulent des collections.

Personne 1 : Après moi ce que je ressens personnellement, c'est que vraiment le fond en langues étrangères, pour moi, c'est plus de la lecture plaisir entre guillemets, enfin on maîtrise déjà la langue et on va vraiment chercher le contenu. Alors que le fond méthodes de langue, je ne dis pas que...moi ça me fait très plaisir de faire des exercices de grammaire en allemand, mais heu... c'est quand même dans une optique, oui, d'étude, d'apprentissage, heu... ; Je n'ai pas l'impression qu'on fasse le même usage des deux ..., des deux collections.

Personne 2 : Rien qu'à cause du niveau qui est exigé pour utiliser heu

Personne 1 : Du niveau de langue. Après les petits documents qui pourraient être à la frontière entre les deux fonds, et puis que, nous, on a classé en méthode de langue, c'est justement les lectures faciles avec le CD audio. Donc ça, ça pourrait être la transition entre les deux fonds quoi, entre l'apprentissage et la lecture plaisir puisqu'on a quand même un contenu.

Personne 2 : C'est vrai qu'on peut avoir plus de plaisir dans une langue, pour prendre du plaisir à lire un roman,

Personne 1 : Il faut déjà bien maîtriser quoi

Personne 2 : Oui, soit les gens sont presque bilingues, soit c'est leur langue maternelle, voyez, du coup ils n'ont plus besoin de méthodes de langues ceux-là,...à mon avis hein. Je ne sais pas si... Peut-être qu'on a toujours fait comme ça, mais ça me paraît assez logique de ne pas mélanger ; c'est peut être un préjugé, hein.

Personne 2 : Mais qu'est-ce que fait la FNAC ?

Personne 1 : Elle sépare.

Personne 2 : Si vous voulez, ce qui m'amuse toujours dans les pratiques des bibliothécaires, depuis le temps que je fais ce métier, c'est qu'on cherche toujours à inventer des choses nouvelles et que... Il y a des professionnels qui vendent, donc qui ont **besoin** que les choses se voient, et heu qu'elles soient achetées. Nous, c'est gratuit heu,... Ils ont quand même une pratique, si c'était plus visible et plus vendeur... Nous on ne vend pas mais enfin on cherche à ce que ça sorte C'est quand même un peu le même but... si on ne fait pas de profit, je veux dire. Ça se saurait, ils auraient déjà mélangé tout. Or s'ils ne l'ont pas fait, à mon avis, c'est que ce n'est pas pratique, À la Fnac Montparnasse, vous avez, je vois les livres en espagnol, les méthodes de langue ne sont pas du tout au même endroit... Parce que si vous pouvez lire Vargas Llosa⁸⁴, vous n'avez plus besoin de méthode de langue, voyez, en espagnol c'est... Donc pourquoi mélanger, simplement pour ne pas faire comme tout le monde ? (Rires) C'est quand même une manie des bibliothécaires c'est de : on ne fait pas comme tout le monde. (Rires)

Personne 1 : Comment ça on fait pas comme tout le monde ? (Rires)

Personne 2 : En permanence on se repose des questions. Non ce sont des questions qui sont déjà résolues, sinon les libraires il y a longtemps qui auraient... (Rires)

c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

Personne 1 : Ah la, la, la question qui tue. Pfff, qu'est ce qu'un immigré ? Heu, c'est une question difficile.

Personne 2 : Il faudrait leur demander à eux : "qu'est-ce qu'un immigré ?"

Personne 1 : Ben pour moi (rires) c'est une personne, heu...c'est une personne installée temporairement ou non en France et, euh...qui n'est pas de nationalité française.

Personne 2 : Oui alors là moi, j'aurais une autre... (Rires) Immigré ça veut dire ex qui vient d'ailleurs, qui vient d'ailleurs et même en ayant la nationalité française vous pouvez quand même venir d'ailleurs.

Personne 1 : Oui.

Personne 2 : Je vois pour mes grands-parents, mais c'est des immigrés. Même avec la nationalité française il reste quand même toujours en lien avec le pays d'origine. Ou alors, mais heu ...

Personne 1 : Oui

Personne 2 : C'est à dire qu'il y a des gens qui viennent très provisoirement pour leur travail, pour une mission de 5 ans et il y a des gens qui vont s'installer pour des raisons économiques ou politiques.

Personne 1 : Oui, oui.

Personne 2 : Définitivement et qui sont des immigrés.

Personne 1 : Même avec la nationalité,

Personne 2 : Qui sont des Français mais qui sont d'origine immigrée. Bon c'est vrai que c'est un sujet très délicat, hein, maintenant dès que...Voilà. Si vous êtes Français, vous êtes Français quoi, pour la loi vous êtes Français, maintenant il faudrait demander aux gens qui sont immigrés qu'est-ce que eux considèrent comme..., qu'est ce que ça veut dire pour eux. Mais ça veut dire quand même venir d'ailleurs. Même si vous êtes Français,

⁸⁴ Ecrivain péruvien-espagnol (1936,...), prix Nobel de littérature en 2010.

pour moi ils sont Français à part entière que les choses soient claires (rires)...Mais on peut souhaiter continuer à lire sa langue. Moi, je... Il faut bien dire qu'on a quand même des problèmes pour traiter certains fonds : justement le chinois, le vietnamien, ce n'est pas simple à traiter. Vous ne pouvez pas impro... Même si vous n'avez que des notions en anglais, en espagnol, en italien, mais des petites notions, vous pouvez quand même aller faire des acquisitions. En chinois et en vietnamien, moi, je vous mets au défi de... et en arabe, pareil. Donc moi j'ai eu de la chance, à Melville, on avait la chance d'avoir une collègue qui travaillait à Italie⁸⁵, qui était alors, elle, pour le coup, française, mais vietnamienne d'origine qui avait émigré après la chute de Saigon, donc qui avait monté ce fond de sa propre initiative -finalement puisque ça remonte à très loin tout ça- en vietnamien d'abord et puis comme elle avait des notions de chinois, en Chine. Heu, c'est une française, complètement française, fonctionnaire français. Malgré tout elle a des liens...très étroits avec les Vietnamiens, avec le Vietnam, voyez... Et c'était très utile pour la bibliothèque, quand elle a quitté ses fonctions on était bien embêté (rires) parce que... Et elle ne parlait que le chinois, parce qu'elle était chinoise, son successeur... Donc pour le vietnamien...Donc c'est vrai que quand quelqu'un s'en va comme ça, on peut difficilement, oui...C'est délicat, même les acquisitions. Et le catalogue c'est encore pire.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

- Les acquisitions

- a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

***Personne 1 :** Oui, enfin oui.*

[Et c'est vous qui avez participé à sa rédaction ?]

Personne 1 : Oui

***Personne 2 :** Parce que P1 est plus ancienne que moi et c'est son fond.*

***Personne 1 :** Non quand même !*

Personne 2 : Si, si, si.

[Elle a évolué depuis le moment où vous l'avez rédigée ? Ou vous la respectez toujours scrupuleusement ?]

***Personne 1 :** Non elle a un petit peu évolué mais pas tant que ça quand même. Elle a surtout évolué au niveau des...volumétries, heu...au niveau des volumétries parce que tout simplement pour certaines langues ou pour certains supports, on s'est rendu compte que la production éditoriale en fait ne nous permettait pas d'acheter tout ce qu'on voulait.*

Heu...un exemple, heu...on aimerait bien avoir des textes lus en espagnol et il n'y a pas du tout, il n'y a pas du tout de marché en Espagne, c'est pas du tout développé pour le moment.

Donc là, il a fallu revoir nos chiffres à la baisse. Parce que quand on a ouvert on était, heu...on était censé être à 80 % du fond et puis après on avait prévu d'ajouter des 10 %, 10 % donc jusqu'en 2010.

⁸⁵ Une des trois bibliothèques du 13^e arrondissement de Paris.

[Je ne comprends pas tout à fait ce que ça veut dire 80 % du fond]

Personne 1 : 80 % de la volumétrie finale de ce que pouvait contenir le rayonnage.

[Ah en nombre d'ouvertures pour les collections en langues étrangères]

Personne 1 : voilà - donc on s'était laissé une marge de progression de 20 % sur les deux années après l'ouverture ; donc on n'a pas ouvert à 100 %, des rayonnages, heu... voilà. Qu'est-ce qu'on disait je ne sais plus ?

[Et au début vous avez considéré que toutes les langues étaient à équivalence ?]

Personne 1 : Non, non, non. Ça c'est des chiffres,

[Vous aviez déjà privilégié l'une ou l'autre ?]

Personne 1 : oui, oui, ça c'est des chiffres que je peux vous fournir. Alors si on parle des livres en langues étrangères, donc les volumétries sont celles-ci en fait : on avait tout de suite donné, donné quand même un petit peu, heu, priorité à l'anglais toujours en comparant avec ce qui se faisait sur le réseau ouais. Donc on avait donné, heu, donc plus de documents pour l'anglais ; ensuite on avait mis, heu...un petit peu à égalité espagnol, italien, allemand, heu... Non, on avait même mis les 6 autres langues au départ, au même niveau. En fait on a les mêmes langues que vous, avec le chinois en plus. Et donc là j'avais même noté que donc, déjà en 2008, heu... Oui bon pour le chinois, l'arabe, on avait déjà revu à la baisse... Puis j'ai d'autres documents que je pourrai sortir après.... Là il y a les textes lus, voilà. C'est flagrant en fait sur les textes lus, les volumétries qui ont été revues à la baisse, hein.

Personne 2 : Pour le chinois, il ne devait pas y avoir grand-chose ! (Rires)

Personne 1 : On avait prévu une soixantaine de textes lus par langue, heu, sauf pour l'anglais et là il se trouve qu'en espagnol et en arabe on n'en a aucun ; heu, qu'en allemand on pourra en avoir trois fois plus.

Personne 2 : Souvent dans les sorties de CD de textes lus, on disait bien que c'était l'Allemagne qui était en pointe pour la production. C'est vrai qu'on est totalement dépendant de la production étrangère. C'est sûr que si un pays n'édite pas de CD de ces textes, on ne risque pas de les acheter.

Personne 1 : Donc ça c'est vraiment en termes de volumétrie. Donc pour les méthodes de langue on n'a rien revu à la baisse, ni à la hausse d'ailleurs. Voilà. Ça s'est maintenu comme ça. Après au niveau du contenu des collections, heu...c'est ce document là que je pourrai vous laisser aussi, heu...au niveau du contenu des collections, en fait on n'est pas tellement revenu dessus non plus c'est-à-dire : donc on avait fait plusieurs catégories, on avait une catégorie donc sur le genre des documents, donc, nous, c'est principalement de la fiction, on n'a aucun...on a aucun documentaire en langues étrangères.

b. Qui achète ?

Personne 1 : C'est principalement moi Donc sur les méthodes de langue, oui, sur le fond en langues étrangères, il y a l'une des deux responsables du département adulte, TU, qui s'occupe de l'italien, parce que c'est une langue qu'elle aime bien. Puisqu'elle aime bien, donc, voilà, moi ça me décharge aussi. C'est très bien. En sachant que pour les acquisitions initiales, heu...ce qui était un petit peu particulier pour la création de la médiathèque, c'est qu'on a vraiment travaillé sur des domaines très, très variés, en fait. Les domaines d'acquisition définitifs se sont fait plutôt à l'approche de l'ouverture de la médiathèque. Donc pendant la préfiguration, on a été plusieurs à travailler sur les fonds en fait. Pour monter les fonds, voilà, on a été plusieurs.

- c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ?
Quel(s) types de contenus ?

Personne 1 : On a préféré donner la priorité à la fiction plutôt qu'au documentaire parce que, on est pôle de langue sur la Ville de Paris, mais on n'est pas une bibliothèque spécialisée comme l'est Melville pour le vietnamien et pour le chinois.

Personne 2 : Où là, il y a des documentaires et même...

Personne 1 : Oui il y a des documentaires à Melville

Personne 2 : et même des livres, si vous voulez, en chinois. A Melville vous avez, en vietnamien, vous avez, par exemple, *Le deuxième sexe* de Simone de Beauvoir, les livres de Balzac, mais pas forcément des textes, non plus, **seulement** d'écrivains sinoph...chinois ou vietnamiens.

[Alors que chez vous c'est essentiellement des productions d'origine et pas des traductions.]

Personne 1 : Voilà, c'est ça. Je vais y venir dans la rubrique juste après. Donc après au niveau des genres littéraires en fait, après heu...une majorité de romans sauf heu...pour certains auteurs qui sont connus. Je ne sais pas pour le théâtre, par exemple, heu... Ou ... Après on a aussi fait en fonction de la production éditoriale, heu...des pays, heu... Pour le chinois, heu, on a, bon ça ne sort pas du roman, mais on a un certain nombre de romans de cap et d'épée, parce que c'est des choses qui sont vraiment **typiques** de la production éditoriale... Donc, voilà on a donc un petit peu de théâtre en fonction des auteurs, un petit peu de poésie.

[Quel type de support ?]

Personne 1 : Heu alors heu... On a une majorité de livres mais on a aussi donc dans le fond, ce que j'appelle le fond livres en langues étrangères, on a aussi une partie donc d'audio, donc là ça va être...

[Livres audio ou audio tout court ?]

Personne 1 : Non audio tout court en fait ; là c'est vraiment, ce n'est vraiment pas dans l'optique de l'apprentissage, c'est des gens qui ont envie... Oui je ne sais pas, des gens qui sont dans le transport ou des gens qui aiment bien l'audio. C'est du 100% audio avec du texte intégral. Des choses comme ça. Et ensuite dans la partie méthodes de langues, on a livres, audio, audiovisuel. En sachant que des DVD notamment, on en a ...CD-Rom et DVD Rom on en a assez peu. Parce que ce qui s'est passé à l'ouverture de la bibliothèque, on devait avoir un service dans notre futur petit labo de langues au 2^{ème} étage. En fait on devait avoir un abonnement à un logiciel d'apprentissage de langue, heu...donc type Capturator⁸⁶. Donc ça avait été même, heu, ça avait été annoncé dans la communication de la bibliothèque à l'ouverture de la bibliothèque, il y aurait ce petit labo avec des casques pour faire de l'auto apprentissage comme on fait à la BPL. Donc nous ce qu'on s'était dit, heu...ben on s'était dit : "dans le fond méthode de langue vraiment pour l'emprunt, on va privilégier l'imprimé et le CD audio." Parce que l'audio-visuel, il y en aurait dans le labo. Voilà. Donc finalement on n'a toujours pas Capturator, ça devrait arriver les mois à venir mais, heu...

Personne 2 : C'est le problème du marché public ça.

Personne 1 : Pour le moment l'offre n'est toujours pas disponible. Donc ce que j'ai fait depuis un an un an et demi c'est que j'ai quand même fait un petit peu de réassort et

⁸⁶ Capturator, système italien d'apprentissage en ligne de six langues étrangères (anglais, français, espagnol, italien, arabe, allemand). [En ligne : <http://www.capturator.com/>, consulté le 1/08/2011]

on a acheté quelques Cd-Rom, quelques DVD Rom parce qu'il y avait quand même une demande.

Personne 2 : D'ailleurs ce n'est pas forcément mauvais, parce que ça permet aux gens de le faire chez eux.

Personne 1 : Oui, oui. Non, non mais de toute façon, enfin, c'est...

Personne 2 : Ce n'est pas... On peut faire ou l'un ou l'autre, on peut faire les deux.

Personne 1 : Non, non. C'est même très bien pour l'apprentissage des langues. Après on avait fait ce choix-là à l'époque. Finalement on revient dessus. En même temps pour trouver des CD-Rom avec l'offre médiathèque avec les droits d'emprunt, franchement il n'y a vraiment pas grand-chose. L'année dernière j'ai été obligée d'acheter deux exemplaires pour pouvoir passer le budget mais il y a de moins en moins de CD Rom avec les droits de prêts.

Personne 2 : Et en plus, alors là pour le coup, là je vous pose la question parce que je ne m'en occupe pas personnellement, en fait là, pour le coup, c'est surtout en anglais ?

Personne 1 : Heu c'est sûr qu'on n'en trouve pas...des CD Rom en chinois on n'en a pas, on a surtout anglais, allemand, espagnol, italien.

Personne 2 : Oui c'est ça. Déjà quand vous allez dans les librairies généralistes comme la FNAC, il y a une **écrasante** majorité de méthodes de langues en anglais et dès que vous cherchez le russe, par exemple, vous avez un rayon grand comme ça. Pour l'anglais, c'est énorme...Pour les autres langues... Par rapport à l'espagnol, parce que c'est quand même très demandé...

Personne 1 : Bizarrement en italien, il n'y a pas des tonnes de choses. Il y a plus de choses pour l'apprentissage de l'allemand que pour l'italien, je trouve.

Personne 2 : Mais ça va peut-être se développer parce je vous dis franchement c'est...c'est après à l'Education Nationale il faudrait voir les statistiques mais heu en tous cas sur Paris moi, enfin, quand j'étais gamine, **personne** n'apprenait l'italien, personne. C'était pff peut être que dans deux lycées à Paris, faudrait regarder. Maintenant c'est assez fréquent que ce soit pris en option 3^{ème} langue. Que l'Education Nationale développe heu..., avant personne ne prenait l'Italien à Paris quasiment, en 3^{ème} langue vivante, heu...Tout le monde faisait latin grec, voyez. Alors le déclin du latin et du grec, à mon avis, est remplacé par d'autres langues, quand même, dans les sections L, heu...

d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

[Vous m'en avez déjà donné...]

Personne 1 : Sur la politique de la fiction

[Pourquoi la fiction plus particulièrement, pourquoi plutôt que des documentaires ?]

Personne 1 : Pour la lecture plaisir, en fait, la fiction pour la lecture plaisir... Heu, ouais parce qu'on est en bibliothèque municipale, heu ...

Personne 2 : Ça me paraît difficile de développer un fond de documentaires assez important dans une langue en couvrant voyez l'histoire, heu, je ne sais pas, l'art, heu... Là, on n'a eu ni l'argent ni la place à mon avis.

Personne 1 : Et puis après il y a les bibliothèques universitaires.

Personne 2 : Par exemple pour les langues orientales, je pense qu'ils ont des fonds... Puis je pense qu'il y a d'autres bibliothèques pour les langues orientales, il y a les

bibliothèques des centres culturels. On est gâté quand même sur Paris...Le British Council⁸⁷ par exemple, il y a une bibliothèque...

e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

Personne 1 : Non. Ça, ça fait partie, heu... Non attendez pardon, j'ai peut-être, heu...Je n'ai peut-être pas entendu la question que je voulais entendre. Redites la moi... (Rires)

Personne 1 : D'un auteur anglais par exemple ?

[Par exemple]

Personne 1 : Oui, oui c'est possible. Oui, oui, on double, heu ...

[C'est systématique ?]

Personne 1 : Heu, ce n'est pas, ce n'est pas systématique, non ce n'est pas systématique. Heu... ça marche dans les deux sens, hein.

Personne 2 : Oui ça marche dans les deux sens.

Personne 1 : Il y a des documents qu'on a en langues étrangères et puis que finalement, heu... on aura décidé de ne pas acheter en traduction française.

Personne 2 : Si il est traduit déjà parce que des fois...

Personne 1 : Oui parfois ils ne sont pas traduits en effet. Et à l'inverse, alors est-ce qu'on a l'inverse, est-ce qu'on a des documents en français qu'on n'a pas en langue originale ? Oui, c'est possible aussi pour une question de choix, parce que, heu...à un moment donné, on ne peut pas acheter toutes les œuvres de tous les auteurs donc...

[Donc votre réponse est : oui mais ce n'est pas systématique ?]

Personne 1 : Oui voilà, en tous cas ce n'est pas exclu du tout, on se dit pas : "on l'a déjà en langue originale donc on l'achète pas en français", pas du tout.

Personne 2 : Heureusement parce que les français n'auraient plus accès... (Rires)

Personne 1 : Parce qu'on sait, ce n'est pas du tout le même public. Par contre en général comme on achète forcément les VO si on est à l'heure dans le suivi de la production éditoriale, si on est à jour logiquement les VO on les a achetées avant. Par contre ça peut être un bon argument ou un bon appui pour acheter ou non la version française si on l'avait déjà repérée dans la production, heu...anglaise par exemple.

[Essentiellement parce que ce n'est pas le même type de public en fait ?]

Personne 1 : Oui, oui c'est ça ; ce serait dommage de priver heu les francophones...voilà

Personne 2 : On ne va pas empêcher les gens qui ne parlent que français de lire, je ne sais pas, heu, David (inaudible) parce qu'ils ne maîtrisent pas l'anglais quoi. Et on a forcément quand même beaucoup plus de livres en français qu'en langues étrangères.

Personne 1 : Oui c'est sûr.

Personne 2 : Ça ne se recouvre pas et ça n'est pas forcément concomitant non plus parce qu'il y a forcément le temps de la traduction. Il se peut que P1... achète des livres qui seront traduits un an ou deux après ou qui ne seront jamais traduits.

Personne 1 : Jamais traduits, ou qui passeront finalement inaperçus en France.

[Mais ça n'est pas non plus un handicap que la VF n'existe pas, ça ne vous empêche pas d'acheter la VO ?]

⁸⁷ Agence britannique internationale chargée des échanges éducatifs et des relations culturelles. [En ligne : <http://www.britishcouncil.org/fr/france.htm>, consulté le 01/08/2011]

Personne 1 : Ah non, non. Au contraire, au contraire j'essaie justement, heu...pour mettre en valeur la VO, de l'avoir **avant** la VF, pour qu'elle ait sa petite durée d'existence unique...et heu...oui. Comme ça ceux qui peuvent la lire, heu, la lisent et puis quand la VF arrive c'est bien pour les francophones.

Personne 2 : Pour Harry Potter, alors là c'est vraiment l'ouvrage typique qu'on a pu avoir en anglais avant d'avoir...

Personne 1 : Heu... oui, oui. Sauf qu'on était en préfiguration, donc, pour Marguerite Yourcenar ce n'était pas vrai.

Personne 2 : Oui mais nous, on a pu avoir finalement Harry Potter...

Personne 1 : En anglais tout de suite.

Personne 2 : En anglais tout de suite avant (rires).

f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?

Personne 1 : Heu...les caractères non latins (rires). Donc pour le chinois et l'arabe

Personne 2 : Oui ça...

Personne 1 : Là c'est, heu, le libraire conseil, hein. C'est un peu... ouais.

Personne 2 : De toute façon on est tenu par des marchés aussi, on ne peut pas acheter n'importe où. Or où vend on des livres en chinois, heu...à Paris ?

Personne 1 : Donc la barrière

Personne 2 : Au J.

Personne 1 : Au J ; oui c'est, on est en marché, je sais pas si ça vous intéresse les marchés, enfin nos fournisseurs en fait

[Oh oui, on abordera la question, oui]

Personne 1 : plus tard, bon d'accord. Oui, déjà la barrière de la langue pour les acquisitions, mais pour, heu...oui les caractères non latins parce qu'après pour les autres langues, ça va ; ben moi je ne parle pas portugais mais j'arrive à me débrouiller, heu

Personne 2 : Avec les auteurs.

Personne 1 : Oui puis même sur les sites Internet, avec un petit dictionnaire en ligne à portée de main, heu voilà, quand on a besoin de comprendre, on comprend. Heu...les difficultés, heu... heu... je vais pas dire les budgets parce que à Yourcenar on est quand même heu...on est quand même heu... Ouais, on est quand même privilégié, enfin voilà, je ne pleure pas, je ne pleure pas pour qu'on puisse faire le renouvellement de 10 % des collections chaque année. C'est ce qu'on achète chaque année 10 % des, heu...

Personne 2 : Le taux de renouvellement c'est à peu près ça.

Personne 1 : C'est 10 % voilà du fond total pour chaque langue, donc là il n'y a pas de souci, on y arrive largement. Heu...donc les difficultés ben c'est éventuellement les manques dans la production éditoriale, notamment les CD de textes lus en langues étrangères, donc là ben quand il n'y a pas, on peut pas l'inventer.

Personne 2 : Je sais qu'en Chinois, heu, ma collègue qui s'occupait du fond, réussissait, justement parce qu'elle avait des liens avec le libraire, heu...elle lui demandait d'importer, enfin elle lui faisait des commandes en lui demandant d'importer, parce ils vont plusieurs fois par an au Vietnam ou en Chine et ils faisaient venir des bouquins

uniquement pour nous, parce qu'ils ne les avaient pas en librairie. Ca c'est aussi une possibilité, mais c'est vrai ça dépend... C'est un peu artisanal quand même parce qu'elle, elle connaissait très bien le chinois et le vietnamien.

[Vous citiez tout à l'heure par exemple la pénurie de méthodes de langue par exemple en allemand et en italien, est ce que ça, ça peut être considéré comme un inconvénient ?]

Personne 1 : Oui ben j'allais, j'allais y venir. Pour les méthodes de langue, je sais que cette année par exemple, heu, je ne sais pas si je vais pouvoir dépenser tout le budget, heu...enfin je ne suis pas sûre qu'on puisse dépenser autant qu'on a dépensé l'année dernière parce que finalement il n'y a pas tant de nouveautés que ça, et à moins de doubler ou tripler les exemplaires, ce qu'on ne fait pas, ou ce qu'on ne fait pas souvent en fait, là je pense que, oui, cette année pour les méthodes de langues ça va pas être facile de dépenser. L'année dernière j'avais pu faire un gros rattrapage, heu...ben sur les lectures faciles. Parce qu'on avait vu que ça marchait vraiment bien. Là cette année, heu...je m'y suis mise la semaine dernière, c'est vrai que dans les catalogues d'éditeurs il n'y a pas tant de nouveautés..., et puis on ne va pas, on ne va pas acheter 10 exemplaires de la même méthode d'anglais même si elle sera peut être toujours dehors, heu... voilà ...

g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

Personne 1 : Heu...Donc ça c'est un document que je pourrai vous fournir aussi. Ben en fait j'ai une liste... heu, alors, je vais essayer d'organiser ça, heu... mais ce sera peut être pas très organisé mais alors...Soit je travaille à partir des éditeurs, parce que pour chaque langue il y a quand même des éditeurs, heu...des éditeurs auxquels on peut vraiment se fier à partir des catalogues d'éditeurs, des nouveautés, soit à partir des auteurs. Ca, c'est quelque chose qu'on avait fait aussi dès le début, pour chaque langue en fait on avait établi un corpus d'auteurs, heu...d'auteurs référents, donc bien sûr pour les nouveaux auteurs il faut compléter, il faut compléter chaque année mais on avait quand même cette base là. Heu...je travaille aussi avec plusieurs sites Internet, heu...donc les sites heu..., les sites des revues notamment où il y a les critiques littéraires, quelques blogs aussi surtout pour l'anglais... Heu..., je suis en train de réfléchir...

[Partez-vous d'outils francophones, je pense à Electre ?]

Personne 1 : Oui je l'ai fait notamment l'année dernière pour le portugais, par exemple, parce que ce n'était pas une littérature que je maîtrisais particulièrement. Donc là, oui, en fait, pour me donner un petit peu une idée de ce qui était **traduit** en français, j'ai recherché dans Electre les traductions d'auteurs portugais et puis je me suis fiée à des éditeurs français, à Métailié par exemple ou Acte Sud.

Personne 1 : Ce n'est pas énorme d'ailleurs la production des traductions en portugais.

Personne 1 : Non, c'est pas énorme, mais, mais quand on découvre une littérature en fait ça en effet ça peut aider parce qu'on a nos éditeurs un peu préférés en France et on se dit que s'ils les ont traduits... Donc ça, ça peut...ça donne une base quand même Electre et puis du coup après on voit si il y a des choses plus récentes par les auteurs dans le pays.

[Et pour les langues que vous ne maîtrisez pas, je pense à l'arabe et au chinois, comment faites-vous ?]

Personne 1 : Alors là, là c'est vraiment heu, c'est vraiment la relation avec le libraire, c'est-à-dire que... Donc l'arabe on n'a pas fait de commande, depuis longtemps, depuis l'ouverture on n'a pas fait de commande parce que...alors pour deux raisons. Déjà

parce que le fond a beaucoup de mal à décoller donc heu...l'année dernière ben voilà on a choisi de ne pas racheter en arabe, parce que je n'avais pas tellement de temps devant moi, donc on a décidé de ne pas racheter en arabe, première raison. Deuxième raison, heu, je ne sais pas, ça fait peut être partie plus tard de votre questionnaire, heu, il y avait énormément de retard au niveau du catalogage de l'arabe... Donc voilà en fait, l'année dernière encore, encore maintenant, là encore je dois avoir une trentaine de titres qui ont été achetés pendant la préfiguration qui ne sont toujours pas catalogués, donc heu...

Personne 2 : Puis la collègue qui à Couronne s'occupait du fond en langue arabe est partie à la retraite

Personne 1 : Oui partie à la retraite

Personne 2 : Donc ça ne va pas arranger le réseau, parce qu'on est quand même un réseau et il y a une entraide possible mais là ! (Rires)

Personne 1 : Donc sinon pour le chinois, ce qu'on fait, c'est qu'on...heu... qu'on travaille avec le libraire, et en gros on fait confiance au libraire quoi. Donc la dernière commande que j'ai faite en chinois c'était fin –on est 2011- fin 2009, on n'a pas fait de commande l'année dernière en chinois parce que le catalogage a décollé l'année dernière, donc ça on pourra en reparler. Donc ce que j'avais fait pour la librairie le J en fait, qui nous avait déjà fourni pour la commande initiale, je leur avais vraiment envoyé nos critères d'acquisition donc au niveau heu... ben au niveau des genres littéraires, au niveau de la période couverte, si on voulait plutôt des auteurs classiques, plutôt des auteurs contemporains, je leur avais un petit peu défini nos critères, à quel public ça s'adressait, qu'on était une bibliothèque municipale, heu...et ensuite j'étais allée sur place avec notre correspondant à la librairie J et puis voilà, il m'avait proposé une sélection. Alors ce qui est pratique au J, c'est qu'on est sur place, que les documents sont en rayon, ils peuvent aussi les commander, mais en gros, on les prend, on les met dans le carton et puis ensuite il nous les livre. Donc c'est vraiment toute confiance en le libraire : il aurait pu me refiler, je ne sais pas, il aurait pu me refiler un documentaire, je n'aurai rien vu quoi. Mais voilà on est en marché avec eux, ils sont quand même disponibles, heu, donc c'est la confiance.

Personne 2 : Ça finirait par se savoir...

Personne 1 : C'est la confiance.

Personne 2 : On a quand même la collègue de Melville qui finirait par s'en apercevoir.

Personne 1 : Oui si elle voyait un truc bizarre dans le catalogue...

Personne 2 : Parce que elle est chinoise, chinoise, hein.

Personne 1 : Donc là pour le chinois c'est sûr c'est un petit peu les yeux fermés. Si un lecteur me demandait de le renseigner sur le fond chinois, je serais quand même bien embêtée.

Personne 2 : Vous l'envoyez à Melville.

Personne 1 : Hum

Personne 2 : Oui de toute façon, heu, le chinois on avait quand même toujours, heu,... Enfin il y a toujours un problème, c'est quels types d'auteurs sont, pour le Vietnamien aussi, sont... A partir du moment où achète, par exemple des documentaires...ça ne se pose pas parce qu'on achète que de la fiction, mais pour le documentaire ça peut être extrêmement tendancieux, (rire) donc voyez ce que je veux dire...Quand on ne connaît pas du tout, heu, on ne sait pas ce qu'on achète, le documentaire c'est très, très délicat

Personne 1 : Oui c'est sûr hein.

Personne 2 : *En Chine, les livres d'histoire, heu, c'est... Par contre, c'est vrai que pour la fiction je suppose que s'ils les ont, s'ils les importent, c'est qu'ils pensent les vendre au public ou sinophone ou vietnamien, donc...ça doit être des choses qui sont demandées. C'est sûr là pour le coup, quand on ne maîtrise pas la langue ce n'est pas facile.*

Personne 1 : *Non c'est sûr qu'on... Nous pour l'arabe, pour la commande initiale, on avait une collègue, une ancienne collègue qui s'en était occupée, on avait, on avait un petit peu, heu...fait la même chose ; elle était vraiment allée rencontrer le libraire de la Librairie de l'Institut du Monde Arabe, en sachant qu'elle, elle avait vraiment préparé une liste d'auteurs, elle avait vraiment, heu... elle avait vraiment, oui, fait des suggestions de titres parce que c'était aussi le fond de base et qu' il y avait des classiques qu'elle avait repéré, voilà.*

h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Personne 2 : *Ça dépend si vous parlez de méthodes de langues ou vous parlez de fiction.*

[En fiction étrangère.]

Personne 1 : *En fiction.*

Personne 2 : *Tu sais mieux que moi*

Personne 1 : *Moi c'est sûr que si j'avais un rayonnage de plus, heu...*

Personne 2 : *Tu serais contente (rires).*

Personne 1 : *Voilà, je serais contente de pouvoir proposer plus, parce que c'est quand même un fond, avec quand même un fond, avec toujours le portugais et l'arabe un petit peu derrière, c'est quand même un fond qui marche, qui marche très bien, il y a quand même vraiment de la demande. Moi je sais que ça, enfin... ce n'est pas un critère bibliothéconomique, mais ça me fait plaisir de pouvoir proposer très rapidement à nos lecteurs des romans en anglais qui viennent d'être sortis, qui viennent de sortir et puis, ils sont aux aguets hein nos lecteurs, sur les lecteurs de l'anglais, ils attendent les nouveautés et ça ne reste pas longtemps sur les tablettes de présentation. Heu,...moi je pense que le fond, ben il est correct, on pourrait avoir plus ça marcherait. Heu...je ne me sens pas frustrée non plus parce que comme je disais, on n'a pas eu de problème, de gros problème de budget.*

Personne 2 : *Il n'y a pas de coupe pour l'instant.*

Personne 1 : *Voilà c'est ça jusqu'à présent. En préfiguration c'était même de la folie, des fois il fallait aller dépenser l'argent de la préfig., quoi. Heu,...voilà on pourrait faire plus mais je trouve que c'est correct.*

[Et en méthodes de langues ?]

Personne 1 : *En méthodes de langues c'est correct aussi ; ça ne se voit pas dans les rayonnages parce qu'il n'y a pas grand-chose, il n'y a pas grand-chose dans les rayons.*

[Tout est sorti ?]

Personne 1 : *Enfin il n'y a pas grand-chose. Voilà, heu, mais je pense que c'est correct aussi. De toute façon, en méthode de langue il y a aussi des langues pour lesquelles on ne va trouver qu'une seule méthode dans la production, donc on ne peut pas, c'est toujours pareil on ne peut pas inventer la production. Donc on a quand même un panel, en méthodes de langues on doit avoir 60, une soixante de langues représentées. Oui elles sont par là aussi, ouais elles sont là Heu...donc une soixantaine de langues pour les méthodes, heu, après ben... Après le choix a été fait de ne pas augmenter, heu...on a*

quand même rajouté le brésilien l'année dernière parce qu'on avait des demandes en brésilien, donc heu...

[Vous avez fait le choix d'une espèce d'exhaustivité en méthode de langue ?]

Personne 1 : *Non, moins que dans d'autres bibliothèques du réseau ; à Edmond Rostand⁸⁸ par exemple ils ont environ 90 langues....Nous c'est un petit peu limité.*

Personne 2 : *Je pense que Ce serait intéressant de savoir quelle utilisation les gens font des méthodes de langues. Je me suis toujours demandée si certains ne testaient pas la méthode pour l'acheter après.*

Personne 1 : *C'est possible.*

Personne 2 : *Vous êtes obligé de la garder très longtemps quand même...*

Personne 1 : *Ca c'est contraignant*

Personne 2 : *Forcément parce que les titres... Quand on vous dit l'allemand en 20 leçons, pff !*

Personne 1 : *Faut être motivé quoi.*

Personne 2 : *Il y a de quoi rire. Ca doit faire rire le professeur....Donc je pense qu'effectivement peut être les gens les testent ; non je pense aussi qu'il y a pas mal de gens qui font un voyage, ils veulent avoir un minimum de vocabulaire pour échanger un petit peu quand même, voilà, ils ne vont pas l'utiliser forcément à fond. C'est un fond contigu du fond tourisme finalement.*

Personne 1 : *D'ailleurs y a une collection qu'on a mis en tourisme, c'est, heu... la collection Harrap's Parler en voyage, donc voilà celle là, elle est classée en tourisme et puis on va peut être aussi suivre la petite collection de chez Lonely Planet⁸⁹ qu'on mettra en tourisme aussi.*

Et en méthodes, on a gardé les Géo Langues⁹⁰, je ne sais pas s'ils sortiraient mieux en tourisme. On en a déjà basculé une, on adapte au fur et à mesure des années.

Personne 2 : *Mais l'Harrap's Parler en voyage⁹¹ c'est vraiment typiquement pour apprendre...*

Personne 1 : *C'est du vocabulaire*

Personne 2 : *C'est "J'ai mal aux dents", "Au secours", des choses comme ça (Rires). Ce n'est pas une méthode de langue.*

i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

Personne 1 : *Ah, oh là là si je devais...*

Personne 2 : *Comme en français, hein !*

[Si vous aviez un conseil à donner, est ce que vous seriez capable de le faire ?]

Personne 1 : *Ça dépend pour quelle langue en fait... heu,... Mais ouais, ça dépend pour quelle langue. Si on me demande un conseil en portugais, heu, je pense, je pense que*

⁸⁸ Une des trois bibliothèques du 17^e arrondissement de Paris.

⁸⁹ Editeur de guides de voyage dont le catalogue compte environ 500 titres en anglais et 130 en français, propriété de BBC Worldwide depuis 2007, la société a été créée par Tony et Maureen Wheeler à Sydney en 1973. [En ligne : <http://www.lonelyplanet.fr/htm/quisommesnous/index.php>, consulté le 01/08/2011]

⁹⁰ Collection de guides de conversation utile en voyage éditée par Nathan [En ligne : <http://www.nathan.fr/geolangues/home.asp>, consulté le 01/08/2011]

⁹¹ Une des collections de l'éditeur britannique Harrap's, spécialisée dans les expressions les plus utiles en voyage et déclinée en 30 langues différentes. [En ligne : <http://www.harrap.com/catalogue.php?collection=12&submit=Afficher+la+collection>, consulté le 01/08/2011]

j'irai m'aider d'Internet par exemple, ou je ne sais pas, là je n'ai pas d'idée en tête, mais je pense que j'irai peut être m'aider d'un collègue ou, heu... Mais je connais... C'est pareil, voilà, si on me demande des auteurs portugais en français, ben, voilà ce n'est pas mon domaine de connaissances, donc heu... le nombre d'acquisitions est quand même assez important et moi je ne peux pas tout retenir quoi,(rires) ce n'est pas, ce n'est pas possible.

Personne 2 : Vous parlez de fiction ou méthode de langue ?

Personne 1 : Méthode de langue c'est plus facile

Personne 2 : Oui à la fois plus facile et en même temps il y en a de meilleures que d'autres, hein

Personne 1 : Oui. Mais oui méthode de langue c'est des critères un peu plus heu...comment dire.... plus scientifiques, je ne sais pas si c'est le mot....

[Précis ?]

Personne 1 : Voilà c'est ça. Voilà heu, on peut tabler sur le niveau, on peut tabler, heu, sur les prix, sur l'audio, enfin voilà il y a quand même des critères autour du contenu qui peuvent nous permettre de renseigner plus facilement

[Et alors pour une fiction, est-ce que ça vous gêne pour orienter votre lecteur, est-ce que ça vous gêne de ne pas connaître le contenu des fictions par exemple, de certaines en tous cas ?]

Personne 1 : Ben...ça me gêne, ce n'est pas le mot. C'est sûr que c'est plus confortable de connaître le contenu mais pour moi il n'y a pas différence entre, heu...le fond en langues étrangères et le fond de romans en français. C'est-à-dire que si je ne sais pas répondre, je ne sais pas répondre et, heu... on se débrouille autrement quoi. On a d'autres moyens de renseigner le lecteur. Pour moi ça ne fait pas de différence que ce soit en langue étrangère ou en français.

Personne 2 : D'autant plus qu'on est une bibliothèque où les services de renseignements sont communs à l'ensemble des collègues donc, heu... Quelqu'un qui vient chercher un livre en portugais, heu, il peut tomber sur un disothécaire, hein, donc....

Personne 1 : tout à fait.

Personne 2 : Voyez...Ceci dit, moi je trouve, souvent, les gens savent souvent ce qu'ils veulent aussi.

Personne 1 : Oui...mais bon...Non c'est sûr ce serait plus confortable de connaître le contenu de tous les bouquins.

Personne 2 : Ce n'est pas pire qu'en français.

Personne 1 : Mais moi ça ne me pose pas de problème d'aller chercher des renseignements auprès de mes collègues ou sur Internet.

Personne 2 : Puis même en français enfin il y a des questions quand même incroyables. L'autre jour, j'ai eu une petite dame qui me demande un roman policier où il n'y a pas de gros mots. Elle voulait un roman policier mais il ne fallait pas qu'il y ait de gros mots ! Ca m'a laissée très perplexe (rires). D'abord vu le fond et puis si on ne les a pas lus, forcément, alors effectivement dans Agatha Christie, qu'elle avait déjà lu, bien entendu, je lui dit : "écoutez, essayez P.D. James"⁹², parce que P.D. James, c'est assez heu, c'est bien écrit" mais bon, heu... c'est vrai que, c'est..., les critères des lecteurs vous

⁹² Phyllis Dorothy James, auteure britannique (1920,...) de romans policiers, lauréate du Silver Dagger Award en 1986 pour *A taste for death* et du Grand Prix de la littérature policière (1988)

prennent des fois complètement au dépourvu. Conseil, heu... ce n'est pas une science exacte.

Personne 1 : C'est sûr.

j. Vous faites-vous aider ?

Question non posée

- A propos du traitement des documents

a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

Personne 1 : (rires) Alors heu, c'est moi qui les fais, sauf pour le chinois ou l'arabe. Heu...en fait ce qui se passe, c'est qu'on a changé de SIGB, c'était quoi maintenant, il y a deux ans ?

Personne 2 : C'était en 2009, fin 2009.

Personne 1 : Ca doit être ça- Donc ça, ça a déjà un petit peu changé la donne. Il faut savoir que...

[Vous avez quel système maintenant ?]

Personne 1 : On a V-smart⁹³, ouais, c'est un gros truc - J'ai un trou de mémoire sur l'éditeur, V-smart c'est heu... C'est heu, c'est une société néerlandaise. Heu...donc ce qu'il faut savoir aussi c'est que on a un département catalogue pour le réseau de la Ville de Paris donc qui centralise un peu la gestion catalogue. Quand on a changé de système, heu...en gros ils ont dit, heu... : "pour les livres en langues étrangères et pour les méthodes de langues, de tout façon, sauf pour les méthodes de langues d'éditeurs français il n'y a pas eu de négociation d'import de notice." Donc de toute façon il fallait que les notices soient créées, heu, par le réseau. Et au départ ils ont dit : "c'est uniquement le département catalogue, heu... qui s'en occupera." Sauf qu'ils se sont vite rendu compte que c'était énormément de boulot, donc finalement ils ont laissé la main dans les établissements, ils ont laissé la main pour les notices de catalogage. Donc là j'ai deux solutions en fait pour mes livres en langues étrangères : c'est soit, heu, je trouve un peu de temps pour les cataloguer moi-même, ce que je fais pour tout sauf l'arabe et le chinois, soit par contre si j'ai des gros arrivages et que c'est une période de l'année où c'est vraiment trop compliqué en interne, on peut leur envoyer des cartons et le service des catalogues fait le catalogage pour nous. Donc voilà, jusqu'à présent ben ça a été, hein, ça a été oui quand j'ai des grosses livraisons, je leur envoie quand même parce qu'on ne peut pas tout faire. Alors après pour l'arabe et le chinois, on envoie ça au département catalogue aussi et ensuite ça repose presque sur une seule personne dans le réseau, c'est-à-dire que pour l'arabe ça a été XY pendant des années.

Personne 2 : Maintenant il n'y a plus personne.

Personne 1 : Voilà maintenant, il n'y a plus personne. Déjà la pauvre XY, ben les acquisitions initiales de Yourcenar elle n'a pas eu le temps, elle n'a pas fini de me les cataloguer quoi. Ca fait 4 ans que les documents ont été envoyés donc je ne sais pas ce qui va advenir de ces documents là...heu voilà pour l'arabe. Et pour le chinois donc je disais que ça c'était débloqué l'année dernière. En fait il y a au moins deux personnes très motivées au Département Catalogue qui ont pris en charge le catalogage du

⁹³ Système Intégré de Gestion de Bibliothèque édité par Infor Library and Information Solutions, division de la société Infor Global Solutions, Inc. dont le siège est à Bruxelles.

chinois. Donc en faisant, je ne crois pas qu'ils importent mais ils se débrouillent pour faire un peu des copier/coller, heu...des copier/coller donc soit d'Internet soit du fichier de notre fournisseur, donc J. Ils nous fournissent quand même un fichier Excel avec des..., avec donc là... les caractères chinois et les caractères français. Donc ils arrivent à faire des notices de catalogage avec ça. Donc ils sont super efficaces là ça y est, ils ont... Nous on n'a plus de catalogage en attente sur le chinois. Donc c'est quand même, heu... ça donne envie de refaire une commande pour cette année.

[Elles sont sinophones, ces deux personnes ?]

Personne 1 : Heu non, heu... Il y a le, comment il s'appelle le garçon qui est venu aidé Z ? Je ne sais pas s'il l'est, mais je crois que non. Mais ils se sont vraiment investis, ils ont fait en sorte de se débrouiller pour faire...

Personne 2 : Parce qu'en plus la collègue de Melville a été gravement malade, donc ils ne pouvaient pas faire appel à elle. Sur Melville, elle a aussi été en difficulté une 2^{ème} fois parce que heu... Z a été hospitalisée, elle s'est absentée très longtemps. Donc il a fallu qu'ils se débrouillent sans elle. Maintenant qu'elle est revenue....

Personne 1 : En tous cas pour nous l'important c'était vraiment, c'était vraiment que les notices soient au catalogue et qu'on puisse exemplariser les documents. Donc moi au départ je m'étais même dit, heu... : "tant pis je vais faire une notice avec ISBN, titre, auteur avec les données de J". C'est que j'avais failli faire l'année dernière juste avant que le service catalogue décide de prendre ça en main. Mais heu, ce catalogage-là, donc par des non sinophones, il n'a pas non plus fait l'unanimité. Je sais qu'à Melville ils n'ont pas été très contents parce que ce n'était pas assez bien, ce n'était pas assez poussé. En même temps l'argument du Département Catalogue c'est qu'on est une bibliothèque municipale, que les documents dormaient dans les cartons depuis plusieurs années, heu... donc voilà. En tous cas pour nous c'est quand même...

Personne 2 : La question la plus posée par les sinophones d'origine immigrée c'est : "est ce que vous avez le 25^{ème} tome de la saga ?" (Rire) Ce qui compte c'est la tomais, c'est très, très important ; c'était vraiment une des questions le plus souvent posées. Sinon ils allaient voir directement en rayon ce qu'on avait, simplement ils voulaient savoir si c'était sorti, si ça rentrait, puis ils voulaient savoir la suite. C'était vraiment une des questions vachement importantes, quoi. C'est vrai qu'ils sont en circulation. A mon avis c'est très important que les gens choisissent beaucoup en rayon plus qu'en catalogue....En tous cas pour le chinois.

Personne 1 : C'est vrai

Personne 2 : Après pour l'anglais c'est peut être différent, je ne sais pas.

Personne 1 : Oui je pense...Donc là sur les nouvelles notices il y a vraiment les caractères chinois.

[Donc en chinois, elles sont en caractère chinois, sur toutes les autres ou juste titre et auteur et éditeur ?]

Personne 1 : Non il y a un peu plus que ça, on pourra en regarder une au hasard, je ne connais pas les zones par cœur.

[Il y a un résumé ?]

Personne 1 : Je ne sais plus.

Personne 2 : Moi je dirai, je dirai non.

Personne 1 : Ben déjà pour les, pour les livres en français c'est très récent pour nous dans le catalogue qu'il y ait un résumé. C'est depuis qu'on fait l'import Electre. Oui

mais avant V-smart il n'y avait pas du tout de résumé dans le catalogue de la Ville de Paris

- b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

Personne 1 : Heu... il n'y a pas de résumé. Après je suis en train de passer les zones en revue, mais sinon, non, c'est la même chose. Mais c'est vrai que le résumé, je pourrai faire un copier/coller, je n'y pense pas trop... En tous cas le Département Catalogue ne l'impose pas. C'est vrai, je ne mets pas le résumé dans les notices,...pourtant on les trouve facilement.

Personne 2 : Donc quelle est la démarche du lecteur, ou il connaît l'auteur et il sait ce qu'il veut et alors il va voir en rayon, il lit la 4^{ème} de couverture, est-ce qu'il serait très utilisé le résumé ? Je n'arrive pas à...

[Ca ne vous semble pas absolument nécessaire ?]

Personne 1 : Heu, j'avoue que je ne m'étais jamais posé la question ; c'est vrai que ce serait un petit plus

Personne 2 : Oui c'est un petit plus ; pas sûr que ça ferait sortir les livres tellement davantage, mais bon.

Personne 1 : Après on n'a pas de retour sur la présence des résumés en français depuis le nouveau système. Je, je n'ai jamais entendu un lecteur me dire en tous cas : "c'est génial le résumé..."

Personne 2 : Je ne pense pas ; enfin du catalogue il est utilisé mais pas de manière, heu - Moi je ne trouve pas que les catalogues par rapport aux chiffres de prêt soient sur utilisés, moi j'ai toujours eu cette impression là, hein... Alors maintenant ils peuvent le consulter de chez eux, de chez eux ils peuvent passer beaucoup de temps peut être à feuilleter le catalogue. Mais en bibliothèque, je dirai les gens ils veulent savoir si on a tel titre, voyez ce que je veux dire, où c'est, ils savent ce qu'ils veulent – après s'il est là-peut-être qu'ils lisent, et puis il y a l'autre démarche, c'est d'aller en rayon et lire la couverture et dire : "Tiens je prends ça". Mais ceux là ils ne passent pas par le catalogue, ils passent par le rayon, voyez c'est, il y a plusieurs démarches... Non je pense ce serait un plus mais je ne suis pas sûre que ça ferait sortir, il faudrait voir si les livres sortent plus quand il y a un résumé ou qu'en il n'y en a pas.

Personne 1 : Je me dis aussi que les lecteurs de la Ville de Paris, pour eux c'est vraiment tout neuf l'utilisation du catalogue en ligne, finalement y a deux ans il n'y en avait pas quoi, enfin c'était... On était quand même, on était quand même en retard au niveau de la...

Personne 2 : Pour les rachats de notices, oui. Et puis, il y a le catalogue à domicile... Moi j'ai toujours trouvé que les catalogues, enfin les OPAC, étaient sous- utilisés. Nous on avait quand même beaucoup de monde et finalement les gens allaient plutôt en rayon voir ce qu'on avait, voir ce qui était là.

Personne 1 : Je pense que les gens...

Personne 2 : Les gens prennent l'habitude d'interroger de chez eux. Parce que sur place, moi je n'ai pas vu beaucoup de différence. Quand les gens cherchent quelque chose, ils savent déjà, ou alors sur un thème, ils ont besoin d'un bouquin sur ce plan là : les pyramides égyptiennes donc ils vont taper...

- c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

Personne 1 : Ben ce qui serait bien, ce serait un import quand même des notices, des notices fournisseurs au moins, parce que les notices des catalogues nationaux; je pense que là c'est vraiment dans mes rêves mais... Mais ça nous ferait gagner du temps, en fait, ça nous ferait gagner du temps. Ca c'est en pourparlers, ils sont en train de voir. Notre fournisseur pour toutes les langues sauf arabe et chinois, c'est K.

Personne 2 : Il y avait deux cartons ce matin qui sont arrivés

Personne 1 : Ah ! Ils sont arrivés !... Voilà c'est K et là ils sont en train de voir pour récupérer en fait les notices, les notices de K. Mais, déjà leur catalogue à eux il, 'est pas propre du tout, donc heu... Leur catalogue commercial. Déjà il n'y a vraiment pas tout dedans

[Ils sont français ?]

Personne 1 : Non, ils sont aux Pays Bas.

d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

Personne 1 : Heu... non.

[Par des bibliothécaires, des lecteurs ? Vous n'avez jamais envisagé cette solution ?]

Personne 2 : Non

Personne 1 : Les lecteurs non

[Ça vous semble bizarre comme idée ?]

Personne 2 : Parce que déjà, enfin, peut-être parce que j'ai déjà une vieille carrière derrière moi, au début que j'ai commencé à la bibliothèque, on disait "la demoiselle" comme si on était des bénévoles... Donc voyez, ça rappelle un lecteur non rémunéré pour moi c'est un peu tourner le métier vers..., tirer le métier en arrière. Ben on est bibliothécaire parce qu'on lit toute la journée ben on est des bénévoles quoi. Ceci dit on peut aussi le faire, mais moi ça...je pense qu'on devrait trouver des moyens de... Je ne sais pas, d'employer quelqu'un si on a besoin d'aide...Il y a beaucoup d'étudiants, par exemple, en langues orientales qui feraient peut être des vacations chez nous, voyez. Je ne sais pas, après c'est un problème de contrat. Moi, je trouve que ce serait assez logique que ce soit considéré comme un travail (rires)

Personne 1 : Oui c'est vrai.

Personne 2 : Parce qu'on pourrait aussi employer des lecteurs pour ranger les bouquins dans les rayons le matin quand on n'a pas eu le temps de finir ! Voyez ce que je veux dire ? Si bibliothécaire c'est un travail, il faut qu'il y ait une rémunération

Personne 1 : Après pour la rédaction des notices, ben de toute façon, on est en lien constant avec le Service Catalogue... Donc moi je sais quand j'ai une question. Ben, en plus la correspondante catalogue (rire) en question c'est une ancienne collègue de Yourcenar, donc heu...Donc voilà, c'est vraiment échange de mails si j'ai une petite question sur telle zone parce que ça fait deux mois qu'on n'a pas fait le catalogage de telle zone, enfin voilà. Et puis si je me sers aussi souvent des catalogues nationaux en fait... Si j'ai un petit doute sur une langue que je maîtrise moins en me disant : "tiens est-ce que ça c'est une collection, je ne sais pas, un deuxième éditeur ou quelque chose comme ça, il y a aussi la possibilité d'aller voir sur Internet.

e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

Question non posée.

f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Heu non

[Je suppose que c'est peut-être, parmi le Département catalogage ça fait partie de la fonction ?]

Personne 1 : Oui sauf que, sauf que dans les faits, pour le moment, ils sont trop débordés pour que quelqu'un vérifie les autorités.

Personne 2 : A un moment donné, enfin au début, quand on a eu le catalogue informatisé, on validait tout, mais à un moment ils n'ont plus eu le temps.

Personne 1 : Là pour le catalogage, on a la possibilité, hein, d'appeler par exemple l'autorité auteur, et puis de rentrer la même autorité que ce qui est déjà présent dans le catalogue de la Ville de Paris.

[Mais pour une création ?]

Personne 1 : Pour une création, non, non, on la crée nous-même... Après la consigne c'est de créer selon la BNF quoi, si c'est une matière selon Rameau... Mais finalement maintenant dans les établissements, des documentaires, heu... Enfin, déjà il n'y a presque plus de catalogage dans les établissements. Pour les langues étrangères c'est une exception. Mais c'est vrai que moi-même ça fait bien longtemps que je n'ai pas catalogué un documentaire ni en français ni en langues étrangères puisqu'on en n'a pas. Mais même en français là si je devais refaire une petite vedette là il faudrait que j'aille la voir quelque part.

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

Personne 1 : Alors

Personne 2 : Ah, la spécialiste de la puce c'est X (rires)

Personne 1 : Je vais voir si je n'ai pas trop oublié.

[RFID donc ?]

Personne 1 : Oui équipement RFID⁹⁴ des documents. Au niveau de l'équipement on va vraiment tout faire. Donc c'est un code barre, un tampon d'estampillage, un seul, pas à la page 99, 199...

Personne 2 : C'est ce qu'on faisait au début de ma carrière

Personne 1 : Donc une puce RFID et ensuite au niveau de l'équipement donc ça va être soit une plastification simple soit un équipement chez le relieur.

[Et au niveau de la côte ?]

Personne 1 : Et oui, pardon une cote.

[Et la côte elle est fabriquée comment ?]

Personne 1 : Alors la côte, elle est fabriquée, heu, avec le nom de la langue en entier. Pour les CD en langues étrangères et pour la fiction, donc c'est la langue plus les 4 premières lettres de l'auteur, ou les 4 premières lettres du titre pour les anthologies, etc. Pour les méthodes de langues, c'est un peu plus compliqué, enfin compliqué : c'est la langue + un type de document. Donc on n'a pas du tout conservé la Dewey pour les méthodes de langues, donc la langue + un type de document.

[C'est-à-dire audio ?]

⁹⁴ Radio Frequency Identification Le terme RFID désigne un système d'identification qui comprend une étiquette électronique (ou tag), pour mémoriser des informations, et un lecteur.

Personne 1 : *Non ça va être par exemple, anglais vocabulaire, anglais grammaire.*

[Donc c'est en relation avec le contenu alors]

Personne 1 : *Oui voilà tout à fait, anglais dictionnaire.*

[Type de contenu plutôt]

Personne 1 : *Oui type de contenu.*

Personne 2 : *C'est assez clair...*

Personne 1 : *Oui enfin...on avait fait ça oui pour que ce soit logique, que ce soit rangé par ordre alphabétique de langue, après c'est sûr qu'il y a des gens qui arrivent d'autres bibliothèques qui ont l'habitude d'aller chercher en 495 et qui ne vont pas le trouver chez nous quoi. Donc de toute façon, c'est comme tous les systèmes de classement...*

[Vous ne parlez que de collections adultes, vous avez des collections pour enfants en langues étrangères qui sont équipées de la même façon en terme de côte, c'est le même système ?]

Personne 1 : *Oui c'est la même chose sauf qu'il y a un J devant.*

[Et vous vous achetez, vous vous occupez des achats jeunesse également ?]

Personne 1 : *Non je l'ai fait pendant la préfiguration, maintenant c'est la section Jeunesse qui s'en occupe.*

[Alors le rangement se fait toujours par ordre alphabétique par langue ?]

Personne 1 : *Oui, oui, oui. Juste pour revenir sur l'équipement, donc heu, comme on a la chance d'avoir quand même des moyens financiers à Yourcenar, on privilégie énormément les éditions reliées, heu...pour, ben déjà parce que ça tient mieux et comme ça on n'a pas à les envoyer chez le relieur extérieur, parce que chez le relieur extérieur ça prend le temps que ça parte, que ce soit fait, que ça revienne, c'est trois à quatre mois.*

Personne 2 : *C'est long.*

[Et c'est systématiquement fait, pour des éditions de poche par exemple ?]

Personne 2 : *De la consolidation*

Personne 1 : *Heu...si c'est des documents qui vont rester longtemps dans les fonds, oui, oui, on envoie des trains de reliure régulièrement*

Personne 2 : *En tous cas pour les livres en français, le taux de rotation est tel que si on ne faisait pas ça, à mon avis on en jetterait énormément. Ça c'est un serpent de mer, parce que ça c'est : "on relie trop à la Ville de Paris ". Enfin moi je vois à Melville, si on mettait des livres pas..., juste...en livres de poche en général c'est des choses assez demandées, si on faisait juste une couverture, pfft...le livre il ne fait pas long feu, hein.*

Personne 1 : *Donc c'est le parti pris à Yourcenar, en sachant que dans d'autres bibliothèques du réseau plus petites qui ont moins de budget heu...eux ils achètent des poches. Tant pis si ça dure moins longtemps, en tous cas sur le moment ils ont l'impression que ça leur coûte moins cher.*

Personne 2 : *Moi je pense où il faut les racheter ou carrément changer le titre ou on renonce à racheter, on rachète autre chose. Mais moi je sais que, puis, même pour l'aspect du fond, ça vient vite très sale. On est dans une très grande bibliothèque, nous on prête quand même 80.000 documents par an, par mois donc heu... le fond, heu, il est quand même très utilisé, s'il n'était pas consolidé... Au bout de 5 ans, à mon avis la bibliothèque ne serait pas dans un état de fraîcheur... (Rires)*

Personne 1 : Et heu pour l'équipement des méthodes de langues, donc là ça se complique quand même un peu.

Personne 2 : Oui.

Personne 1 : Donc on équipe ; on a les automates de prêt donc maintenant on ne met plus qu'une seule puce ; on met une seule puce par document. Donc soit, s'il y a des CD plutôt sur le CD, si c'est un livre CD plutôt sur le CD, donc il y a des puces ou des leurres sur chaque CD. Il y a une étiquette de propriété sur chaque CD, il y a une galette de protection sur chaque CD et la plupart des coffrets, type Assimil⁹⁵ –là les nouveaux en carton- sont plastifiés aussi parce que –déjà là on voit en étant plastifiés, ils sortent tellement qu'ils sont quand même endommagés. Donc ouais ils sont plastifiés.

[Heu, ordre alphabétique par langue pour le rangement - Pour les méthodes de langues ?]

Personne 1 : C'est pareil en fait.

b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?

Question non posée.

c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

Personne 1 : Heu...

[Vous souhaiteriez des améliorations ?]

Personne 1 : Ben des changements je ne sais pas parce que c'est quand même énormément de boulot. Donc, non je pense, je ne pense pas qu'on le ferait sur un coup de tête. Après, pff... des fois il y a des jours où je me dis : "qu'est ce qu'on s'est cassé la tête avec ça, on aurait mieux fait de garder la Dewey⁹⁶ voilà" et puis je sais pas... Moi la logique de l'ordre alphabétique de langue elle ne me paraît pas mauvaise donc heu... Voilà, je ne suis pas en extase devant le classement mais ce n'est pas la catastrophe non plus. Dans les méthodes de langues, là vous verrez tout à l'heure, ça va être certainement la cata parce qu'on est mardi, heu voilà, il y a le week-end qui est passé ; donc de toute façon, les méthodes de langues sont tout le temps très dérangées, mais je me dis qu'avec la Dewey ce serait pareil.

Personne 2 : Ce serait pareil

Personne 1 : Voilà

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

Personne 1 : Oui – donc ça on fait ce qu'on appelle des requêtes au Service Informatique des bibliothèques

[Qui est commun au réseau ?]

⁹⁵ Maison d'édition française spécialisée dans l'enseignement des langues, fondée en 1929, dont la méthode dite de l'assimilation intuitive a fait le succès.

⁹⁶ La classification décimale de Dewey (CDD) est un système visant à classer l'ensemble du savoir humain à l'intérieur d'une bibliothèque, développé par Melvil Dewey, bibliothécaire américain, en 1876.

Personne 1 : *Oui. Voilà on envoie des requêtes sur un fichier pdf ; c'est un fichier pré rempli, on leur demande ce qu'on veut, enfin, sur quelle partie de nos collections on veut...*

[Et ça fonctionne par langue ça ?]

Personne 1 : *C'est vraiment à nous de choisir, c'est chaque acquéreur qui choisit un peu. Heu...on pourrait demander les statistiques de toute la section adulte si Excel pouvait contenir plus de 55.000 lignes je crois. On ne peut pas demander toute la section adulte parce que ça ne tient pas sur un fichier Excel.*

Personne 2 : *Comme on fait pour les romans, par exemple*

Personne 1 : *Mais oui on demande régulièrement.*

[Fiction anglaise, vous pouvez ?]

Personne 1 : *Oui oui.*

[Le critère langue est reconnu ?]

Personne 1 : *Oui.... En fait, ce que, je fais pour les langues, ce qui est beaucoup plus simple c'est quand je demande mes requêtes je demande "côte commence par anglais".*

[C'est la côte qui est interrogeable ?]

Personne 1 : *Ben tout est interrogeable en fait. Je peux demander la Dewey de la notice bibliographique,*

Personne 2 : *On pourrait ne demander qu'un auteur si on voulait.*

Personne 1 : *Oui vraiment, ah oui là au niveau des requêtes on peut leur demander tout ce qu'on veut*

Personne 2 : *Tout est indexé en fait.*

[Donc c'est la cote que vous utilisez ?]

Personne 1 : *Moi j'utilise la cote pour les langues ça me paraît le plus rapide. Ce qu'on a aussi, c'est un système de catégories statistiques ; heu, le seul truc qui est pénible avec ça c'est qu'on a des catégories statistiques de l'ancien système et des nouvelles et qu'elles n'ont pas pu être systématiquement ...*

Personne 2 : *transformées, récupérées.*

Personne 1 : *Transformées ; donc après ça fait jongler sur deux systèmes ; il ne faut pas oublier de demander les anciennes catégories statistiques. Donc moi pour les langues c'est plus simple de demander par cote mais finalement ça revient au même quoi.*

b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

[Et je suppose que ça fonctionne pareil pour un éventuel désherbage, vous lancez des requêtes qui vous donnent des rotations par ?]

Personne 1 : *Voilà on peut demander par exemple "cote commence par anglais" et puis "zéro prêt", ou "prêt inférieur à 1 ou à 2". C'est très, à ce niveau-là c'est très souple hein. Et je pensais pouvoir vous fournir des chiffres très à jour ce matin, j'ai reçu mes requêtes la semaine dernière, je n'ai pas encore eu le temps de les travailler mais ça je peux le faire, je peux le faire dans les deux semaines à venir.*

[En termes de prêts, vous atteignez combien, vous savez par exemple, combien vous prêtez de livres en anglais ?]

Personne 1 : Heu, combien non, par contre je sais en moyenne combien de fois chaque exemplaire sort. Combien de livres en anglais, non je ne me rends pas compte. Par exemple le chiffre de 80.000 documents par mois. C'est un chiffre que je retiens.

Personne 2 : Ca peut être 73.000 et 83 000 voyez... Les mois d'hiver, hein...Pas au mois d'août.

Personne 1 : Donc par exemple, en allemand, on a... Donc ça c'est les statistiques qui doivent dater de fin 2010. Donc en allemand on a 15 imprimés, 73 textes lus. Donc là je suis sur la partie langues étrangères, donc j'ai 548 documents.

[Et en moyenne chacun ?]

Personne 1 : Et en moyenne chacun est sorti 5,8 fois depuis sa création,

Personne 2 : Ce n'est pas mal.

Personne 1 : Après j'ai un petit peu enlevé les notices créées récemment. Donc en moyenne les documents en allemand sont sortis chacun 6,2 fois, avec... On voit les textes lus sortent un peu plus que les imprimés. Enfin non là je dis des bêtises 6,2 c'est pour tous les documents. C'est toutes les langues et après pour l'allemand je suis à 3,3 – 3,8 – 3,2 ; pour l'anglais c'est flagrant je suis à 10 – 9,4 – 10,3, voilà. Donc les deux premières langues c'est anglais et chinois, le chinois est un... Les textes lus en chinois j'en ai très, très peu mais ça sort énormément, voilà.

Personne 2 : Il y en a qui les connaisse par cœur [rires]. Ils les passent en boucle...

Personne 1 : Même chose après pour les méthodes de langues, soit par type de document. Donc là voilà, j'ai mes types.... Les vocabulaires sortent en moyenne 9,9 fois.

C'est sur une année ?

Personne 1 : Ca non c'est sur l'intégralité du fond en fait mais à la date de décembre 2010.

[Ah d'accord ... mais depuis le 1^{er} janvier je suppose ?]

Personne 1 : Non justement là c'est depuis l'ouverture de la bibliothèque.

Personne 2 : On pourrait faire des requêtes sur d'autres critères.

Personne 1 : On pourrait faire que 2010, d'ailleurs c'est ce qu'on nous a demandé pour la politique documentaire, donc là je vais le faire que 2010, que sur une année.

c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

Personne 1 : Alors sur le fond langues étrangères c'est l'anglais...en tête.

Personne 2 : On n'a même pas besoin de statistiques pour ça

Personne 1 : C'est l'anglais, chinois, espagnol, italien, allemand et ensuite vraiment beaucoup plus bas on a arabe et portugais... Et ensuite au niveau des méthodes de langue, heu... Ouais, oui c'est l'anglais. Après il y en a tellement que....Il y a aussi des choses très, très marrantes, c'est que donc, l'anglais on est à 18,8 – le Hindi par exemple, il est à 14,8 parce qu'on n'a que deux méthodes de Hindi et du coup on a l'impression que le Hindi a un meilleur taux de rotation que le chinois quoi... Mais ça c'est pareil je pourrai faire facilement un classement, un classement plutôt que par ordre alphabétique de langue, par ordre de prêt.

Personne 2 : Par score !

Personne 1 : Par score, quelle horreur !

Personne 2 : *Qui fait le meilleur score ? L'anglais ! Pas besoin de statistiques, c'est couru d'avance !*

d. Que pensez-vous de ces outils ?

Question non posée

- A propos des services proposés en langues étrangères

a. Pouvez-vous les décrire ?

[Vous parliez de laboratoires tout à l'heure]

Personne 1 : *Oui, ben ça c'est quand même le gros projet pour la Ville. Donc c'est un abonnement à Capturator.*

[Et actuellement le laboratoire marche ?]

Personne 1 : *En fait oui, les ordinateurs sont utilisés, c'est des postes multimédia comme on a dans le reste de la bibliothèque. Donc c'est accès Internet, accès à quelques abonnements en ligne mais pas de... Rien de spécifique pour les langues. Heu... par contre ce qu'on retrouve dans le système multimédia, c'est une liste de sites Internet concernant les langues.*

[Que vous avez sur le site ?]

Personne 1 : *Oui heu... Depuis chez nous, de chez nous, je ne sais...c'est une bonne question. Non. Je pense que sur le site, on ne les a pas, en fait. Je pense qu'on ne les a pas, ces ressources. En fait c'est vraiment l'interface interne aux médiathèques. Quand on se connecte sur les postes multimédia ici, en fait il y a ce qu'on appelle une sitotheque. Donc il y a un groupe de travail qui a été créé dans le réseau et quia listé un certain nombre de sites. Là c'est vraiment des accès gratuits, c'est des sites qu'on peut utiliser de chez nous et il y en a un certain nombre en langues.*

[Mais ça nécessite une connexion sur place]

Personne 1 : *Oui sur place ; c'est à vérifier pour l'accès à distance, j'ai un petit doute. Peut-être qu'il faut juste se connecter. On pourra regarder tout à l'heure.*

[Vous ne proposez pas de télévision étrangère, d'accès à des chaînes de télévision étrangère ?]

Personne 1 : *Non ça on n'a pas.*

[Et donc vous espérez la mise en place de cet abonnement à Capturator d'ici ?]

Personne 1 : *En fait ça ne dépend pas du tout de nous ; ça dépend des services centraux... Moi je l'espère depuis l'ouverture, hein.*

Personne 2 : *On a un service qui s'occupe des marchés publics.*

Personne 1 : *Je ne sais pas si c'est une question de marché ou si c'est un problème technique.*

b. Pourquoi ces choix ?

Question non posée

c. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?

Question non posée

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

[Vous avez des brochures multilingues ?]

Personne 1 : *Multilingues non on n'a pas. La seule brochure qu'on a et qui a été créée seulement l'année dernière - quand je vous dis que les langues commencent seulement à prendre un petit peu de place à la Ville de Paris. C'est une brochure en fait, heu...qui n'est pas spécifique à Yourcenar, qui est vraiment créée dans une optique réseau. Donc avec les pôles langues, avec un petit peu la liste des langues, je vous la donnerai tout à l'heure au 2^{ème} étage. Donc ça c'est la communication au niveau du réseau. Les informations sont aussi dans le site Internet. Apparemment, vous ne les avez pas...vous n'êtes pas tombée dessus ? Parce que il me semble qu'ils l'ont mis en ligne, il n'y a pas si longtemps, mais normalement l'équivalent de la plaquette, en fait, est en ligne.*

[L'OPAC des bibliothèques de Paris n'est pas multilingue ?]

Personne 1 : *Non*

[Et votre signalétique sur place, mais ça je le verrai, c'est une signalétique multilingue ou pas du tout ?]

Personne 1 : *Non*

Personne 2 : *Une signalétique multilingue ça voudrait dire qu'il faudrait traduire en anglais, c'est ça ?*

[Alors ce n'est pas le parti qu'on a pris nous comme nos collections sont rangées par langue, on a décliné toute la signalétique par langue]

Personne 2 : *Oui... Oui mais vous êtes une bibliothèque spécialisée parce que sinon à la limite.... Ça concernerait aussi que tout le reste des fonds multilingues donc ça se bornerait à privilégier l'anglais, il n'y a pas de problème, je veux dire, je vois très bien comment ça se dessine. C'est comme les annonces dans le métro si vous voulez ... Maintenant elles sont en espagnol. Mais longtemps, où elles ont été uniquement en anglais, maintenant il y a de l'espagnol.*

Personne 1 : *Ca change un peu, des fois c'est...*

Personne 2 : *C'est possible que maintenant ils aient étendu, mais voyez pour une signalétique fixe je pense que si on l'étendait à toutes la bibliothèque, heu il n'y aurait que l'anglais comme...*

a. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

Personne 1 : *On peut préciser la langue. Oui il y a une restriction par langue.*

[Et ça donne quoi ; ça donne par exemple si je cherche le nom d'un auteur en arabe ou en chinois par exemple ; est-ce que ça ne me donne que des documents en chinois ou est-ce que ça me donne aussi les ouvrages de cet auteur là traduits ?]

Personne 1 : *Non en fait la restriction par langue, ça permet d'identifier les documents en chinois ; Et d'ailleurs ce qui n'est pas pratique à l'OPAC, c'est que si on ne recherche au contraire que les traductions, on ne peut pas préciser qu'on ne veut que des traductions d'auteurs chinois. On ne peut pas chercher des romans d'auteurs chinois en français, en fait. On est obligé de connaître les noms d'auteurs. En fait on a une restriction par langue et non pas par nationalité.*

Personne 2 : D'où l'utilité de faire des bibliographies.

Personne 1 : Oui finalement.

Personne 2 : Je trouve que ça c'est pratique parce que si on a trop de réponses...

[Et comment vous avez contourné la difficulté notamment pour les caractères arabes ?]

Personne 1 : Alors nous je ne crois pas qu'on ait des notices qui ne soient qu'en caractères arabes. On a toujours la traduction en fait. On a, au niveau... Je ne sais pas vous répondre pour les résultats de recherche. Par contre ce qui peut être compliqué c'est sur la forme validée en fait de l'auteur, heu... voilà. Je sais qu'il y avait un petit mode d'emploi pour justement pour l'arabe, "comment faire la translittération" et je sais aussi qu'il y a des adaptations Ville de Paris, que ce n'est pas tout à fait calqué sur la BN.

Personne 2 : C'est quand même une horreur, parce que ça ne se pose pas que pour les livres en langues étrangères à mon avis. Même les auteurs russes translittérés par la BNF, moi qui suis d'origine russe j'ai du mal à les reconnaître, je préférerais que ce ne soit qu'en cyrillique.

Si vous reconnaissez Trotsky translittéré, vous avez de la chance, heu.... Pour les auteurs russes vraiment qui ont des noms très complexes parfois c'est... Il faut vraiment ânonner, ânonner tout haut pour se dire : "ah oui c'est un tel" - Chostakovitch je ne vous dis pas à quoi il ressemble une fois qu'il est translittéré.

Personne 2 : Oui pour entendre, pour reconnaître. Alors l'éditeur, il faut toujours que le bibliothécaire fasse différemment c'est-à-dire que quand vous voyez un livre de Dostoïevski, tous les éditeurs l'écrivent de la même manière, on ne le translittère pas chacun à sa façon. Et là tout d'un coup on se retrouve devant des gens qu'on a peine à reconnaître. Si vous connaissez bien les auteurs c'est bien mais si vous ne les connaissez pas, heu... Pour le chinois... Mao Tse Tung c'est devenu Mao Dse Dong, déjà heu, alors que l'ensemble des Français qui connaissent un peu l'histoire de la Chine, connaissent Mao Tse Tung sous cette appellation là.. Pékin c'est Beijing, moi je veux bien...

[Beijing est la version en pinyin du nom chinois de cette capitale]

Personne 2 : Oui maintenant comme on est en France, comme on est en France si vous voulez on dit Pékin. Moi je trouve qu'on est en lecture publique, on n'est pas à la BNF justement, on ne s'adresse pas à des spécialistes. Moi ça me dérange un peu. Si je me mets un peu à la place du particulier, ptt...Heu, demandez aux gens dans la rue s'ils savent ce que sait que Beijing ? Là je prends un exemple extrêmement connu mais si on va vers des auteurs moins connus ou des...Je crois que ça c'est surprenant. Et de toute façon c'est pas du tout comme ça que les Chinois, je suppose, prononcent donc ça ce sont des bibliothécaires qui se font plaisir à la BNF. En tous cas la translittération au niveau du russe, franchement heu....tsss. C'est affreux, hein - En arabe moi je ne connais rien du tout je ne pourrai pas. Je suppose que le problème est le même... Les japonais ça doit la même chose aussi.

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

- a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

Personne 1 : Ben nous, il n'y a pas d'avant, il n'y a pas d'après. Heu...après est ce qu'il y a des gens qui se déplacent spécifiquement pour les collections en langues étrangères ? Heu...je pense qu'il y en a un petit peu quand même, qui voient au catalogue qu'il n'y a que deux bibliothèques qui ont telles méthodes de langues et qui vont se déplacer pour ça. Mais là, c'est pareil, on n'a pas fait d'enquête.

Personne 2 : En tous cas pour Melville, je peux vous dire que les gens venaient de partout parce qu'il n'y a pas beaucoup de bibliothèques qui prêtent gratuitement des livres en chinois et en vietnamien et les gens venaient de banlieue. Maintenant ici pour l'anglais....

Personne 1 : Pour l'anglais ce n'est pas sûr, après ...

Personne 2 : On peut le trouver dans d'autres bibliothèques, donc ce n'est pas sûr, on ne sait pas hein ; il faudrait effectivement une enquête poussée.

Personne 1 : Après heu... pour le portugais qui ne sort pas beaucoup, c'est possible quand même que le peu de lecteurs qu'on ait se soit déplacé quoi. On a quand même pour d'autres fonds des gens qui se déplacent, heu...pour le fond écologie notamment.

Personne 2 : Oui.

Personne 1 : Moi j'ai déjà eu des étudiants par exemple. Donc le fond spécialisé de la médiathèque c'est "Ecologie Citoyenne" et "Développement Durable". Donc là on a quand même des gens qui se déplacent pour ce genre de documents donc j'imagine que pour les langues, heu.... c'est possible aussi.

Personne 2 : Comme ils se déplacent aussi pour le français ; si on est les seuls à avoir tel livre, ça arrive.

Personne 1 : Ou alors les seuls...

Personne 2 : Mais en masse, si vous voulez ce n'est pas comme le fond chinois de Melville où vraiment, ça drainait enfin.... Maintenant il y en a aussi dans le 20^{ème} puisqu'il y a une communauté chinoise qui s'est implantée dans le 20^{ème}. Donc ils ont développé des fonds chinois. Avant, tout le monde venait à Melville de la banlieue, enfin tout le monde, en tous cas il y avait beaucoup d'allophones qui venaient spécialement là. C'était un fond qui avait quand même une certaine importance et une langue assez rare. Pour l'anglais il y a peut-être des gens qui viennent pour tel ouvrage qu'ils n'ont pas trouvé ailleurs.

Personne 1 : Oui parce qu'il est disponible aussi.

Personne 2 : Mais des livres en anglais il y en a ailleurs. Voilà. Ce n'est pas très différent, il n'y a pas une visibilité quand même, et on sait pas si c'est des gens du 15^{ème} ou pas.

- b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

Personne 1 : Ben déjà en terme d'animation spécifiquement sur les langues étrangères, on n'a pas fait grand-chose ; heu...on fait surtout heu...des tables thématiques en fait pour le moment... Heu je ne sais pas si c'est ce public là qui heu....

Personne 2 : Déjà on ne le mesure pas, on ne sait pas.

Personne 1 : Justement parce qu'il n'y a pas des statistiques.

Personne 2 : Oui.

[Pour des lectures à haute voix ?]

Personne 2 : Ah oui, si vous faites des lectures à haute voix en langues étrangères.

Personne 2 : Là je pense que nous on n'aurait personne.

Personne 1 : Je ne pense pas qu'on aurait quand même assez de public.

Personne 2 : On est une bibliothèque de lecture publique traditionnelle, basique je veux dire, traditionnelle, encyclopédique, donc heu ...pttt. Je pense que ça ne marcherait pas du tout

Personne 1 : Je ne pense pas non plus.

Personne 2 : Parce qu'on est pas identifié comme...

Personne 2 : L'année dernière on a une auteure canadienne anglophone qui est venue présenter un de ses livres et elle ne parlait qu'anglais, donc il y avait une traductrice et dans la salle il n'y avait que des francophones. Qui venaient parce qu'elle était aux Editions de l'Olivier, ils venaient parce qu'ils connaissaient le livre. Non je ne sais pas. Il faudrait en faire souvent pour que ça... Oui mais comme on n'est pas spécialisé exclusivement en langues, on ne peut pas se dire... Il faudrait en faire très souvent. On n'a pas une politique d'animation assez développée.

[Et vous avez réfléchi à une politique d'animation spécifique langues étrangères ou pas du tout ?]

Personne 1 : Non pas spécifiquement

[Y compris pour les enfants, pas du tout ?]

Personne 1 : Heu, pour les enfants il n'y a rien du tout, pour les enfants il n'y a rien, hein ? Non pas pour le moment.

- Pour le personnel

a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

Personne 2 : Ben le personnel, heu...je ris, je ne devrais pas rire. Mais comme on a énormément de rotation de personnel parce qu'on a la chance d'avoir une équipe très jeune et très dynamique mais qui a aussi la chance d'être reçue à des concours, (rires) donc qui bouge beaucoup, donc je ne peux pas vous dire si l'équipe a changé d'attitudes parce que ce n'est pas la même équipe que... Je ne sais pas si vous, vous avez vu un changement dans le comportement des collègues. Et puis en plus ce n'est pas quand même... Si vous voulez, avoir des livres en langues étrangères, heu, dans les bibliothèques de la Ville de Paris il y avait des pôles de langues avant l'ouverture de Yourcenar... Donc je ne sais pas si, ... Je pense que ça paraît naturel...à vos collègues.

Personne 1 : Ben oui, c'est un fond comme un autre en fait je pense pour le personnel.

Personne 2 : C'est normal qu'il y ait un fond en langues étrangères dans une grande bibliothèque quand même.

b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?

Personne 1 : Heu... pour les langues étrangères, heu, pour les langues étrangères c'est vrai que là on est plus centré sur les acquisitions mais ce n'est pas le cas pour le reste de la médiathèque en fait.

[Qui est plutôt orienté vers quoi ?]

Personne 1 : Ben qui est orienté sur les acquisitions mais aussi énormément sur...

Personne 2 : La mise en valeur,

Personne 1 : la mise en valeur des collections, sur les animations...

Personne 2 : C'est vrai qu'en même temps on pourrait essayer ; en tous cas, mettre en valeur le fond, ça bien entendu. Mais les animations en langues étrangères, on pourrait essayer ...

Personne 1 : En langues étrangères je ne sais pas, après autour des langues étrangères c'est sûr que, c'est sûr que oui ; on en a déjà parlé avec W, je pense qu'on va finir par réussir à mettre quelque chose en place.

Personne 2 : Mais bilingue heu... ?

Personne 1 : Mais c'est vrai pour l'instant enfin moi je n'ai pas l'impression que l'ouverture de la médiathèque soit si lointaine non plus et j'ai l'impression que pour l'instant, heu... que oui la priorité c'était de mettre le fond en place et puis de le lancer quoi. Heu...c'est quand même des acquisitions qui demandent du temps parce que ce n'est pas les mêmes outils que pour les éditions françaises, heu...ce n'est pas la même logique d'acquisition, ce n'est pas...Donc, ouais, déjà la présence des collections dans les rayons, c'était déjà la première partie du boulot et puis là ben ça fait 3 ans qu'on est ouvert. Peut être qu'on va pouvoir passer à, oui, passer à autre chose et que les acquisitions ne nous prendront pas toute l'année.

- c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones?

Question non posée

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

Personne 2 : Par rapport à ?

[Par rapport à un positionnement bibliothèque municipale Ville de Paris]

Personne 2 : J'ai toujours vu des fonds en langues étrangères dans toutes les bibliothèques où j'ai travaillé...

Personne 1 : Pour une grande bibliothèque ça me paraît...

Personne 2 : Moi ça me paraît d'une grande banalité. A Melville on n'avait pas que le Chinois et le Vietnamien, on avait aussi de l'anglais

Personne 1 : Mais c'est vrai quand je suis arrivée, voilà ça faisait partie du projet d'établissement ça paraissait évident.

Personne 2 : Il n'y aurait aucun établissement qui ouvrirait sans langues étrangères, hein même des plus petites bibliothèques. A Valeyre⁹⁷ ils ont bien un fonds en langues étrangères. Après c'est une question de place c'est sûr, l'ampleur que ça prend dans une collection ça dépend de la taille de la bibliothèque. A Duras il doit y en avoir aussi ?

Personne 1 : Oui, ils n'ont encore pas fini de monter.

Personne 2 : Ils n'ont pas fini.

Personne 1 : Non ils n'ont pas fini encore de monter le fond.

[Où est la bibliothèque Duras ?]

Personne 1 : 20^{ème}, dans le 20^{ème}.

Personne 2 : Elle a ouvert en Juin dernier, c'est encore plus grand que nous mais je pense que ça ne leur serait pas venu à l'idée de ne pas prévoir ça dans leurs collections. Il y a quand même 10 millions d'habitants à Paris plus tous les gens qui viennent travailler et qui peuvent s'inscrire. Potentiellement on a quand même un lectorat très large.

- b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

Personne 1 : Heu, moi j'ai vraiment l'impression qu'il y a les deux... Oui j'ai vraiment l'impression que ça se répartit assez bien en fait.

- c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ?
Comment ?

Personne 2 : On est quand même dans un quartier extrêmement, je vous l'ai dit et je vous le répète, mais le 15^{ème} c'est quand même un quartier extrêmement favorisé, hein. Alors je ne dis pas qu'il n'y a pas des..., des endroits où il y a une population qu'on ne touche peut être pas encore et que, via l'animation, viendrait en bibliothèque donc qui viendrait plus pour l'apprentissage du français là. Mais je ne pense pas qu'on soit un modèle. On n'a pas les...

Personne 1 : Voilà c'est ça ; moi je pense que ça y participe mais en effet ce n'est pas à Yourcenar que c'est le plus, le plus flagrant.

Personne 2 : Vous allez à Couronnes, je pense que le point de vue serait très différent.

Personne 1 : Hum.

Personne 2 : Peut être à Duras aussi, hein. Mais le 20^{ème} et le 15^{ème}... Enfin à Paris, les quartiers sont quand même très, peuvent être très, très contrastés, hein.... On se lance presque dans une étude sociologique voyez. Et là c'est très subjectif ce que je vous dis, en même temps, parce que... Si on voit le prix moyen des mètres carrés à l'achat d'un appartement à Paris et le prix des loyers, je ne pense pas que Paris soit un modèle, voyez, pour attirer des populations défavorisées ; elles seraient plutôt...

[Repoussées à la périphérie de Paris ?]

Personne 2 : Oui, c'est à dire qu'il y a quand même des quartiers qui restent avec des populations immigrées mais... Paris est quand même une ville qui de plus en plus devient chère.

Personne 1 : Mais c'est vrai qu'on y participe quand même. Récemment on a accueilli un groupe de réfugiés, un groupe de journalistes qui étaient à la Maison des

⁹⁷ Une des trois bibliothèques du 9^è arrondissement de Paris

Journalistes à Paris. Donc ils sont vraiment venus à la bibliothèque pour découvrir ce que c'était qu'une bibliothèque en France, comment ça fonctionnait, heu... Et puis donc on était plusieurs collègues à accueillir le groupe, et puis c'est vrai que sur le fond en langues étrangères voilà j'ai pu leur présenter le fond. Heu...ce n'était pas des personnes qui parlaient encore bien le français. Donc heu...là c'est sûr que l'accès au fond, l'accès à l'apprentissage du français c'était quand même particulièrement bienvenu, et heu...ça faisait partie de l'accueil.

Personne 2 : *Mais, ce n'était pas une politique d'animation, parce que c'était une volonté délibérée d'aller les chercher finalement.*

Personne 1 : *Voilà c'est ça.*

- d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Personne 1 : *Ce n'est pas moi qui vais pouvoir le mieux y répondre.*

Personne 2 : *On a déjà une politique à deux niveaux. Ce serait V qui répondrait le mieux. Si vous voulez déjà étant donné, il ne faut jamais... Il faut toujours avoir à l'esprit qu'on est un réseau de bibliothèques. Donc déjà il y a des animations qui sont organisées au niveau du réseau. On nous propose des thématiques...auxquelles on peut ou pas participer. Rien n'est imposé en fait, on est quand même très libre dans notre organisation mais par exemple on propose les "Jeudis de l'actualité"... En ce moment en partenariat avec l'Ecole des parents⁹⁸. Donc on a fait plusieurs animations en faisant venir des intervenants qui travaillent pour l'Ecole des Parents pour parler de l'éducation des enfants, ou l'enfant à l'école, je n'ai plus les intitulés précis, il faudrait qu'on regarde pour vous les donner, heu... Pour les enfants on va faire aussi des animations qu'on appelle des "Goûters philo" à cause de la collection de chez Milan⁹⁹, ça marche très bien. On a ce type d'animations qu'on partage avec d'autres bibliothèques du réseau dans la mesure où on pense que ça a plus de visibilité si ça se passe... Voilà si ça se prolonge. Il y en a avec la revue l'Histoire. Nous, on ne s'est pas inséré là-dedans mais c'est intéressant de faire venir les historiens. Mais il y a aussi toutes les animations qui sont de notre propre initiative.*

[Et qui elles, elles se déclinent comment ?]

Personne 2 : *Alors là vous pouvez en parler aussi bien que moi.*

Personne 1 : *Ce n'est pas sûr.*

Personne 2 : *Les petits déjeuners littéraires, par exemple.*

Personne 1 : *Oui il y a plein de choses, c'est dommage qu'il n'y ait pas V.*

Personne 2 : *Non mais ce que je pourrais, on pourrait vous faire parvenir le programme des animations de l'an dernier, par exemple, si vous voulez avoir une idée. Ces petits déjeuners littéraires, c'est-à-dire que le samedi, un samedi par mois, heu...des collègues qui ont préparé, qui ont préparé ces lectures à l'avance, lisent des extraits qu'ils ont aimé qui peuvent être un article de journal, un extrait d'une nouvelle de Dostoïevski, enfin c'est très contrasté. Les gens s'inscrivent et viennent assister. C'est effectivement c'est accompagné de petits gâteaux secs, de café, de thé mais ils ont...Enfin je veux dire on ne fait pas appel à des intervenants extérieurs. On fait ça nous-mêmes.*

⁹⁸ Association dont la mission est de soutenir et d'accompagner les parents, les professionnels et les jeunes pour renforcer les alliances éducatives qui édite la revue éponyme. [En ligne : <http://www.ecoledesparents.org/fnepe/index.html>, consulté le 01/08/2011]

⁹⁹ Maison d'édition française pour la jeunesse, créée en 1983 [en ligne : <http://www.editionsmilan.com/>, consulté le 01/08/2011]

[En termes de thème retenu ou de public que vous visez, est-ce que vous avez des choses bien définies pour une année donnée ? Par exemple, est-ce que vous cherchez particulièrement à mettre en valeur votre fond sur l'écologie ou... ?]

Personne 2 : *En Jeunesse on fait pas mal d'animation autour l'écologie, oui ...On a déjà eu des activités là-dessus.*

[Ce n'est pas prédéfini ?]

Personne 2 : *Non, pas forcément. Déjà on n'a pas beaucoup d'ancienneté donc vous voyez. La première année, on n'avait pas tellement de temps de faire des animations. Donc c'est très, très récent on n'a pas encore, heu...*

e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?

Personne 1 : *Je ne connais pas le texte par cœur mais j'en ai déjà eu vent.*

f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA¹⁰⁰ en matière de plurilinguisme ? Si possible, citez les textes de référence.

Personne 1 : *Là aussi c'est pareil j'ai dû lire ça il y a quelques années mais heu... c'est un peu loin.*

A propos de la langue française et du plurilinguisme

a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

Personne 2 : *Hou, mais ça c'est une question politique sur laquelle je ne me prononcerai pas. Voilà, si vous voulez répondre, vous pouvez mais...Je ne suis pas chargée de rédiger la Constitution ni de la modifier. Oui mais alors là, voilà. Si un jour il y avait un référendum dessus...*

[Non, non. C'est vis-à-vis de vos collections, vis-à-vis des collections de livres en langues étrangères dans une bibliothèque française, comment est-ce que vous percevez l'existence de ces collections par rapport à l'Article de la Constitution voilà ?]

Personne 2 : *Franchement quand on achète je pense qu'on ne se pose pas la question.*

Personne 1 : *On se pose pas la question c'est vrai.*

Personne 2 : *Ca nous paraît normal d'acheter des livres en langues étrangères et pour les Français qui pratiquent des langues étrangères et pour les étrangers qui vivent en France, maintenant c'est vrai que, voilà. Qu'est-ce qu'il précise l'Article de la Constitution ?*

[Que la langue française est la langue de la République. C'est écrit.]

Personne 1 : *Ouais, enfin je ne sais pas.*

Personne 2 : *Je n'ai pas à avoir un avis là-dessus.*

¹⁰⁰ IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

Personne 1 : *Moi je n'ai pas l'impression d'être en désaccord avec ça non plus, heu... Même si, heu, on propose d'autres choses que la langue française. Moi c'est vrai ça ne m'a jamais traversé l'esprit de pouvoir être en désaccord avec ça.*

Personne 2 : *Je n'ai pas de jugement à donner sur la Constitution. En tous cas par rapport à mon travail.*

[Ce n'est pas le sens de la question.]

Personne 2 : *C'est quand même heu...je trouve.*

[En tous cas ça ne voulait pas l'être]

Personne 2 : *(rires)*

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez- vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

Personne 1 : *A travers la bibliothèque ?*

[D'une façon générale à travers toutes les manifestations ; je pense par exemple à la Journée Européenne des Langues, je pense à la création du Commissariat au plurilinguisme à l'intérieur de la Commission Européenne, je pense à toutes ces choses-là...]

Personne 1 : *Dans mon quotidien je ne le perçois pas, pas particulièrement.*

Je vous remercie beaucoup.

Personne 1 : *Ben de rien.*

Suite des échanges hors questionnaire

Personne 2 : *Maintenant les très grosses bibliothèques doivent avoir des fonds importants à Marseille, à Rennes...*

[Pas si importants que ça]

Personne 2 : *Pas si important que ça ; c'est vrai on ne se rend pas compte de ce qui se passe mais on se dit quand même ... Marseille et Rennes qui ont quand même des établissements très importants....*

Personne 1 : *Moi ça ne m'étonne pas. Moi je sais que... je viens de la Province.*

Personne 2 : *C'est vrai qu'on n'a pas le même point de vue.*

Personne 1 : *Quand je suis arrivée ici et que quand même j'ai vu que je pouvais faire quelque chose avec les langues étrangères en matière de, déjà de budget heu... c'est vrai que, heu..., c'est vrai que j'ai senti que...*

Personne 2 : *Vous étiez un peu étonnée.*

Personne 1 : *Ouais, c'est vrai que j'ai été agréablement surprise.*

Personne 2 : *Pour moi c'est évident.*

[Parce que, par exemple, on a envoyé, dans la première enquête de terrain, on a envoyé quelque chose comme 2.300 mails, on a eu 100 réponses et parmi ces 100 réponses là, le volume moyen c'est 2 %, le budget c'est 2 %.]

Personne 2 : *En pourcentage on ne l'a jamais calculé.*

Personne 1 : *Ça je pourrai le calculer.*

Personne 2 : C'est intéressant ce que vous dites ; ça m'apprend des choses et on en n'avait jamais parlé, effectivement en... Déjà c'est assez récent qu'on ait des collègues qui viennent de Province maintenant, qui viennent travailler dans les bibliothèques de la Ville de Paris. Avant c'était beaucoup recrutement parisien, je pense que la façon, enfin de chercher du travail chez les étudiants, plus jeunes... Donc voilà, on a de plus en plus de collègues qui viennent de Province, heu, donc effectivement c'est intéressant parce que je ne me serai jamais posé cette question-là parce que pour moi c'était une évidence qu'on doit avoir des livres en langues étrangères. Mais moi je suis née à Paris et, c'est une ville très cosmopolite, qui a toujours été, enfin cosmopolite, oui, cosmopolite, enfin pour moi c'est naturel.

Personne 1 : Moi je sais que quand je rentre à Chambéry, je ne trouve pas mon bonheur dans la collection de la médiathèque en langues étrangères, je me dis : " ils n'ont pas un peu des nouveautés, enfin... " On sent que, voilà, les moyens ne passent pas sur ces collections-là.

Personne 2 : C'est vrai que... Mais par exemple à Strasbourg ils sont quand même une ville très européenne.

[Ce n'est pas prioritaire.]

Personne 2 : Prioritaire.... En même temps quand on est une bibliothèque pluri disciplinaire, enfin encyclopédique oui, oui, du coup finalement quelle est la priorité ? C'est l'encyclopédisme voilà ; il faut un équilibre parce que si on met une priorité sur les langues à la limite ça va se faire au détriment, voyez... On a un budget important. P1 elle a raison. Enfin il n'est pas infini, la place non plus, donc on est obligé de trouver un équilibre aussi, est-ce que c'est le bon, ça c'est difficile à dire !

Personne 1 : Mais par contre c'est une évidence.

[Vous m'avez dit tout à l'heure, à Paris, cette espèce de mouvement autour des langues]

Personne 1 : Oui c'est vrai depuis deux ans au niveau des collectifs on sent qu'il y a un peu plus d'intérêt. Au niveau des organisations...

Personne 2 : Il y a toujours eu des livres en langues étrangères dans les bibliothèques même petites. Quand j'étais à Plaisance en début de carrière, dans les années 80, on avait quand même de l'anglais, de l'espagnol et de l'Allemand.

Personne 1 : Ça c'est assez spécifique à Paris.

Personne 2 : Par contre on peut se demander si on ne faisait pas aussi un peu de saupoudrage.

Personne 1 : Voilà, voilà.

Personne 2 : Et que le fait de le vouloir au niveau du réseau, c'est intéressant parce que peut-être il vaut mieux que quelqu'un se consacre à l'espagnol, enfin je dirai, je dis n'importe quoi. On dit dans chaque secteur il doit y avoir un fond important en espagnol mais pas forcément dans toutes les bibliothèques parce que sinon à force de saupoudrer on n'a pas grand-chose et ce n'est pas très intéressant, il vaut mieux développer certains fonds à certains endroits et c'est ce qu'on faisait, nous on se complète hein on est un réseau.

[Et puis ce qui me frappe aussi quand même c'est l'empirisme général en matière de traitement par exemple, c'est...]

Personne 2 : En matière de traitement oui, ben oui... Ça c'est sûr le chinois et l'arabe, ce n'est pas évident.

Personne 1 : Mais ces fonds là...

Personne 2 : *Il faudrait des concours spécifiques avec...*

Personne 1 : *Mais ces fonds là justement s'il n'y a pas quelqu'un pour les porter, heu, voilà. Dans chaque bibliothèque pour les romans français il y aura toujours quelqu'un pour porter le fonds.*

Personne 2 : *Forcément.*

Personne 1 : *Pour les langues étrangères, voilà, on le voit bien que le départ de XY.... Ca dépend souvent presque que d'une personne.*

Personne 2 : *Parce qu'on bloque sur les recrutements, oui... Parce que le recrutement on ne fait pas de concours avec un recrutement...*

[Ça veut bien dire que la question des langues étrangères n'est quand même pas si prégnante que ça ?]

Personne 2 : *Voilà.*

Personne 1 : *Non, non, c'est sûr.*

Personne 2 : *Mais... Le côté administratif ça me dépasse un peu mais je ne vois pas pourquoi il n'y aurait pas des moyens de recruter au moins sur contrat ; voyez il y a quand même des étudiants des Langues Orientales que ça intéresserait peut être de faire du catalogage, heu voilà.*

Personne 2 : *Quand Z est partie de Melville, qui achetait et qui cataloguait les livres en vietnamien, ben parce qu'elle est très impliquée dans les réseaux, si vous voulez, associatifs vietnamiens, elle nous avait trouvé un jeune chinois venu directement de là-bas qu'on avait recruté comme... contractuel pour faire les acquisitions et traiter le fond. Mais lui par contre... enfin il est resté deux ans chez nous, à la fin il parlait bien le français mais quand il est arrivé, c'était, tsss heu... on n'était pas toujours sûr, bien qu'il ait fait du français si vous voulez en Chine, ça été difficile pour lui au début. C'est normal je veux dire c'est normal. Je pense que ça lui a été très profitable, hein, finalement cette expérience. Oui, oui il était ingénieur en formation maintenant il est reparti en Chine et je pense qu'il parle...qu'il parlait le français. Mais je pense que par le biais de contrats au moins, ça devrait être possible de faire quelque chose. Après fonctionnaire titulaire, il faudrait des concours à recrutement spécifique, mais ça, ça nous échappe, il faut que ce soit une volonté qui vienne des Elus.*

[Oui, oui, des Elus ou des instances spécialisées en France.]

Personne 2 : *Comme on est dans une période de restriction budgétaire, recruter quelqu'un c'est déjà difficile (rires).*

ANNEXE N° 9 / MEDIATHEQUE JEAN FALALA REIMS

Entretien n° 7

Date de l'entretien : 4 mai 2011

Durée de l'entretien : 2 h 30mn

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
150 000	112 000	1 206	168
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
110 500	75 400	1 000	

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

C'est essentiellement des étudiants ou des, j'allais dire, étudiants ou corps scolaires au sens large, professeurs, étudiants, heu... et aussi primo arrivants pour certaines langues comme le russe notamment ou l'arabe.

[Ce sont plutôt des gens jeunes ou des adultes, vous avez des enfants ?]

Alors il y a des enfants puisque nous avons un secteur, un fonds VO pour les enfants, un secteur junior heu... mais souvent ce sont les parents qui viennent plutôt choisir des documents en VO pour leurs enfants heu...quelques enfants on va dire dans la tranche 9-11 ans viennent spontanément chercher des... souvent des petits romans, premiers romans bilingues en anglais, ça c'est voilà ce que j'ai pu repérer en observant les pratiques autour de ce fonds. Mais c'est plutôt une majorité d'adultes.

[Et quand les parents viennent choisir des livres pour les enfants, eux-mêmes sont allophones, ils parlent une autre langue que le français ?]

Ils parlent souvent une autre langue que le français, pas forcément mais souvent.

[Et en général ils parlent bien français ou plutôt mieux leur langue maternelle]

Soit souvent ils parlent très bien le français, ils sont bilingues, parfois ils ont un français de premier niveau

[Et proportionnellement vous évalueriez à quel pourcentage la part des purement francophones et la part des bilingues ou allophones, à vue de nez, vous ne les suivez pas statistiquement ?]

A vue de nez, vraiment à vue de nez je n'ai pas le temps de les suivre statistiquement ça fait partie des regrets de ne pas pouvoir faire des statistiques aussi poussées. La plus grosse partie, je dirai quand même 80% des adultes emprunteurs maîtrisent une ou plusieurs autres langues.

- b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

Ça s'est fait vraiment de façon un petit peu empirique où lorsque nous avons commencé à réfléchir sur les fonds à constituer puisque moi je fais partie des gens recrutés avant la construction du bâtiment donc nous avons pu disposer de deux années

[Rappelez-moi chronologiquement comment ça s'est fait ?]

Alors moi je fais partie des gens qui ont été recrutés en 2000 mais certains collègues étaient là depuis 1998, fin 1998, et nous sommes ouverts depuis 2004, voilà donc nous avons disposé d'un temps certain pour la constitution des collections heu, en reprenant une très faible partie des fonds de lecture publique qui préexistaient et évidemment en complétant, en complétant les collections, hein, puisque la on passait vraiment de... Un vrai changement d'échelle. Au départ, dans les collections, il y avait quelques rares ouvrages en anglais essentiellement, quelques livres en allemand, quelques livres en arabe mais c'est tout, bon. La plupart des ouvrages ont été pilonnés en fait n'ont pas été gardés, parce qu'ils étaient très abîmés, ou vraiment étaient trop, trop vieux. Nous avons constitué les collections en faisant un pourcentage, en nous basant un petit peu sur les emprunts qui avaient été effectués avant donc essentiellement des livres en anglais, allemand, espagnol, italien, arabe et heu... nous avons déjà un bon fonds en portugais puisqu' existait avant, à Reims un consulat du Portugal donc heu... la bibliothèque avait bénéficié de... voilà de dons et d'achats aussi plus particulièrement ciblés, donc en portugais. Et ensuite au moment de l'ouverture, heu, ben nous nous avons heu effectivement oui dans les premières années regardé un peu les statistiques d'emprunts et surtout, heu... il y a eu un gros travail d'observation et de, enfin, de questionnement quand l'occasion se présentait autour des langues étrangères, donc il y a des cahiers de suggestions heu où on a pu se rendre compte qu'il y avait une demande effectivement et... les achats aussi se sont développés heu..., j'allais dire, à partir du moment où on a mis en place des animations autour des langues étrangères, oh des animations très simples hein, heu... mais pour nous, enfin en tous cas pour moi, ça a été assez utile au niveau de l'évaluation de voir justement quels styles de livres étaient plus recherchés, quels types de littérature, quelles langues évidemment donc moi j'essaie de beaucoup travailler sur le retour de personne à personne.

[Donc vous mettez à contribution un peu vos lecteurs pour qu'ils vous aident dans...]

Oui, les lecteurs sont mis à contribution. Et puis bon évidemment, il y a évidemment le réseau professionnel, les recherches qu'on peut faire à côté.

Mais c'est vrai que les constitutions c'est vrai que depuis... depuis 3 ans c'est vrai qu'elles sont remontées, de plus fortes demandes en russe et en arabe donc c'est vrai que c'est des rayons que j'ai plus renforcés par rapport à voilà, par rapport à on dira à l'origine.

[D'accord mais à proprement parler vous n'avez pas fait d'enquête auprès des publics ou du lectorat ou du public potentiel pour connaître par exemple quelles étaient les communautés linguistiques existantes?]

De véritables enquêtes, non. Non, non on ne l'a pas fait, non pas directement. Heu, en profitant de certaines, j'allais dire fêtes ou animations, proposées par la Ville de Reims ou par l'URCA, c'est l'Université de Champagne Ardennes, voilà moi j'essaie d'identifier... je me suis fait une petite..., j'ai une petite liste personnelle avec les différentes associations culturelles existantes à Reims heu voilà mais c'est un listing que je me suis... que je continue toujours d'enrichir puisque j'ai un nouveau, j'ai eu un nouveau contact, pas plus tard que la semaine dernière autour du slovène donc bon. Mais nous n'avons pas fait d'enquêtes officielles avec voilà tout ce que ça suppose.

C'est vraiment quand je vous parlais justement d'initiatives personnelles voilà on est en plein dedans.

[Est-ce que la Ville de Reims a une histoire liée à l'immigration ou pas du tout ?].

Pas spécialement, pas plus que d'autres grandes villes. Non pas spécifiquement...

[Et est-ce que la population touristique de Reims vient vous rendre visite, parce que j'ai entendu parler dans les rues, beaucoup...]

Oui, La population touristique vient nous rendre visite mais pas forcément pour des choses en relation avec nos collections... C'est vrai on a au 2^e étage dans l'espace littérature où se trouve 'ailleurs les collections en VO on est le seul point de vue de Reims ou on voit la cathédrale dans son intégralité. Donc on a beaucoup de touristes, japonais notamment, qui montent en été faire des photos et comme nous avons eu des dons des différents comités de jumelage, nous sommes jumelés avec Canterbury, avec Aix la Chapelle, avec Arlington, Brazzaville, une ville tchèque et l'an prochain nous allons mettre en place, c'est en train de se faire d'ailleurs un jumelage avec Mekhènes. Donc nous avons des dons, parfois des villes jumelées ce sont des genres documentaires, alors il y a parfois quelques touristes de passage qui les consultent bon mais je pense plus pour dire Ah voilà un livre sur notre ville. Mais c'est un fonds qui a du mal à sortir, le fonds avec les villes jumelées, les ouvrages ne sont pas forcément attractif (rires) C'est tout le problème des dons et des ouvrages sur les villes. Donc je ne peux pas refuser, c'est bon voilà (rires).

[Et vous-même vous avez été nommée sur ce poste là sur la fonction langues étrangères]

Pas du tout, c'est que des moi à la base je suis, bon je suis bibliothécaire jeunesse spécialisée dans l'animation et donc ici j'occupe le poste de coordination des animations, ce qui explique mon... des animations et de la communication pour l'établissement et nous avons chacun néanmoins des domaines d'acquisitions. Donc moi c'est vrai que heu...quand je suis arrivée heu... les langues étrangères faisaient partie du domaine que personne en fait ne voulait avoir, il faut être franc, donc bon et il y avait néanmoins une collègue qui s'occupait des acquisitions pour adultes mais la VO pour la jeunesse, personne n'en voulait. Moi j'ai dit : "au contraire mais moi ça m'intéresse beaucoup, il y a des choses magnifiques" heu...bon très bien donc moi, voilà je suis arrivée donc j'ai dit "je m'en occupe" et puis quand cette collègue qui s'occupait du fonds adultes est partie, s'est posé un petit peu le problème de dire "ben qui va reprendre ces acquisitions ?" donc Richard Roy dans un premier temps a dit : "ben oui voilà moi je m'en occupe" mais c'est vrai que sa tâche de conservateur aussi voilà l'empêche aussi de passer beaucoup de temps. Donc j'ai dit : "mais moi Richard je récupère avec grand plaisir." Donc j'ai récupéré en fait ces deux fonds et le fonds adultes je m'en occupe depuis 4 ans vraiment pleinement.

Donc tout est vraiment parti de... voilà d'une envie, de mon envie à moi et envie... c'est aussi de conviction que ces fonds ont vraiment leur place et...

[Et le directeur de votre établissement, Monsieur Roy, était convaincu ?]

Oui, oui, oui, Richard est convaincu et j'ai apprécié d'ailleurs de pouvoir compter sur son appui pour voir mon maigre budget augmenter d'année en année et non, non, notamment pour la mise en place des animations.

[Et votre budget est de 1000,00 € ?]

Oui, 1000, 00 € tout compris (jeunesse, adulte) hors le budget des annexes.

c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

- d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

Déjà raisonné en termes de langues parce que malheureusement le budget était voilà tel qu'on ne pouvait pas vraiment raisonner en termes de nationalités. J'aimerais (rires) pouvoir mais bon j'ai bon espoir. Non, non, c'était déjà un raisonnement en termes de langues.

- e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

Je pense en couvrir qui ne sont pas forcément parlées oui donc je pense que voilà je pense que ce serait prétentieux de penser couvrir toutes les langues parlées à Reims étant donné qu'il n'y a pas eu une enquête assez fine pour poser les choses.

- f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

Alors j'essaie de lancer plusieurs petites bouteilles (rires) notamment auprès d'une association-là qui s'appelle le CIAM, le Collectif Inter Migrants, et qui a pour heu... ben entre autres qui a pour vocation d'accueillir tous les nouveaux migrants arrivant à Reims et de les aider dans leur démarches d'intégration, de recherches d'info, de ce que ..., évidemment dans tous les domaines, juridique, administratif et puis aussi culturel, de leur proposer aussi de participer à des actions diverses, etc. Voilà mais c'est vrai que pour l'instant j'ai du mal à avoir du retour. Heu, bon je peux comprendre parce que déjà la priorité de leur action se tourne autour de leur situation administrative ou des problèmes juridiques potentiels qui peuvent se poser et que l'aspect "culturel" est peut-être plutôt repoussé à l'arrière-plan. J'ai néanmoins voilà de temps en temps une réponse là j'ai réussi (rires) depuis un certain nombre d'années j'essaie d'avoir un retour d'un, pourtant c'est très simple, d'un comité de jumelage Reims Canterbury et hier soir donc à 24 heures de la soirée programmée ce soir j'ai eu une réponse en fait de...(rires) de la directrice disant qu'elle avait trouvé mon mail bien après mais parce qu'en fait elle n'utilisait jamais le mail officiel de l'association mais elle travaillait avec son mail personnel et moi ça je ne peux pas le deviner et la Ville de Reims édite un répertoire des associations voilà,. Voyez un problème tout bête de mauvaises adresses mais par contre d'autres heu...d'autres associations ou d'autres groupements dont je n'ai pas de retours. Et là je pense que le contact par mail n'est pas adapté. Dans l'idéal j'aimerais pouvoir démarcher directement donc c'est vrai que j'essaie de profiter au maximum de nos animations ou bien d'animations que je peux moi, auxquelles je peux assister en tant que spectatrice pour, avec toujours une petite arrière-pensée, (rires) essayer de nouer des liens et de, voilà, d'avoir des échanges pour justement pouvoir avoir des retours sur ce public potentiel, avoir une idée plus précise de leurs attentes et de leurs besoins heu bon. On a eu quelques retours concernant les laboratoires de langues. Ça on a su très rapidement que c'était quelque chose de très apprécié par les primo arrivants, d'ailleurs les méthodes de français sont les best-sellers enfin heu (rires) hein figurent parmi les méthodes qui sont les plus empruntées. Voilà là par contre, le retour s'est fait très rapidement. Bon peut-être parce que justement il y avait une utilité peut-être quelque chose de pratique, nécessaire à..., j'allais dire, à l'insertion immédiate. Une collègue du secteur littérature qui elle voilà supervise un petit peu cet espace qui a été rebaptisé cabines d'autoformation parce que c'est plus vaste et puis on propose d'autres logiciels que les méthodes de langues, c'est elle aussi qui achète les méthodes de langues, on a une division de supports.

- g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Oui, pas, j'allais dire, je vois celui qui vient (rires) vous voyez ce que je veux dire je pense qu'on pourrait attirer un plus grand public. Mais, oui ce public vient se servir ben justement ou des méthodes de langues ou utilise beaucoup la connexion gratuite à Internet, puisqu'avec notre carte nous proposons une heure de connexion gratuite. Il y a aussi une ancestrale cabine, enfin un point phone dans l'entrée qui sert beaucoup à cette, heu... à cette population justement de primo arrivants qui n'a pas forcément ni carte de téléphone mais qui utilise des pièces ou des tickets prépayés

[Et depuis l'arrivée des télévisions étrangères, vous les avez vus...]

Alors les télévisions étrangères, c'est un petit peu particulier parce que c'est un service qu'on a rajouté dans un espace dédié donc à la presse et aux périodiques. Donc pour l'instant on a ces, voilà, 4 télé avec des fauteuils autour mais qui sont quasiment tout le temps squattés par des lecteurs de presse, voilà. Donc en plus moi j'essaie de ... donc on n'a pas de vue directes sur cette espace donc on essaie d'avoir un œil de dire "on a combien de personnes qui regardent" bon mais c'est vrai que pour l'instant moi j'ai l'impression de toujours voir des gens qui bouquinent c'est malgré tout en train de changer. Par exemple il y a eu des gags une dame qui est restée toute de l'après-midi à regarder mais qui en partant a dit à mes collègues : "ça serait bien quand même de mettre des casques" donc elle a regardé...mais sans le son et elle a pas eu le réflexe de demander..."mais ce n'est pas normal".

Peut-être que notre com. et notre tract n'étaient pas clairs du tout. Ça date de décembre, c'est tout récent, je serais tentée de dire, parce qu'il y a eu des problèmes techniques, j'aurais tendance à dire que ça date de début 2011, de février. Ça a moins de 6 mois et alors justement pour pallier à ce problème là nous sommes en train de faire concevoir un mobilier de tables filantes installées le long des murs pour que les gens puissent s'installer pour lire la presse et dégager les fauteuils, pour symboliquement faire quelque chose. Moi je pense aussi qu'aussi une signalétique au sol pour que les gens comprennent que les fauteuils installés autour des différents postes de télé sont dédiés voilà au visionnement sur place.

[En tout cas c'est très visible sur le site]

Oui, parce que voilà on était très fier (rires). C'est un projet qui était dans les cartons depuis tellement...en fait ça fait au moins 3 ans qu'on a eu envie. Et là j'ai tendance à dire maintenant on offre ce service qui est presque maintenant plus spécialement à l'avant-garde, voilà les télé beaucoup de gens l'ont fait bien avant nous et (rires) bon on était quand même content c'était quand même un plus. Mais bon voilà il faut que juste le temps que l'info passe parce que j'ai encore des gens qui, parce que bon régulièrement je fais des inscriptions dans le hall, encore des gens s'étonnent du fait qu'on ait des DVD. Pourtant maintenant ça fait 7 ans qu'on a ouvert etc., donc je pense qu'il faut aussi voilà. Moi je c'est vrai que cet espace Télé du monde à chaque fois qu'on peut le caser dans une conversation on essaie de le dire "Eh oui nouveau service, nouvel espace" je pense qu'il y a tout un travail à faire autour.

h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

A priori,... j'allais dire oui et non dans le sens où heu...oui parce que pour moi ce sont des usagers, voilà comme les autres mais en même temps, de par le côté réduit du fonds forcément je sais très bien qu'on ne peut pas répondre aux attentes de tout le monde notamment dans pour ce qui concerne les...déjà nous n'avons que des fictions à 95 % que des fictions en langues étrangères et dans les fictions ce sont essentiellement des romans, un petit peu de poésie, très peu de pièces de théâtre donc autant je pense que nous pouvons répondre aux attentes des lecteurs francophones amateurs de

poésie, de théâtre, de romans, de policiers, de science-fiction, etc., autant là c'est, voilà, c'est ... "on a des livres dans votre langue (rires) soyez, en gros, soyez contents" mais on ne peut pas affiner. Donc voilà moi je me pose plus le problème dans le sens services offerts donc c'est... Mais souvent j'ai remarqué que le public à la recherche de ces fonds en VO était plutôt des publics amateurs de littérature.

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

- a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

Moi non, pour moi ça me, je dirai même que ça me déplaît un petit peu comme segmentation. Mais je comprends l'approche professionnelle mais langues d'étude voilà, non, clairement, non parce que nos maigres fonds par rapport à enfin...ne peuvent pas rentrer en concurrence avec une BU ou un institut spécialisé en langues. Donc voilà langues d'étude ce serait prétentieux même si j'ai bien conscience que beaucoup d'étudiants viennent emprunter les classiques, surtout allemands, anglais, espagnols et langues d'immigration oui il est certain que concernant les livres en russe et en arabe heu... il y a, heu... je veux dire plus d'adultes émigrés empruntant ces ouvrages que d'étudiants dans ces langues. Donc je peux comprendre la segmentation mais je n'ai pas envie de considérer les fonds ici construits sous cet angle. Même si bien évidemment j'ai dans mes contacts de nombreux enseignants à la Fac de Reims et que je me tiens au courant ou des auteurs étudiés ou bien parfois nous montons ensemble des soirées. Par exemple l'an dernier nous avons une soirée autour de l'œuvre d'Herta Müller donc là effectivement de nombreux étudiants sont venus parce qu'ils avaient étudié Herta Müller dans le cadre de leurs cours bon. Mais moi j'ai vraiment envie que ces fonds soient destinés vraiment à tous les publics et pas uniquement au public étudiant... et aussi tout particulièrement aux primo arrivants par ce que je pense que c'est important quand on arrive dans un pays de retrouver des traces de son passé, de son histoire, de sa culture.

- b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

Ben je pense qu'elle recouvre des...enfin une certaine réalité si on a les..., j'ai l'air d'être très obsédée avec ça si on a les moyens si on a un budget digne de ce nom parce que prétendre heu... je peux comprendre la volonté de faire un fonds autour justement, je veux dire, de ces migrants et des primo arrivants donc heu...idem je peux comprendre la volonté de faire un fonds d'étude, mais là encore ça nécessite d'avoir des moyens, de pouvoir faire un vrai travail de fonds.

[Et quand vous parlez d'un fonds autour des migrants qu'est-ce que vous y mettriez là-dedans ?]

Je mettrais tout ce qui est littérature des pays d'origine donc quelque chose qui peut être énorme, heu... je pourrais également regrouper aussi tout un tas d'ouvrages heu... comment, heu...justement en lien avec notre fonds de méthodes de langues, de français langue étrangère c'est-à-dire tout ce qui est méthode et premier roman, des choses assez faciles en français. Je pense que ça pourrait être aussi intéressant d'avoir..., ben de regrouper aussi ces premiers ouvrages, des livres bilingues aussi. Oui c'est aussi la volonté de ne pas heu... pas, heu... j'allais dire pointer ce public comme étant à part

(rires), en disant "quelque part ça c'est votre rayon mais vous n'avez pas à aller ailleurs" moi j'ai plutôt envie dans les collections ici, voilà de proposer, voilà le plus grand nombre de langues possible, et puis ensuite par un travail de com. et puis de lisibilité aussi sur nos services, parce que je pense qu'on a beaucoup à faire dans ce domaine, ben voilà de dire aux étudiants, voilà "vous retrouverez telle ou telle littérature en lien avec vos études à tel endroit" et aux migrants ben "voici les services qu'on propose qui peuvent peut être vous être utiles" heu. Ben c'est un choix, voilà, de mettre les collections en langues étrangères dans l'espace littérature. Et ne pas le mettre à part heu...ou de le mettre en sciences humaines ou ailleurs enfin bon on pourrait imaginer des tas d'autres choses. Mes livres à moi au milieu de l'espace littérature.

c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

Oui parce que c'est un mot qu'on utilise beaucoup sur Reims peut-être à cause de l'association là, du Collectif Inter Migrant heu...pour moi c'est tout nouvel arrivé enfin heu à Reims ayant quitté son pays heu, (rires) ou même je pourrai même parler de sa région de France il y très peu de Rémois (rires) enfin dans le personnel on vient tous de régions différentes, c'est assez drôle donc on se retrouve tous entre migrants. Voilà non c'est, voilà pour moi j'ai une vision assez simple

[Ça veut dire qu'un Slovène ou qu'un Américain peuvent être migrants au même titre]

Au même titre oui sauf que dans la pratique on remarque que très souvent les Américains n'ont pas forcément besoin d'accompagnement, parce qu'on a voilà quelques étudiants dans l'utilisation de nos locaux et de nos bibliothèques, que,...heu...ben slovènes l'exemple est pas forcément... Mais d'autres, voilà je pense notamment on a eu à un moment donné une vague de Géorgiens, là, qui découvriraient un petit peu ce que qu'était une bibliothèque publique, j'allais dire au sens contemporain vraiment du terme, donc à qui on a dû vraiment expliquer les services, Internet, etc. Donc, bon l'accompagnement est différent.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

- Les acquisitions

a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

Oui, mais ma charte des acquisitions n'est pas officielle elle n'est pas sur le site. A l'origine on formalisait une fiche, oui c'est ça à l'origine nos conservateurs nous ont demandé pour chaque domaine d'acquisitions de noter clairement voilà nos pratiques, et j'allais dire nos ...oui de faire une espèce de mini charte concernant nos différents domaines d'acquisitions. Donc par exemple pour les langues étrangères ça il a été décidé de n'acheter que des auteurs...heu...nationaux dans chaque langue hein, pas de traductions. Bon même si par la suite j'avoue que j'ai un petit peu, j'ai triché pour Le petit prince de Saint-Exupéry (rires) que j'ai eu l'opportunité de l'acheter dans une dizaine de langues notamment des anciennes. Puis bon, pour moi c'est tellement un classique universel (rires)...Donc c'était tentant, je me suis laissée tenter. Voilà, j'ai Mon petit prince mais justement j'ai observé notamment pour la version arabe que aussitôt achetée elle est sortie 15 jours après. Donc ça... Donc voilà il a été décidé déjà parce qu'à la base nos budgets étaient faibles donc il fallait choisir des angles assez stricts et puis voilà nous il nous semblait intéressant plutôt de proposer des auteurs nationaux dans chaque langue. Voilà ça c'était deux choses. Donc essentiellement, ben donc,

essentiellement oui, 80 % disons carrément 100 % de fictions, nous n'avons pas souhaité parce que nous ne pouvions pas en termes budgétaires mais développer les documentaires nous en avons quelques rares parce que ce sont des dons et des dons qui étaient néanmoins intéressants, notamment nous avons une histoire de la littérature américaine et donc, bon qui est en rayon, qui sort régulièrement donc ça essentiellement pour des étudiants donc bon ça, et puis nous avons aussi quelques bandes dessinées et là aussi la volonté c'est de ne prendre que des auteurs que ce soit illustrateurs voilà nationaux.

[Vous n'êtes pas responsable du secteur musique et DVD en langues étrangères ?].

Non, il y a de multiples acquéreurs. Pour les DVD en langues étrangères en fait pour les DVD tout court, nous avons une vidéothécaire qui est en charge des acquisitions en DVD. Mais c'est quelque chose que par contre que nous avons appris à signaler. Moi c'est vrai au début je m'étais, tout simplement pour avoir un jour inscrit en anglais (rires) une jeune femme russe qui ne parlait que russe et un peu anglais et qui me demandait des romans russes. Et à l'époque, c'était il y a plus de trois ans, je n'avais pas encore beaucoup de demandes et aussi un gros problème avec notre fournisseur de l'époque, donc j'avais vraiment honte de lui dire que nous avions 3 romans russes à lui proposer, j'ai eu une espèce d'illumination "Mais les films peuvent être visionnés en russe !" "Ah bon c'est vrai !" et voilà. Et c'est une lectrice que je vois régulièrement. Donc, bon, puis depuis les fonds russes se sont un petit peu plus étoffés mais c'est vrai qu'au départ je raisonnais en termes de support DVD mais je n'avais pas du tout pensé que tous ces DVD de fiction étaient un magnifique (rires) vecteur de langues étrangères.

[Et vous avez participé à la rédaction de cette mini charte ou vous en avez hérité ?]

J'ai hérité de cette mini charte mais en fait, heu...enfin j'en ai hérité mais c'était un peu absurde du point de vue bibliothéconomique mais à l'époque ma collègue qui se chargeait des acquisitions adultes a rédigé sa mini charte et moi qui faisais des acquisitions jeunesse j'ai rédigé ma mini charte mais qui étaient finalement enfin on était d'accord voilà mais ça je pense que c'était dans l'enthousiasme de l'ouverture et des acquisitions on a un peu multiplié les petites fiches voilà d'achat mais sur le fond on avait les mêmes...la seule différence c'est qu'en jeunesse, parce que le support de l'album me le permettait plus facilement que le support roman les langues proposées étaient, l'éventail beaucoup plus vaste.

[Vous aviez spécifié les langues dans la charte ?]

Nous n'avions pas spécifié les langues dans la charte c'était un petit peu le plus de langues possible, la tour de Babel des acquisitions (rires), c'est la volonté d'avoir dans le fonds jeunesse le plus de langues étrangères différentes représentées dans les albums .Parce que ça je sais que c'était possible au niveau des acquisitions, c'était faisable

[Et pourquoi à part la facilité des acquisitions, pourquoi ce choix-là ?]

Parce que ça me semblait intéressant que chez les enfants, que dès le plus jeune âge, on les confronte avec la diversité des langues, la diversité des alphabets, la diversité des cultures, que même si un album n'est pas forcément compréhensible par le texte ça peut être intéressant aussi d'essayer de le lire, il y a les illustrations, on travaille sur le rapport texte image et confronter un même album en français avec ses déclinaisons en arabe ou en anglais, de voir les différences même dans la mise en page parfois ou parfois le changement d'illustrations en lien avec la législation des pays, enfin moi ça me semblait clef dans un secteur jeunesse. Donc c'était cette volonté de heu...

[Vous vous en servez toujours ou finalement c'est...Vous la réactualisez ? Vous la réactualisez spontanément ?].

Parce que ces fiches d'acquisitions personne n'y touche plus, ça fait partie des choses qu'on a mis en place à l'ouverture mais voilà après y a des gens, les gens s'auto... enfin moi je sais en ce qui me concerne je n'y ai plus touché depuis le moment ça a été réalisé mais je...voilà, elle fait partie de moi, je sais que si jamais par contre je, heu... j'étais amenée à changer de poste ou à quitter Reims, là par contre effectivement, je prendrai du temps pour la remettre à jour et la remettre noir sur blanc. Parce que ça pourrait tout à fait utile ce genre d'enquêtes par... ou ce genre de demandes de collègues, c'est vrai que, voilà, c'est bien d'avoir les choses noir sur blanc, de pouvoir faire suivre un document que de dire "bon j'envoie ça mais en fait il faut savoir que (rires) ..." Donc heu...

b. Qui achète ?

[C'est vous qui achetez ?]

Oui, pour les deux fonds, ce qui est beaucoup plus satisfaisant au niveau de la complémentarité des fonds et je rebasculer parfois certains, il m'est arrivé de rebasculer certains titres qui ne sortaient pas en secteur adultes dans le fonds jeunesse.

[Quand vous dites Jeunesse c'est petit et jusqu'à quel âge ?]

Alors le fonds VO est situé ...parce que nous avons un secteur jeunesse sur deux étages, un espace 0-8 ans, un espace 8-14. Donc nous avons situé les collections en LE dans l'espace junior à la suite des documentaires, c'est-à-dire qu'après les 900 voilà, j'ai deux travées de Langues Etrangères, y compris les albums. Mais il faut savoir que là aussi c'est des choses que j'essaie de (rires) ...Moi, j'aimerais avoir un espace vraiment dédié aux langues dans le secteur jeunesse, qu'on bouge un petit peu les collections pour regrouper (rires) ce qui est 400 et VO ensemble. Parce que là moi je dis "chapeau" quand on renseigne que ce soit parents ou... pour le secteur jeunesse où sont les livres en langues étrangères donc on va dire oui dans le secteur junior mais vous avez aussi des livres chez les benjamins, chez les tout petits, dans le rayon 400 et aussi en junior, des livres vraiment tout ce qui est grammaire anglaise, grammaire et ...moi j'aimerais arriver à un pôle langues avec tout ce qui est grammaire, ouvrages de linguistiques, dictionnaires et puis ensuite la fiction pour que ça ait un sens et qu'on puisse enfin dire aux gens qui fréquentent le secteur jeunesse "Vous cherchez...voilà c'est là vous avez une travée entière dédiée aux langues." Ca j'aimerais ...Voilà, c'est mon objectif, rationaliser un peu les déplacements au sein des différents secteurs et des escaliers.

c. Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ?
Quel(s) types de contenus ?

[Et donc vous n'achetez que des supports imprimés ?]

Quelques livres CD parce que là j'ai une demande de parents plutôt et je vous dis quelques parce qu'en moyenne 27,00 €, 30 € le document très souvent, ça je m'en permets un ou deux par an mais pas plus. Nous avons eu l'an dernier quelques demandes de textes lus en anglais et donc là, ma collègue du secteur adultes donc qui achète les méthodes de langues, je pense, va intégrer, va essayer de modifier ses acquisitions, va intégrer ces demandes de quelques romans enfin romans ou autres d'ailleurs, de textes lus en anglais pour l'an prochain. Ça c'était relativement nouveau... donc ça sera au budget 2012.

[En matière de contenu donc c'est essentiellement des fictions, et essentiellement pour des contraintes budgétaires que vous n'achetez pas de documentaires. Vous pensez qu'il y aurait une demande ?]

Essentiellement des fictions et de la poésie. Je pense éventuellement, là je vais faire des tests cette année-là je, notamment dans mes acquisitions jeunesse, je fais un test j'ai acheté un très beau doc. sur les pyramides égyptiennes qui a été réalisé par l'archéologue en chef du Caire, le Dr Zahi Hawass, qui est le pont de l'archéologie égyptienne, j'ai eu une très bonne critique de ce documentaire qui est, paraît-il, superbe. Bon, j'ai pu bénéficier d'un petit feuilletage numérique sur quelques pages, c'est vrai qu'il m'a l'air vraiment très chouette, il est édité en arabe donc je l'ai acheté. Bon c'est un test, à 29,00 € et je vais voir. Ça me semble intéressant quoiqu'il en soit de l'avoir pour me servir de test : est-ce qu'effectivement un documentaire en VO sur un sujet qui est quand même grand public, heu... bon, est-ce qu'il va trouver sa place auprès des lecteurs qui empruntent des livres en arabe ? Ça va être le test, voilà. Je pense que je vais être livrée ces jours-ci donc je pense que d'ici un mois il sera en rayon on verra bien pour l'été (rires). J'ai quelques, j'ai eu des dons, j'ai eu un petit livre de cuisine aussi les meilleures recettes là de Beatrix Potter en anglais, bon que oui, quelques fois je le vois sur le chariot donc je pense que heu... Il ne sort pas très fréquemment, ben c'est vrai que là je l'ai laissé en rayon parce qu'il est charmant et que bon de temps en temps je me dis que je fais le bonheur d'un emprunteur. Mais à la base c'est aussi une question de budget et de place parce que c'est, bien évidemment nous sommes conditionnés par un nombre de travées qui ne sont pas extensibles et voilà.

d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

Question non posée

e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

Non pas systématiquement, déjà parce que les acquisitions en français sont faites par les collègues, d'autres collègues (rires) et que l'on ne travaille pas en collaboration j'allais dire directe sur ces ouvrages.

f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?

Ben déjà moi mes acquisitions se font, sont aussi conditionnées par notre fournisseur, qui est B et Dieu merci d'ailleurs, parce que bon, après quelques autres tests un petit peu désastreux (rires) quand nous avons changé de fournisseur l'an passé, il y a bientôt deux ans, je, bon...

[Vous aviez qui avant ?]

(Nom du précédent fournisseur), alors Monsieur XXX était charmant, très gentil mais je recevais une liste photocopiée avec 10 titres au choix, donc qui me demandait moi un travail monstrueux derrière parce que je recevais juste le titre et l'auteur et donc je recherchais après chaque titre sur Internet, donc c'était pas du tout satisfaisant Je dépends de leur catalogue, pour faire donc les acquisitions, ben évidemment je tiens compte de leur coup de cœur, parce que bon je sais que généralement ils sont de bons conseils, heu, je lis aussi régulièrement Books, donc là je repère aussi des petites choses qui ne sont pas forcément après disponibles chez B mais bon, voilà et parfois j'arrive "Oh c'est bien ça !" (Rires)

[Donc Books, c'est à partir des traductions en français que vous travaillez dans Books ?]

Non, il y a des articles en fait qui, non, non, je tiens compte des petites brèves qui annoncent la sortie de, enfin qui parle de tel ouvrage qui est un best-seller à Dubaï ou un ouvrage polémique en Russie, donc je note, enfin déjà je vois si c'est intéressant et

pourquoi ça peut être intéressant et après je regarde si effectivement je peux le trouver chez B. Pour ce qui concerne la littérature jeunesse, ben je m'appuie beaucoup sur les prix Caldecott¹⁰¹ et Newbery¹⁰² donc chaque année, donc heu...là pour les romans, j'ai pu me, parce que généralement B les propose, mais souvent deux ans ou trois ans après, après je m'appuie sur les sites d'éditeurs anglais, tout ce qui est Penguin Books, tout ça et puis, ensuite, ça peut être, dernièrement heu... c'est une maît. de conférence de littérature allemande là de la fac m'a parlé d'un jeune auteur allemand heu...qu'on aurait pu inviter cet automne, bon malheureusement ça sera pas possible mais moi c'était l'occasion pour moi de, ben oui, de faire une recherche, de dire "Ah bon oui Anisa Walser, Ah on n'a pas son livre, bon ben ok je vais l'acheter" etc....après voyez des petites choses informelles, des conseils...

[Vous travaillez essentiellement avec, sauf pour Books, avec des outils en langues originales ou est-ce que vous travaillez avec des outils qui signalent des traductions ? par exemple je pense à Vigilibris, l'outil de veille de Decître ou à Electre]

Heu...Non c'est essentiellement, c'est vrai que souvent c'est sur les sites directement sur les sites ou d'éditeurs ou sur certains blogs, l'an dernier j'ai trouvé des références... mais c'est souvent directement sur des sites en anglais, souvent je vais voir l'essentiel là

[Pour toutes les langues ? Vous passez par des sites en anglais. Comment faites-vous pour les acquisitions en arabe ?]

Ah ben ça c'est une bonne question. Pour ce qui est arabe ou russe c'est essentiellement justement le...les... soit j'arrive à glaner des choses dans Books ou c'est un article dans une revue même littéraire mais qui signale effectivement que c'est une traduction mais là c'est essentiellement les coups de cœur de B et là je fais la démarche inverse, c'est que je regarde les coups de cœur, je fais mes recherches complémentaires sur Internet et après je valide, je prends ou non le coups de cœur parce que parfois, il m'est bon arrivé de pas forcément acheter et inversement d'acheter aussi évidemment des livres qu'ils proposaient mais qui n'étaient pas classés dans leur coups de cœur mais que j'avais trouvés intéressants suite à la lecture d'une petite brève ou parce que c'était justement parfois aussi adapté d'un film et qu'on avait eu beaucoup de demandes sur le sujet. Là au moment du printemps égyptien, j'en ai profité aussi pour faire quelques achats complémentaires parce que dans l'arabe j'essaie d'équilibrer les traductions voilà, des récits égyptiens, du Soudan, du Maghreb, voilà pour essayer de...,aussi des Emirats Arabes Unis, pour essayer aussi de parce que les cultures sont quand même différentes les unes des autres, donc j'essaie d'avoir aussi ce souci de diversification là en fonction des nationalités, bon voilà c'est... l'actualité égyptienne a fait que j'ai racheté deux ouvrages heu... alors que je ne dise pas de bêtises, est-ce qu'à la base, il est écrivain mais il est avocat enfin que j'ai vu enfin que j'ai entendu à la Bibliothèque Médicis interviewé par ElKabbach et je savais que j'avais déjà acheté un livre de cet auteur et l'entendre parler m'a donné envie là de compléter les fonds. Voyez c'est des petites choses aussi glanées en dehors du temps professionnel (rires). Pour le fonds arabe en jeunesse, j'ai complété les fonds..., j'ai beaucoup travaillé notamment parce qu'à l'ouverture nous avons proposé plusieurs, événements, enfin plusieurs animations dans le cadre de l'année de l'Algérie en France et donc moi j'avais ben j'avais... quasiment, je vais pas dire tout acheter, mais, j'avais... et dans le fonds, j'allais

¹⁰¹ Prix Caldecott : The Caldecott Medal was named in honor of nineteenth-century English illustrator Randolph Caldecott. It is awarded annually by the Association for Library Service to Children, a division of the American Library Association, to the artist of the most distinguished American picture book for children. [En ligne : <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/alsc/awardsgrants/bookmedia/caldecottmedal/caldecottmedal.cfm>, consulté le 01/08/2011] Aujourd'hui, elle constitue avec la médaille Newbery la récompense de livre pour enfants la plus prestigieuse des États-Unis.

¹⁰² Prix Newbery : The Newbery Medal was named for eighteenth-century British bookseller John Newbery. It is awarded annually by the Association for Library Service to Children, a division of the American Library Association, to the author of the most distinguished contribution to American literature for children. [En ligne : <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/alsc/awardsgrants/bookmedia/newberymedal/newberymedal.cfm>, consulté le 02/06/2011]

dire en français et aussi j'avais essayé de me procurer ce qui était proposé en VO, Donc c'était vraiment utile. Et puis j'essaie aussi de participer le plus possible à toutes les formations en littératures nationales heu... donc ça j'ai eu l'occasion de faire des formations justement sur la littérature de jeunesse arabe, chinoise. J'ai vraiment appris beaucoup de choses sur la littérature soudanaise parce que c'est vrai on parlait toujours du Soudan, on imagine des guerres, j'étais revenue avec vraiment d'autres images en tête. Mais par exemple pour des raisons de calendrier nous avons l'opportunité au mois de mai dans la région de suivre une formation sur la littérature de jeunesse scandinave et je n'ai pu ni participer ni aller au Salon du livre cette année, ni là je ne pourrai pas participer parce que je serai en déplacement sur Metz donc j'essaie le plus possible de repérer les choses à l'avance et voilà.

[Est-ce que pour ça vous travaillez avec d'autres bibliothèques qui auraient le même souci que vous ?]

Non je ne travaille pas en réseau ni avec d'autres bibliothèques mais ça pourrait être utile parce que c'est vrai que... moi j'avais lancé des pistes sur Châlons [en Champagne] parce que j'ai eu un appel l'an dernier de ma collègue de Châlons qui s'inquiétait entre guillemets, hein, de devoir travailler avec B en m'expliquant "c'est un nouveau fournisseur, qu'est-ce que..." et je lui ai expliqué "mais pas de problèmes, c'est très...compétent". Déjà j'avais repéré dans un Salon du livre une version espagnole de Blanche Neige mais une version graphique qui était magnifique, j'avais juste l'auteur mais je n'avais pas l'éditeur, j'ai donné les références et ils ont réussi à me la trouver. Ça a mis un an et demi mais j'ai fini par avoir mon livre voilà. Et je sais qu'à chaque fois, parce qu'à l'origine nous travaillions dès le départ avec B, donc nous bénéficions des rendez-vous et où B venait présenter les livres et c'est vrai que bon là on sentait on sentait tout de suite qu'il savait quoi il parlait (rires) et que c'était très riche d'enseignements pour nous, notamment sur tout ce qui concernait les petits éditeurs qui se créaient dans les différents pays, et donc ensuite on a eu cette période (nom du précédent fournisseur) et là, avec le catalogue en ligne, par contre, on perd un petit peu en échanges et puis ces temps d'échanges qui prenaient la matinée entière là autour des livres, bon mais on gagne en rapidité et puis en autonomie parce que même si leurs conseils étaient toujours très bons, moi j'aime aussi pouvoir faire mes recherches, prendre le temps de bon, croiser les retours et les différentes critiques autour des ouvrages heu... Voilà donc j'ai essayé lors de cette conversation de proposer à ma collègue, de dire "mais voilà c'est bien vous créez un rayon en VO, est-ce qu'on peut travailler ensemble, c'est super, même pour des animations, enfin on peut réfléchir" Et bon j'ai compris à la réponse polie (rires), que bon, non en fait ça ne les intéressait pas spécialement. Et c'est d'ailleurs grâce à eux que j'ai pu, alors bon même si c'est un, j'ai pu bénéficier d'un abonnement différé d'un an malheureusement au New Yorker parce que la DRAC de Châlons est abonnée au New Yorker et un jour je reçois un appel du responsable, du conseiller musée me disant "est-ce qu'un abonnement, des numéros du New Yorker vous intéresse parce que nous on est abonné mais moi au bout de chaque enfin, tous les 6 mois, je me vois mal les jeter, j'ai demandé à vos collègues de Châlons... ça ne les intéresse pas, parce que ça ne sortirait pas, est-ce que vous les voulez ?", "Ah bien oui, bien sûr." Alors, voilà c'est un abonnement, sans être véritablement un abonnement, puisqu'on les a avec 6 mois de retard mais bon je sais néanmoins que de toute façon la revue est d'une telle qualité, que le critère d'actualité n'est pas fondamental. Bon, j'ai hérité de cet abonnement qui visiblement n'intéressait pas la bibliothèque de Châlons et tant mieux pour nous mais c'est un petit peu dommage parce que la bouteille que j'ai essayé de lancer au bout quand même de 20 mn de conversation donc avec la collègue. Donc voilà je pense que c'est pas forcément un domaine qui était jugé important, donc oui, oui, travaillons en réseau, je trouve ça au contraire très, très intéressant. D'autant plus qu'on pourrait se

rendre des services mutuels parce que je vois ici notre conservateur qui parle russe, hongrois, espagnol, il s'est initié au tchèque et il a des notions de persan ; enfin c'est ma mine quand j'ai un problème (rires), il m'aide souvent justement pour les jaquettes en russe qui n'ont pas de traductions voilà. On pourrait se rendre des services mutuels parce que dans d'autres structures je suppose qu'il y a des gens qui ont d'autres compétences, voilà donc au contraire.

g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

Question non posée

h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Ben, elles ne sont pas suffisantes. (Rires) Non, non je ne suis pas...

[Et d'autant que vous proposez 37 langues en livres, ça veut dire quoi et 206 livres, c'est ce que vous avez indiqué en volume]

C'est ça, c'est qu'il y a des langues qui sont symboliquement représentées en terme de langue, je pense qu'on se défend bien par langue mais en termes de quantités par langue, ben y a certaines langues on va avoir 2 livres ou 3 livres. Là je profite d'un partenariat qu'on a mis en place avec l'association Champagne Pologne depuis 3 ans, qui nous propose depuis 3 ans, tous les premiers week-ends de décembre un festival de films polonais donc en VO avec chaque année un réalisateur ou un acteur invité, donc il y a une bonne communauté polonaise sur Reims, quelque chose qui marche bien, et donc moi depuis, j'ai entre guillemets ouvert des rayons polonais à la fois en secteur jeunesse et en secteur adultes, donc un rayon qui n'existait pas auparavant, ça voilà c'est des petites choses-là que je développe et puis qu'on m'a demandé de développer parce que finalement on a eu des demandes des gens qui venaient pour voir les films et puis qui en ont profité pour dire "ah ben il paraît que vous avez ..." et en discutant avec une des vice-présidentes elle a appris entre guillemets qu'elle pouvait me faire des dons si elle voulait parce qu'elle m'a dit "qu'est-ce que tu veux ? " et je lui dis "ben si t'a des romans contemporains" "oh ben oui" et que aussi je pense parfois que les gens ignorent parce qu'elle m'a garanti et je lui fais confiance pour travailler avec elle que c'est des livres neufs, en bon état mais elle me dit "qu'est-ce que tu veux, moi une fois que je les ai lus, je ne vais rien en faire" et je lui ai dit "ben écoute si tu veux me faire un don c'est avec grand plaisir" (rires) voilà . Donc oui, non ce que j'aimerais pouvoir développer dans chaque littérature, c'est quand même présenter les différents genres. L'an dernier j'ai eu des demandes en science-fiction anglaise. Bon par exemple, donc cette année j'ai essayé dans mes acquisitions, de pouvoir répondre à cette demande mais c'est vrai que j'aimerais bien présenter un panel un peu plus diversifié au niveau des genres dans chaque littérature.

[A Grenoble on a eu des demandes pour des policiers en langue arabe mais ça n'existe pas, ou c'est très rare]

Oui parce que j'allais dire ça n'existait pas bon il y a de très bons polars qui se passent dans le Maghreb ou en Palestine mais des polars français. Ben c'est vrai que souvent, nous notre fonds arabe, là quand je l'ai repris, c'était très, très kitsch, c'était souvent des récits épiques avec des mises en page, bon, et c'est vrai que j'ai essayé de faire des acquisitions de textes beaucoup plus contemporains, ancrés dans le... , j'allais dire, dans la vie sociale et politique et puis aussi de mettre de la poésie aussi, genre majeur, et bon après je surveille, c'est vrai que c'est un fonds que j'ai surveillé d'un peu plus près là suite à mes acquisitions. J'ai regardé après dans les 3 mois après la mise en rayons le taux d'emprunt etc., taux de rotation j'ai vu que certains ouvrages étaient sortis 3 fois,

donc je me suis dit avec une durée de prêt de 3 semaines, ça va c'est que...voilà je surveille mais c'est vrai que c'est un rayon au début quand je l'ai récupéré je me suis dit "mais qu'est-ce que là ces vieux clous, un petit peu kitchs" mais là je jette pas la pierre à la collègue c'était que les...je pense qu'il y a eu un gros travail aussi avec les éditeurs et les fournisseurs, je pense que B voilà avant fournissait ce qu'il pouvait et c'était très réduit.

i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

Alors, j'essaie oui enfin c'est pas que j'essaie je lis systématiquement le résumé de tout ce que j'achète heu parce que ça c'est une volonté je... comme on ne récupère pas les notices en fait, je les crée et je me force, enfin je me force, je fais des résumés systématiquement, pour que les personnes puissent... mais en français par contre alors c'est vrai que je me suis posé la question est ce que c'est pas absurde de faire un résumé en français alors que c'est un livre en langue étrangère. Mais en même temps je me dis "oui mais alors qu'est ce qu'on pourrait imaginer ? Faire un résumé en anglais mais non pourquoi faire un résumé en anglais à un livre russe (rires)." Donc là j'ai dit "bon bêtement je me contente d'un résumé en français et puis on va dire qu'il servira au plus grand nombre dans le catalogue" mais c'est vrai que quelque part c'est pas du tout satisfaisant en pratique mais là après on se heurte à d'autres...autant récupérer des résumés dans les langues européennes c'est encore faisable mais pour ce qui est russe, arabe et autre, ou grec là récemment, voilà. Donc j'essaie, mais voilà.

[Vous faites ça toute seule ou vous vous faites aider par quelqu'un ?...]

Je me fais aider parfois en russe par Richard Roy.

j. Vous faites-vous aider ?

Je me suis posé la question en ce qui concerne l'arabe mais après la question c'est d'avoir le contact et d'être, j'allais dire, sûre...j'allais dire sûre du lecteur et de sa... enfin de sa traduction, enfin voilà. Mais c'est vrai que j'y ai déjà pensé pour des...pour des langues ben notamment oui pour l'arabe. Mais c'est vrai que finalement après j'ai pu bénéficier systématiquement de notices du Bulac en fait, du résumé du CIL, avec l'éditeur, la date, l'année de parution, etc., donc c'est vrai que c'est une idée que j'ai pas creusée mais à l'époque de (nom du précédent fournisseur) où je m'arrachais les cheveux sur les quelques mots-clés, titres, etc. là j'y ai vraiment pensé. Alors après c'est plutôt comment faire. Je vais pas passer une annonce mais pourquoi pas mettre une lettre "cherche..." voilà, c'est plus heu...On dispose d'un Centre National d'Etudes Françaises donc c'est un bon filon pour trouver...Par exemple pour la soirée de ce soir, j'ai pu trouver des intervenants, des lecteurs, en langues un peu plus exotiques que d'habitude parce que là j'ai travaillé à un concours plurilingue avec le service des relations internationales de la fac et de fil en aiguille en discutant voilà. Donc c'est vrai que c'est une piste...

- A propos du traitement des documents

- a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

Elle n'est pas importée. Je vais visiter, je ne m'interdis pas d'aller visiter les catalogues du British Library, la Bibliothèque du Congrès, voilà. Je prends mes infos,...une fois je me suis retrouvée sur le site de la bibliothèque d'Alexandrie je ne sais plus pourquoi, sur le site de celle d'Alger, aussi bon il y a des (rires). Oui, c'est gros consommateur de

temps mais je ne me rends pas forcément compte du temps, entre guillemets, mais ça me détend, c'est un moment où je suis concentrée et c'est voilà (rires). C'est des temps que j'apprécie beaucoup mais je n'ai jamais minuté le temps que je passe sur les notices mais... par rapport au catalogage en français, je ne me rends pas forcément compte. Je vais peut-être me minuter maintenant. Non Je sais que j'essaie toujours de profiter d'une période...là on est en ce moment dans le montage d'expos et moult péripéties, là c'est clair je sais que je ne ferai pas de catalogage et quelque fois, je ruse en profitant de permanences que je fais chez les tout petits le jeudi après-midi entre 3 et 5 heures, généralement, là c'est désert, et là j'en profite pour prendre des romans et crée mes notices. Mais, non au niveau du temps, voilà.

- b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

Non, elle est moins... Non finalement il y a les mêmes informations parce que j'allais dire, non il y a les mêmes informations. Je précise toujours qu'il existe une traduction française ça bien sûr, et on donne le titre en VF [et pour la VF est-ce que vous donnez le titre en VO ?], alors normalement en général oui, mais là je ne vais pas vous assurer à 100 % mais je ne fais pas de catalogage de romans français mais normalement oui l'habitude est de mettre le titre. Donc quand on interroge on a forcément les deux titres.

- c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

Non, ben non à cause du résumé. Là je me surprends, enfin, je me vois en train de faire quelque chose qui est absurde quelque part, parce que le résumé bilingue pour moi serait fondamental

[Et est-ce que ce serait envisageable pour vous de faire appel à vos lecteurs, en termes de principe ou d'éthique professionnelle ça serait envisageable de former un lecteur ?]

J'aurais tendance à penser que, à partir du moment où ce serait gratuit pour l'établissement (rires) et où je continue à faire ce que je fais habituellement, je pense qu'on me dirait "mais oui, bien sûr, faites le ". Mais non, sur l'esprit je pense que bien sûr, il y a aucun problème après, concrètement, je pense que c'est quelque chose qui n'est pas considéré comme prioritaire en soi et là (rires) je pense pas que ce soit envisageable, pas tant sur le fonds parce que je pense qu'au contraire tout le monde-là trouverait utile et plein de bon sens le fait que les résumés soient bilingues, là je pense que la cause est,...aucun problème là. C'est plus le temps, c'est-à-dire former, voilà enfin recruter le lecteur, le former, heu...oui, c'est cette partie qui me semble plus difficilement.... Par contre, je pense que si j'arrive avec un contact tout fait, voilà je dis "voilà j'ai cette personne qui me propose", on me dira "bravo, bonne initiative". Voilà si j'amène quelque chose clef en main en fait. Un petit peu ce qui se passe un peu entre guillemets quand j'ai eu mes animations, ce que je propose, si j'arrive à proposer des choses avec zéro budget on dit "formidable" etc. je pense que si sur le budget 2012 je fais, je propose une fiche avec x budget ça passera à l'as j'ai déjà eu l'expérience, je parle en connaissance de cause, donc c'est pour ça j'ai essayé de trouver un système qui me permette quand même de faire vivre ces fonds pour l'instant sans heu... voilà à part un panier Faussier de spécialités locales offert (rires) à la romancière ou au romancier de passage à Reims, voilà c'est un petit peu, non mais bon.

- d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

Question non posée

e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

Pour le russe, pour l'instant mais comme il part bientôt en la retraite, j'ai recours je vais rester en lien avec à Richard Roy qui fait une translittération et pour l'arabe, ben c'est pareil, grâce au CIL on peut bénéficier des translittérations également. Mais c'est vrai que l'an dernier j'ai eu un don en grec contemporain, j'ai mis du temps avant de trouver une traductrice potentielle et donc là justement on est en contact pour que je lui numérise les couvertures et voilà elle va me faire la traduction

[La traduction ou la translittération ?]

La translittération oui pardon.

[Et je suppose qu'elle en profitera pour faire la traduction en français pour que vous ayez une idée du contenu ?]

Oui, oui, oui, bien sûr d'autant plus qu'elle est documentaliste à la base, c'est le hasard, donc c'est très bien elle a tout de suite compris qu'elles étaient les mentions, heu...

f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Non

[Donc du coup la notation des noms d'auteurs arabes qui posent tellement de problèmes...]

Mais bon on travaille beaucoup avec la BNF et voilà on s'aide du répertoire Rameau etc., mais on n'a pas mis au point ce système de valideurs.

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

Alors l'équipement exactement comme un ouvrage ordinaire, c'est-à-dire avec une barrette enfin avec un code à barres et un antivol à l'intérieur, on a une équipe de reliure sur place qui s'occupe du traitement de nos documents... Bon la cotation avec les codes de langue, j'allais dire habituels ARA pour arabe, D pour allemand, GB pour...alors la seule petite aussi incohérence (rires)

[Donc du coup, là, c'est quoi c'est le pays ou c'est la langue ?]

C'est on va dire c'est la langue mais en sachant que dans la littérature adulte, ayant été différencié dès le départ GB anglais et USA les Etats-Unis,

[Donc vous avez les deux]

J'ai les deux en adulte alors qu'en jeunesse, tout est en GB [et en arabe, du coup, c'est...] et en arabe j'ai différencié les langues berbères, je les ai mis à part, enfin je les ai mis à part, sur le même rayonnage mais j'ai créé une subdivision langues berbères. Donc je cote en kabyle CAB et BER pour berbère

[D'accord mais d'un côté vous avez une logique pays et de l'autre vous avez une logique langue].

Je sais bien (rires) c'est pour ça que... (Rires). ARA et les trois premières lettres de l'auteur mais c'est vrai qu'entre le fonds jeunesse et adultes mais comme là dès le départ ...Scindé chez les adultes et puis une unification de la langue anglaise au sens très, très large c'est un système qui a perduré mais c'est vrai que j'ai été tentée un été

"bon aller je reclassifie tout le fonds jeunesse et je répartis entre..." bon puis voilà après d'autres chantiers plus urgents

[Ce qui me rend très perplexe c'est le ARA d'un côté et le GB US de l'autre, parce que si vous faites un classement par pays, évidemment]

[A propos de classement par pays, dans votre notice vous ne mettez jamais la nationalité de l'auteur ?]

...Non, heu...

[Parce que ce sont souvent les demandes qu'on a...]

Oui, en tête de résumé... Non, heu...parfois dans les résumés, non on va mettre, on met le code de langue Dewey mais qui ne, pareil, qui ne renseigne pas forcément de prime abord enfin je veux dire, pour le lecteur lambda ce n'est absolument pas parlant, ça peut apparaître dans le résumé pour la poésie, on va mettre le poète soudanais ou le poète égyptien. Mais c'est vrai que c'est quelque chose qui n'apparaît pas systématiquement alors que dans la traduction française on va mettre traduit de mais c'est vrai que c'est quelque chose qui manquerait si quelqu'un me demandait tous les auteurs algériens ...

[Vous mettez autre chose ?]

Non c'est tout.

b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?

Alors en termes de rangement [physique] ils sont à la suite, en secteur jeunesse, c'est à la suite, à la fin des 900, des documentaires voilà

[Et classé par zone géographique ?]

C'est classé par là c'est alphabétique on commence par Arabe et on descend jusqu'à...

[Donc là c'est une logique pays ?]

Non c'est une logique alphabétique en fait par les codes de langue. Et il y a deux subdivisions un petit peu, j'ai regroupé langues régionales parce que c'est vrai que j'avais tout ce qui était, j'avais quelques livres en provençal, en basque, en alsacien, donc j'ai voilà, là on les a regroupés ici. Donc après les livres en turc on a "langues régionales", livres aussi en créole, (rires) et ensuite c'est la catégorie un petit peu...voilà pour les livres qui ne sont représentés qu'en un seul exemplaire j'ai, voilà j'ai "divers" ce qui n'est pas (rires) très satisfaisant, je crois, pour les usagers qui retrouvent leur langue dans "divers". Mais c'est vrai que c'est une question de place et de subdivision. Je ne vais pas créer une subdivision pour un exemplaire...bon.

[Et en secteur adultes ?]

Alors en secteur adultes, nous avons un meuble, une étagère basse donc recto verso et c'est un îlot qui est...un petit peu à l'extra, qui n'est pas noyé dans les romans, donc qui est petit peu excentré par rapport aux romans et donc là c'est le même classement par logique alphabétique de codes de langues et en sachant qu'après les livres...parce que là, par contre là, on a une petite subdivision vietnamien, donc c'est le dernier code de langue, après vietnamien j'ai regroupé toutes les BD en langues étrangères. Là pour un argument qui n'est pas, c'est-à-dire qui professionnellement ne tient pas forcément la route, dans le sens où j'avais un problème de rangement...

[De hauteur ?]

Un problème de hauteur donc j'étais obligée de mettre chaque..., parce qu'au départ les BD anglaises étaient avec les livres anglais mais les BD dépassaient systématiquement, les gens se cognaient, enfin c'était pas gérable donc j'ai dit

"j'enlève toutes les BD, je les mets en fin d'étagère en bas", donc elles sont un peu isolées et j'ai dit "ma foi voilà les amateurs de BD bon voilà vont fouiller dans ces"...Mais là j'aurais bien aimé pouvoir faire l'acquisition d'un petit bac à BD avec des intercalaires et de les mettre de façon un peu plus conviviale que mis en fin d'étagère et là... Ceci dit j'ai quasiment arrêté les acquisitions de BD en langues étrangères parce que j'ai finalement très peu de demandes dans les secteurs adultes, très peu de demandes, heu ...secteur jeunesse j'ai eu quelques demandes mais...et comme là le principe aussi moi j'essaie de ne pas...enfin moi je ne veux pas acheter de traductions, bon on a depuis l'origine quelques Tintin et Lucky Luke en traductions. Bon ça j'ai dit elles vont mourir progressivement de leur belle mort mais ça je n'en rachète pas parce qu'en fait finalement je n'ai pas assez de demandes

[On a beaucoup de demandes en BD américaines]

Oui alors ça les Comics oui sortent encore mais finalement pas tant que ça

[Et puis le reste c'est pas très, très spectaculaire, un peu en italien, c'est pas très spectaculaire]

Oui moi j'ai quelques Hugo Pratt qui sortent bien en italien bon aussi quelques petits Snoopy, des petits recueils voilà ça, ça sort assez gentiment

[Mafalda en espagnol fait toujours un tabac]

Si effectivement Mafalda. Mais voilà pour l'instant j'ai un petit peu gelé aussi les acquisitions et bon.

c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

Pour les usagers je pense que c'est pas forcément satisfaisant heu...je pense que c'est pas satisfaisant pour les usagers de devoir aller des..., même de devoir aller du secteur jeunesse au secteur adultes, je pense que ça pourrait vraiment faire sens d'avoir vraiment la VO regroupée dans un endroit parce qu'en fait on a beaucoup d'adultes qui viennent se servir aussi dans le rayon jeunesse. Donc heu finalement on remarque que tout pourrait être regroupé ça pourrait être un petit peu plus cohérent et...

[Votre système de cotation les gens s'y repèrent]

Ben c'est pas parlant parce que D pour l'allemand voilà entre professionnels on va dire ben oui D pour allemand, mais on va dire ben non allemand c'est à A (rires). Donc heu...non. Mais là aussi rien n'empêcherait de revoir complètement la signalétique Je pense que si je proposais de refaire une signalétique avec allemand carrément écrit sur la tranche ou voilà enfin quelque chose de plus lisible là je pense que je n'aurais pas de souci. Mais parce que ce n'est pas le seul rayonnage concerné. Je pense que la Dewey demande à être aménagée dans beaucoup de domaines (rires) mais c'est vrai que là non ce rangement n'est pas très satisfaisant la preuve c'est que régulièrement comme nous avons des stagiaires ou des vacataires le week-end, nous sommes ouverts un dimanche par mois, qui sont amenés à ranger les livres, régulièrement alors que j'ai regroupé les romans anglais après les albums avec une petite étiquette "romans en anglais" je retrouve régulièrement les romans en anglais mis dans la travée d'à côté avec les albums. Je me dis "bon ben c'est que c'est pas clair". Ça arriverait une fois je veux bien comprendre, mais deux fois, trois fois, ça fait encore, ça fait beaucoup. Donc non cette classification elle n'est pas... Sans parler des langues plus exotiques quoi. La cotation c'est enfin c'est pas du tout parlant.

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

- a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

Oui, nous avons donc le système informatique Absys qui nous permet de faire des statistiques mais finalement pas aussi poussées que...

[Par langue y compris ?]

Oui par langue mais c'est vrai que moi l'année dernière les statistiques j'ai eu en fait c'est un petit peu laborieux parce qu'il faut additionner entre les différentes aussi structures et donc c'est pas toujours...mais oui par langue on peut faire en fait par cote on nous les sort par cote

[Donc c'est par l'interrogation de la cote que ça se passe]

D'où l'importance de voilà donc heu...oui on va régulièrement au moment du recollement, du désherbage voilà je jette un œil enfin je jette un œil, j'étudie un petit peu ... C'est pour ça que il y a trois ans j'ai décidé de mettre un peu de côté les BD parce que je me suis rendu compte que le taux de rotation n'était pas satisfaisant.

[En fait dans les autres bibliothèques de l'agglomération il y a aussi des collections en langues étrangères ?]

Alors certaines de nos annexes de quartier ont heu... crée des mini fonds mais en langues étrangères parce qu'elles avaient des demandes voilà souvent des retraités qui voulaient un peu réviser leur anglais ou des étudiants donc voilà il y a des petits fonds de romans en anglais dans nos petites annexes, voilà en complément donc des médiathèques

[Et vous faites du prêt interbibliothécaire dans le réseau]

Non ben j'allais dire la politique officielle mais qui ne, qui se heurte à une réalité j'allais dire territoriale, c'est d'inciter les lecteurs à se déplacer. Bon mais concrètement, pour le faire quasiment à chaque fois ça je... 90 % du temps quand on propose à un lecteur ou d'avoir son roman tout de suite à condition qu'il aille à la médiathèque Croix Rouge ou à la médiathèque Léon Zola ou alors on peut faire une réservation mais vous n'avez peut-être pas votre livre avant trois semaines. Oh ! Non, non je vais faire une réservation. Mais ça c'est 90% du temps ah ça c'est systématique ah ils préfèrent attendre notamment une fois enfin c'était fou quelqu'un qui m'avait dit "Ah ! Non, non je suis pressé je veux l'avoir mais qui a préféré faire une réservation plutôt que d'aller à la médiathèque Croix Rouge qui maintenant désormais est sur une ligne de tram donc c'est facile d'accès sans problème. Mais donc non si jamais un lecteur cherche un roman qui se trouve ici bon sauf si évidemment la personne ne peut pas se déplacer parce qu'elle est immobilisée mais voilà la politique officielle c'est : on incite le lecteur à se déplacer.

[Donc les stats, tout ce qui vous permet de mesurer l'attractivité de vos collections, et de les désherber c'est possible avec le système Absys par l'interrogation de la cote et ça vous croisez pour la littérature pour le secteur adulte, pour le secteur jeunesse, c'est possible dans les deux cas ?]

Oui c'est possible c'est vrai que je les travaille à part. je n'ai pas de vision globale...

- b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

Question non posée

- c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

Là de titres heu...

[Non mais par langue]

Intuitivement [par langue] ce qui sort le mieux ah ben c'est l'anglais. L'anglais et heu...le russe proportionnellement. Le russe sort vraiment beaucoup proportionnellement au peu de livres présents. Non, mais c'est l'anglais, ça reste quand même l'anglais.

d. Que pensez-vous de ces outils ?

Pour moi ils ne sont pas assez précis et j'aimerais pouvoir vraiment disposer d'un outil qui permette d'affiner vraiment les statistiques et de les regrouper aussi avec... de les recroiser avec des catégories de lecteurs mais là... ce qui n'est pas possible mais ça serait vraiment intéressant d'avoir une étude très fine du type de lectorat parce que là voilà c'est du ressenti c'est..., mais malheureusement on ne peut pas faire une étude sur une année.

- A propos des services proposés en langues étrangères

a. Pouvez-vous les décrire ?

Les décrire

[D'un point de vue physique, qu'est-ce que vous proposez]

Alors ce que l'on propose, ben déjà ce sont les cabines d'autoformation avec la mise à disposition des méthodes de langues,

[Elles sont utilisables sur place et empruntables ?]

Non, utilisables sur place uniquement

[Vous n'avez aucune méthode qui sorte ?]

Non parce que c'était une question de droits au départ, les Cd-rom donc je sais que ma collègue peut en racheter certaines, il y a quelques rares méthodes qui s'empruntent, mais la grande majorité des méthodes s'utilise vraiment sur place. Le principe était de réserver un créneau dans le laboratoire de langues avec une méthode et le jour J la personne venait et la bibliothécaire installait la méthode, voilà. Le nouveau service c'est Télé du monde qui mérite (rires) d'être bien mis en valeur, voilà, ben le fonds évidemment le fonds de livres, bien sûr, les DVD, la presse étrangère et puis... sur Internet je suis en train de réfléchir si dans les onglets, parce qu'on a mis à disposition certains sites dans les onglets

[Je peux vous dire qu'il y a des sites d'apprentissages de langues]

Mais qui sont toujours opérationnels ?

[Alors j'ai interrogé en mars à l'époque c'était opérationnel]

Parce qu'il y a eu des petits...voilà,

[Ben ça demande une maintenance terrible]

Oui ben voilà c'est ça, c'est que c'est terrible, et puis trop peu, à mon goût, mais régulièrement des petits temps d'animation autour des langues étrangères (rires)

[Vous n'avez aucune animation régulière enfin je veux dire cadencée tout au long de l'année]

Non, moi j'aimerais, un de mes objectifs, j'aimerais mettre en place une heure du conte bilingue pour les enfants mensuelle ça j'aimerais heu...là je suis plutôt à la recherche justement d'intervenantes et j'aimerais varier les langues, je ne voudrais pas faire

uniquement une heure du conte en anglais comme, mais j'aimerais varier les langues au fil des mois, proposer... et ça me permettrait aussi de voir le retour du public

[Alors nous on a adopté tous les deux mois, on fait ça par tandem de deux langues, toujours avec la VF c'est à dire qu'on choisit des albums qu'on peut lire à la fois en VO et en Vf et on lit une page VO une page VF et c'est en général assuré par des mamans]

Oui ben heu...

[Alors je ne sais pas si la ville de Reims a la même politique que la Ville de Grenoble on a des écoles primaires réputées bilingues c'est-à-dire que elles dispensent des cours en espagnol pour l'une, anglais allemand pour l'autre, arabe et portugais]

Ah oui, c'est bien il y a une section internationale sur un lycée. En amont je crois qu'il y a quelques... si des initiations à l'anglais mais je ne pense pas qu'il y ait des initiations au portugais ou à l'arabe. En anglais sûr parce qu'il y a quelques années j'ai eu la fille d'une collègue qui est venue justement prendre des petits albums, mais non, non rien ne s'est développé

[Donc on est très en cheville, et puis il y a toujours ce CUEF, et puis les lecteurs, donc on fait appel aux lecteurs.]

Non, non ce n'est pas mal. Ben moi j'ai retiré un marque page des romans en anglais qui étaient rentrés, je pense justement que c'est quelqu'un qui en demande alors je l'appelle, c'était un petit signet avec "English Mums" et puis un numéro de portable alors je me suis dit (rires) "ça peut-être une..." voilà on verra, je vais appeler et puis on verra ce qu'on peut éventuellement proposer heu... Parce que bon voilà c'est quelque chose que j'aimerais mettre en place sinon, non on a, par an, régulièrement, quatre ou cinq, aller, quatre rendez-vous de temps de lecture en VO suivi... voilà le principe c'est effectivement de lire un texte dans sa langue maternelle et avec la traduction en français ou si on ne dispose pas de la traduction en français en tous cas d'être capable d'au moins de présenter, d'expliquer voilà la tonalité du texte et son genre littéraire etc. Heu... Dans l'ensemble heu, voilà au plus bas il y a eu 15 personnes et au plus fort là c'est lorsqu'un romancier allemand qui était de passage en tournée littéraire en France s'est arrêté au mois d'octobre, là Markus Orth, nous sommes allés jusqu'à 99 personnes, enfin beaucoup d'étudiants... Mais j'étais assez...! (rires) on a fait ici des soirées littéraires avec des gens, des écrivains français mais on avait 30 personnes je me suis dit "bon finalement"... Et non, non bon ben sinon, c'est souvent dans le public c'est quand même essentiellement des gens qui ont des liens avec les comités de jumelage que ce soit Reims /Aix La Chapelle ou Reims/ Canterbury mais c'est vrai qu'on a peu j'allais dire de natifs du pays sans lien institutionnel ou culturel. Voilà la personne qui viendrait par elle-même sans être membre d'une association ou sans avoir un rapport avec l'Université ou les associations culturelles rémoises c'est rare et ça c'est, moi, ce qui me fait question et je voudrais justement heu... essayer de toucher un autre public parce que ce public là il est bien, il a une bonne réponse, il est acquis je sais que c'est un public qui suit et qui est réactif. La preuve c'est que la soirée de ce soir on l'a montée en quasiment deux mois mais avec des temps de vacances et d'absence. Enfin bon on a réussi à trouver une quinzaine d'intervenants sans problème. Voilà ça c'est bien mais c'est vrai qu'au mois de mars moi j'ai travaillé sur une soirée sur la littérature algérienne avec la venue à Reims de Bernard Magnier dans le cadre d'un cycle de rendez-vous autour de la littérature francophone. Moi j'avais fait des courriers, enfin des petits cartons qui présentaient la soirée auprès des différentes associations de migrants enfin d'immigrés etc., enfin d'associations culturelles. En fait j'ai eu une personne de l'association culturelle berbère, voilà qui était là, et c'est tout. Donc heu ben je sais aussi que le support mail et le support papier n'est pas l'idéal dans ces cas-là il vaut mieux se déplacer, rencontrer les gens, présenter, déjà se présenter en tant que, voilà, en tant qu'établissement, les services qu'on offre et qui on est, pourquoi on fait

ça et dans quelle mesure ce qu'on fait ça peut être intéressant pour la structure et pour le public, mais ça, ça demande du temps et c'est vrai que ça moi j'aimerais beaucoup avoir ce temps "de démarchage" qui me paraît essentiel. Parce que bon envoyer un mail et envoyer même un carton très attractif en couleurs, ce n'est pas suffisant, enfin au niveau humain. Justement là on est dans les langues donc dans l'humain et le culturel donc ça nécessite une vraie rencontre, on peut pas se planquer derrière même un téléphone et un ordinateur. Donc là moi c'est un peu mon... je me dis que pour 2012 essayer de repenser d'autres rendez-vous peut-être aussi qu'un premier rendez-vous en dehors de la médiathèque serait peut-être judicieux, peut-être faire quelque chose à l'extérieur déjà plutôt que de ... Donc là c'est un petit peu mon champs de réflexion.

b. Pourquoi ces choix ?

Le choix des télévisions du monde...

[Les premières ont été mises en place à la BPI je suppose]

Oui, là justement notre collègue est partie en stage à Strasbourg voir comment ça vivait. Heu... Oui c'est vrai que à l'origine,... parce que nous ça fait tellement longtemps que c'est dans les cartons, parce que nous à l'origine, ça je pourrai vous rechercher l'information précise parce que c'est vrai que c'est une espèce d'Arlésienne pour nous on se disait : "Ah Télévisions du Monde, enfin !" donc parce qu'en fait les télévisions étaient là dans un placard depuis x années et on attendait vraiment les branchements techniques et les autorisations, la validation aussi de... bon, il y a eu un changement de municipalité donc et puis un changement aussi ensuite d'élus à la culture, donc quand c'est comme ça, bon voilà, les choses prennent du temps (rires)... donc je sais même plus si c'est dans le cadre d'une subvention qu'on aurait eue ou dans le cadre d'une idée, voilà d'une volonté d'équipe parce que pourquoi plus ça qu'autre chose

[Si vous pouvez me retrouver l'origine, pour la genèse parce que c'est très orienté apprentissage d'après ce que j'ai vu sur votre site, en fait la moitié des chaînes est francophone et le reste est allophone. Du coup pourquoi...]

Ah je sais que le bouquet, par contre, on n'a pas eu vraiment le choix, parce que je sais qu'une fois un soir voilà j'ai eu, nous avons eu un mail de notre directrice nous disant "voilà, voici les chaînes", bon, en gros, elle nous disait qu'elle, elle en connaissait deux ou trois et voilà est-ce que nous on les connaissait, qu'est-ce que c'était. Et moi, je me souviens, bon dans le lot il y en avait deux ou trois que je connaissais, je me souviens avoir répondu, ben oui ça c'est plus, voilà c'est une chaîne catholique et ça c'est une chaîne qui est basée au Liban, bon voilà, et on a tous fait un peu... et après bon on a cherché sur Internet bien sûr, mais je ne suis pas sûr qu'on ait eu le choix véritablement, dans le détail

[Parce que je m'étais demandé s'il n'y avait pas une volonté implicite d'apprentissage de la langue française par exemple parce que je pense qu'il y a une dizaine de chaînes d'expression française... sur la vingtaine proposée]

Ah bon, je regarderai. Par contre, moi j'étais... Voyez, vous m'auriez posé la question à brûle pourpoint j'aurais dit "oh ben 5 à peu près", je ne pensais pas que la proportion était aussi vaste, non mais je regarderai

[49 chaînes de télévision dont la moitié est francophone, donc c'est énorme]

[Et pour les cabines d'autoformation c'était vraiment la volonté délibérée de mettre des outils d'auto apprentissage à la disposition du public ?]

On avait une ancienne coordinatrice des acquisitions qui, elle, était très tournée vers tout ce qui était les plateformes Netvibes etc. donc elle a initié ce champs de réflexion pour repenser totalement l'offre de signets, l'offre de formation en ligne. C'était une

demande de notre directrice qui lui a demandé de proposer un projet autour de tout ce qui était autoformation je sais que le projet aussi ne correspondait pas forcément avec sa proposition pour toujours les mêmes, je pense quelques soient les structures, toujours les mêmes problèmes techniques et restrictions... techniques. Oui, oui c'était des...

c. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?

Oui, c'est vraiment, là c'est un panel, comme je vous l'ai dit au début, on a beaucoup d'étrangers qui viennent se perfectionner, s'initier ou se perfectionner en français. Ça, ça marche très, très bien et puis on a aussi pas mal de retraités qui viennent réviser un peu leurs notions dans une langue...ou...oui c'est plutôt réviser au niveau des langues étrangères, c'est essentiellement ça le public. Parfois avant des examens des étudiants aussi qui viennent s'en remettre une petite dose et puis les lycéens, avant le bac chaque année on a toujours des parents qui stressent en disant "Ah bon c'est vrai on peut réviser" (rires)

[Il y a des choses pour les enfants petits ?]

Pour les enfants petits nous proposons des signets dans les espaces mais, non, non c'est plutôt par des parents par rapport au bac (rires).

[Et le management pratique de ces trucs là pour le personnel, c'est facile, difficile, compliqué ?]

Il y a un planning de réservation en ligne...

[On peut s'inscrire de l'extérieur ou on est obligé de venir chez vous ?]

Alors, il y a eu un souci je crois qu'au départ, là je vais vérifier, je crois qu'au départ il était prévu que les gens puissent s'inscrire depuis chez eux depuis leurs comptes lecteurs mais il y a eu des soucis, là aussi il y a eu des problèmes... Je crois non, maintenant il faut que les gens téléphonent et ce sont les collègues qui les inscrivent en ligne sur un planning commun. Là aussi je pourrais, je vais noter...

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

Ca, tout est à faire. C'est aussi un projet qui est dans les cartons (rires) où justement je suggérerais que ce soit éventuellement un projet qu'on puisse confier à un étudiant parce qu'on a chaque année des étudiants qui passent en stage et moi voilà j'aimerais bien concevoir un document qui recense toutes les ressources vraiment en langues étrangères quels que soient les supports et quels que soient les secteurs, enfin un document clair et heu...voilà essayer d'en produire une version aussi multilingue. Parce que là encore, voilà, on prétend faire de l'accueil mais je pense qu'on ne peut pas se contenter de donner un document en français et quand bien même français anglais alors qu'il y a des tas d'autres structures qui arrivent à produire des documents avec au moins du russe, de l'arabe, de l'espagnol, bon donc heu, voilà, ça c'est quelque chose que j'aimerais bien...

[Un document imprimé ?]

Un document imprimé avec sa version en ligne, sa version téléchargeable enfin sa page sur le site, oui. Mais un document oui imprimé

[Le site des bibliothèques de Reims est monolingue ou multilingue ?]

Je pense qu'il est monolingue parce qu'à l'origine il était prévu qu'il soit anglais, qu'il soit en anglais et en allemand mais je crois qu'il est pour l'instant, la page anglaise je crois n'est pas consultable donc c'est monolingue pour l'instant,. Il y a juste une page qui a été faite en russe, concernant un des trésors de la collection de la bibliothèque patrimoniale Carnegie qui possède un évangélaire slavon et de nombreux, c'est vrai que de nombreux Russes et Ukrainiens voilà sont en demande d'informations et donc nous avons profité d'un échange avec une étudiante russe qui a fait un stage l'an dernier à Carnegie pour qu'elle traduise enfin cette page dédiée à l'évangélaire slavon (rires). Donc voilà ça c'est une chose qui est faire

[Et l'OPAC est en version français uniquement?]

Oui.

b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

Heu...

[Si on n'a ni son titre, ni son auteur, est-ce qu'il y a un moyen ?]

On peut taper la langue, on fait une recherche par langue.

[Vous avez essayé ?]

Oui moi je, oui mais parce qu'en plus, parce que nos postes, on a un OPAC professionnel donc c'est vrai que c'est un petit peu différent on a des fonctionnalités que n'ont pas les lecteurs, donc c'est vrai que moi si je tape texte en heu...polonais, je vais avoir toutes les références, ceci dit même les bilingues donc c'est pas une recherche vraiment affinée. C'est possible mais ça peut être un petit peu laborieux selon la langue par exemple (rires) en anglais, ça devient vite n'importe quoi, voilà, c'est limite (rires)

[Parce que j'ai testé... l'OPAC apparaît en trois langues]

Ah oui ?

[Français, anglais, espagnol. La recherche par auteur à Barakat et langue arabe, donne des romans dont le titre est en arabe translittéré, le titre traduit français porté en note, la cote ARA BAR indique seule la langue du document heu...la recherche par cote est significative mais il faut déjà aller la reconnaître dans un document qu'on aura repéré, alors on a des titres en français et la notice n'indique pas que ces textes sont en arabe]

Ah oui, alors ben ça c'est intéressant parce que ce doit être les exemplaires les plus anciens parce que c'est vrai que, je pense que tout n'a pas été repris dans..., je sais pas des acquisitions autour des années 2000, c'est vrai que...ben ça par contre,

[Enfin si mon interrogation était pertinente]

Non parce que normalement, systématiquement on indique "texte en", que ce soit bilingue mais on donne la langue ou..., on indique les différentes langues ou bien, non ça c'est important par contre le système,...

[Par contre ce mode de recherche est utilisé pour toutes les langues représentées par ex si je tape langue arabe est-ce que j'aurai aussi dans les résultats des documents traduits de l'arabe ?]

Ah oui, Ah je pense. Oui forcément enfin tout dépend comment vous..., non si vous utilisez le code de langue, oui mais là, c'est trop, non le grand public... texte en arabe...

[C'est dans sujet qu'on indique ça, dans quel champ de l'OPAC on indique ça, il y a un champ langue ?].

Ben... n'importe, on peut faire la recherche avec le mot-clef avec le groupe de mots-clefs "texte en arabe", ça fonctionne, oui, non on va avoir aussi les traductions de

l'arabe heu... parce que oui, non auprès du grand public... On peut pas affiner la recherche, ça pourrait être utile de faire un petit mémento de la recherche en donnant les codes de langues et les codes de secteurs, croiser les romans arabes disposés en secteur littérature, donc croiser le code ARA avec le code LITT d'abréviation du secteur. Ça oui.

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

- a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

Oui moi je pense que oui, ça peut être valorisant pour le public, moi j'ai souvent des retours très positifs où les gens sont étonnés. L'étonnement du public devant les collections en langues étrangères, et plutôt, les gens sont plutôt contents. Donc il y a deux choses, l'étonnement et le contentement. Oui je pense que ça contribue à vraiment replacer le public au cœur des collections. Parce que je pense que il est important pour un lecteur, quelle que soit son origine de retrouver une marque de sa culture d'origine à travers nos documents. Donc ça, ça me semble important oui.

- b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

Pour l'instant non, sa place... Il participe indirectement par les échanges, heu... mais honnêtement de manière directe non il n'y participe pas.

- Pour le personnel

- a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

*Mmm, mmm, mmm...parfois en matière de renseignements ou de ...on va dire qu'on distingue au cœur du personnel, entre guillemets hein, ceux qui sont capables de répondre, enfin d'être confrontés à une langue étrangère et la partie du personnel qui ne... qui est désarmée devant, heu...ben ne serait-ce qu'un accueil basique en langue étrangère, heu... du personnel oui je pense que ça peut contribuer à créer des liens, heu... des liens privilégiés aussi ça peut contribuer oui à renforcer les liens privilégiés avec le public parce qu'on se retrouve souvent en position de, justement, **d'apprendre** du public et là pour une fois, voilà c'est pas la posture du bibliothécaire qui apprend, qui passe un savoir, c'est le bibliothécaire qui se fait humble devant une culture étrangère où, il voilà où il marche sur des œufs et où il a tout à apprendre d'un lecteur qui lui maîtrise très bien ce domaine. Là notamment lors de notre dernière soirée autour de la littérature algérienne le hasard a fait qu'un de nos agents de sécurité en poste ce soir-là est kabyle et heu ben est intervenu. Alors bon il faisait sa ronde mais j'ai vu qu'il restait sur place donc j'ai tout de suite compris que le sujet l'intéressait. Et voilà en discutant, bon ben c'était quelqu'un qui avait une maîtrise de lettres à Alger, à Lyon, etc. et que voilà quand on parlait de Mohamed Dib il y avait du contenu derrière, et ça c'était formidable (rires) et c'était très bien d'ailleurs, les lecteurs qui étaient là ont vraiment apprécié et il y a une lectrice qui a dit "Oh c'est vraiment drôle de vous*

voir avec votre veste" - donc la veste siglée - "...vous parlez de..." Ben oui, (rires) ça c'était un bon moment... la soirée.

- b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?

Ah je pense que la constitution des collections ça reste, ça reste toujours une base, mais je pense que le cœur du métier autour des... les collections en langues étrangères elles sont quand même autre, il y a vraiment de l'humain, de l'échange, enfin on est tellement confronté à des situations diverses autour de ces collections heu.... C'est... là pour moi, c'est pas, non la constitution du fonds c'est autre chose, mais je pense que c'est vraiment un réseau à tisser tout autour, un réseau d'échanges, de collaboration, de partenariats avec le milieu associatif et de partenaires Ville ou autre hein d'ailleurs. Voilà, pour moi, voilà les collections c'est une chose mais pour moi c'est un tremplin pour heu encourager les échanges interculturels et les... Là régulièrement on a une jeune femme qui fréquente la médiathèque, donc bon elle, on peut pas dire, elle est pas inscrite hein, mais régulièrement elle vient ici, elle se sert du téléphone pour appeler en Roumanie, bon comme elle a un ticket en fait, elle n'est pas capable, donc régulièrement on lui fait son numéro, bon c'est assez laborieux tous ces chiffres, donc il y a plusieurs étapes, donc bon on l'aide, voilà on a créé, on a noué... bon - c'est quelqu'un qui fait la manche hein de la rue - on a créé du lien sur une petite chose comme ça, ben voilà je ne désespère pas peut-être un jour de la faire monter dans les étages pour lui expliquer que voilà elle peut retrouver des choses. On a quelques albums en roumain, et il y a aussi tout un cinéma, des films qu'elle pourrait regarder, même sur place sans être inscrite, puisqu'on peut visionner. Il y a peut-être des choses qui... Parce que c'est assez émouvant de l'entendre appeler sa mère, Mama, bon c'est un terme universel, en Roumanie. C'est pour ça que les collections c'est une chose, mais il y a, voilà, quelque chose en plus sur ces fonds.

- c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones?

Ah oui, pour moi elle est plus tournée vers la médiation. Ben le catalogage pour l'instant voilà, on ne peut pas récupérer de notices, voilà c'est une chose... et puis c'est aussi une façon de connaître aussi son fonds heu... mais voilà moi ce qui m'intéresse surtout ce sont les actions de médiation, parce que bon je peux me constituer une bibliothèque originale en VO qui ne plaise qu'à moi [...], et bon et l'intérêt dans tout ça, hein ? Bon ! Les livres, le fonds, j'essaie de le renforcer d'années en années, Il est tourné vers le public et je veux le faire vivre et je pense que ça passe par des actions de médiation. Déjà pour le rendre visible, plus visible, ce qui est pas forcément... je suis pas sûre qu'il soit bien identifié ni même identifiable (rires) parce que c'est vrai qu'on a une telle forêt de travées que bon...Mmm, ... non la médiation me semble moi là fondamental pour ces fonds.

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

Moi je ...je pense vers l'ouverture sur le monde et comme lieu d'apprentissage parce ça c'est toujours la même chose on n'a pas eu de volonté, de ligne directrice au départ, on n'a pas dit "voilà vous allez constituer ce fonds avec cet objectif, hein. Ça c'est le côté foisonnant des ouvertures de services, bon, il y a une grosse réflexion sur le travail qui va être fait, sur le comment on va travailler. Bon après c'est vrai que... il y a une charte des collections, bon claire et nette pour l'ensemble du... (rires) mais voilà là j'allais dire...

[Vous avez quasiment carte blanche ?]

On a quasiment carte blanche. Si j'étais cynique je dirais que, à part quelques exceptions, tout le monde s'en fiche un peu (rires) et que non mais honnêtement.

[A l'intérieur de l'équipe des bibliothèques de Reims le fonds en langues étrangères il est considéré comment?]

Ben non parce qu'en fait à chaque fois, dans chaque établissement, il est porté par des gens qui sont... enfin qui y croient, qui sont motivés mais objectivement par rapport au...

[Et même par rapport à la direction ?]

Quand je vois que j'ai dû ramer pour avoir, pour être augmentée je dis n'importe quoi, mais de 100.00 € sur une année tout ça pour avoir motivé et argumenté, pour finalement avoir un plus de 100,00 € c'est un petit peu dérisoire. Bon quand j'ai commencé, les premières années, bon un autre mode de fonctionnement, mais bon voilà un budget rien que pour la jeunesse de 1500,00 € bon voilà c'était confortable, parce qu'à 25,00 € l'album avec 450,00 € ou 500,00 € sur une année, c'est, bon, pas satisfaisant, je suis obligée là de privilégier les premiers romans, les romans bilingues parce que j'ai une demande ouvertement de versions bilingues, ça je m'en suis occupée. Mais donc de ce fait le fonds des albums à part les grands oui... les prix Caldecott que j'ai essayé d'acheter ou...en albums, j'estime que mon fonds ne tient plus la route. Mais là je suis un peu sévère parce que c'est vrai que dans l'illustration jeunesse il y a des choses qui me passionnent assez, mais heu...c'est pour ça que j'ai tendance à penser que c'est pas un fonds qui est jugé comme prioritaire... au niveau de la répartition budgétaire hein. Mais bon, je vois que...

[Vos prêts sont en progression d'une façon générale ?]

Oui voilà c'est ce qui me... voilà les prêts sont en progression la nouveauté là en 2011, c'est que j'ai pu enfin bénéficier d'une enveloppe dédiée aux bilingues parce que c'était un petit peu là aussi complètement dingue, parce que les bilingues je pouvais pas acheter au CIL. Enfin j'allais acheter sur notre... Il n'y avait pas là d'enveloppe clairement définie bilingue, donc je filais mes listes aux collègues de littérature mais qui avaient l'impression que quelque part...voilà (rires). Donc là j'ai essayé d'argumenter sur les demandes, sur les taux de rotation de certains bilingues et tout et donc là clairement j'ai mes enveloppes bilingues qui apparaissent auprès de la SFL voilà. Mais là aussi je me dis finalement autant d'énergie dépensée pour essayer finalement de gratter 300,00 € ce qui est quand même pas une somme énorme. Mais bon au moins, progressivement mais sûrement, il ne faut pas se décourager. Non, non et puis ... Les retours sont bons, c'est vrai que mes collègues de la littérature me disent "Ah oui, c'est bien tout ce que tu as acheté", donc il y a... non, non, de ce point de vue-là le regard est bienveillant hein, mais...

b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

Du point de vue des emprunts ?...

[Du point de vue du positionnement de la bibliothèque, ce qui est vécu ici en interne, c'est...]

Non je dirai qu'il manque ce positionnement fort en matières de... les outils sont là mais je pense que on a encore beaucoup de travail de mise en valeur des collections peut-être tout simplement aussi de signalétique heu... Non je pense que là objectivement de l'extérieur, l'image ça va être romans, ça va rester... la première image forte ça va être là où sont les romans, je pense, par le...

[En français ?]

Oui, ah oui, oui.

c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ?
Comment ?

Je pense oui.

[Et par le biais de l'apprentissage ou de la mise à niveau en français]

Oui, je pense par là, oui... et puis en plus bien souvent heu... il y a aussi l'importance d'avoir sa carte puisque, nous, les conditions d'inscription sont assez simples, enfin on peut avoir sa carte rapidement, évidemment si on a les bons justificatifs mais... Donc, oui je pense que...

[Aussi bien parmi le lectorat que parmi le personnel]

Oui je pense que parmi le personnel il y a quand même cette prise de conscience qu'on a un rôle à jouer, heu... parce que généralement il y a quand même un grand... un souci de , moi je vois parfois, quand on a certaines demandes et tout, on me fait remonter certaines demandes, on va pas hésiter pas à appeler telle collègue, voilà si il y a un souci, si les collègues ont besoin de trouver quelqu'un qui se débrouille pas trop mal en anglais, ou si voilà, on a il y a un collègue qui est quasiment bilingue italien... oui, je trouve qu'il y a ce souci de répondre éventuellement aux demandes, à ces demandes un peu plus particulières. Et puis de par notre place, notre équipement est central sur le parvis c'est vrai que notre public est tellement divers, que oui, je crois que les collègues enfin ont bien en tête notre, enfin cette particularité liée aux diverses demandes et diverses heu... langues parlées ou non par les... nos usagers inscrits ou non-inscrits.

d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Question non posée

e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle ?

Heu, Oui, le Manifeste de l'Unesco sur... oui, oui.

[Et de la déclaration de l'Union Européenne ?],

Non, le manifeste de l'Unesco mais pas la Déclaration. Je pense qu'elle va dans le sens du Manifeste... On a focalisé sur le Manifeste de l'Unesco (rires) quand on a ouvert et on y revient aussi régulièrement pour justifier certains service et de... Non mais, voilà l'Union Européenne, à voir donc.

f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA¹⁰³ en matière de plurilinguisme ?
Si possible, citez les textes de référence.

¹⁰³ IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

Enfin je, je, oui je sais qu'il y a des recommandations, mais honnêtement je ne suis pas allée consulter les documents mais peut-être que...mais c'est un tort parce que je pourrais peut-être m'en servir pour justifier le développement de mes fonds.

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

J'allais dire généralement plutôt en... plutôt, enfin... j'allais dire plutôt en désaccord mais... je sais pas quel est le discours officiel ...ce côté enfin je sais pas si c'est vraiment faire la même chose, mais ce côté l'anglais attention, l'anglais envahit tout, et puis le français menacé, français menacé enfin oui et non mais enfin... N'empêche qu'on a eu ici des primo arrivants, je me souviens russes, et qui étaient de fins connaisseurs de la littérature française et qui... enfin les choses ne sont pas si simples il me semble et moi je n'aime pas ce concept de langue menacée par une autre, heu...et je trouve ça toujours un petit peu paradoxal de nous reprocher d'utiliser... parce que je sais plus, dans un document de com. nous avons utilisé un anglicisme et on a eu...il y a toujours un défenseur de la langue française local qui s'est fendu d'une page entière dans notre cahier de suggestions en disant "Mais comment, c'est un scandale, bla bla bla bla. Ça me semble paradoxal de s'obliger à utiliser des termes francisés alors qu'on sait très bien que dans le langage courant de tous les jours les gens vont utiliser le terme anglais et en même temps dire "venez utiliser nos collections en VO" enfin ça me semblait s'auto flageller (rires), un petit peu schizophrène dans notre approche des collections oui parce que, heu...je pense qu'on a autant un rôle à jouer dans, enfin, la défense de la langue française que dans la promotion des langues régionales et heu...dans la promotion des langues étrangères, bien sûr, enfin pour moi les deux heu... Tout est compatible. Et je pense que, j'allais dire je pense, ça me semble aussi bien typiquement français, qu'on ne fait justement pas assez dans le bilingue et on n'est pas assez heu.... voilà l'exemple c'est que notre guide du lecteur, je pense, devrait être bilingue par principe déjà et d'avoir un tiré à part anglais je pense c'est aussi symbolique de quelque chose et dans l'idéal on devrait avoir un guide... multilingue parce qu'on a aussi beaucoup d'étudiants chinois sur Reims avec des échanges et donc là c'est vrai qu' en matière de documents...

[Il existe un Institut Confucius à Reims ?]

Non pas à..., non pas à Reims, mais, non c'est un jumelage entre facs hein, bon et c'est vrai que les statistiques montrent qu'il y a de plus en plus d'étudiants chinois dans les universités françaises. Donc on a une demande aussi, ben de documents

[Elle a été formalisée cette demande-là ?]

Elle l'a été, oui il y avait déjà ...A l'époque, enfin à l'époque, dans la fin des années 90, il y avait eu un énorme don de poésie bilingue français/chinois, et oui il y a eu des demandes d'étudiants sur les cahiers de suggestions ou de la part de profs qui s'occupaient de...Oui, oui, oui on a eu une demande de... souvent de livres bilingues pour que justement les étudiants fraîchement arrivés puissent se familiariser le plus vite possible, ce qui marche bien c'est les imagiers ultra classiques style Père castor etc. pour se familiariser avec le vocabulaire de la vie quotidienne et...oui on a eu une demande

[Et vous n'y avez pas répondu ?]

Ah si, si, si, oui, oui, (rires) c'est vrai que ma phrase était...Oui, oui j'y ai répondu et là ben j'essaie régulièrement de trouver des documents d'ailleurs, ou de la poésie française chinoise ou des... voilà, ou des albums mais c'est beaucoup plus facile dans le fonds jeunesse, on a plus de documents disponibles voilà mais si, si, si, j'y ai répondu, il y avait pas de volonté de (rires)....Ceci dit quand je dis que j'ai répondu à la demande c'est de façon aussi... dans la proportion de mon budget, c'est-à-dire que c'est d'année en année, voilà je rajoute, on va dire, trois documents chinois par an, voilà, c'est un petit peu... c'est répondre à la demande mais de façon ...hein, bon, (rires) qui n'est pas satisfaisante intellectuellement parlant.

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez- vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

Oui, alors j'ai eu connaissance... l'an dernier je devais participer à deux jours de, justement, de réflexion sur le plurilinguisme et la traduction, le problème de la traduction. Deux journées, mais qui ont finalement...

[C'était organisé par qui ça ?]

C'était organisé heu...est-ce que c'était organisé par la DRAC ou...c'était deux jours à Châlons. Il y avait deux axes il y avait quelque chose sur la traduction et l'autre c'était "être plurilingue voilà aujourd'hui" voilà en gros. Et finalement je n'y ai pas assisté, est-ce que c'était parce que j'ai dû, voilà, répondre à une obligation municipale et... Il me semble que c'était par la DRAC de Châlons. Voilà, non après heu...non directement, je ne vois pas les ...non il n'y a pas d'incidences directes. Parce que c'est déjà tout un challenge de participer à des opérations nationales comme Les Belles Etrangères (rires) et des choses comme ça (rires) donc... non puis des manifestations municipales qui sont intéressantes mais là aussi manque de coordination dans la Ville. L'an dernier on avait été sollicité pour proposer des animations autour de l'Europe en mai donc on y avait répondu un petit peu au dernier moment mais bon en bricolant quelque chose. Donc cette année je m'étais dit "super on a une lecture à la fin du mois on reçoit 4 poètes slovènes, bon ben c'est bien on a au moins deux..." Et cette année on nous a rien demandé. Alors heu mais c'est pas grave, les animations, le principal c'est qu'elles vivent... mais là aussi au niveau local je pense que ce serait aussi intéressant qu'au niveau de la Ville ...qu'on puisse répertorier... qu'il y ait un fil rouge, bon donc heu...

ANNEXE N° 9 / MEDIATHEQUE JACQUES BAUMEL – RUEIL MALMAISON

Entretien n° 8

Date de l'entretien : 17 mai 2011

Durée de l'entretien : 3 h 30mn

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
188 383	111 906	3 854	600
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
156 400	89 300	2 500	

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

A mon avis on peut le séparer en deux. Vous avez les apprenants, vraiment d'un côté, qui sont là vraiment dans une option d'apprentissage et vous avez ce heu...qu'on peut appeler l'entretien d'une langue que l'on connaît pas mal et le plaisir de lecture pour pas mal d'anglophones parce qu'ici on a quand même une population anglophone ou d'origine. Il y a des grandes sociétés qui ont leur Head quarter ici donc on se trouve quand même avec pas mal d'anglophones ou au moins de gens qui maîtrisent très bien l'anglais, hein. Vous avez aussi l'IFP (c'est l'Institut Français du Pétrole) qui a une école avec pour les post doc. ou même des gens ayant commencé à travailler depuis un petit peu de temps qui vont faire une année spécifiquement sur les moteurs, le pétrole enfin etc. Il y a beaucoup d'Indiens qui viennent donc on se retrouve quand même avec une population, enfin un lectorat possible d'anglophones assez important. Moi je vois ça comme ça. Les apprenants après se séparent en deux, c'est à dire vous allez avoir vraiment lycéens, étudiants ceux qui sont vraiment dans la course aux examens, on va dire, c'est comme ça, et qui préparent alors les concours, ça veut dire que tout d'un coup avant le bac les annales sortent plus que de coutume et vous avez aussi tous les gens qui veulent se remettre à l'anglais pour des problèmes de recyclage, de changement de poste, d'évolution des postes aussi, parce qu'il y a quand même pas mal de gens maintenant, surtout ici, qui sont obligés de se replonger au moins dans l'anglais, hein. Parce que bon, il y a pas photo c'est l'anglais à 80 % si ce n'est plus quoi. Mais ça reste vrai quand même pour toutes les langues. Mais c'est vraiment l'anglais le gros, le gros de notre fonds. Je crois que c'est à peu près partout pareil. Nous on s'est basé... la personne qui s'est occupé du fonds au départ avait fait une petite étude, enfin pour savoir les communautés importantes sur Rueil. Bon par exemple on a énormément de..., on a une grosse communauté portugaise mais malheureusement ce n'est pas une communauté qui lit beaucoup. Les enfants sont très intégrés donc ne lisent que le français, disons que le portugais, bon on le parle à la maison de temps en temps, ils vont en vacances au Portugal, et puis c'est tout. Ils n'en font pas...mais ça ne

leur sert pas, même dans leur cursus, ce bilinguisme, ça ne leur sert pas beaucoup. Et les parents c'est pas vraiment une population de lecteurs et donc on a un gros fonds de portugais qui stagne légèrement. Faut pas non plus faire une corrélation complète entre le tissu social et les différentes nationalités vivant sur la Ville et l'utilisation de la médiathèque. Et c'est pour ça que l'anglais est vraiment très demandé, puisque ça devient une langue qu'il faut vraiment parler si on travaille. Surtout on a une population quand même de cadres, une population aisée, avec des diplômes, on n'est pas dans un coin trop peu scolarisé...

b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

Ca moi je ne l'ai pas faite, j'étais pas là. Tout ce que je peux vous dire c'est qu'elle a contacté les grosse boîtes de Rueil dont bien sûr l'IFP, à l'époque il y avait Shell, bon ici on a Exxon, on a Novartis, Heineken, je peux vous en sortir comme ça, Schneider, donc on a quand même des grosses boîtes internationales donc elle est allée les voir bon et elle a demandé, ce qui était un petit peu problématique à mon avis, aux comités d'entreprise s'ils étaient prêts à je ne sais pas, à aider les gens pour, je ne sais pas, leur inscription à la bibliothèque, s'ils venaient utiliser les labos de langues. Forcément un comité d'entreprise va vous dire oui, ça me paraît logique. Par contre la plupart de ces grosses boîtes ont leur propre labo de langues, les gens font ça sur leur temps de travail donc, inutile de vous dire qu'ils ne vont pas venir à 7h du soir après le boulot pour venir travailler. Donc on avait 6 labo de langues, maintenant c'est devenu plus modulable et dans ça tournait très peu, vraiment très peu pour deux raisons pour cette raison première il y avait peut-être une vision des choses peut-être un peu trop démesurée d'une part et d'autre part, après c'est le fonctionnement qui devient un peu trop compliqué. Des fois ça marche et des fois ça marche pas, quand vous lâchez..., vous vous organisez pour avoir un créneau de deux heures où vous allez venir travailler et puis que vous arrivez et que ça ne marche pas, effectivement ça pose un petit peu problème. Donc ça a été aussi assez contreproductif en fait sur les cabines de langues. On a eu un système réseau qui marchait et après ça marche plus, après on a eu des tours, et là maintenant on est en ligne avec forcément beaucoup moins de choix parce que ça coûte très cher.

[Ça vous m'en parlerez tout à l'heure, au niveau des services que vous proposez]

[Donc pour revenir à cette enquête, c'est la seule démarche...]

Oui, c'est à peu près la seule chose qu'elle a faite, elle a regardé un peu, si vous voulez, tout ce qu'il y avait comme grosses structures sur la Ville, elle a été voir aussi, on a les lycées avec heu... des prépas qui sont assez cotées ici. Si vous voulez on s'est dit "ça peut leur servir quand même, ils auront quelque chose"...Ca s'est pareil on n'entre pas dans le système complètement éducatif et scolaire. Il y en a qui sont venus et qui ne venaient plus et puis on n'avait pas non plus une démarche, nous, complètement scolaire par rapport à la langue donc si vous voulez ils n'y trouvaient peut-être pas leur compte non plus et puis je vous dis après elle a fait des études par rapport à la population, avec la Mairie sur le nombre de personnes, de nationalités étrangères à Rueil et c'est comme ça que ça s'est passé en gros. Mais c'est une volonté politique de la Ville de se lancer vous savez dans les langues, l'Europe, c'était l'ouverture à ce moment-là, hein, en 2010, bon. Ça avait commencé il y a longtemps mais les bibliothèques s'y mettaient.

[Donc il y a eu une volonté politique à l'origine pour orienter ces acquisitions là et cette fonction-là]

Pour avoir les crédits qu'on a eus, c'est forcément une vraie volonté politique. Alors ici effectivement, Rueil joue beaucoup... là par exemple aujourd'hui vous n'allez pas voir la directrice parce qu'elle est avec je crois que ce sont les Lettons qui sont ici aujourd'hui, il y a une semaine de la Hongrie aussi. Donc il y a énormément de jumelages, et beaucoup de choses qui se passent, donc il a été, forcément, nous on est parti aussi sur les langues a priori européennes, hein. Et puis après petit à petit vues les demandes on a rajouté un peu d'asiatiques c'est à dire pas mal de japonais et de chinois parce qu'il y a beaucoup de gens qui le demandent... Et par exemple, moi j'ai des collègues, parce que bon je rencontre pas mal de personnes sur le 92, de bibliothécaires en charge des langues, dans certains endroits, vous avez l'arabe marche énormément, par exemple, nous ça marche pas parce qu'on n'a pas une population arabophone importante ici si vous voulez, donc nous ça marche très, très peu. Enfin quand je dis énormes, on fait partie des grosses structures si vous voulez importantes ici si vous voulez, nous ça marche très, très peu.

[Mais ailleurs dans le 92, ça marche ? Vous êtes nombreuses à avoir des...]

Bon ici vous avez quand même trois énormes structures, donc il y a Rueil bien sûr, et vous avez Boulogne Billancourt, et Issy Les Moulineaux. Ils ne vous ont pas répondu ?

[Issy, si, Boulogne non]

Ils sont en pleine restructuration, Boulogne donc c'est un peu compliqué sans doute. Et moi j'ai bien précisé, hein quand je vous ai répondu au niveau de votre questionnaire que je vous faisais tout sur les adultes parce que malheureusement ma collègue de..., quand c'est arrivé, de jeunesse n'avait pas vraiment le temps. Et tout. Alors on ira faire un tour comme ça vous allez voir ce qu'ils ont surtout ce sont des albums, des choses comme ça et eux, peut-être que l'arabe marche un petit peu plus, mais juste au niveau des albums. Mais je vous la ferai rencontrer comme ça vous pourrez avoir une petite discussion avec elle.

- c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

Question non posée

- d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

En termes de langues, à mon avis en termes de langues.

- e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

Non. Comme je vous le disais, si vous voulez, on a des possibilités, ben là par exemple le portugais, on a tout ce qu'il faut, ils ne viennent pas.

[Mais vous avez une offre]

On a une offre.

[Est-ce que vous avez, je ne sais pas, une immigration italienne importante ?]

Très peu, non, non, non. Ici ce qui avait été vraiment pointé du doigt c'était le portugais c'est marrant, comme énorme... Mais vraiment ils sont très, très nombreux et puis bon là ça n'a pas marché, alors après bon on a, parce qu'on quand même une population maghrébine aussi et là on a essayé l'arabe etc. mais l'arabe ça ne marche pas. Bon ce n'est pas évident de gérer l'arabe quand vous ne connaissez pas. Donc c'est vrai qu'on a peut-être eu un tort, c'est qu'on n'a pas réussi avec notre système de marché d'avoir peut-être tiré les bonnes ficelles, si vous voulez, pour avoir ce qu'il fallait. On a quand

même... le FLE marche un peu mais alors ça c'est surtout parce qu'on a pas mal de filles au pair (rires). Donc ce n'est pas vraiment un bassin de population défavorisée, je vous ai dit hein (rires), donc à ce moment-là quand elles arrivent, si vous voulez, au départ, elles se mettent vraiment dans les bouquins pour essayer de s'y retrouver et puis après bon, c'est la pratique, et puis c'est ce qu'elles viennent chercher de toutes façons. Ça passe bien. Mais c'est vrai qu'on n'a pas de grosses, de grosses masses si vous voulez qui arrivent comme ça, non pas vraiment, il y a pas de centre... je ne vois pas, en plus il n'y a pas vraiment de boulot pour ces gens-là ici. C'est pas du tout... c'est d'un niveau assez élevé l'emploi sur heu... ici c'est vraiment des jeunes cadres dynamiques, c'est des CSP plus, plus, plus.

f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

Là je ne pourrais pas vous répondre vraiment de façon.... Je crois que ça a été fait relativement rapidement, moi je n'ai pas vécu ça, moi donc heu... c'est surtout le résultat, j'ai passé simplement un an avec cette jeune femme après. Elle était, elle était, c'était une fille qui était vraiment plus une fille de dossiers que de terrain si vous voulez. Donc elle a monté un gros dossier, elle a fait un gros boulot, mais qui n'était peut-être pas vraiment bien implanté si vous voulez. Voilà. Je suis peut-être un peu méchante. Non, non je le crois vraiment, quoi, hein, donc...mais c'est pas non plus facile, facile quoi à gérer, donc si vous voulez elle s'est retrouvée en charge de ce dossier-là. On a eu l'aide aussi, comment ça s'appelait, c'était, je m'en rappelle plus, une association qui gérait les langues, la... Ah, je ne saurais pas vous dire, je m'en rappelle plus. Donc ils ont eu leur congrès ici pour l'ouverture, etc. Donc c'était vraiment langues, ben les langues européennes c'était vraiment ça le truc, et puis à l'époque il y avait aussi, vous pouviez avoir aussi à des possibilités de labels du Ministère etc. Donc on avait le droit à tout. A l'époque on avait tout. On n'a plus (rires)... à l'époque on avait tout, on avait tout ce qui pouvait se faire. On a même, vous allez voir, on a un auditorium avec 3 ou 4 cabines de traduction simultanée, ça n'a servi qu'une fois. Voilà. C'est tout ce que j'ai à dire. Ça sert de loges maintenant quand il y a quelque chose à l'auditorium. Dommage, c'est vraiment dommage. Bon c'est dommage parce que ou il fallait le faire mais à ce moment-là il fallait le faire vivre, ou heu.... Mais ce n'est pas évident. Parce qu'à ce moment-là il faut aussi l'argent pour avoir les traducteurs et ça coûte très cher. Bon c'était, à mon avis vraiment, voir un peu trop haut, quoi, il y a du avoir quelqu'un qui a dû sortir de truc là et puis tout d'un coup "Oh oui, oui on va le faire !", je suis même pas sûre que les casques maintenant marchent... (Rires)

g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Oui, oui, oui. Plus ou moins attiré au départ, alors par exemple pour les étudiants, c'est aussi attiré par la possibilité de se connecter à Internet, de travailler etc., bien sûr, et puis après ils découvrent aussi après la possibilité de lire dans leur propre langue, hein, c'est à dire les filles au pair elles sont contentes de trouver du russe, de trouver de l'allemand et de l'anglais, heu...Donc c'est vrai que cette population-là vient. Et puis en tête aussi une culture de la bibliothèque un petit peu plus forte qu'en France, hein, heu, il y a ça. Je lisais dernièrement par exemple les bibliothèques aux Etats-Unis, même avec les fermetures et même avec les problèmes qu'ils ont, ils ont toujours, ils touchent toujours au moins 90 % de la population, ce qui est loin d'être notre cas.

h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

Moi je les dirais...enfin semblables, si vous voulez...Je le dirais semblables, je réfléchis...Oh bien sûr, bien sûr si vous vous retrouvez face à, je ne sais pas moi, par exemple un couple turc ça arrive qui va arriver ici ce monsieur va venir avec sa femme, je pense à un couple qui vient d'arriver donc et qui va lui prendre des bouquins en français, enfin en FLE mais qui va être là pour l'aider etc. alors après on le prend comme on veut, hein, comme une aide ou comme une surveillance ça c'est à vous de voir, mais non ils ont le même, ils ont la même approche si vous voulez, ils viennent dans une bibliothèque pour avoir un service, on leur a dit qu'il y avait quelque chose, ils ont cette approche là quand même. Et malheureusement bon ben c'est vrai que pour certaines populations, on n'a pas, on n'a pas de livres dans la langue, quoi, ça c'est évident.

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

- a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

Non, nous ce qu'on fait vraiment, si vous voulez, plus, c'est vraiment, heu... vous allez voir le fonds, comment il est disposé, on a vraiment, dans la même langue, les langues sont toutes, enfin, regroupées si vous voulez, vous allez avoir tout le côté apprenant au départ et puis après vous allez avoir la littérature. Voilà. On essaie, mais vous allez avoir tout l'anglais sur des étagères contiguës, enfin voyez, l'allemand pareil, on fait pas, non. Non, non moi je ne fais pas de différence. C'est peut-être un tort. C'est peut-être un tort. Mais c'est vrai que nous, à Rueil, moi j'ai essayé de travailler avec des associations, par exemple, vous avez des associations ici qui aident les femmes maghrébines à s'intégrer etc., les faire venir ici, leur proposer de faire, de donner un cours ou deux, aux heures de fermeture, dans l'enceinte, enfin sur le pôle, avec, leur montrer ce qu'il y avait, ptt, ça marche pas. Elles ne reviennent pas. Alors bon peut-être que c'est un petit peu trop imposant, peut-être que je ne sais pas, elles ne se sentent peut-être pas à l'aise, heu. C'est grand. Il y a des gens hein qui n'ont pas apprécié, si vous voulez, la construction de la médiathèque, qui préféraient les 150 m poussiéreux qu'on avait avec des piles comme ça un petit peu dans tous les coins, en disant : "Oh attendez c'est la quatrième pile derrière le bureau" parce que il y a avait un côté plus sympathique et tout. Maintenant on a un côté un peu plus Fnac le samedi, quoi, par exemple, c'est ça. C'est, ils passent à la caisse, ils passent, voyez, il y a des gens qui n'osent même pas nous demander conseil, quoi. On est obligé d'aller vers eux. Une fois qu'on a fait la démarche une fois, deux fois après ils viennent mais si vous voulez pour eux ce n'est pas naturel, quoi, pas trop.

- b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

Non, non pas du tout.

[Même en termes d'acquisitions ?]

Non, non. Moi j'essaie d'acheter systématiquement en termes d'acquisitions ce qui sort, ce que les gens me demandent etc. Et c'est vrai que, je vous dis, à chaque fois que j'ai essayé d'aller chercher des gens comme ça je n'ai pas eu de retour. Donc bon alors après j'en achète un petit peu, hein il faut pas croire que je fasse une grosse croix dessus quand même systématiquement, mais heu c'est vrai que du coup, bon ben, je vais acheter moins... C'est vraiment les populations maghrébines on va dire plus que ...

Bon du portugais, on en a mais ça ne marche pas, mais il est là, et puis bon, ben, petit à petit j'en désherbe des bouts, parce que ça prend de la place aussi tout ça. De l'arabe j'en achète de temps en temps. Les statistiques, il faudrait prendre n'importe lequel, comme ça au hasard un livre, j'entends, un livre, un petit roman, ou quelque chose comme ça, vous allez voir, ça ne sort pas, ça ne sort pas du tout. Donc heu, je ne sais pas ce qu'il faut faire là. Une fois qu'on a été essayé d'aller chercher, parce qu'il y a une association qui s'appelle Rueil Migrant, ça ne marche pas, il y a des histoires peut-être de pré carré. Chacun défend son bifteck et puis c'est bon. C'est vrai que ça ne marche pas. Il y a très peu de gens aussi, il y a aussi très peu de gens concernés.

[Ce n'est pas le profil de Rueil]

Non, non pas du tout.

c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

Ah ça c'est une grosse question. C'est presque philosophique, là (rires). Pour moi un immigré ? J'ai passé 25 ans de ma vie à l'étranger et je peux changer de pays toutes les 5 mn, je ne me suis jamais considérée comme immigrée puisque je n'étais que passant. Donc pour moi un immigré c'est vraiment quelqu'un qui va arriver ici avec l'envie de s'installer et de s'intégrer. Pour moi c'est ça un immigré, qui va quitter son pays pour une raison économique, politique, religieuse, enfin ça peut être plein de choses hein et qui a décidé de s'installer dans un autre pays de façon assez pérenne avec une vraie, heu... intégration. Quand je dis pérenne, oui, pérenne. On peut dire. Je ne sais pas vous avez des populations, ici vous avez quand même pas mal, une population, je ne sais pas, même dans la région parisienne, je veux dire, en ce moment bon vous avez beaucoup de Chinois qui arrivent, mais ...bon effectivement les enfants continuent à parler chinois, mais ils sont intégrés à l'école, avancent, arrivent, vous voyez ce que je veux dire. Pour moi c'est ça une immigration. Ils n'ont pas vraiment l'intention de repartir là-bas. Raisons quoi financières, politiques, raisons économiques, je ne sais pas. Mais pour moi l'émigration c'est vraiment avec un souci d'intégration pour rester pas mal de temps et même si, pour la première génération, ça donne vraiment des gens qui sont à cheval entre deux cultures mais malheureusement ça... Ben alors là c'est aussi ma vision personnelle et le vécu qui fait que je dis ça parce que bon changer de pays tous les trois ans, heu, je ne me suis jamais sentie immigrée. Plus expatriée on va dire, vous voyez, pour moi c'est ça la différence. Il y a une différence quand même entre les deux. Je n'étais pas jetée de mon pays, je n'étais pas heu...C'était un choix, un vrai choix. Alors même pour un immigré ça peut-être un vrai choix purement et simplement. Mais heu...Oui, pour moi, c'est vraiment une intégration pérenne dans un pays.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

• Les acquisitions

a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

Nous y sommes après 10 ans ! (Grands rires) Alors là voilà en fait pour la formaliser on nous a demandé à tous, ce qu'on faisait avec nos fonds (rires). Donc le problème a été un peu pris à l'envers (rires) si vous voyez ce que je veux dire. Alors bon, donc on y est, on est dedans, donc on n'a pas vraiment encore.... Le papier n'est pas encore sorti, il

n'existe pas. Et effectivement, je pourrai par contre vous donner ce que j'ai fait très vite parce que on nous a demandé de remonter, si vous voulez ce qu'on faisait chacune avec notre fonds, puisqu'on a pour ainsi dire toutes un fonds en gestion, et heu... pour voir tout ce qu'on faisait comment, acquisitions, désherbage, etc., etc.

[Et même lors de l'ouverture, il n'y a pas eu de politique d'acquisition formalisée ?]

(Rires)

[Et vous pensez que ce nouveau document va sortir d'ici combien de temps ?]

Elles sont en train de travailler dessus là hein, donc là il y a, alors ici vous aller voir la directrice qui est conservateur en chef, on a un conservateur, ça fait 10 ans qu'elle doit nous sortir le... On va voir, qui doit nous sortir la pol. doc. Bon on attend encore hein (rires) et là je sais pas si ça va sortir encore, hein parce que, bon vous savez, c'est quand même revenu sur le tapis plus d'une fois et heu...donc là ce qui a fallu faire c'est, je vous dis, chacun a remonté ce qu'il faisait, et puis il y a un petit pool de 3 ou 4 à gérer toutes les réponses, on va voir ce que ça va donner à la fin. Donc c'est, oui, on prend le système par la queue là voilà c'est tout, c'est tout ce que je peux vous dire (rires)

[Et vous-même dans vos pratiques, vous avez évolué par rapport au démarrage ?]

Oui, oui vraiment, moi j'ai évolué bon en bien et en mal. C'est à dire qu'on a été obligé d'évoluer parce qu'il y a eu l'introduction des marchés. Ce qui fait qu'au départ moi je suis allée, beaucoup, bon on a la chance quand même d'être tout près de Paris, hein...donc, j'allais chez les libraires spécialisés, en langue, anglais, et... J'avais un vrai conseil, voyez, de lecture sur heu... la langue, une belle langue, facile, bon il nous fallait un peu de tout, et là j'avais vraiment des gens qui avaient lu les bouquins, qui pouvaient me les, qui pouvaient vraiment m'en parler, qui me disaient mais ça, ça sera bien pour vous, etc. J'allais voir en anglais, j'allais voir en allemand, j'allais voir en italien, vous avez des spécialistes, il y avait des libraires spécialisés, j'achetais chez eux. D'accord ? Bon je ne peux plus faire ça. Donc j'ai deux marchés, j'ai un marché sur l'apprentissage des langues et qui est...c'est A qui l'a eu qui est la librairie d'apprentissage en fait, on va dire. De toute façon il n'y a jamais qu'eux qui répondent, donc c'est clair et net, et qui répondent aussi à tous nos critères, hein parce que c'est ça. Donc je... ce sont mes interlocuteurs privilégiés. Je peux toujours aller les voir c'est un petit peu plus compliqué maintenant parce qu'ils ont déménagé. Il y a la librairie qui est restée toujours Bd Richard Lenoir mais les bureaux sont à Boucicaut dans le 13è ou le 14è donc avant ils étaient tout près, hein c'était la Folie Méricourt, donc ils étaient à 50 m. les uns des autres donc je pouvais passer avec la spécialiste par exemple du multimédia je passais à la librairie, on voyait ce qu'il y avait c'était beaucoup plus simple. Maintenant ça se passe quand même beaucoup plus avec, par Internet, sur leur site, etc. un petit coup de fil de temps en temps, enfin j'ai toujours mes contacts là-bas, .il n'y a pas de problème. Ça c'est l'apprentissage et autrement pour tout ce qui est littérature en... nous avions un marché avec B à Lyon et maintenant nous sommes passés chez C. Donc voilà donc, nous sommes...parce que C'est un petit peu moins cher. Les prix ont fait complètement la différence. Parce qu'ils ont un petit peu d'efforts à faire par rapport à B, par exemple, des trucs, il n'y a pas de panier voyez il y a des petites choses comme ça pas mal de nouveautés, vous allez voir, heu, très souvent, je suis en avance sur leur site donc ils me le mettaient sur leur site, bon ça marchait comme ça, une petite cuisine interne et ça marchait pas mal. Effectivement, C a fait la différence au niveau du prix. Et c'est pas négligeable pour nous vu qu'on a quand même nos budgets qui diminuent sans arrêt donc hein, donc là le Monsieur de C qui s'appelle..., je ne l'ai rencontré qu'une fois donc ça ne me vient pas à l'esprit, est venu l'autre jour, j'ai été un petit peu déçue parce qu'il avait surtout des documents jeunesse pour ainsi dire, mais parce qu'ils sont beaucoup plus axés jeunesse. Mais par contre bon ben c'est comme avec B on arrive à trouver, je peux leur demander de l'arabe, ils

font un effort pour le trouver parce que ça fait partie du système. Alors ça c'est pfou... à vrai dire ils me servent pas à grand-chose ni l'un ni l'autre. **Moi je fais toute ma veille toute seule**, bon heu... **avec des contacts à l'étranger**, puisque j'ai eu la chance d'en avoir...de façon personnelle on va dire et puis autrement **je travaille avec tout ce qui peut être critiques, prix, heu...forums de lecture heu..., tous les blogs de lecture anglais, américains etc.** surtout ceux-là bon puisque je suis plus anglophone qu'autre chose aussi ce qui fait que moi aussi j'ai, quand même bon j'ai la chance d'avoir une fille qui est complètement trilingue donc qui m'aide aussi, un gendre qui est péruvien donc pour l'hispanophone, bon on arrive...**vous voyez on fait une petite cuisine familiale**, quand même hein, c'est un peu ça. L'allemand, bon l'allemand je le lis donc je n'ai pas... j'arrive aussi à voir, et puis le Goethe m'aide aussi **parce que j'ai une bonne amie** qui y travaille qui est une Allemande, bon voyez c'est comme ça **qu'on se débrouille**, quoi, hein. **Ce sont vraiment les moyens du bord** parce que si vous ne regardez que les best-sellers vous n'allez acheter que heu... des romans policiers, des Coben¹⁰⁴ et des choses comme ça donc. Bon j'essaie de suivre la littérature et j'ai ici aussi des gens qui me demandent des choses, hein qui ont vu, qui arrivent des Etats-Unis "j'ai vu ça, tu devrais acheter ça". **J'ai un bon ami** ici qui est prof de littérature américaine à la Sorbonne, donc lui aussi m'aide mais en gros, j'ai toujours un peu peur, parce que c'est un petit peu d'un trop haut niveau, il faut gérer tout. **J'ai les listes des étudiants** aussi qui me disent heu...Ben ça j'y tiens depuis le début, disant, que ce soit en linguistique ou en langues ou en... "Vous me ramenez tout ce qu'on vous dit, tout ce que... ramenez-moi vos listes", donc j'ai les listes, donc je travaille aussi avec ça histoire de pouvoir leur offrir tout ce dont ils ont besoin. Voilà comment je travaille...

[...qu'ils ne trouvent pas en fac ceux-là ?]

Si mais bon, pas beaucoup, il n'y en a pas beaucoup. Donc, heu, si vous voulez à Nanterre, vous allez à Nanterre, qui est tout près, ils ont un gros truc de LEA par exemple de choses comme ça, les bouquins sont très souvent pris, puis sont... nous on a des trucs un petit peu plus propres, neufs, etc. Ça arrange certains quoi, et puis ils viennent travailler aussi ici dessus etc. Non, non, ça fait partie du jeu quoi, hein...d'essayer d'avoir un fonds heu..., parce que normalement au départ moi quand je suis arrivée, on m'a dit, "Pol. Doc., c'est bac plus deux". Avec ça vous n'allez pas très loin quoi hein mais donc on est bien obligé de...On dépasse ça complètement. On a un fonds énorme en philo, vous passez bac plus deux. Enfin, en psycho c'est pareil, en linguistique c'est pareil, enfin. Ça, c'était complètement, un peu utopique quand même si vous voulez. Moi j'achète jusqu'au master, voilà. Pour l'agrég. Aussi. Voyez. Donc on suit aussi bien sûr tous les programmes parce que ça, ça fait aussi partie, puis ça accrochent les gens qui viennent heu hein et qui vont peut-être avoir envie de lire un petit roman en anglais s'ils sont venus, ou en espagnol s'ils ont venus parce qu'ils cherchaient la grammaire tant, qu'ils n'arrivent pas à avoir à la Fac, voyez ce genre de choses.

b. Qui achète ?

[C'est vous-même qui achetez ?]

Oui

[Et il y a votre équivalent pour le secteur enfant ?]

Oui

[En langues étrangères ?]

¹⁰⁴ Harlan Coben (1962,...). Auteur américain de romans policiers, distingué, aux Etats-Unis, par trois prix de littérature policière, le prix Edgar Allan Poe, le Shamus Award et l'Anthony Award.

Oui. Donc le processus c'est : je fais mes paniers, ou mes listes, appelez ça comme vous voulez et puis je les donne à la directrice qui regarde ou qui regarde pas, qui signe en tous cas (rires) et puis voilà ça passe comme ça. Il y a une signature obligatoire. Bon, de toutes façons, vous allez voir comment on est organisé dans les bureaux, on marche par pôle donc exactement comme on est en bas dans la bibliothèque, donc on voit bien ce qui se passe, si vous voulez. Moi je m'occupe aussi des romans en langue française

[C'est littérature heu ?]

Voilà c'est littérature au sens large et généreux. Il y a philo, psycho, BD, il y a tout ça là-dessus. Donc je fais partie des acquisitions romans et de la linguistique et des langues. Et ce qui fait, bon, moi aussi du coup je rattrape des choses des fois quand je suis passée à côté de quelque chose et que je vois que en France ça marche bien, moi je vais le racheter peut-être avec un an de retard s'il a été traduit, à ce moment-là je l'aurai en Poche, il coûtera moins cher en plus, ce n'est pas...et c'est bien d'avoir les deux, comme ça je vois ce qui sort, comment ça sort, voilà. Mais du coup on discute beaucoup dans le bureau "Oh moi ça je ne sais pas...". Ça discute ferme, c'est bien, voilà c'est comme ça que ça se passe.

- c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ?
Quel(s) types de contenus ?

Alors imprimés. Bon maintenant les CD Rom c'est un peu passé de mode. Alors on a.... Tout bêtement parce qu'on a un problème énorme c'est que parce que par exemple pour l'apprentissage vous allez voir qu'on a énormément de CD-Rom. Après on a des problèmes de configuration : ça marche, ça ne marche pas. Moi j'ai ça et tout ça. Maintenant je n'en achète plus. Et puis en plus au début j'avais par exemple, Tell me more¹⁰⁵ et puis Auralog nous avait donné un petit truc on n'avait pas de... et puis on n'avait pas de droit de prêt. Maintenant il y les droits de prêt. Donc un truc que je payais l'équivalent, on va dire de 70,00 €, maintenant il est à 250,00 €. Inutile de vous dire que je ne peux plus l'acheter. Avec en plus les problèmes qui se posent de configuration et puis en plus maintenant tout ce qu'ils font c'est du cosmétique, on rajoute un petit module très bien vous allez voir un film et vous allez le doubler mais par contre le fond est resté le même la boîte est devenue un petit peu plus jolie, plus petite ou plus grande, a changé de couleurs, etc. Mais le fonds vraiment de l'apprentissage, l'imbrication des modules etc. c'est la même chose quoi. Ils sont tous en train de passer systématiquement au on line, donc heu...Donc maintenant je n'ai plus les moyens. En plus ça a perdu beaucoup d'attraits. Quand on a ouvert, alors je ne sais pas si vous allez voir ça c'est dans l'évolution du fonds, on avait bien sûr beaucoup de trucs à cassettes parce que c'était des trucs à cassettes donc les méthodes à cassettes, genre Assimil¹⁰⁶ avec les trucs, avec les boîtiers, bon il y avait ça qui sortait un peu mais pas énormément. Après vous aviez les CD Roms, alors là tout le monde avait son ordinateur, tout le monde marchait, ça marchait bien. Et puis maintenant on revient à l'audio, avec les CD, avec les MP 3, les gens se mettent ça sur leur MP 3, et on revient vraiment complètement à l'audio. Je me suis aperçue aussi et vous allez voir qu'on a un gros fonds de ça, ça marche énormément, pour les gens qui se baladent parce qu'ici c'est quand même des fois deux heures de trajet quand même hein, donc on se plugue comme ça tranquillement et j'ai beaucoup de livres lus et ça, vous savez les MacMillan¹⁰⁷ et ça marche énormément dans les voitures. Vous écoutez votre texte, il y a aussi ce que j'appelle le kit main libre de l'apprentissage des langues c'est que, il y

¹⁰⁵ Collection de logiciels d'apprentissage de langues éditée par la société Auralog et basée sur un système de reconnaissance vocale. [En ligne : http://fr.tellemore.com/a_propos_auralog, consulté le 03/08/2011]

¹⁰⁶ Editeur de logiciels d'apprentissage de langues. [En ligne : <http://www.assimil.com/>, consulté le 03/08/2011]

¹⁰⁷ Editeur britannique spécialisé dans l'édition scolaire et universitaire, aussi bien littéraire qu'universitaire. [En ligne : <http://international.macmillan.com/%5CAboutUs.aspx>, consulté le 03/08/2011]

a de plus en plus de mains libres, ce qu'ils appellent vraiment mains libres, c'est-à-dire ce sont des petites méthodes où vous n'avez plus besoin du tout de supports papiers; donc ça vous l'avez obligatoirement ici genre, les Harrap's Michel Thomas¹⁰⁸, ce genre de choses, vous avez Langues pour tous¹⁰⁹ qui fait aussi du main libre, etc., donc ça, ça marche très bien dans le métro, dans le train, en voiture etc. Donc maintenant, là j'ai évolué aussi on n'achète plus de Cd-Rom on passe beaucoup plus dans l'audio finalement, mais il faut de l'audio avec pas trop de papier quand même parce que les gens ont l'impression d'apprendre sans apprendre, enfin ils font des langues sans le savoir. Voilà, Molière est passé par là.

[Vous n'achetez pas du tout de DVD ?]

Alors j'en achète un petit peu mais je vais acheter, si j'achète des DVD j'achète des DVD purement d'apprentissage là par exemple il y en a des nouveaux qui sont sortis en espagnol, qui sont des petits films d'apprentissage avec un niveau de langue assez simple pour faire avancer. Mais par contre les DVD films avec sous titrage etc. ce n'est pas de mon ressort. On a un gros fonds de fictions et puis vous choisissez votre langue, vos sous-titres, et tout ça donc si vous voulez ça ferait complètement double emploi hein. C'est comme par exemple je n'ai pas non plus en charge la presse hein que l'on a. Alors on en discute hein, j'en discute avec ma collègue qui se charge de tout ce qui est abonnement etc. Si chacun avait si vous voulez si celle qui s'occupe de l'informatique s'occupait des magazines informatiques, on ne s'en sort plus. Par exemple les Vocables¹¹⁰ on les a tous, mais ce n'est pas moi qui m'en charge mais ils sont là, voilà

[Et en termes de contenu, pour les livres, vous achetez aussi bien documentaires que de la fiction ? ou seulement de la fiction]

Que de la fiction sauf, alors c'est de la fiction, sauf je vais avoir tout ce qui peut être heu, mais alors là dans une optique complètement universitaire, les civilisations, voyez parce que ça fait partie du, enfin, du fonds obligatoire pour tous ces étudiants et heu... et bien sûr le théâtre et la poésie parce que ça fait partie de la littérature si vous voulez. Mais je ne vais pas avoir... Alors on m'a demandé de la philo, des machins... Je ne peux pas, vous allez voir, moi j'explose. Maintenant j'achète un livre, j'en enlève un. Il n'y a pas de solution. Je ne vais pas aller si vous voulez trouver des documentaires. Alors des fois je triche un petit peu (rires)

[Et ça a été toujours ce parti pris ?]

Ca a toujours été ce parti pris

[Et vous ne savez pas pourquoi ça a été ce parti pris ?]

Pour une raison de place.

[Uniquement ?]

De toute façon on ne peut pas en documentaires offrir aux lecteurs un panel assez large pour satisfaire tout le monde. Alors j'ai eu des dons par exemple du Goethe j'ai eu des dons, des trucs sur l'architecture, sur la cuisine, et petit à petit ils ont été désherbés et en plus ils ne sortaient pas Donc, si vous voulez, c'est purement la littérature. Il faut voir aussi que vue notre organisation on est sur le pôle littérature donc même une allemande qui va venir à la médiathèque, qui a l'habitude de venir, va aller chercher un livre de cuisine sur le pôle loisirs où il y a la cuisine et où elle va trouver quelque chose en français sur la cuisine allemande si c'est ce qu'elle cherche. Donc là il n'y a absolument pas de documentaires et il n'y a pas non plus, alors petite parenthèse j'ai

¹⁰⁸ Editeur britannique spécialisé dans l'édition de dictionnaires et de méthodes de langues, qui propose notamment la collection Michel Thomas, uniquement audio. [En ligne : <http://www.harrap.com/harraps.php>, consulté le 03/08/2011]

¹⁰⁹ Collection des Editions Pocket. [En ligne : <http://www.languespourtous.fr/>, consulté le 03/08/2011]

¹¹⁰ Périodique d'apprentissage de langue édité par La Société Maubeugeoise d'édition & Cie et décliné en trois langues : allemand, anglais et espagnol. [En ligne : <http://www.vocables.fr/infos-legales/14-88-1-1-infos-legales.html>, consulté le 03/08/2011]

aussi quelques trucs sur la recherche d'emploi et les CV parce que ça c'était très demandé. Donc heu, et qui pose problème...

[En anglais surtout, je suppose]

En anglais

[Et qui pose problème pourquoi ?]

*Ben parce qu'ils ne sont pas faciles à trouver pour les gens autrement heu...c'est comme ça. Autrement, par exemple maintenant, justement dans une optique de désherbage si vous voulez, quand je suis arrivée il y avait des choses qui étaient des traductions en anglais, ou en allemand, ou en n'importe quoi. Par exemple, je ne sais pas moi, j'avais Agatha Christie en allemand, par exemple. Donc inutile de vous dire que tout ça c'est parti. **Donc je n'ai que des langues originales***

[Vous n'avez plus jamais de traductions ?]

Plus maintenant c'est parti. Et aussi dans une optique de heu... restrictions hein, heu, non seulement désherbage mais ne pas faire gonfler mes étagères avec des choses qui n'offrent, enfin pas vraiment un intérêt linguistique. Si on me demande, par exemple si on me demande les Millenium¹¹¹, on me les a demandés hein les Millenium traduits en anglais j'ai dit : "Je suis désolée, non." Ce n'est pas anglais, non

[Donc ça va faire partie de votre politique d'acquisitions ?]

Oui, c'est marqué (rises) c'est marqué. Oui parce que bon, après il faut gérer aussi la qualité de la traduction, il faut etc. bon. Je trouve que là déjà c'est assez. J'ai fait beaucoup de traductions à un moment donné de ma vie. Je peux vous dire qu'on voit de tout. Donc, non, je dis : "pas de traductions", c'est clair, c'est net. Après, si vous voulez, s'ils veulent le lire, bon, je suis désolée, mais ils se les achètent ou ils les lisent en français.

d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

Question non posée.

e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

Non, pas systématiquement, non pas systématiquement. Ben déjà parce que déjà j'achète des choses qui ne sont pas traduites des fois aussi. C'est que tout n'est pas traduit. "Par contre des fois je peux faire le chemin inverse : Si moi j'ai bien aimé en anglais, ou en espagnol, ou en allemand, si ça sort, si ça marche etc., bon je dis on le prend en français quand il paraît. Ça, ça marche dans ce sens, c'est sûr. Dans l'autre sens ça peut marcher aussi. Mais c'est vraiment si et puis si mes collègues sont d'accord avec moi parce que quand même, si vous voulez, c'est collégial au niveau des romans et puis ça dépend aussi de tout ce qu'on a acheté, de notre fonds, etc., etc.

f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?

Quelles sont les difficultés... Ben il y a deux volets à votre question. Il y a un volet qui est vraiment comment trouver le livre à acheter par critiques, blogs, etc. Est-ce que, bon toutes les critiques ne sont pas bonnes à prendre même si elles sont dithyrambiques, et après heu...c'est "vais-je être capable de l'avoir, d'avoir ma copie", là j'entends trouver, avoir envie d'acheter un titre, de faire la sélection, c'est en termes de sélection si vous voulez et puis après il a le côté matériel "est-ce qu'il va arriver", "est-ce qu'il ne va pas

¹¹¹ Trilogie policière à succès international de l'auteur suédois Stieg Larsson, publiée en Suède de 2005 à 2007, en France de 2006 à 2007.

arriver" etc. Plus ça va, plus on arrive à avoir ce qu'on veut quand même. Les canaux ne marchent pas mal quand même hein. Il y a des fois où moi je demandais quelque chose que j'avais vu aux Etats-Unis. On me disait : "Oh je n'arrive pas à le trouver" etc., etc. maintenant on trouve à peu près tout, sur Amazon

[Même pour la littérature d'Amérique du Sud ?]

L'Amérique du Sud, je n'ai pas eu trop de problèmes tout ce que j'avais demandé ceci dit j'ai un fonds espagnol enfin hispanophone, j'ai un fonds hispanophone qui n'est pas non plus dithyrambique non jusqu'ici j'ai trouvé à peu près tout ce que je voulais, hein. Mais en passant certainement à côté de pleins de bonnes choses, ça fait partie du jeu malheureusement. Mais c'est plus un problème de sélection intellectuelle, si vous voulez, voyez, que j'ai... Parce que je suis un petit peu toute seule à la faire, heu. On en discute à droite à gauche, je me sens beaucoup plus gênée maintenant vu qu'il y a ce système de marché pour aller embêter les libraires. C'est-à-dire que je vais dans les librairies, je vais regarder, je fouine, hein, bon il n'y a pas qu'Internet, le livre je l'ai aussi dans les mains, d'où l'avantage d'être à Paris, c'est vrai. Mais après, si vous voulez, je n'ose plus demander, enfin, je demande une fois, deux fois, c'est bien, ce n'est pas bien, je me l'achète pour moi et puis je vois, etc. Il y a quand même maintenant avec ce système de marché, je trouve un manque de conseil, quoi, alors je sais ce n'est pas parce que vous avez un coup de cœur sur le site de B ou de C que ça va être le truc systématique à acheter. Moi c'est ce qui m'a le plus gênée c'est cette perte de contact et de discussions sur la littérature, quoi, parce que pour moi on en cause, on les lit, on en parle enfin il y a un échange derrière et maintenant c'est beaucoup plus difficile, c'est (tape sur la table)...voilà. J'envoie mon panier, je reçois mes petits livres et voilà. Donc c'est vrai que vraiment le gros problème c'est ça pour moi maintenant, c'est cette espèce de déconnexion, si vous voulez, voyez, qu'on peut avoir avec les libraires parce que là il n'y a pas d'échanges. Par exemple pour les romans français il y a une petite librairie juste à côté où je passe une partie de ma vie, avec des échanges avec les libraires, où on lit des choses qu'on n'achète pas parce qu'il y a des fois des trucs qui ne sont pas acheteables, qui ne vont pas sortir, si vous voulez, ça ne sert à rien, on va, entre guillemets, pouvoir le conseiller à trois personnes et puis c'est tout, dans ce cas-là moi je passe mon exemplaire et puis c'est bon. Mais on a une vraie discussion et maintenant de moins en moins pour tout ce qui est l'étranger parce que j'ai... Alors par exemple l'italien je ne le lis pas. Quand je vais à D c'est difficile d'aller les embêter pour qu'ils lisent. "Ouais, ça c'est super etc." Et je ne vais pas me l'acheter quand même si je ne vais pas le lire... Voyez, et ça me gêne, ça me gêne énormément. J'aurais bien préféré qu'on reste avec notre petit système sans marché, je crois qu'on aurait fait un meilleur boulot. Enfin je ne sais pas. Vous, vous avez beaucoup vu de bibliothèques municipales; elles marchent toutes avec des marchés maintenant ?

[Toutes sauf une...autrement toutes. Il me semble que c'est la norme hein]

Ah oui, oui, on est obligé.

[De toute façon à Grenoble on n'a plus de librairies étrangères. On en a eu une en anglais, on en a eu une autre en italien, elles ont toutes fermé boutique et les conseils qu'on peut attendre de libraires comme (nom d'un libraire), (nom d'un libraire), c'est moyen]

Ben oui, voilà, donc vous êtes sur le même constat hein, c'est ça, c'est vraiment ça. Mais des fois enfin je ne sais pas, moi je trouve que des fois, si vous voulez c'est bien. Enfin il faut regarder tous les blogs, je m'amuse à lire les trucs pour voir parce que et puis le critique d'un libraire comme ça...Et puis en plus il faut voir que nous on a un Internet ici qui est complètement bloqué donc je fais ça chez moi quoi, ben oui, parce que moi, la majorité des blogs on n'y a pas accès ici.

[Sécurité qu'on a mise partout]

Donc vous voyez moi je suis bloquée, pff, mais je ne sais pas, c'est, c'est, c'est très... (Rires) mais c'est comme ça. Donc heu... c'est vrai que heureusement encore que j'ai, on a, quand même des contacts personnels, si vous voulez, qui me permettent quand même de m'en sortir et puis les envies de lecture parce que moi j'essaie au maximum de lire dans la langue mais c'est quand même des problématiques, voilà. (Interruption téléphonique)

g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

Question non posée.

h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Heu ben moi j'aimerais bien qu'elles soient un petit peu plus importantes, comme tout le monde, qu'est-ce que vous voulez que je vous dise ! Les gens nous disent, bon là par exemple il y a une lectrice qui est arrivée avec un universitaire américain qui est son beau-frère l'autre jour, "Oh mais vous avez ça, je l'ai pas lu bon, c'est bien", etc.... J'ai quand même des trucs qui sortent quand même de l'ordinaire mais qui ne sortent pas beaucoup. J'estime qu'il faut avoir enfin du Danielowsky¹¹² par exemple en anglais. Ça vous dit rien bon c'est de l'américain moderne avec une approche complètement différente de l'écriture déstructurée. Enfin bon il est sorti mais bon c'est ça, Wallace¹¹³ par exemple voyez, j'en ai aussi ce genre de choses ou...et je tiens à les avoir, bon même si ça ne fait pas partie... Mais du coup maintenant je suis dans une situation, si vous voulez où, alors si je ne décide de ne garder que ce qui sort, je vais garder tous les best-sellers etc., je vais garder tout ce qui est polar et tout enfin bon ce qu'on va appeler littérature de gare, sans être péjoratif dans le terme, parce que les gens les prennent pour lire dans le métro, prendre l'avion, etc., etc. Et puis ben tous les classiques je peux les virer quoi, Brautigan¹¹⁴ je peux le virer, Crane¹¹⁵, je peux le virer et ça fait mal, si vous voulez, ça fait mal, et on n'a pas ici un système de magasin avec un truc qui tourne vraiment effectivement. Bon alors moi j'essaie, j'en mets au magasin, quand même, mais c'est problématique, ce n'est pas efficace, bon enfin etc. et puis c'est vrai que ces..., ces classiques on va dire, si les gens ne les ont pas devant les yeux, bon ils ne vont pas bien les chercher. Donc je les condamne, si je les mets en bas, je me dis : " Il faut les avoir parce qu'on va me les demander", mais comme ils ne sont pas dehors, on ne me les demande pas. C'est l'éternel système. Donc je pourrais racheter des mètres linaires sans problèmes aucun,

[Surtout en anglais ?],

Heu... oui surtout en anglais on va dire, bon en allemand, je m'en sors bien, je pourrais en avoir plus en espagnol, je pourrais en avoir plus en italien...Heu... en russe, heu... c'est marrant parce que la littérature russe ça sort par période, c'est assez rigolo. Alors parce que je crois qu'on a une grosse communauté russophone il y a beaucoup de femmes russes qui sont là, on avait un collègue d'ailleurs qui est marié, enfin là il est en retraite, mais qui était marié à une fille d'origine russe et du coup on avait quand même pas mal de gens qui venaient, mais elles s'organisent elles-mêmes pour faire tourner leurs bouquins en fait. Et c'est vrai que moi, heu... en plus ce sont des livres qui

¹¹² Mark Z. Danielowsky. Ecrivain américain (1966, ...), rendu célèbre par son premier roman *House of leaves*, paru aux Etats-Unis en 1999, et en France en 2002, sous le titre *La maison des feuilles*.

¹¹³ David Foster Wallace. Ecrivain américain (1962, 2008), rendu célèbre par son premier roman, *Infinite Jest* (1996). Très peu traduit en français, il est édité par les éditions Au diable vauvert.

¹¹⁴ Richard Brautigan. Ecrivain et poète américain (1935-1984).

¹¹⁵ Stephen Crane. Ecrivain et poète américain (1871-1900), ami de Joseph Conrad.

sont... Là par exemple, j'ai essayé de travailler avec, il y a des cours de russe ici au lycée et la prof de russe, parce qu'il y en a qu'une, ...est un peu étrange (rires). Donc au début j'ai dit "Mais dites-moi ce qu'il faut que j'achète, dites-moi", bon alors forcément elle m'a sorti tous les classiques. Bon j'avais pas besoin d'elle pour acheter du Tolstoï, du Dostoïevsky, du Tchekov. Moi ce que je veux ce sont des choses faciles à lire pour essayer de donner envie aux gens de lire aussi parce que, si je vais voir le prof., c'est pour toucher quand même les scolaires. Pas eu d'écho. Bon j'ai organisé, hein, des tours, elle, elle est venue toute seule, jamais avec ses classes, parce que c'est vrai que ça doit être très compliqué vu que les russes, ça devait être compliqué, j'ai eu des profs d'anglais, j'ai organisé le lundi des visites en faisant des petits papiers, "vous trouverez ci ça, ça et ça" alors bon, grosse partie de rigolade, on passait un film aussi en général dans la langue hein avec sous-titres français, donc c'était la belle sortie, puis pof, comme un soufflet, plus rien. (Passage inaudible). Désespérant hein je ne sais pas vous êtes confortée au même problème. Oh pas vous dans votre bibliothèque internationale ! Moi j'ai organisé parce qu'on avait un truc à un moment qui s'appelait, alors je ne sais pas si ça va se refaire, ça c'est fait un petit peu cette année encore c'était "La quinzaine du numérique". Alors j'ai organisé avec l'aide de A la venue d'une grosse pointure quand même pour discuter avec les profs de langues et tout, bon vous faites venir quelqu'un qui arrive de l'autre côté de Paris, qui est une sommité vraiment, et tout et puis vous avez trois pelés (rires). Alors il ne faut pas exagérer j'en ai quand même trois ou quatre qui viennent systématiquement. Et puis bon par exemple quand... Moi je n'ai pas mal de dons en anglais qui sont les dons, que je ne mets pas... bon ça va être beaucoup de polars, puis qui sont déjà bien jaunés, vous savez, je n'ai pas besoin d'avoir ça dans mon fonds, j'en ai assez quoi et qui sont propres et puis bon ça tournera à un moment donné. Donc oh à peu près tous les trois mois, je donne un petit sac. Donc elle, elle est très contente, ça marche avec heu..., elle les donne elle-même à une certaine personne du CDI parce qu'il ne faut pas donner à l'autre, (passage inaudible) c'est une catastrophe, si vous voulez, bon, mais c'est comme ça. Après pour tout ce qui est désherbage moi je ne peux pas le donner. Donc ça, ça ne marche pas mais pour les dons je le fais quand même. Donc ça me console de savoir que je ne suis pas la seule à me battre.

[On travaille beaucoup avec les primaires]

Oui, bon parce qu'en plus ils sont assez malléables, ils viennent. Mais malheureusement moi ça, ça ne me touchera pas, quoi qu'il arrive ça ce serait plus ma collègue. Je sais qu'elle avait organisé des trucs qui marchaient bien, un truc sur les idiomatiques et tout ça. Et ça ne marchait pas mal bon c'est tout, pour les petits, quoi. Ben puis ça a duré, puis ce n'est plus dans l'ordre du jour, voilà, disons ça. On avance, maintenant on est dans les ressources numériques.

i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

Ah oui, j'espère, Oui, oui, oui. Alors moi j'essaie systématiquement de savoir ce que j'achète d'une façon ou d'une autre. Alors c'est sûr que bon le russe, si vous me donnez un moderne russe que j'ai, parce que je l'ai lu comme ça on m'a dit "il faut le prendre", je ne saurai pas systématiquement mais enfin bon, je dirai qu'à 80 % oui, hein. A 80 % oui.

j. Vous faites-vous aider ?

Question non posée.

- A propos du traitement des documents

- a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

Oui, création en fait, enfin duplication. En général je vais dupliquer, je vais aller la créer, je vais pendre ou l'auteur ou l'éditeur si j'en ai déjà une, je la duplique et puis je change tout. C'est une vraie création.

- b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

Oui.

[Et vous, parce que j'ai rencontré des gens qui faisaient des copier/coller de résumés sur Internet.]

Alors oui mais je les retravaille moi parce que de toutes façons du copier/coller on n'y arrive jamais, il faut avoir un truc. Je ne fais pas le résumé moi-même C'est vrai que je retravaille le résumé. Je pique bon entre Amazon, B, C, ou Touchstone, enfin vous voyez ce genre de choses, j'essaie de trouver un truc systématique. C'est quand même, je ne vais pas dire que je les fais, je vais faire, c'est du copier/coller mais retravaillé.

- c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

Oui, oui, les gens sont assez contents. Alors bon on a un problème à l'OPAC quand même il faut le dire. C'est que notre OPAC affiche une notice, un résumé. Donc alors il faut appuyer sur "long", on a un petit truc pour avoir le résumé. On apprend encore à des gens qui sont inscrits depuis 10 ans qu'il faut appuyer sur "long" et qu'ils auront le résumé comme ça. Parce qu'autrement on fait des listes de nouveautés Je vous montrerai ce que je fais pour les langues et à ce moment-là si vous voulez, ils ont des petits dossiers ou des petits bouquins ou ils vont sur Internet où tout est là avec un résumé.

- d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

Question non posée.

- e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

La translittération.

[Qui la fait ?]

Bon alors en russe c'est moi. En arabe, en général ils me les donnent avec la translittération avec un petit bout de papier, pour savoir ce que c'est

[Donc vous avez le titre, l'auteur, l'éditeur]

Voilà j'ai le titre, l'auteur mais là il y a pas de résumé, alors je m'excuse, il y a des choses où on ne peut pas... ni en russe.

[C'est le fournisseur qui vous fournit la translittération ?]

Oui, et pour le russe bon ou moi je le fais ou ici on a des russophones, donc on y arrive. Bon là j'ai un collègue direct, ils sont polonais mais sa femme fait des traductions polonais, russe en français. Donc elle me fait ça pour vérifier. On a eu une stagiaire pendant trois ans qui, enfin une vacataire on va dire, qui était d'origine biélorusse, donc bon là ça marchait aussi. Bon, heu... moi j'ai fait du russe scientifique, donc bec benzène ça ne marche pas bien mais bon a priori (rires), mais a priori, si vous voulez, je sais lire le cyrillique. Bon j'arrive à voir et puis à voir après un peu, vérifier un peu la

translittération, je fais. Mais c'est sûr que sur ces notices là je n'ai pas de...C'est des notices très, très simplifiées de ces langues à problème.

f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Non.

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

[Alors ce n'est pas les systèmes antivol ni le système de couverture qui m'intéresse mais essentiellement la cote. Elle est fabriquée comment ?]

Alors la cote ici, vous allez voir on a des espaces. Donc heu sur la cote vous commencez toujours par l'espace. Vous voulez que je vous fasse un petit dessin ? Je vais vous faire un petit dessin. Votre cote elle est comme ça : Donc vous avez LAN pour langue, puisque ce sera dans l'espace langue. D'accord ? Donc ça moi je n'y ai pas contribué, hein. Donc si c'est de l'anglais vous allez avoir ANG en deuxième. Ensuite vous allez avoir la cote Dewey

[Même pour la fiction ?]

Non elle sera en R. Donc je vais vous dire ça. Donc, Anglais, donc on va avoir, mettons, 428 ABC. Pour une fiction vous allez avoir la même chose LAN, ANG, Vous allez avoir R (RP, RSF) et puis les trois lettres de l'auteur, je ne sais pas moi, heu.... Alors tout ça c'est en noir, vous allez voir, puisque nous on est sur le pôle noir. Parce que vous avez le pôle rouge, le pôle vert et le pôle bleu. Donc ça c'est un fonds noir écrit en blanc. Et après c'est du noir écrit sur du blanc. Voilà comment c'est fait.

[Parce que c'est différent d'une bibliothèque à l'autre]

Alors nous il a été décidé...Ça pose problème, hein, parce qu'on dit à tout le monde "Vous avez, c'est rangé la Dewey, alphanumérique, machin tout." Donc avec mon système vous avez l'allemand avant l'anglais donc c'est le 438 avant le 428. . Donc moi mon système d'explication c'est "toute cote se lit du haut en bas." Donc ben si. Donc vous partez de "Langue", après vous allez avoir, du coup, toutes les langues vont être rangées ensemble hein, vont être regroupées, l'anglais va être, tout l'anglais va être ensemble, l'allemand va être ensemble après, puis vous les avez, rangés par ordre alphabétique...

[De langues ?]

Ben de langues du coup, puisque c'est ça qui fait foi.

[Alors du coup pourquoi avez-vous maintenu la Dewey alors ?]

Ben parce que, si vous voulez, dans le côté apprentissage après, vous allez avoir automatiquement la prononciation d'abord, après vous allez avoir les dicos, les dicos spécifiques, vous allez avoir l'usage et puis après on met les Cd-rom, après on met les tests, après on met les...voilà, etc. Donc si vous voulez, la Dewey dans tout ce qui est apprentissage, a encore son mot à dire. Et alors ensuite, après les..., on passe, et alors là par exemple, ...donc mon explication ne tient pas, hein c'est évident, parce que ça ne pourrait pas être aussi simple (rires). Mais on mélange les romans policiers, la SF, et les... tout ça s'est mélangé, simplement rangé par ordre alphabétique d'auteurs. Voilà. Mais moi, c'est moi qui l'ai installé par contre ici. Je me suis retrouvée complètement coincée. J'ai dit " Qu'est-ce qu'on fait ?" parce que si on décide de ne se baser que sur la Dewey à ce moment-là comment on réagit sur la littérature qui vient après ? Donc, on

s'est posé la question : "Est-ce qu'on fait tout l'apprentissage d'un côté, toute la littérature de l'autre ?" C'était des possibilités. Moi je me suis dit "c'est quand même un peu ridicule" parce qu'on a par exemple les livres lus qui vont être en R parce que quand même on a des trucs maintenant, qui sont réécrits mais qui sont quand même, qui tiennent la route, hein, en niveau 6 il y en a qui ne sont pas si faciles. C'est quand même, ça fait partie et de la littérature et de l'apprentissage. Donc où on les met ? Donc moi je suis partie du principe, bon on en a discuté, hein et puis, moi j'avais besoin d'avoir des retours des gens tout ça. Ce n'est pas évident du tout, hein parce que vous verriez nos vacataires comment ils les rangent, c'est une catastrophe. Là je ne travaille pas le lundi, je travaillais le samedi, je n'ai pas été là de la semaine, parce que j'étais en stage ce qui veut dire que je peux aller dans mon fonds ça va être un souk pas possible. Je vais avoir déjà de l'italien dans l'allemand

[Dans d'autres bibliothèques, toutes les méthodes de langues, y compris les livres lus sont en méthodes et la littérature est à part, pas très loin, mais un peu à part]

Moi c'est un peu à part, Mais ça fait partie quand même du bloc, d'un bloc.

[Les livres lus sont mis en apprentissage]

Moi je trouvais que c'était un peu des deux. Voilà. Et après bon, alors après vous avez aussi la belle théorie et puis vous avez le positionnement en fonction de vos étagères. Il ne faut pas dire non plus que tout soit théorisé, au carré et tout, hein, ça ne marche pas. Nous ici par exemple, on a eu l'exemple typique c'était la religion, la religion. Alors on a des problèmes parce que par pôle on a des couleurs, donc la religion, alors la religion a d'abord été faite en philo et puis après il y a eu un problème de place. Non pas en philo c'était en littérature chez nous, donc c'était en noir, on c'était dit oui, la re..., dans la philo, intellectuellement, ça peut coller. Et puis tout d'un coup on s'est dit "ben ça ne marche pas". Donc on a refait toutes les étiquettes, toutes les cotes ont été refaites, et puis on a dit : " ça a aussi un côté sociologique" (rires) donc, pouf, c'est passé sur le pôle science et société. Et puis après eux aussi ont eu un problème de place, donc on a inversé la presse et la religion. Et à chaque fois bon on se dit : "oui, finalement ça tient la route quand même". Donc il faut avoir un peu de recul par rapport à ça

[L'essentiel c'est que les usagers s'y retrouvent ...ils s'y retrouvent chez vous ?]

Oui, oui, oui et puis bon ils demandent quand même aussi. On tourne avec quand même avec pas mal de gens en prêt, justement pour être là. Et vous vous rendez compte quand vous êtes à la banque de prêt pour faire les retours, parce que nous on a des retours par pôle et le prêt est centralisé en bas. Heu... et ils ne viennent pas trop vous déranger parce que vous avez du monde quand même, on prête pas mal de documents, même si ça baisse, on prête quand même pas mal. Oui, non, non, non ça marche quand même, il ne faut pas exagérer (rires). Bon, mais quand on est dans les étagères, quand on range, quand on se balade un petit peu, voir, alors là tout le monde vous chope. Beaucoup plus, systématiquement. C'est pour ça qu'on est quand même assez nombreux. On marche toujours au moins à deux si ce n'est des fois plus pour heu...surtout le samedi pour renseigner, pour être dans les étagères.

b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?

Question non posée.

c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

Question non posée.

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

- a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

Oui, oui, oui, moi toutes les statistiques sont faites

[Elles sont faites par langue ?]

Elles sont faites par heu, alors attendez... Moi je les sors par langue mais je les retravaille par rapport à ce que...j'avais fait tout un boulot là une fois un gros, un gros rapport par rapport justement aux rotations par langue, on s'apercevait que le portugais ne sortait pas du tout, pas du tout, pas du tout. Donc au départ, elles sont faites d'une façon général sur le fonds langues et après on se refait, nous, là c'est du côté personnel ce n'est pas le truc officiel pour savoir comment ça sort mais on peut les faire par langue.

- b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

Oui, oui, oui.

- c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

Nous, nous, de toutes façons sur mon logiciel, sur le SIGB qu'on a, je peux vous sortir au jour près, je peux vous faire, j'ai hein, je vais faire un rapport, je vais chercher mes trucs, je prends ma cote

[C'est la cote qui vous sert ?]

Oui.

[Et votre système, c'est lequel ?]

On est sur Portfolio Ben vous avez la même chose, hein ?

[Si ce n'est que la cote n'est pas toujours significative pour tout ce qui est documentaires notamment, bandes dessinées, on a la cote Dewey et du coup on perd la langue]

Alors moi j'ai un système qu'on avait fait, alors c'était celle qui s'occupait du SIGB au départ, et alors pour les grosses langues, j'ai un système en collection sur l'exemplaire, c'est "ang" pour l'anglais, etc. et donc je peux interroger par langue. Oui pour les grosses langues (rires) C'est-à-dire j'ai anglais, allemand, espagnol, italien, heu...russe et même le portugais qui doit être fait comme ça. Par contre le FLE ne passe pas.

[Donc vous portez la mention langue dans le champ collection de l'exemplaire ?]

Oui, comme ça, ça marche. Ça me permet de trier aussi et ça n'était pas bête comme système. Par contre moi aussi au niveau de ma cote, ça je ne vous l'ai pas dit, au niveau de la cote de l'exemplaire, parce que quand je fais, je ne vais pas mettre simplement ANG, je mets au niveau de la cote exemplaire je mets ANG R. Donc systématiquement, c'est pour ça aussi que je les retrouve, parce que j'ai ANG d'abord, donc si je mets ça entre guillemets, tout ce qui va commencer par ANG je le trouve. En fait c'est au départ, mais ça a été un coup de chance. On a tout repassé, j'ai tout repassé au début, ça a été du boulot, je crois que tout doit être fait maintenant. Et ça, ça permet justement de retrouver et de faire les statistiques et de faire des tris, voyez, de groupe. Parce qu'on s'est retrouvé un moment, si vous mettez la même cote pour un roman de Coe en anglais ou en allemand ou en français, on ne le distingue pas. Vous prenez Easton Ellis¹¹⁶ qui fait Lunar Park Vous n'allez pas savoir s'il est français ou anglais celui

¹¹⁶ Bret Easton Ellis. Écrivain américain (1964, ...), auteur de Lunar Park, Prix du Meilleur Livre de l'Année en 2005.

que vous allez choisir. Tandis que là on s'est dit il faut à tout prix qu'on le voit et on s'en est rendu compte très vite. Donc ça a pu être fait. Mais il a fallu refaire tout. Parce qu'avant on était sur Opsys, donc il y avait eu un passage à la moulinette pour le passage sur Portfolio et tout ce qui était existant a été obligé d'être repassé.

d. Que pensez-vous de ces outils ?

Question non posée.

- A propos des services proposés en langues étrangères

a. Pouvez-vous les décrire ?

Nous avons des cabines de langues. On va commencer par ça. Alors il y a des cabines de langues, alors ça, je peux vous faire un historique qui dure 4 heures (rires). Donc maintenant nous venons de les remettre en service après..., parce qu'on était sur Mediaview c'est un module de Portfolio qui est absolument compliqué. Même les spécialistes n'arrivaient pas à nous mettre tous les logiciels dessus, enfin bon c'était une catastrophe. Donc maintenant on est on line, point final. Mais on line veut dire abonnement et comme c'est le début, on est sur le Carel, sur Toutapprendre.com¹¹⁷. Donc vous avez Assimil. En gros c'est ça. On va dire Assimil

[C'est tout Assimil ?]

Ben oui on a Assimil qui n'est vraiment pas très cher. Bon ça va. Bien sûr on a essayé de récupérer ou Tell me more ou les Nathan, Activ, tout ça. Non ce n'est pas trop possible, ou alors tout le budget serait bouffé ou encore serait mangé par l'anglais, on va dire et tous niveaux. Donc ce n'est vraiment pas faisable.

[C'est la demande la plus importante, ou c'est l'offre ?]

Non, non, c'est, l'anglais est demandé. Ça point final l'anglais est demandé. Alors le chinois est aussi demandé, c'est assez rigolo.

C'est ingérable enfin pour nous, au niveau bibliothèque municipale, heu... quand vous regardez, je sais pas si vous avez demandé des devis de...

[Non]

*C'est à faire peur parce que vous avez un nombre de licences et puis après pour combien de personnes, c'est à **la personne** quoi hein, donc si vous avez 10 personnes qui viennent on ne peut pas en avoir 11, hein. La 11^e elle n'y a pas droit ce qui n'est pas logique. Alors il faudrait avoir une offre comme ils ont en fac par exemple. Mais en fac, c'est 3000, ils leur ont donné pour 1000 ou 1500 accès, c'est*

3 000 € le niveau par langue. C'est hors de prix, c'est vraiment un coût énorme. Donc pour l'instant on est passé sur Toutapprendre.com, c'est ce qui est passé en ressources numériques. Il y a quelques trucs aussi dans Maxicours¹¹⁸, ça c'est plus pour les enfants où vous avez un petit peu d'anglais, des trucs comme ça, mais c'est vraiment très, très, très léger. Disons que Toutapprendre nous donne accès à Assimil en fait en gros, et aussi les grosses langues d'Assimil en allant jusqu'au chinois, le japonais etc. Vous n'avez pas le Tamoul

[Est-ce que vous avez le français pour les Anglais, les Allemands, les Italiens...?]

¹¹⁷ Site d'apprentissage en ligne, couvrant de nombreux champs, édité par Assimil. [En ligne : <http://toutapprendre.com/>, consulté le 03/08/2011]

¹¹⁸ Site français de soutien scolaire en mathématiques, français et anglais. [En ligne : <http://www.maxicours.com/>, consulté le 03/08/2011]

Ca je peux même pas vous dire parce que ça vient d'être mis. Nous on l'avait, on l'a en version empruntable. Donc on l'avait pour russophones qui a disparu, on l'avait pour anglophones, pour hispanisant, pour arabophones, je crois que c'est tout. Germanophones aussi peut-être, voilà.

[Avez-vous des télévisions étrangères ?].

Alors non on n'a plus de télévisions, On nous a enlevé toutes nos télévisions. On a commencé avec des télévisions qui ne marchaient pas en fait, donc on n'a plus accès à la télé à la médiathèque sauf par Internet, pour les gens qui le désirent en fait, mais on n'a plus de postes sauf peut-être en jeunesse, ils en ont où ils passent de temps en temps peut-être des films. Toutes les télévisions sont parties

[Vous proposez des livres téléchargeables en langues étrangères ?]

Non on n'a pas encore ça. Ça va venir ! Les cabines de langues étaient là au début avec un système qui marchait très bien. Le seul problème c'était de mettre effectivement les documents qu'on avait achetés avec les droits de consultation sur place dans le système. A un moment ça n'a pas marché parce que le serveur a sauté donc après on a mis ça sur des tours, après ils ont trouvé un autre système mais l'offre avait diminué. En fait depuis le début, notre offre n'a pas arrêté de diminuer. Ça il faut le savoir quand même parce qu'au niveau des cabines, c'est tellement dur à gérer. On n'a pas d'informaticien sur place on n'en a eu un mais le service informatique de la mairie a tout récupéré donc on n'a plus personne sur place ce qui fait que c'est très difficile à gérer. En ligne c'est vrai que c'est plus facile mais l'offre du coup est bien moindre.

[Et qui utilise ces services-là ?]

Pas beaucoup de monde

[Vous avez des statistiques ?]

Non on n'a même pas de statistiques puisque ça se faisait...c'était un module à part, donc on n'a pas. Pfu ! Je ne saurais pas vous dire mais par an si on a une vingtaine de personnes qui viennent régulièrement, c'est le maximum, vous voyez. A tel point que des 6 cabines de langues, après il y en avait plus que 4 puisqu'on en avait mis deux en..., vous savez, pour les malvoyants on avait une machine à lire des choses comme ça. Et maintenant au niveau des accès, je crois qu'on en n'a plus que 2 ou 3 mais par contre qui sont accessibles de toutes les cabines donc, au niveau des licences de Toutapprendre, bon...Ce n'est pas terrible quand même, ça doit faire deux, alors qu'avant on avait une licence sur 4

[Et vous proposez des signets en ligne ?]

*Alors le problème, alors ça c'est toujours le gros problème, les signets que nous on appelle la sitothèque (rires), heu... le problème si vous voulez de ce genre de choses, c'est que notre directrice en ce moment veut qu'on les **catalogue** ces trucs, c'est de la folie ! Moi personnellement je ne suis pas d'accord dans la mesure où, si vous voulez, il faut une veille énorme pour savoir si ça marche, si ça ne marche pas, etc. et ça ce n'était pas que pour les langues, c'était d'une façon générale. Donc on a une liste qui existe, qu'on regarde de temps en temps. Mais bon c'est ça quoi alors, que faites-vous de tout ça, moi ça me laisse un peu pantoise ce système-là, ou alors avoir vraiment quelqu'un qui fasse toute la gestion de cette sitothèque, qui systématiquement de façon régulière, je ne sais pas moi tous les 15 jours, re clique sur chaque lien, vérifie que ça marche toujours. En plus vous avez, alors on dit : "oui mais quand même les .gouv." Alors je dis : "oui mais ils changent même de système de fonctionnement même au sein de l'adresse." Puisqu'on parlait de mettre les grandes expositions Sartre, par exemple, alors un jour vous l'avez en Ministère culture/Sartre et le coup d'après, ça va être Sartre/Culture. On ne peut même pas, ce n'est pas facile de vérifier tout ça*

systématiquement. Oui on dit : "il suffit d'aller sur un et puis après vous trouvez tout." Mais non. On en a quand même. On a une bibliothèque qui ne marche pas mal pour les enfants parce que du coup ils vont directement sur le truc, pour les jeux. Et puis maintenant je crois que les gens ont une autre façon de surfer sur le Net aussi hein. Est-ce qu'ils ont besoin vraiment qu'on leur pointe le système? Alors c'est vrai que pour les langues, ça peut marcher. Ça peut marcher aussi pour les choses on va dire très scolaires, pour les enfants etc. Autrement les gens aiment bien être maîtres de leur navigation sur le Net. Mais on a. Plus ou moins bien.

[Vous avez d'autres services auxquels je n'aurai pas pensé ?]

On a un site qui ne marche pas mal, alors qui n'est pas esthétique etc., il y a une refonte qui est prévue mais sur lequel on a beaucoup de choses qui sont introuvables, c'est dommage, parce qu'on a vraiment beaucoup, beaucoup de choses.

[Présenter les acquisitions récentes en format Pdf, présentation de lectures simplifiées, dernières acquisitions en romans anglais, une sélection de romans d'auteurs néo-zélandais ou australiens qui date de 2009...]

Alors bien sûr ça c'est la mise en avant de mon fonds. Je fais alors systématiquement là par exemple ça marche avec, on a eu, j'ai fait tout un truc en espagnol quand c'était le Mexique. Je fais des petites biblio, comme ça, qui me plaisent. Moi j'ai habité en Nouvelle-Zélande pas mal de temps, donc si vous voulez c'était un truc qui me tenait à cœur. Donc bon je me suis dit "on va faire un petit truc (inaudible)", C'est juste pour inciter les gens à sortir les fonds. Ça marche bien, ça ne marche pas mal. Bon j'ai fait l'Inde en anglais aussi, tout ce qui pouvait être Indien, alors aussi bien indien d'Inde que Pakistanais que de la diaspora. J'en fais comme ça quand ça me prend un petit peu. Je fais, toutes les acquisitions sont faites en petits livres, en petits livrets, avec systématiquement, alors je fais les acquisitions en anglais, je fais les autres langues et je fais les livres lus, une fois par an. Les autres langues, je les fais deux fois par an et les anglais trois fois par an. Alors je fais aussi, j'avais fait des petits trucs l'année dernière sur les langues à la médiathèque par exemple, par langue, pour essayer de montrer aux gens, et puis de voir que ça ne s'arrêtait pas non plus à mon fonds langue mais que il y avait la presse, que il y avait les DVD, essayer de (claquement de langue) faire prendre la mayonnaise. Je fais des choses comme ça, il faut... Mais bon ça demande du boulot, c'est comme tout, ça demande du boulot.

b. Pourquoi ces choix ?

Question non posée

c. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?

Question non posée

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

[Est-ce que vous avez des documents multilingues, j'ai vu que l'OPAC était en anglais]

Maintenant, c'est nouveau, non ça va être nouveau ça, parce que je suis en train de le traduire. Non vous allez voir, le nouveau va être en anglais. Alors, je craque d'ailleurs, parce que je suis en train de le traduire, et puis comme je le fais par petits bouts, je ne sais plus où j'en suis. C'est un boulot, pfof, pas intéressant en plus, puis moi je traduis

de l'anglais en français par ex. Mes exams c'est vraiment de l'anglais en français. Ça fait 10 ans que je suis rentrée, donc mon anglais moi je le perds un peu, quand même hein, c'est évident ça se perd. J'ai beau lire en anglais. Ce qui fait que ce n'est pas systématiquement là tout le temps quoi si vous voulez. Et puis j'ai eu beau, j'ai fait pendant 8 ans de la traduction scientifique, mais scientifique déjà hein, moi j'étais spécialiste du pétrole, je vais vous dire, ça ne marche pas beaucoup pour l'OPAC, ce n'est pas si évident. Dans ce sens-là ça ne marche pas. Mon système ne marche pas. Ça me pose des problèmes pour faire des trucs à peu près corrects quand même. Je ne vois pas trop ce que ça va pouvoir représenter comme avantage. Mais bon.

[Et le site lui n'est pas multilingue ?]

Non, le site, non, non. Ben, jusque-là on me l'a pas dit (rises). Non pour l'instant il ne l'est pas mais comme il va y avoir une refonte, je ne sais pas. Mais ça m'étonnerait. Et là on va avoir la nouvelle version de l'OPAC qui va être quand même aussi beaucoup plus agréable dans Portfolio puisque il y aura les images enfin vous avez un lien commercial Amazon, donc il y aura les images pour chaque bouquin, etc. Au niveau de la réservation, par exemple, vous saurez, si vous réservez par Internet, vous aurez la possibilité de savoir combien il y a de personnes avant vous, parce que pour l'instant ce n'est pas le cas. Ce qui est dommage parce que, pour un Pancol¹¹⁹, il va y avoir 12 réservations à la médiathèque et puis aucune dans une des annexes. Comme ça au moins les gens pourront gérer. Alors là on le fait en anglais. L'aide est en anglais. Donc c'est l'aide moi en ce moment que je suis en train de vérifier et puis les boutons...enfin bon j'en suis à ... Maintenant il va falloir que je regarde la cohérence de tout ce que j'ai fait parce que ça devient un peu problématique.

[Les brochures dont vous m'avez parlé, celles que vous faites, elles sont multilingues ?]

Alors si je fais les nouvelles acquisitions en anglais, ce sera tout en anglais, il n'y a pas de français, c'est que de l'anglais. Si je fais les autres langues, ce sera en allemand, en italien, en espagnol. Le résumé est dans la langue du livre, principe de base, pour nous.

[Pas en arabe ?].

Ben non, je suis désolée, mais pas en arabe. Non ce n'est pas facile, hein.

b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

Ben ce n'est pas si facile que ça, hein ce n'est pas si facile que ça. Ben moi je passe par la cote, à l'OPAC, ça marche bien. En liste alphabétique parce que j'ai mis ANG d'abord, d'où si vous voulez, une toute petite chose comme ça a des répercussions sur votre système complet et sur l'arrivée à l'OPAC. Par contre, bon, comme on met systématiquement, dans nos notices françaises, on met systématiquement le titre en anglais [quand c'est un "traduit de"] donc si vous voulez quelqu'un qui va chercher, je ne sais pas moi, qui ne sait pas si on a heu...Le testament anglais¹²⁰ par exemple, en anglais, peut aller chercher Le testament anglais à l'OPAC, le trouve, trouve le titre en anglais, rappele sur l'autorité Coe, du coup saura si c'est celui-là ou pas. Vous voyez ce que je veux dire ?

[Les deux résultats ne s'affichent pas en même temps ?]

Ah si, si vous mettez...ah non si vous mettez testament en anglais, non. Si vous le mettez en anglais, vous aurez les deux titres, si vous le mettez en français, vous n'en aurez qu'un. Alors que vous vous avez fait, heu

¹¹⁹ Katherine Pancol. *Ecrivain à succès français* (1949, ...).

¹²⁰ *Testament à l'anglaise*, Prix Eemina Etranger en 1995, du roman britannique *What a Carve Up !* de l'écrivain Jonathan Coe publié en 1994 en anglais

[Il me semble que maintenant c'est opérationnel : qu'on fasse la recherche par le français ou par l'anglais, on a systématiquement les deux titres]

Alors comment vous faites ?

[Par "traduit de" et "traduit sous" dans la notice bibliographique, on renseigne.]

Le problème très souvent c'est que moi je les achète avant qu'ils soient parus en français, donc il faudrait revenir sur chaque notice. Enfin nous systématiquement, quand c'est une notice française il y aura "traduit de", le titre traduit il sera là. Donc si vous mettez le titre anglais vous aurez les deux. Par contre on n'a pas l'inverse. On ne peut pas partir de la traduction et retrouver le titre original. C'est une idée.

[Et du coup avec votre système de cote, vous n'avez, quand vous cherchez à connaître tous les documents en anglais que vous avez, vous n'avez que des documents en anglais, vous n'avez pas de traductions ?]

Oui. Par exemple, vous prenez Lunar Park, si vous le tapez, il n'a pas changé de nom, hein, entre l'anglais et le français, donc vous allez avoir deux entrées, forcément puisque vous allez avoir deux notices. Donc vous verrez, en cliquant sur une, vous aurez la cote française R ELL, et si vous cliquez sur l'autre, vous aurez ANG et il sera noté quand même dans Espace langue en plus, il est dans un espace langues, qui apparaît sur le... Donc vous avez deux solutions pour le voir quand même. Ce qui ne veut pas dire que ce soit vu à chaque fois, mais ça pourrait. Oui, oui, non on s'en sort.

[Pour les documents en caractères non latins, vous utilisez la translittération ?]

Oui, comment vous faites-vous ?

[Caractères arabes]

Ah vous le faites ?

[Depuis deux ans.]

Personne ne serait capable de le faire ici.

[Moi j'ai demandé à ce qu'on recrute quelqu'un spécifiquement, même un vacataire. Ça m'a été refusé cette année, ça m'avait été accordé il y a deux ans et du coup on a trouvé des lecteurs, on a créé un club d'acquéreurs et de catalogueurs arabophones, qui sont bénévoles et qui m'aident à faire les commandes et à traiter les documents.]

Oui

[Ça ne vous gêne pas comme idée?]

Quand on ne peut pas faire, il ne faut pas avoir peur d'aller chercher les autres. C'est mieux de le faire comme ça que de ne pas le faire du tout. C'est vrai qu'en bibliothèque quand vous commencez à dire "bénévoles" tout le monde a peur. C'est un peu le cas. Mais, heu, pfou...Enfin, moi je n'en vois pas trop le besoin. Nous on n'a pas un fonds assez important. Je ne vois pas le besoin de faire ça, si vous voulez. C'est vrai qu'intellectuellement ce serait très agréable de le présenter, parce qu'il faut aller jusqu'au bout du système. Nous, on ne va pas jusqu'au bout du système puisqu'on est obligé de faire de la translittération du russe et de l'arabe. Ce qui est dommage, puisqu'on s'amuse à faire les résumés dans la langue. Donc il faudrait aller jusqu'au bout. Non, non moi je n'aurai rien contre, mais vu le système, et vu ce qu'on a, nous, comme offre, je ne vois pas l'intérêt. Mais j'ai rien contre.

[En Chinois, peut-être un jour, plus pour vous ?]

Le chinois, c'est surtout de l'apprentissage en fait. Les gens ont envie alors vous savez il y a le côté idéogrammes, machins, etc. Le système c'est du pinyin pour arriver...après vous travaillez les idéogrammes si vous voulez, Ça a un côté rébus, voyez, ça a un côté

intellectuel. On a beaucoup, on a au moins une dizaine de gens retraités qui se sont mis au chinois dans une optique vraiment de connaissances, mais de jeu, voyez c'est vraiment du jeu. Mais c'est sympa, pourquoi pas. Eux si je leur mets tout de suite des idéogrammes, ça ne sert à rien. Il y a une association qui vient de se créer, là au début de l'année, Rueil- Chine je ne sais pas quoi, et ça a l'air de bien marcher, il y a une prof de chinois qui commence bien et tout. Donc, bon moi c'est le chinois du coin en fait (rires) qui est un type sympa et donc on en a parlé et tout et il m'a dit "Oh mais c'est le début", etc., bon, ben j'ai dit "On va laisser voir" et puis bon après je vais lui demander de venir voir ce que j'ai, si ça l'intéresse et tout et puis j'attends aussi, je ne vais pas lui sauter dessus tout de suite. Ils sont en train d'essayer d'asseoir ça sur Rueil et ça a l'air de ne pas mal marcher. Donc ce serait aussi bien de... ils sont assez ouverts. Là ça peut marcher ce n'est pas comme le FLE, ce sont des gens qui tiennent leurs associations, un peu plus compliqué, voilà.

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

- a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

Pfou, je serais incapable de vous répondre dans la mesure où moi je n'étais pas ici au départ. Donc la modification du système, je ne sais pas. Il y a beaucoup de gens qui se sont jetés au départ sur, quand même, sur tout ce qui était apprentissage et Cd-Rom. C'était vraiment une envie et puis c'était une envie qui était aussi relayée par les médias, si vous voulez. C'était un nouveau média qui arrivait, bon qui coûtait assez cher. On ne sait jamais si ça marche sur son ordinateur. Conclusion ils venaient voir ici : "Oh bon mais trois semaines c'est trop court." Oui mais d'accord si vous voulez on n'achète pas un Cd-rom pour vous, le but du jeu c'est que ça tourne. Alors j'ai dit, "bon par contre, changez de système parce que c'est aussi bien de ne pas rester dans la même routine, parce que vous avez l'impression d'avancer, d'avancer et puis vous allez changer de système et puis vous allez repartir à zéro. Donc ce n'est pas la peine, changez tout le temps. Et puis si vraiment il y a un système qui vous convient parfaitement vous pouvez aussi décider de l'acheter si ça vous va. Par contre vous pouvez aussi nous le ramenez un petit peu, qu'il aille à quelqu'un d'autre et puis le reprendre après." Ça fait partie du système aussi, parce qu'on était un petit peu dans la situation je le prends, je le (inaudible). Une prolongation si ce n'était pas réservé et puis après, ils nous le rendaient et puis on les voyait le récupérer derrière. Bon ce n'est pas le but du jeu quand même. On est quand même dans un système où il faut que ça tourne. Mais il y a quand même beaucoup de gens qui sont venus. Nous on a quand même attiré pas mal de gens par les fonds en langues étrangères. Ils nous disaient : "Oh c'est bien, vous en avez, c'est..." Et puis il y a les gens, alors vous savez, il y a pas mal de gens ici qui parlent d'autres langues, qui se décident d'aller en Italie, "oh ben tiens, je vais prendre ça, pour heu... pouah, j'ai loué une petite villa en Toscane pour un mois, je vais prendre une méthode en italien plus un petit livre facile", voilà, etc. Ça marche quand même pas mal comme ça. Par contre moi j'ai arrêté, enfin j'en ai encore, vous savez les espèces de trucs avec les phrases pour voyager en Espagne et tout ça. Vous savez, vous

avez les petits Assimil, les petits Harrap's, Lonely Planet¹²¹. Bon on les rend dans un état pas possible parce que, voilà, ils ont fait le tour du monde et puis on les perd dans les étagères parce qu'en général, ce sont des petits trucs. Bon on en a de temps en temps mais j'ai arrêté cette optique purement voyage, phrasebook, parce que bon j'estime quand même qu'il faut apprendre, puis il ne faut pas garder le bouquin pendant 2 mois et puis "Vous vous rendez compte, je pars deux mois, je ne peux pas vous le rendre...!" Ben oui, bon, il y a des limites, quoi. Voilà.

- b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

Non, non pas du tout, en fait. J'ai, moi, j'ai toujours voulu monter un truc et puis "Ah c'est bien, c'est une bonne idée". Moi je voulais monter des cafés langues le vendredi parce qu'on a un petit café à l'entrée, et puis je voulais organiser ça sous forme de jeu, vous savez dans le café langue, il y avait des histoires, on tirait des cartes...Bon je m'étais dit au début pour que les gens se connaissent et tout et puis bon il y a eu bisbille entre le gérant du café et donc finalement ça n'a jamais marché. C'est dommage parce que ça aurait été sympa que les gens se retrouvent, de tous niveaux, devant un café, le vendredi matin, pendant une heure, parlant, une table espagnole, une table anglais, une table italien. Enfin moi, j'aurais trouvé ça sympa. Ça n'a pas marché non plus. Dommage. C'est dommage, c'est un de mes grands regrets sur le système. Mais par contre si, au niveau de...On a un cahier de suggestions, donc là les gens nous mettent des choses à acheter ou pas. Bon je connais quand même pas mal de gens qui vont me dire : "Ah ben oui, faut acheter ça, faut acheter ça, j'ai lu ça, c'est très bien, etc.". Donc il y a quand même un échange, mais ce n'est quand même pas...Ça pourrait être beaucoup mieux, on va dire ça comme ça.

[Et pour le secteur enfants, de ce que vous en voyez, c'est la même chose ?]

C'est pareil

[Il n'y a pas du tout d'heures du conte bilingues ?]...

Non.

[Vous n'avez pas de politique d'animations orientée langues ?]

Non carrément non. Je peux vous dire carrément non. Alors il y a une fois par an, il y a une prof. d'anglais qui fait, alors je ne sais pas si elle est vraiment prof. ou si elle n'est pas animatrice entre guillemets, si vous voulez, qui faisait une fois par an du théâtre en anglais avec les gamins des écoles européennes. Et ça c'était sympa. Donc ils venaient ici...Alors je ne sais pas si ça ne s'est pas décalé sur les REC, ce qu'on appelle les REC ici qui sont des associations avec des petits théâtres, des lieux, il y en a partout, parce qu'on a quand même un tissu culturel ici, vraiment on ne va pas se plaindre à ce niveau. Donc non, on a eu à un moment donné...On le fait une fois par an, c'est la présentation de la médiathèque pour les élèves de l'IFP¹²², qui arrivent, donc qui sont des étudiants qui vont de... ils sont au moins ingénieurs, on va dire de 24 à 35 ans. Une fois par an on leur présente donc la possibilité...donc on fait des visites en français et en anglais, et en général il y a un film qui passe après. Il y avait des films à un moment qui passaient en anglais, et puis ça s'est arrêté. Vous voyez tout ça on est plus ici dans l'action culturelle vraiment, que dans l'animation purement et simplement de nos propres fonds. C'est une différence quand même si vous voulez. Entre nous qui allons-nous coller à un truc qui va se faire et ...organiser les deux ensembles pour heu... La

¹²¹ Editeur de guides de voyage, dont le catalogue propose environ 500 titres en anglais et 130 en français et couvre tous les continents y compris l'Antarctique, qui édite des petits guides de conversation appelés "Phrase Books", disponibles également en édition numérique.

¹²² Institut Français du Pétrole

plupart du temps, nous on rattrape les wagons avec ce qu'on peut quoi, sur ce qu'on fait. Voilà. Mais non c'est vraiment très dommage, très dommage. On a eu, c'est pareil, ce que je vous disais, ma collègue elle faisait des trucs sur les idiomatiques avec les gamins, parce que ça c'est sympa, mais ce n'est plus à l'ordre du jour. C'est dommage mais c'est comme ça.

- Pour le personnel

- a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

Ben disons que, tout ça c'est arrivé là, c'est un peu délicat de faire la différence, parce que ce fonds, il est arrivé avec la création de la médiathèque. Donc obligatoirement ça passait de 7 personnes à 40. Donc si vous voulez effectivement, il y a eu quand même des recrutements, etc. Parce que le bâtiment était construit et qu'à l'intérieur de ce bâtiment il y avait des nouveaux fonds qui apparaissaient. Genre, les DVD. Donc il y a eu des gens plus spécialistes...du cinéma. Bon les langues, moi j'en ai hérité quand je suis arrivée. Donc voilà.

- b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?

[Je ne pensais pas vraiment à une évolution de ce type mais plutôt, parce qu'il y a quelques années on disait que le cœur du métier de bibliothécaire c'était le catalogage, après ça a été les acquisitions, je me demandais si la fonction pouvait avoir évolué vers plus de médiation par exemple...Ça, vous ne le constatez pas du tout ?]

Non.

- c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones?

Question non posée.

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

*Au départ, ça a été vraiment, au départ c'était une volonté politique pour l'ouverture de Rueil dans le cadre des jumelages, des machins mais c'est... Par exemple, quand il y a quelque chose qui se passe pour les jumelages, ça se passe ici. **Mais** il ne se passe rien au niveau langues. Je dis bien **mais**, voyez. On va avoir peut-être une visite de la médiathèque parce que, dans le cadre du jumelage, il y a eu des échanges de collégiens par exemple, donc on va leur faire une petite visite rapide, machin. Puis ça y est, c'est fini, c'est tout. Là aujourd'hui, il y a une délégation lettone, donc on fait des courbettes, on présente la médiathèque, comment ça marche etc. Très bien et voilà. Mais d'échanges purs, non. Le seul truc qu'on ait eu, c'est... il y a un jumelage avec le Liban, avec une ville du Liban. Ils montaient une bibliothèque et ils avaient besoin d'un fonds français. Donc là on a eu beaucoup d'échanges, de construction de fonds, et ça c'était intéressant. Mais c'était du français, c'était le français là-bas. Mais, si vous voulez, vous voyez, c'est... Et nous, on n'a pas eu de retour par rapport au Liban....Non parce que*

c'est... On touche à des problèmes politiques. Il ne faut pas faire de bruit ni de remous. Donc voilà. Oh c'est partout pareil, hein si vous voulez.

- b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

Des deux je dirai. Bon, si vous voulez, moi je me suis battue pour faire des...j'ai fait des enquêtes, j'ai fait des trucs. Depuis 10 ans, si vous voulez, tous les deux ans, je fais un gros rentre-dedans pour justement essayer de savoir si les gens...On s'aperçoit que les gens prennent leurs petites habitudes, et puis ne vont pas ailleurs, hein, c'est toujours pareil, enfin, c'est le même système. Donc on a dit "Mais il faut venir, vous avez ça ". Donc j'ai fait des petits...Par exemple, il y avait des gens qui prenaient des Vocabulaire et qui ne venaient jamais dans le fonds. Donc j'ai fait des petits bouquins, pour dire mais "Vous avez ça mais vous avez aussi ça et vous avez aussi ça." Je n'ai pas remarqué de retombées. Ce n'est pas parce qu'il n'y pas de retombées que je ne vais pas continuer à le faire, hein, mais, heu...

[Quand vous avez dit enquête ça veut dire quoi ?]

Ben j'ai fait des enquêtes pour savoir s'ils connaissaient le fonds langues,...

[Vos usagers ?]

*Oui, les possibilités. C'est assez impressionnant de savoir qu'il y en avait qui n'étaient jamais allés jusqu'au fond du pôle. Ils s'arrêtent aux romans français (claquement de langue) et puis ils ne vont pas jusqu'au bout. Parce qu'en plus, je suis au fonds. Parce qu'il n'y a pas de visibilité, vous allez voir on n'a pas de vraie signalétique non plus sur le pôle parce qu'on a des problèmes d'accroche (rires). Donc ce n'est pas évident. Vous ne le voyez pas, boum, comme ça, **Langues** dans le fonds, ça ne se voit pas. Voyez. Donc il y a un problème de signalétique, il y a une méconnaissance aussi des possibilités, tout. Bon maintenant, enfin j'espère que ça commence à aller mieux. Ça s'améliore quand même. Puis avec mes petits bouts de papier partout, (rires) j'en ai mis dans les DVD, j'en ai mis...vous voyez, j'ai essayé de faire ce genre de choses pour qu'il y ait un lien. On ne va pas mettre, par exemple, tous les films de réalisateurs anglais dans le fonds langue. On ne peut pas faire ça. Dommage, c'est vraiment dommage. Moi à un moment j'avais dit..., moi j'étais pour tout mettre... Par exemple Hugo, enfin Hugo ce n'est pas le bon exemple parce que..., mais c'était ce qui m'était venu parce qu'on parlait de ça sur le fonds français, alors Hugo vous allez le trouver en poésie, vous allez le trouver en 840 généralités, les bio, vous allez le trouver en romans, vous allez le trouver...On le trouve à 10 endroits différents dans la médiathèque, alors j'ai dit " pourquoi on n'a pas Hugo ensemble ?" Dans les BU, en général, ils font ça. Alors là ça demande un boulot de réorganisation, sur un nombre de documents absolument affolant, donc je crois que tout le monde baisse les bras, en se disant : "Ce n'est pas possible", ou alors il faut qu'on ferme un petit bout de temps pour essayer de réorganiser ça. Bon c'est vrai que, je sais pas si on...Ou alors Jane Austen en anglais et en français en même temps. Pour moi il y a quelque chose, là, qui pourrait se faire.*

[Alors, c'est drôle parce qu'à Strasbourg...]

Mais je ne suis pas sûre que ça marche.

[Ils ont fait ça mais ça n'a pas marché. Depuis qu'ils ont, par contre, réuni la littérature en VO et les méthodes de langues, tout marche mieux].

Donc on a pris le bon système alors. Non, non mais on n'est jamais content de ce qu'on fait. Donc on se dit : " On va évoluer comment ? Comment on pourrait faire pour que ?" C'est comme nous, au début on avait dit "pas de différence" de support" donc on va mettre le théâtre français en 841, les DVD, par exemple, de théâtre. On va le mettre dans le théâtre parce qu'après tout pour quoi pas. On a tout ressorti et on a mis une

étagère de pièces de théâtre enfin un bloc, parce qu'on s'aperçoit que ça ne sort pas. Mélanger le multimédia avec le papier ça ne marche pas. En plus on les perd dedans aussi, il y a aussi une question de visibilité, mais bon on ne sait plus. C'est dommage parce que ce n'est pas évident non plus d'aller chercher... Alors vous allez avoir le texte en 841, vous allez avoir la pièce qui va être de l'autre côté du pôle, en théâtre DVD. Ca heu... De toutes façons on peut se poser des questions toute sa vie.

- c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ?
Comment ?

Qu'est-ce que je peux vous répondre à ça ? Dites-moi. Je ne sais pas (rires). Alors bon si, il y en a qui viennent ici... Je ne sais pas. Je vois une petite dame anglaise qui vient lire tous les jours les journaux anglais, espagnols italiens, (rires) elle passe sa journée ici, etc. Est-ce que c'est de l'intégration, je ne suis pas sûre. Elle parle avec tous les bibliothécaires mais bon elle est tout le temps le nez dans son bouquin, donc heu... L'intégration, je ne suis pas sûre, je ne suis pas sûre. J'aimerais vous dire oui. Point d'interrogation ! Ou alors droit, j'ai droit à pas de réponse (rires).

- d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Question non posée

- e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?

J'ai dû la lire à un moment donné mais ça ne me serait pas venu à l'idée de vous en parler hein.

[Parce que c'est trop loin de... c'est trop éloigné du monde des bibliothèques ou parce qu'on ne fait pas référence à cette possible exclusion là ou... ?]

Non parce que pour moi, heu... J'ai vécu dans des pays dont je ne parlais pas la langue, où il a fallu que je la parle enfin que j'apprenne et que je n'aie peur de rien pour y aller etc. et puis après réussir à baragouiner trois mots, etc. C'est vrai que les problèmes de langue sont des problèmes. A priori il y a de l'exclusion enfin... dans certaines parties d'Afrique on ne va parler que sa langue tribale ou en Asie, où les gens vont être définis par leur langue, peut-être aussi par leur allure, leurs tatouages, tout ce que vous voudrez, en les montrant du doigt. C'est vrai que ça peut être un facteur d'exclusion mais moi... Moi j'ai un problème par rapport à ça parce que bon, ce n'est pas normal, c'est certain. Mais le fait d'intégrer tout le monde, ça veut dire que systématiquement, dans tous ces pays-là, il y a une langue dominante et que, petit à petit, ça veut dire qu'il y a des langues qui meurent, hein... et je trouve ça dommage. Bon. Alors après qu'est-ce qu'il faut ? Qu'est-ce qu'il faut ? Ça dépend, si ce n'est qu'un problème de langue, à la limite, il vaut mieux qu'une population soit intégrée et qu'elle perde sa langue. Mais en général, la langue c'est la culture aussi. C'est tout ça. C'est un vaste problème encore. Vous avez des petites questions ridicules (rires), qui demandent un vrai (rires)... une vraie pensée quand même, heu... mais c'est vrai que la langue c'est l'exclusion. Je l'ai vécu même il y a pas longtemps dans un stage sur la littérature. Il y avait une personne qui parlait le français, je ne vais pas dire mal, mais un français pas des plus purs, qui était d'origine maghrébine, hein, marocaine je pense, et qui avait gardé vraiment tous les tics depuis 20 ans, hein. Et c'est difficile de... Parce qu'il y a, enfin, je ne sais pas... Après il y a les caractères hein... c'était ce qu'on peut appeler une grande gueule et du coup c'était très, très gênant quoi, parce qu'on se retenait, tout le monde s'est retenu, parce que justement elle ne maniait pas la langue alors je ne parle

pas du français châtié, ce n'est pas ça. Mais avec des erreurs d'articles, tout ça... un français quand même qui... ce n'est pas une question d'accent, c'est une question de syntaxe, hein, vraiment, après 20 ans dans une bibliothèque quand même, ce qui est un peu gênant j'ai trouvé. Et personne ne disait rien, tout le monde avait envie de le dire. Mais on s'est coincé quand même, tous, autant qu'on en était. Donc, non la langue, oui, ça peut être un facteur d'exclusion. C'est triste.

- f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA¹²³ en matière de plurilinguisme ? Si possible, citez les textes de référence.

Oui, je les ai suivies, ouais. Bon alors après, on adapte hein en fonction de... De toutes façons, je crois que bibliothécaire, c'est ça hein. C'est s'adapter systématiquement en suivant les directives et en s'apercevant qu'il faudrait élargir après (rires).

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

Moi je suis pour une, enfin... C'est difficile... il faut toujours trouver la bonne balance entre une évolution normale de la langue parce qu'une langue ce n'est pas un truc figé à un moment donné. Il y a plein d'apports, il y en a toujours eu, de toutes façons, d'apports romains, grecs, enfin bon on ne va pas repartir aux calendes grecques, c'est le cas de le dire. Mais, c'est vrai que des fois, moi je suis... je hurle quand je vois Cd-Rom, ça, ça m'énerve ou le fuel, FIOUL, par exemple. Je trouve qu'il faut savoir s'arrêter quoi, hein, par moment quand même. Voilà vous avez ma réponse (rires).

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez-vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

(Fronce le nez - Grands rires). Oh, pfou ! Non pas vraiment. Qu'est-ce que vous voulez ? Alors vous me parlez de Communauté Européenne, on peut mettre la Belgique sur le tapis, hein ? Vous croyez que ça marche ? Alors c'est sûr qu'il y a, après, une différence de vie parce que les rythmes wallons ne sont pas les rythmes flamands. Vous mangez à cinq heures chez l'un, vous mangez à huit heures chez l'autre. Ça marche ça ? Vous croyez ? La preuve, c'est que ça ne marche pas ça, regardez dans quel état politique ils sont. [Non je pensais à la création du Commissariat au plurilinguisme à l'intérieur de la Commission européenne, je pensais à ce Comité des Sages qui a prôné l'apprentissage d'une seconde langue maternelle...] Ben la preuve. Il faut que ça marche. Moi je ne sais pas. Une seconde langue maternelle, qu'est-ce que ça veut dire ? Pour nous, en France ça va être une langue régionale ? Qu'est-ce que vous appelez une langue maternelle, parce que là on peut avoir un grand discours, hein. Moi, mes enfants me disent toujours : "Mais je ne suis pas bilingue". Les deux. Pourtant ils ont toujours été... leurs deux parents sont français mais ils ont toujours été élevés dans des pays anglophones, ils ont été à l'école anglaise. Mais ils ne se disent pas bilingues. Puisque vous êtes français. C'est la définition anglaise qu'ils nous donnent. C'est une langue maternelle !

¹²³ IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

Donc où vous en êtes là ? Moi j'ai du mal...j'ai vu au cours de ma vie, des gens, par exemple qui étaient comme nous, Français. Moi j'ai toujours essayé de parler français à mes enfants. Heu...je leur ai donné les cours du CNED...Bon, je n'en suis pas fière, vu les résultats. Vu les résultats, pour l'une ça a marché, pour l'autre, ça a été une catastrophe. Donc heu, j'ai toujours essayé de ne pas leur parler anglais. J'estime que je n'avais pas à leur parler anglais moi, en tant que bonne française de..., mon français était comme ça, mon anglais est peut-être correct mais avec un accent épouvantable, enfin bon etc. Et eux, bon ben, on partait pendant un an, ils parlaient français quand on arrivait, puisqu'on arrivait de vacances en France et puis petit à petit, ils nous répondaient en anglais tout le temps. Et au bout de neuf mois, dix mois, et ben il y a des fois où on était obligé de leur dire en anglais pour être sûre que ça marche. Moi j'ai une fille qui a marché avec les deux langues qui ont toujours marché un petit peu comme ça, mais toutes les deux ensemble. Et moi mon fils ça a été une catastrophe au niveau linguistique il a un français absolument déplorable, son anglais est bien meilleur, heureusement. A priori, si vous voulez, sa langue maternelle n'est pas la meilleure chez lui (rires). Ce qui est un peu dommage. Mais il ne se dit pas bilingue pour autant...Alors allez comprendre quelque chose. Ils ont passé tous les deux leur A Level d'anglais, ils ont eu A, donc ils sont quand même dans les bons Anglais, on va dire. Mais quelque part... Bon ils sont revenus faire leurs études en France en fac etc. Mon fils est reparti en Norvège faire sa thèse, et puis c'était en anglais systématiquement, et puis, il a appris le Norvégien. Ma fille elle, était plus orientée Espagne, bon elle n'avait pas besoin de faire Erasmus en Angleterre, elle a fait ça à Cordoue et puis bon, de fil en aiguille, la voilà au Pérou. Mais c'est marrant parce qu'eux, ils ont une notion très, très spécifique si vous voulez, de la langue maternelle. Pour eux c'est le français, même si ce n'est pas leur meilleure langue. [C'est la langue que leur avez parlé] Voilà, donc c'est la langue maternelle. Voilà, terminé. Définition basique du terme. Mais vous leur dites ça, pour eux vraiment, leur langue maternelle c'est le français alors que tous les deux leur anglais est bien meilleur. Donc je n'ai pas gagné, quoi, en gros, c'est ça (rires). Mais c'est vrai que le bilinguisme... Moi je crois que le bilinguisme peut marcher que s'il n'est pas obligatoire, si c'est simplement un fait du couple ou de la cellule, enfin d'une cellule familiale élargie où il y a une autre langue. Obliger, enfin, forcer les gens à parler une langue qui n'est pas la leur alors qu'on ne va jamais la parler ailleurs, voyez ce que je veux dire...Si vous êtes dans le pays, ça marche. Mais si vous êtes en France, si on dit, bon ben voilà, on vous dit le bilinguisme on va apprendre quoi ? On va apprendre l'anglais ? Ça ne veut rien dire s'il n'y a pas de circonstances autour qui font qu'il faut l'apprendre. Et c'est pourtant bien mieux d'apprendre deux ou trois langues, petit, parce qu'après les autres elles sont absorbées facilement. Mais, heu...c'est comme ça.

ANNEXE N° 9 / MEDIATHEQUE – COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION SARREGUEMINES CONFLUENCES

Entretien n° 9

Date de l'entretien : 5 mai 2011

Durée de l'entretien : 3 h 30mn

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
76 879	66 017	8061	147
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
121 300	84 300	17 000	

Année de création des fonds en langues étrangères : 2006.

Au-delà des chiffres importants déclarés en volume et en valeur, c'est la situation frontalière de cette bibliothèque qui nous a fait la retenir.

L'entretien a eu lieu à la banque de prêt située à proximité immédiate du fond en langues étrangères. Celui-ci est intégré à l'ensemble du fonds et signalé clairement au même titre que les autres parties constitutives des collections.

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

Alors la ville de Sarreguemines compte entre 40 et 50 communautés différentes, et donc c'est à partir de cette idée là que on a dit, il faut des documents pour satisfaire aussi donc ces personnes. Bon, bien sûr, nous n'aurons pas des documents sur toutes les langues possibles mais les principales communautés seront représentées.

Alors, c'est des personnes, comme nous sommes juste à la frontière allemande, il n'y a pas mal de littérature allemande bien sûr ; l'anglais puisque c'est la langue internationale et qu'elle est très, très souvent demandée, d'un point de vue professionnel aussi. Nous avons beaucoup de personnes qui viennent ici parce qu'elles recherchent des documents, parce que d'un point de vue professionnel on leur demande de connaître l'anglais, l'allemand aussi, bien sûr, et puis la langue régionale justement, aussi, dans le sens où lorsqu' on cherche un emploi en Allemagne ou au Luxembourg, beaucoup de personnes ici, justement, sont des travailleurs frontaliers. Eh bien c'est important pour eux justement de..., et pour leurs enfants de connaître la langue du voisin, comme dit, allemand ou luxembourgeois. L'IUFM de Sarreguemines a cette spécificité, d'ailleurs, d'avoir un enseignant sur le Luxembourgeois. Donc c'est un

Luxembourgeois natif heu... qui vient d'ailleurs ici également, qui est déjà venu avec ses étudiants, un des cours s'est déjà passé aussi ici. Dans nos cabines de langues, nous avons le Luxembourgeois parmi les options possibles et les langues qui sont le plus demandées, c'est l'allemand, l'anglais, l'espagnol et heu un petit peu le turc ou l'arabe, et de temps en temps l'italien aussi. Donc ce sont là les principales communautés aussi qui sont présentes dans la ville.

[Cela veut dire que les gens qui viennent vous voir sont surtout des gens qui pratiquent une autre langue que le français et qui veulent l'entretenir ou c'est aussi des apprenants ?]

On a les deux. On a les deux. On a des personnes qui sont d'un autre pays et qui veulent par exemple que leurs enfants puissent se perfectionner entre guillemets, on a des gens qui sont d'origine turque, ou arabe ou italienne qui souhaitent que leurs enfants, étant loin entre guillemets du pays d'origine, puissent se perfectionner un petit peu au-delà de leur pratique familiale. Il y a cette partie-là.

Et puis on a des personnes qui, soit par intérêt professionnel ont besoin de pratiquer une autre langue, soit par intérêt privé tout simplement ont envie d'apprendre une autre langue. Il y a des personnes qui disent : "J'adore le chinois", ou le japonais ou l'allemand, "j'ai envie de me plonger là-dedans" ou du russe, etc.

[Vous avez des statistiques pour suivre quantitativement ce type de lecteurs ?]

Non, non pas vraiment.

[Donc c'est intuitif]

C'est assez intuitif effectivement, par rapport à des demandes mais qu'on ne quantifie pas effectivement.

[Intuitivement vous diriez que c'est à peu près moitié-moitié ?]

Heu

[Les allophones de ceux qui veulent apprendre ?]

...Heu...Je dois avouer, je n'y ai jamais trop réfléchi mais oui ça se tient effectivement, je pense que...entre les personnes qui veulent oui pratiquer leur propre langue et ceux qui ont en besoin par exemple d'un point de vue professionnel, je crois en effet que c'est à peu près moitié-moitié.

b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

C'est assez évident par rapport à l'histoire de la région. Je ne sais pas s'il y a eu une étude statistique qui a été faite avant la création, je suis trop récent sur le poste pour y répondre, heu mais je sais que les Elus ont voulu mettre, dès le départ, mettre l'accent justement, comme nous sommes une zone frontalière, comme nous avons beaucoup de communautés différentes qui sont...C'est lié à l'histoire de la région aussi justement ; on est proche des zones des mines par exemple, donc il y avait toute une population immigrée, Italiens, Polonais, Maghrébins, Espagnols etc. qui fait que ces communautés-là sont là historiquement et heu...donc on sait effectivement qu'ils sont sur place et qu'ils ont cette nécessité. Il y a des amicales justement, il y a des associations, heu... Plus proches de nous il y a beaucoup de Turcs qui se sont installés, liés justement à la proximité avec l'Allemagne - la plus grosse communauté turque à l'étranger c'est en Allemagne- et comme nous sommes tout près, beaucoup se sont installés. D'ailleurs souvent ils ne parlent pas le Français, ils parlent le Turc et l'Allemand. Donc mais comme les loyers et les maisons sont parfois moins chers par ici, ils s'installent ici effectivement, quitte à travailler en Allemagne, ils sont résidents en France. Donc il y a,

comme dit, des associations spécifiques qui existent. [Vous caractériseriez votre région plutôt plus plurilingue que la moyenne française ?] Oui tout à fait. Plurilingue d'un point de vue historique. Une bonne partie de la population est bilingue mais heu voilà, à cause aussi de la langue régionale qui est un point très important. Oui cette proximité avec l'Allemagne fait qu'on est plus facilement bilingue ici effectivement... Beaucoup de couples mixtes aussi. Et, heu, c'est important aussi que la langue de la deuxième personne soit représentée pour les enfants, etc. Il y a eu aussi cette volonté politique. Donc il y a deux écoles bilingues, donc français allemand ; ce sont des écoles associatives.

[Ah bon !]

*Oui. Je pense que vous en entendrez parler aussi à Strasbourg. C'est des écoles ABCM *Zweisprachigkeit*¹²⁴..... Donc c'est une association, qui est beaucoup plus présente en Alsace mais qui est à Sarreguemines. Par contre dans le reste de la Moselle cela n'existe pas.*

[Elles sont sous contrat Education Nationale ?]

Elles sont sous contrat oui ; elles sont privées mais avec un contrat avec l'Education. D'ailleurs, ce sont des classes que nous recevons très régulièrement lorsque nous faisons des animations avec eux. C'est aussi bilingue justement : on a du français, on a de l'allemand et du francique.

[Trilingue]

Oui, on fait des animations trilingues. Alors, eux-mêmes, justement, ils jouent sur les trois langues car c'est souvent soit des enfants soit de binationaux – donc de Français Allemands - soit des gens qui viennent de la région qui trouvent normal que leurs enfants parlent trois langues. Ce sont des personnes qui pourront ensuite aller soit en Allemagne, soit en France ou Luxembourg.

[Plus d'autres - l'Anglais forcément.]

Oui ils ont d'autres possibilités.

c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

Question non posée

d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

Question non posée

e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

¹²⁴ Créée en 1990 par des parents d'élèves, en réaction à l'opposition manifestée par l'Education Nationale à la création de classes bilingues paritaires en Alsace, telles qu'elles existaient en Bretagne et au Pays Basque, l'Association ABCM *Zweisprachigkeit* a ouvert ses premières classes paritaires bilingues en septembre 1991 à Saverne, à Lutterbach et à Ingersheim. En 1994 fut signé le contrat de plan Etat Région sur quatre années - 1994-1998 - entre l'Etat, la région Alsace et les départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin qui prévoyait le développement des sites bilingues paritaires dans le cadre de l'Education nationale avec un apport financier de la part de la Région et des Départements. Il fut renouvelé pour la période 2000-2006 sous la forme d'une convention associant l'Etat, la région et les départements en vue du développement du bilinguisme paritaire. L'objectif recherché est d'offrir à tous les parents qui en expriment la volonté, la possibilité de faire bénéficier leurs enfants d'une éducation bilingue régionale dès leur plus jeune âge : français langue régionale d'Alsace et Moselle. Par "langue régionale d'Alsace et Moselle, il faut entendre l'allemand, à la fois sous sa forme standard et sous ses formes dialectales (dialectes franciques et alémaniques de la région). [En ligne : <http://www.abcmzwei.eu/sprachigkeit/fr/abcm-zweisprachigkeit/presentation.html>, consulté le 10/07/2011]

Non pas entièrement effectivement, oui, oui. Voilà, comme dit, c'est entre 40 et 50 communautés différentes mais heu... Par exemple, il y a pas mal de Chinois qui viennent actuellement heu travailler ou étudier dans les entreprises de la région donc, ils viennent en groupe et donc ils ont aussi visité la médiathèque, ils ont vu les documents. On a vu justement les personnes qui s'occupent d'eux pour acheter des documents heu qui leur permettent de travailler avec eux et donc heu... Là aussi j'essaie de travailler avec les enseignants de différentes langues pour leur demander : "Est-ce que vous avez besoin de documents spécifiques, de méthodes de langues, etc., qu'éventuellement vous ne vous pourriez pas vous permettre non plus ou dont vous auriez besoin en complément" et avec l'IUT, donc l'Université Populaire, l'IUFM et des personnes qui enseignent aussi d'un point de vue privé, quelques profs privés ou des traducteurs aussi dans la région qui parfois donnent des cours particuliers et donc on leur demande s'ils ont besoin d'outils spécifiques.

[Quand vous dites Université Populaire, vous faites référence à quoi ?]

Heu, oui c'est l'Université Populaire qui donc a une antenne à Sarreguemines ; comment expliquer un petit peu l'Université Populaire : c'est une sorte d'université pour tous. [Oui] Heu... on peut s'inscrire soit pour des semestres, soit à l'année, à des cours tout simplement en langue, ça peut être de la cuisine, ça peut être du patrimoine.

[Dans le giron de l'Education Nationale ou complètement extérieur ?]

Non c'est extérieur, enfin c'est des accords privés apparemment qu'ils ont avec l'Education Nationale. Je ne sais pas si leurs diplômes sont reconnus par l'Education Nationale, heu... mais ils ont une bibliothèque commune par exemple avec l'IUFM de Sarreguemines. Justement pour voir, ils ont un site Internet ; je connais aussi celui de Strasbourg.

[Cela existe aussi à Strasbourg ?]

Oui ça existe aussi à Strasbourg. Par exemple, j'étais en faculté d'histoire, il y a des personnes qui venaient de l'Université Populaire qui suivaient les mêmes cours que nous. Il y a un accord.

[Et ça délivre des diplômes ?]

Je pense mais ils ne sont pas forcément reconnus. Donc heu, il y a des certificats de langue.

[Est-ce que ce serait la même chose que ce qu'on appelle l'Université Inter Age chez nous ?]

Je pense ça doit être quelque chose de ce genre effectivement. Donc ils ont des livres effectivement, des diplômes de premier et de deuxième degré...Et une partie peut être financée par les employeurs, c'est-à-dire des personnes ont besoin de cours de langues, ils suivent ces cours et les employeurs financent une partie, voilà. Justement nous proposons, nous, en complément justement des documents, les cabines de langues. Donc on est en relation avec les professeurs de ces cours là justement pour dire : "Vous pouvez envoyer, en complément de vos cours, vos étudiants dans les cabines de langues pour perfectionnement."

f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

On recueille plus justement au fur et à mesure les... Bon on a travaillé par exemple avec des associations turques heu qui nous ont permis, justement, d'acquérir un certain nombre d'ouvrages, heu... groupes folkloriques, etc. Donc on les connaît, et donc les gens ont le droit, ou ces associations, de venir nous voir en disant : "On souhaiterait que vous ayez à la médiathèque tel ou tel type d'ouvrage ou tel ouvrage qui nous paraît important." Donc pas d'étude spécifique.

[Donc il n'y a jamais eu d'enquête systématique ?]

Pas d'enquête.

[D'accord, c'est plus sur le mode relationnel.]

Voilà, oui, en quelque sorte à la demande, ou au besoin qu'on peut ressentir effectivement.

g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Oui, oui – Donc on a ...

[Adulte, enfant ?]

Adulte, enfant, les deux.

[Adolescents ?]

Ados Aussi. Bon ils sont comme tous les ados quoi, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas forcément envie d'être en mode de contrainte, donc ils viennent en groupe, heu ils regardent la TV, enfin des choses comme ça en quelque sorte.

Certains viennent aussi en cabine de langues effectivement pour se perfectionner. On a quelques Turcs, quelques Arabes, quelques Maghrébins. Ils viennent pour des cours d'arabe ou de turc, par exemple.

[Ce n'est pas des cours de français...]

Non, quelques-uns, quelques-uns aussi en français. Ce sont des primo arrivants par contre. Quand on a des primo arrivants, au niveau de l'Education Nationale à Sarreguemines, ils savent qu'ils peuvent s'adresser à nous. Heu... lorsqu'une famille s'installe, les enfants viennent, ils leur proposent ...

[Vous êtes bien repérés comme pôle de ressources.]

Oui, ils leur proposent justement en complément de venir dans les cabines de langues, d'emprunter les ouvrages français langue étrangère, oui c'est quelque chose qui fonctionne.

h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

Là je ne vois pas trop de différences justement, heu... Disons ça comme ça : si ce sont des populations d'origine musulmane par exemple turque ou arabe : c'est plutôt, ils viennent pour leurs enfants, pour l'intégration dans la société française de leurs enfants et donc ils cherchent, par exemple, à ce qu'ils apprennent facilement le français, heu, parfois l'allemand d'ailleurs : donc ceux-là utilisent plutôt les cabines de langue ; mais ce n'est pas forcément pour les adultes mais pour leurs enfants. Heu...les femmes par exemple ne viennent pas forcément dans les cabines de langues : ce sont les jeunes hommes et les enfants... Traditionnellement, les femmes ont tendance à être au foyer en quelque sorte donc heu, les démarches administratives etc., c'est toujours le mari ou l'adolescent qui les fait plutôt que les femmes. Par contre, elles sont plus actives par exemple dans les associations de quartier. Il y a plusieurs quartiers, Beau Soleil par exemple à Sarreguemines où la population immigrée est assez importante. Là il y a tout un cercle d'associations mais qui ne viennent pas forcément à la médiathèque, hein. Il y a le côté un petit peu, en effet, communauté qui fait que...Bon par exemple sur le quartier Beau Soleil, il y a une association, la ludothèque qui fonctionne très bien. Et donc il y a beaucoup d'intégration par rapport au jeu justement. Et indirectement nous travaillons avec ludothèque.

[J'allais vous poser la question, parce que je n'ai pas vu de jeux là ici. Vous n'en n'avez pas, vous, mais la ludothèque en a ?]

Non, justement.

[Y compris des jeux d'apprentissage linguistique ?]

Alors ça je ne sais pas par contre, je ne sais pas, je ne suis pas sûr.

[Autrement pour tout ce qui est population d'autre origine étrangère comme les germanophones ou les anglophones, vous ne faites pas de distinguo avec la population francophone ?]

Non, non. C'est plus des individus, en quelque sorte. Il y a un peu un effet un petit peu...

[Un effet de groupe ?]

Un peu un effet de groupe, tandis que germanophones, anglophones, heu... oui, c'est plus des familles ou des individus.

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

Pas forcément non, je ne pense même pas justement. Heu...je ne fais pas la distinction justement entre des personnes qui veulent apprendre, qui viennent ici apprendre une langue étrangère, que ce soit à l'Université Populaire et ici en complément, ou à des personnes qui sont d'origine étrangère et qui souhaitent, eux, se ré-approprier leur langue ou faire que leurs enfants l'apprennent. Il n'y a pas de distinction à faire, ni au niveau des documents, ni, enfin... c'est les niveaux des documents qui changent après.

b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

La distinction serait ici. Oui, là il peut y avoir des nuances, c'est à dire qu'on achètera des livres en langue étrangère pour les personnes qui sont d'origine italienne, espagnole, etc., parce qu'ils veulent perfectionner leur niveau, par contre heu... on utilisera plus des manuels français vers une autre langue. Donc, il y a plus une distinction à ce niveau-là effectivement. Lorsque vous êtes déjà hispanophone et que vous cherchez à vous perfectionner, vous n'avez pas besoin des mêmes outils qu'un Français qui cherche à apprendre l'espagnol. On peut proposer un ouvrage ou deux. Tout dépend du niveau de langue qu'ils peuvent déjà avoir...

[Et en termes d'approvisionnement...]

Exactement, oui, oui. [L'article faisait référence à une lettre circulaire qui date de 74 et qui disait qu'on avait créé des bibliothèques spécifiquement destinées aux immigrés avec des livres pour leur niveau.] Oui, mais cette façon de voir justement qui date des années 70, cet aspect qui est dépassé quelque part, Il y a un côté théorique qui ne s'est pas forcément appliqué

c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

Hou ! (Rires). Ben justement comme on est vraiment en zone frontière, heu... c'est une notion qui quelque part m'échappe. Parce que...on est tous, quelque part, des

immigrés. Je m'explique : dans cette zone frontalière, nous avons tellement souvent changé de nationalité que... pour moi c'est une notion qui ne me convient pas de toute façon parce que j'oserais dire : mes grand parents sont nés allemands, ils sont devenus français, redevenus allemands, etc. Donc, quelque part je devrais être un immigré aussi, hein... Donc, ce fait de travailler sur les langues, fait que c'est une notion qui, finalement, m'est étrangère quoi, c'est heu... heu. Heu, on peut parler de migrants effectivement, de personnes qui se déplacent d'un pays à l'autre et qui intègrent une part de la culture du pays dans lequel ils vivent, mais, heu, on est toujours quelque part un immigré... Après il peut y avoir cette idée un petit peu de communauté quoi. Pour moi c'est important de se sentir bien dans la société dans laquelle on vit et on vient s'installer dans un pays pour des raisons, l'une ou l'autre peu importe, mais pour y vivre. Donc cette part d'intégration est nécessaire pour pouvoir avoir une part de culture commune. Mais je pense, à mon sens, qu'il ne faut jamais oublier non plus sa... son pays d'origine, sa communauté d'origine.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

- Les acquisitions

- a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

Non. Déjà ça va (rises) Malheureusement effectivement... Parce que ça... Bon, en même temps ça donc une grande liberté de choix d'acquisitions et heu... Par contre je souhaite qu'elle soit adaptée justement aux publics que nous recevons et que nous devrions recevoir aussi.

[A qui pensez-vous quand vous dites ça ?]

Je pense, par exemple, en particulier aux adolescents. Je considère qu'on ne reçoit pas assez d'adolescents par rapport heu... aux langues étrangères. Heu... on leur demande justement de s'intégrer dans la société française donc on leur apprend le français, etc., mais je pense très important qu'une part de leur culture d'origine soit aussi représentée. Sur les jeunes d'origine turque c'est bien de le parler dans le cadre de la famille, mais je trouve important que ce soit représenté aussi dans la société, qu'ils puissent, ici, trouver de la littérature pour adolescents, turque par exemple ou arabe ou allemande, qu'il n'y ait pas forcément de coupure avec le pays d'origine justement, ça c'est un aspect que je trouve important.

[Vous aimeriez que ce soit formalisé du coup ou vous pensez que ça fait déjà partie de cette bibliothèque ?]

Ça en fait partie. Je pense que ça en fait partie.

[Dès l'origine ça a été posé comme ça. Elle a été ouverte en...]

2007.

[Et la charte, je suppose qu'il y a une charte de la bibliothèque, non quelque part?]

Oui

[Est-ce qu'elle reprend, elle notifie cet aspect ?]

Elle notifie effectivement

[Est-ce que c'est un document que je pourrais avoir ?]

Oui bien sûr.

[A moins qu'il ne soit en ligne ?]

Elle est en en ligne.

[Je vais la trouver en ligne, sur le site ?]

Oui il me semble bien

[Parce que je ne l'ai pas trouvé, alors que j'ai trouvé celle de Mâcon ; peut-être que je n'avais pas assez cherché.]

Je l'avais trouvé il y a..."De la charte des collections du réseau de lecture publique de la Communauté de Sarreguemines Confluences". Donc dans la charte ils reprennent effectivement cette partie francique... Je ne me souviens pas si elle reprend des langues... " Collections langues étrangères" donc elle est bien présente ; elle n'est pas très détaillée, c'est comme toutes les chartes. Les demandes des usagers sont prises en compte juste avant...oui, elle ne détaille pas très spécifiquement mais cet aspect langue est bien noté aussi oui.

b. Qui achète ?

Donc chaque responsable de secteur.

[Donc vous êtes responsable de secteur...]

Langues du pôle Francique et langues. L'idée avait justement de ne pas distinguer... entre... le Francique aurait très bien pu être mis dans le fonds régional.

[Fonds régional tout à fait, ç'aurait été peut être une mort annoncée ?]

Oui, oui. Donc cette ouverture sur les langues est, nous semble-t-il, importante.

[Et vous achetez en même temps pour les enfants et les adultes ?]

Oui

[C'est propre à votre secteur ou c'est quelque chose qui est ?]

Oui.

[Par exemple le Français ?]

Oui c'est propre au secteur. C'est-à-dire il y a des collègues qui s'occupent du secteur jeunesse, d'autres du secteur adultes ; il n'y a qu'en audiovisuel où ils achètent à la fois pour les adultes et la jeunesse.

[Et vous-mêmes vous n'achetez que les imprimés ?]

Oui.

[Y compris les périodiques ?]

Enfin je dis là une bêtise

[Et vidéo aussi ?]

J'achète aussi CD et vidéo. Oui mais bon il y a très peu de choses sur...Enfin là c'est sur le Francique. Le côté documentaire vidéo, c'est le collègue du secteur vidéo justement qui les achète. Donc les langues ce serait là-dedans aussi.

[Ah d'accord, un film en allemand ce serait acheté par lui.]

Oui. Oui. Parce que bon, avec le support DVD justement les langues sont incluses dedans, donc quelque part... Non là c'est plus le collègue qui les achètera effectivement. Fassbinder, ce sera quand même dans le secteur cinéma.

- c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ?
Quel(s) types de contenus ?

Forcément des livres. Nous achetons aussi, on a quelques jeux ; quand je dis jeux c'est vraiment pour tout petits surtout, en particulier, dans le cadre du projet Inter Reg. On cherche à développer des supports d'animation pour l'apprentissage en en particulier là de l'allemand, allemand et français pour tout-petits... C'est une spécificité sur le programme Inter Reg. Les collègues du secteur Jeunesse achètent les livres en français, j'achète avec ma collègue Suzanne les livres en allemand. Et puis on fait le catalogage, donc toute la chaîne du livre.

[On verra ça tout à l'heure. CD et vidéos, vous n'achetez pas sauf en francique]

Sauf en francique. Oui.

[Et en matière de contenu, pour les documents imprimés, vous achetez essentiellement de la fiction ou fiction et documentaire ?]

Fiction et documentaire. Oui une grosse part de docu... heu de fiction justement.

[C'est de l'ordre de combien 70 / 30 ?]

Oui, je pense même plutôt 80/20. Oui. Quand c'est les langues, c'est plus méthodes de langues, dictionnaires, etc.

[Que vous rangez dans ces 20 %?]

Oui. Par exemple, on a quelques livres de cuisine, on a du bricolage, mais ça ne paraît pas judicieux de développer ça dans toutes les langues quoi en quelque sorte.

[Ah d'accord. Et pourquoi ?]

Heu --- c'est je pense... Oui parce que ils cherchent effectivement à se délasser, à lire mais pas forcément de documentaires. Et puis les budgets ne sont pas extensibles non plus. S'il fallait aller acheter un livre sur le bricolage en espagnol, en italien, en russe, etc. Finalement techniquement c'est le même livre, c'est juste la langue qui change. On n'a pas forcément vocation à acheter tous les différents...

[Et je pense qu'Internet fait relativement concurrence dans ce domaine]

Oui ça aussi effectivement. On achète encore un certain nombre de documentaires mais...

- d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

Question non posée

- e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

C'est plutôt l'inverse c'est-à-dire : je cherche à acheter en langue étrangère la traduction du livre français par exemple, pour justement pouvoir les mettre en parallèle. On achète un certain nombre de livres en bilingue, donc cela me paraît aussi important qu'on puisse l'avoir à la fois en français, et puis aussi en espagnol, en italien, etc. Et puis aussi, j'essaie d'acheter des livres, les auteurs qui sont traduits en français, de l'avoir en langue originale aussi. C'est-à-dire heu...

[Par exemple, Herta Müller ?]

Oui, Herta Müller, de l'avoir en français mais aussi de l'avoir aussi en allemand, ça me paraît important. D'avoir ce qu'on appelle la grande littérature, de l'avoir dans la langue originale aussi. Il faut savoir justement aussi, il y a un certain nombre d'ouvrages qui paraissent d'abord en langue originale bien sûr, et donc je cherche

souvent à l'avoir d'abord en langue originale et puis après ils sont traduits ou pas, justement.

[Donc votre critère d'achat c'est quand même la parution en VO ?]

Oui.

[Vous me disiez tout à l'heure que vous orientiez vos achats vers des choses plus contemporaines, celles-là ne sont pas toutes traduites, donc...]

Tout n'est pas traduit effectivement ; on a un certain nombre d'auteurs dont on a une partie qui est traduite en français, donc je vais essayer d'avoir tous les livres en langue originale, y compris ceux qui ne sont pas traduits. Et aussi justement pouvoir proposer le livre original, celui qui n'est pas encore traduit pour pouvoir dire : "Il n'est pas encore en français, profitez-en !" Voilà l'idée, c'est un petit peu de : "vous avez une avant-première sur tel type de document." C'est par exemple vrai pour toute une littérature policière, hein, les romans des auteurs nordiques qui fonctionnent très bien. L'idée c'est de les avoir oui parfois en suédois, en anglais, en allemand, parce que c'est déjà traduit en allemand mais pas encore en français, et de pouvoir leur dire : "Du coup, cet auteur que vous aimez bien, en policier, vous l'avez en allemand, vous savez le lire en allemand, faites le". Donc c'est un peu cet argument-là sur lequel je joue. Le côté un peu "avant-première"...pour amener justement les gens à lire en langue originale, c'est un des biais que l'on peut utiliser. C'est l'idée du Harry Potter justement ; il est sorti en anglais, les jeunes se sont précipités là-dessus même s'il n'était pas encore traduit. C'est un peu cette idée, hein... d'avoir les Twilight, d'avoir les Harry Potter en langue originale, c'est important. Et par ce biais là j'arrive parfois à intéresser des ados : "Ah, ben vous l'avez aimé en français, vous avez vu le film, etc., tenez, voilà la version originale !" Poudlard¹²⁵, c'est Hogwart, voilà, c'est, c'est des choses, il y a une saveur supplémentaire quoi en quelque sorte. Je veux profiter un petit peu de ce plus en quelque sorte : "Vous avez grâce à ça le petit plus quoi" y compris de pouvoir dire : "Vous allez en classe, vous frimez un petit peu auprès de vos camarades en disant, voilà, moi je connais mieux cette saga que toi ", ou "tu peux en parler en classe, l'écrire dans les devoirs par exemple, dire : "Je l'ai lu en version originale, il y a des nuances, il y a des choses supplémentaires qui peuvent te rapporter des points parce que le professeur se rend compte que tu t'y intéresses un petit peu plus, que tu es allé plus loin." L'idée c'est ça, de trouver des biais pour que les jeunes puissent y accéder. D'où cet intérêt de sortir un peu du classique pour aller plus vers une littérature plus contemporaine, plus jeune en quelque sorte. Et puis je prends aussi des auteurs français qui ont été traduits heu...Emmanuel Schmitt par exemple, on a la version française bien sûr mais aussi la version allemande. On peut dire : " Ben voilà, vous êtes d'origine allemande, vous pouvez le lire dans votre langue d'origine aussi". Et c'est des choses qui sortent. Je ne dis pas que c'est la foule sur ces documents, mais ...Ça sort, voilà ça vit.

f. Rencontrez-vous des difficultés pour alimenter les différents fonds en LE ?

Non. J'oserai dire non. Parce que heu en s'appuyant sur les librairies allemandes, parce que heu on peut acheter sur place, en s'appuyant aussi justement sur les associations comme je vous ai dit, les communautés maghrébines ou turques, on peut avoir des documents encore au-delà du circuit commercial habituel en quelque sorte.

[C'est-à-dire ?]

On nous a fait des dons. On a des personnes qui disent : "Je l'ai lu, j'ai bien aimé mais bon ça prend de la place dans ma bibliothèque." On les accepte aussi mais en prenant

¹²⁵ Poudlard est le nom français du pensionnat pour jeunes sorcières et sorciers créé par J.K. Rowling et qui sert d'univers à la suite des Harry Potter. Son nom anglais est Hogwart

conseil un petit peu de faire attention que ce ne soit pas de la littérature entre guillemets de propagande, voilà c'est important. On prend conseil, quand on ne sait pas exactement de quoi il s'agit.

[Après de qui ?]

Après de ces associations. Et puis on regarde sur Internet justement.

[Oui mais si on ne lit pas le turc... vous lisez le turc ?]

Non je ne lis pas le turc, mais je vais sur les forums où éventuellement on parle de l'auteur, on parle du livre en question.

g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

Les catalogues, bien sûr, heu les catalogues d'éditeurs y compris étrangers ; je réussis à avoir un certain nombre de catalogues. Et puis bien sûr je travaille avec les collègues de Sarrebruck. Donc j'ai une collègue directement à Sarrebruck aussi qui elle achète des langues étrangères de son côté ; donc je n'ai pas encore beaucoup travaillé avec elle, c'est ce que je veux faire justement, développer un peu ça, d'avoir éventuellement des fonds communs et des fonds spécifiques....puisque on a cette chance justement, enfin moi, d'avoir une collègue sur le côté allemand.

[Et pour des langues que vous ne comprenez pas du tout comme pour le turc, l'arabe ?]

Alors là c'est Internet et puis le CIL justement aussi : là on demande conseil par rapport à leur catalogue, par rapport à des demandes spécifiques.

[C'est votre—non, ce n'est pas votre unique fournisseur ?]

Un des fournisseurs. Et puis j'ai une librairie anglaise à Strasbourg, il y en a une à Metz et qui peuvent nous acheter des documents dans d'autres langues que la langue anglaise ; celle de Metz je peux lui demander des livres en espagnol, en italien ; elle fait la démarche justement, je pense que je pourrais lui demander d'autres langues aussi si nécessaire.

[Est-ce que vous utilisez des outils francophones comme par exemple ELECTRE ou...?]

Oui, mais bon, Electre par rapport à ça est relativement pauvre, j'oserais dire. Je vais sur les sites de la Deutsche Nationalbibliothek...Donc je m'appuie aussi sur les professeurs de l'Université Populaire pour l'italien, l'espagnol ; je leur demande des conseils sur des ouvrages à acheter.

[Et vous fonctionnez pareil pour la Jeunesse ?]

Oui.

[C'est le même système ?]

C'est le même système, exactement la même chose. D'ailleurs justement les libraires en Allemagne ont des documents aussi. On a une librairie spécialisée Jeunesse à qui on achète des documents et qui ont des fonds langues étrangères aussi. Zeralda on peut leur trouver des livres en arabe, en turc, etc.... en français.

[Comment s'appelle-t-il ?]

Zeralda. Bon ils ont des difficultés, donc c'est possible...Ce n'est pas sûr qu'ils ne disparaissent pas. Par contre, leurs voisins qui est une librairie classique, entre guillemets, ont un projet de récupérer leur fond.

[Et l'autre librairie s'appelle ?]

Rauheiser.

h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Nous continuons à les développer ; on a, en budget, à peu près 7000 € spécifiquement pour les langues.

[Enfants – adultes ?]

Enfants – adultes oui, auxquels se rajoutent les fonds justement Interreg¹²⁶.

[Là c'est important.]

Là spécifiques 0-6 ans. Je crois que c'est 8000 € au total.

[Pour le fond Interreg ?]

Pour le fond Inter Reg mais avec donc de l'allemand et du français. Donc nous on met plus l'accent sur les livres allemands et nos collègues sarrois sur les livres français. Nous achetons en commun. Donc on va régulièrement ensemble en librairie donc en France et en Allemagne.

[Et je vais juste noter ici que vous avez une personne spécifique sur le projet Interreg].

Oui. On va essayer de vous la faire rencontrer, c'est vrai il va falloir faire vite.

[Qui est embauchée depuis quand ?]

Heu, je crois que c'est Juin 2010 déjà, il me semble ...Officiellement Septembre 2010, pour le montage projet européen. Je voudrai que vous puissiez la rencontrer un petit peu tout à l'heure quand même.

i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

Pas tout.

[Est-ce que c'est une gêne ?]

En partie quand même, oui. Mon prédécesseur était plus à même j'oserai dire car il avait fait de la linguistique. Il avait appris le russe, l'arménien non, il voulait apprendre le russe en plus ; mais il était bon en italien, espagnol, voilà. Il avait été en Arménie, donc, tout une série de langues d'Europe de l'Est qu'il maîtrisait assez bien effectivement. Moi ce serait plutôt par rapport au turc, à l'arabe, etc. Bon, je n'ai pas encore commencé mais je souhaiterais effectivement heu suivre un petit peu des cours, heu, au moins d'initiation c'est-à-dire l'objectif ce n'est pas de maîtriser la langue, mais d'avoir des notions de base, de comprendre.

[De la déchiffrer ?]

Oui, en arabe et en turc.

j. Vous faites-vous aider ?

Oui par les associations et puis par Internet effectivement. Donc je regarde dans la littérature française par rapport à des auteurs ou à des œuvres que je ne maîtrise pas justement. Pour la littérature européenne, c'est nettement plus facile. Même pour du russe ou du slovaque où on arrive à trouver assez facilement des documents et de quoi

¹²⁶ Les fonds Interreg, financés par le Fonds Européen de Développement Economique et Régional (FEDER) relèvent de la "Coopération", l'un des trois objectifs retenus par l'Union Européenne au titre des projets européens 2007-2013. Cet objectif est divisé en trois composantes : la coopération transfrontalière (développement régional intégré entre régions frontalières), qui regroupe les programmes Interreg A, la coopération transnationale (constitution de grands groupes de régions européennes), qui regroupe les programmes Interreg B, la coopération interrégionale (échange d'informations et partage d'expériences), qui regroupe les programmes Interreg C.

il s'agit. Heu...pour les autres langues ça peut être plus difficile effectivement, mais là on a les associations qui peuvent nous orienter.

- A propos du traitement des documents

- a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

C'est nous qui la créons, quand c'est les langues étrangères. Forcément en latin, en alphabet latin.

[Ça veut dire que pour les documents en caractères non latins, vous les translittérez tous.]

Oui.

[Qui vous aide dans ce domaine ?]

Là justement je cherche au niveau d'Internet.

[Ah ça suffit ?]

Je pense oui, oui. Bon puis c'est vrai que la plupart sont quand même, si je prends par exemple sur le turc...

[Alors il y a une...]

Par exemple, l'ouvrage en arabe...

[Ils n'ont pas de code barre ?]

Ils sont heu...

[A l'intérieur ?]

Ils sont nédapés¹²⁷. Donc là j'ai des problèmes de... Voilà donc, titre et auteur...donc c'est transformé en caractères latins.

[Ah d'accord, donc vous n'avez pas de résumé, je suppose ? si ? Vous y incluez un résumé ?]

Il ne me semble pas. Non pas dans celui-là. Donc Il est publié à Bayreuth. Donc l'éditeur...Donc c'est des choses qu'on arrive à trouver quand même sur le net. Celui-ci qui est un ouvrage de la Librairie du Monde Arabe, donc là je serai incapable effectivement de dire de quoi il s'agit. Donc le résumé manque encore effectivement pour celui-ci.

- b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

Oui, oui... Là c'est noté justement : "catalogage effectué avec l'aide de l'Institut du Monde Arabe."

- c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

Bon, un résumé ce serait utile effectivement. C'est des choses qu'on trouve en ligne quoi, effectivement. Je pense qu'il doit y avoir une bibliographie aussi justement.

¹²⁷ Du nom d'un groupe industriel néerlandais, spécialisé dans la gestion des accès, et la création d'outils tels que les systèmes RFID (de l'anglais Radio Frequency Identification) pour les bibliothèques [en ligne : <http://www.nedap.fr/accueil.php>, consulté le 10/07/2011]

d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

...Ça me gênerait quand même, je dois avouer.

[Oui ?]

Oui.

[Pourquoi ?]

Heu... Je trouve, enfin... C'est intéressant de leur demander leur avis par rapport aux acquisitions, hein forcément. Par contre bon là, c'est plus une question technique, heu, je pourrai leur demander conseil effectivement mais j'oserai dire, c'est plus là les institutions, voilà, par exemple l'Institut du Monde Arabe ou...heu... comment ça s'appelle encore ? Oh...je n'arrive pas à retrouver le... le Consulat de Turquie sont, entre guillemets, à mon sens, plus habilités à nous aider dans ce travail technique que heu... un particulier. Mais bon ce n'est pas une fermeture complète quoi.... Ça pourrait être éventuellement heu un travail qui serait organisé avec une association ; ça, ça pourrait être envisageable de dire bon, on va acheter un certain nombre d'ouvrages, vous pourriez nous aider à les mettre en valeur y compris d'un point de vue technique,... catalogage, création d'un résumé. Ça pourrait effectivement, mais pas un particulier seulement je voudrai dire...Comment vous faites-vous d'ailleurs si je peux demander ?

[Nous n'avons pas eu, ces deux dernières années, un budget pour embaucher un arabophone, pas forcément avec un profil de bibliothécaire mais quelqu'un qui possédait bien la langue, et du coup j'avais un arriéré de commandes qui traînait et j'ai demandé l'autorisation de faire appel à des lecteurs ; et on a créé un club de lecteurs, un club d'acquéreurs – catalogueurs]

D'accord. Et le catalogage, c'est quel logiciel que vous utilisez ?

[Alors on est avec Biblio Mondo. On fait maintenant des notices bilingues en caractère arabe et en français avec un résumé en caractère arabe.]

Oui mais justement ; vous avez vraiment uniquement la spécificité langues ou c'est une médiathèque classique ?

[Non, non dans le réseau des bibliothèques de Grenoble, on est la seule à avoir cette spécificité-là]

*L'idée pour nous, c'est de croiser tous les publics. Y compris justement des personnes qui ne s'intéresseraient pas forcément aux langues. Mais qu'on peut, parce qu'ils viennent, sensibiliser. En disant : "Voilà, vous allez partir en Espagne, voilà vous avez petit guide de lecture qu'ils n'auraient pas forcément cherchés au départ". Voilà. Aux autres, simplement c'est vrai, que on leur explique, ben voilà vous n'avez pas à, entre guillemets, avoir honte, ce n'est pas de la honte. Ça fait **partie** de l'intégration justement, de dire : "Vous n'avez pas à être, entre guillemets, un peu schizophrène...Vous êtes vous-mêmes avec une double culture tout simplement et vous n'avez pas à rejeter l'une par rapport à l'autre pour vous intégrer, vous faites partie de..., c'est votre personnalité tout simplement." Voilà. C'est dans ce sens-là que.... Je pense qu'il faut le travailler dans ce sens-là...Mais dans ce cas on ne fait pas de spécialisation sur les langues, hein, justement.*

e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

Question non posée

f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Heu, en quelque sorte, on a un groupe Administrateurs

[Qui fait ce travail là ? et alors comment fait il ?]

La notice enfin, la base est relativement... Il y aurait du nettoyage à faire effectivement

[D'accord. Notamment pour les auteurs arabes comment faites vous ? Alors ils sont capables de valider la forme d'un auteur arabe ?]

C'est moi qui valide effectivement oui, c'est moi qui dirai justement par rapport aux recherches, enfin...comme c'est moi le catalogueur et je suis administrateur là dedans donc oui. C'est par rapport à mes recherches que j'aurai faites sur Internet en disant voilà tel auteur est reconnu sous ce nom-là, en France en tous cas.

[Oui]

Et je chercherai à toujours mettre le même heu nom justement.

[Oui, oui parce que le multiple graphisme existe justement, c'est une des difficultés justement]

Oui. Et là au niveau du logiciel on peut justement dire " renvoi vers ".

[Ah vous avez la possibilité. Vous utilisez quel système ?]

Ça c'est Opsy¹²⁸.

g.

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

[Donc vous êtes en RFID ?]

Oui.

[Et du côté de la cote, qu'est que vous porté sur la cote ?]

Alors EL pour dire que c'est une langue étrangère, ensuite les 3 premières lettres de la langue, suivi des 3 premières lettres du nom de l'auteur ou du titre.

[Oui, d'accord]

Ça c'est pour l'adulte.

[Oui]

La jeunesse c'est un peu spécifique...Je vais vous dire ça... Donc pour la jeunesse ; ici pour un album J ALE donc Album Langue Etrangère, ensuite la langue...

[Les trois premières lettres de la langue ?]

Oui. En rajoutant le J pour Jeunesse, pour le côté jeunesse, c'est le secteur...

b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?

Ils sont intégrés au fond langues étrangères tout simplement Comme ça il n'y a pas de local spécifique en sorte, ils se voient aussi bien.

[Et donc les romans sont classés par ordre alphabétique d'auteur et les documents avec la Dewey ?]

Avec la Dewey, oui, oui.

[Et les méthodes de langue, oui vous avez quand même rassemblé...]

¹²⁸ Entreprise française, créée en 1973 et spécialisée dans la "solution informatique des Etablissements de lecture publique. [En ligne : <http://www.opsys.fr/POD/index.aspx?IdPage=73>, consulté le 10/07/2011]

C'est intégré dans les documentaires...Et les textes lus sont intégrés dans les romans. Les livres CD par exemple sont avec les autres ; pas de rangement spécifique, les bandes dessinées aussi d'ailleurs ; par contre là je souhaiterais obtenir des bacs pour pouvoir développer ce fond.

- c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

A part les bandes dessinées, oui...

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

- a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

On utilise des cotes justement oui on arrive à...

[Par interrogation par cote ; et ça c'est satisfaisant pour vous ?]

Par cote ou par secteur, etc., oui.

[Ca suffit ?]

Oui.

- b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

On désherbe assez peu pour l'instant, comme le fond est tout récent. C'est vraiment les ouvrages abîmés quoi, pour l'instant je n'ai pas encore eu de désherbage à faire.

- c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

Oui logiquement...

[Interruption téléphonique]

Là on m'a demandé un documentaire en anglais sur la révolution industrielle. Je vais me le noter.

[Vous pensez l'acheter ?]

Oui. Peut-être pas spécifiquement sur cette partie. Au moins un livre sur la civilisation anglaise.

[Donc est ce que vous connaissez les documents les plus empruntés de votre fond ?]

Alors, heu, c'est-à-dire qu'il vous faut des titres ou...?

[La langue qui sort le plus par exemple]

Il y en a deux en fait, c'est l'allemand et l'anglais, très réellement.

[Dans le fond adulte comme dans le fond enfant ?]

Oui – Il n'y a pas beaucoup besoin d'explications. L'espagnol sort pas mal heu... le turc et l'arabe assez peu, finalement.

[Vous avez du portugais ?]

Très peu, très peu. Je crois que je n'ai jamais eu, enfin il me semble qu'il n'y a jamais eu de demande effectivement. Heu,... Oui, comme dit, l'espagnol sûrement la troisième langue qui...Voilà, après c'est vraiment partout je crois en quelque sorte.

- d. Que pensez-vous de ces outils ?

Comme c'est vraiment très, très pointu, heu quand vous avez des chiffres sur des petits nombres et que vous en faites des pourcentages, etc., eh bien ça devient pas très parlant justement. Quand c'est des petites quantités, il vaut mieux à la limite être sur du qualitatif et de dire : "tel type d'ouvrage sort ou tel auteur, etc., plutôt que statistiquement 25 % d'espagnol, etc." Il vaut mieux, dans ce cas, être sur des choses plus fines justement.

- A propos des services proposés en langues étrangères

- a. Pouvez-vous les décrire ?

Oui donc les cabines de langue bien sûr.

[Vous en avez ?]

4. Donc ce que j'explique toujours c'est que ça ne remplace pas un cours, c'est toujours un complément, pour améliorer un petit peu sa prononciation, un petit peu son vocabulaire, mais ce n'est pas suffisant pour apprendre une langue, ça c'est une évidence. Et bien sûr le prêt d'ouvrages. Heu on a fait aussi des listes des DVD, heu, présentant justement des langues spécifiques. On peut justement tirer une statistique des DVD en japonais, en chinois, etc., donc le logiciel permet de voir ces listes là, mais c'est à la demande.

[La recherche se fait par la cote ?]

Heu, non ce sont des listes qu'on peut établir à partir des notices de catalogage.

[C'est vous qui les faites ?]

Oui.

[Ce n'est pas le service statistique ?]

Non il faut les créer.

[Y a-t-il des télévisions, des chaînes de télévision ?]

Oui mais voilà.

[Avec plus ou moins de succès]

Non. Plutôt moins.

[Et les cabines de langues ont été installées dès l'ouverture ?]

Dès l'ouverture oui.

[Donc ça participe bien au Projet d'Etablissement ?]

Oui complètement. Oui, oui, oui. C'était un pôle important du projet de départ, ce travail sur les langues, sur le francique bien sûr.

- b. Pourquoi ces choix ?

Question non posée

- c. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?

Question non posée

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

- a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

Alors nous avons un site internet.

[Qui est multilingue j'ai vu.]

Oui et il est en cours de refonte, c'est pour ça qu'il n'est pas très actuel en ce moment.

[Déjà en cours de refonte ?]

Oui, il est en cours de refonte. Donc dans les prochaines semaines le nouveau fond devrait être disponible justement. Donc les personnes ont la possibilité d'aller sur leur carte aussi, de voir tout le fond disponible, donc il y a des coups de cœur, ce genre de choses. Et puis bien sûr, il y a un ensemble d'animations qui sont mises en place ; je vous donnerai justement, vous pourrez l'emmener ; donc on a justement heu l'heure du conte en langue étrangère par exemple, heu...

[L'heure du conte, oui j'ai vu]

Et puis, de temps en temps, on a des présentations d'ouvrages aussi.

[Et ce document là il est rédigé qu'en français ?]

Oui.

[Vous n'envisagez pas de le faire en...?]

C'est un travail aussi justement (rires) justement, c'est ça le problème, c'est aussi la charge de travail, effectivement.

[Ça c'est en animation.]

Donc j'ai une collègue qui s'occupe des animations en langues étrangères. Bon, il m'arrive de le faire mais c'est plutôt son travail à elle. Donc l'heure du conte en langue, c'est elle qui s'en occupe... Et puis aussi l'autre qui s'appelle "Platt lehre ich e Kinnerschbiel !" ¹²⁹

[Il y a une version francique du site Internet ?]

En partie

[Les versions en langue étrangère elles sont partielles ?]

Partielles oui. Tout n'est pas traduit effectivement ; c'est un problème de temps. Ce ne serait même pas un problème de compétence, c'est un problème de...La charge de travail est importante par rapport à ça.

[Il n'y a pas de signalétique multilingue ; la signalétique est en français ?]

Oui.

[Et l'OPAC est interrogeable en français et dans d'autres langues ou pas ?]

En français.

- b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

Alors il faut soit chercher un auteur, un titre, un sujet ou au moins un mot, il faut au moins connaître un mot de l'ouvrage. Parce que bon, vous avez des recherches multi critères auteur, titre. Il faut au moins avoir heu....

[Par exemple si je n'ai pas de titre?]

Si vous cherchez un auteur, il faut au moins trouver Moravia, sinon par exemple.

¹²⁹ Séances régulières d'initiation à la langue locale pour les enfants de 3 à 12 ans au travers de lectures, jeux, comptines, marionnettes et création de petits livrets, auxquelles les adultes sont conviés.

[Si je veux simplement avoir une idée de ce que vous avez en allemand par exemple ; je n'aurai pas de liste exhaustive ? Qu'est-ce que j'utilise ?]

Bonne question... Donc là, il va chercher tous les ouvrages où il y aura le mot arabe.

[Donc ce n'est pas pertinent - Est-ce -- il me semble que j'avais fait la recherche...oui pas de distinction entre traduction et l'édition en langue originale. Et "langue arabe" ce n'est pas discriminant non plus ?]

Non.

[En fait dans votre notice, l'indication de la langue est uniquement reportée dans la cote ?]

Oui, ce n'est pas interrogeable en tous cas sur l'OPAC. C'est interrogeable en mode administrateur mais pas en mode public effectivement, à réfléchir effectivement. Oui, ça c'est des problèmes de logiciel quoi. Là on est tributaire de logiciels qui sont écrits spécifiquement dans une langue et qui ne sont pas forcément... Là il faut demander à adapter. Oui, oui. C'est vrai pour l'instant, je crois que je n'ai jamais vu d'OPAC multilingue. Le résultat de votre étude nous intéressera aussi bien sûr hein parce qu'on aura forcément des enseignements à en tirer aussi.

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

- a. L'introduction de collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

Non je ne pense pas. Le public entre guillemets habituel ne se rend pas forcément compte de la spécificité que l'on peut avoir effectivement. Enfin on communique bien sûr autour mais ça reste quelque part dans les mentalités très proche du "Ah c'est une grosse bibliothèque quoi, finalement ". C'est une mentalité générale, je pense. Il y avait pendant très longtemps une bibliothèque uniquement à Sarreguemines et la médiathèque elle est considérée comme étant comme étant juste une grosse bibliothèque finalement. Donc heu... le public ne se rend pas forcément compte, à part ceux qui ont un intérêt vraiment à y venir autrement, "Oui bon, ah, des cabines de langue, qu'est-ce que vous y faites ? ", il y a le côté un peu..., comme en plus c'est un petit peu ce qui est au fond, "ah ben tiens, c'est étonnant, qu'est-ce que vous faites là-dedans ?" Et là effectivement on entre en dialogue et on commence à expliquer de quoi il s'agit. Tant qu'il n'y a pas la curiosité de voir ça, bon on va au-devant des gens bien sûr, mais on sent un petit peu "ah c'est étonnant, c'est bizarre, c'est...on ne s'attendait pas ! ".

- b. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

Je pense oui. Ça oui. Il y a eu quand même une communication autour, qui fait que heu... c'est des choses qui n'existaient pas dans la bibliothèque telle qu'elle existait auparavant. Donc il y a quand même effectivement cette prise en compte des communautés étrangères, etc. qui se sont rendues compte : "Ben tiens, on s'intéresse quand même à notre vécu, à ce que nous sommes." Donc y a quand même des personnes qui sont venues spécifiquement pour ce fond effectivement. Des personnes

espagnoles, italiennes qui disaient : " Ben tiens je suis ravie de voir que vous avez des livres en italien, en espagnol, en arabe. " Oui, il y a quand même, heu, ça attire un public spécifique.

- c. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

C'est nous qui le sollicitons en disant : "Qu'est-ce qu'il y a comme ouvrage que vous souhaiteriez trouver chez nous ?" On le fait de manière systématique, hein, si une personne nous dit : "Je serai intéressée par.. ." De toute façon on est là, donc on entre en dialogue, c'est important pour nous justement, ma collègue et moi, on entre directement en dialogue avec le public parce que la médiation la meilleure à mon sens ça se fait comme ça. Au-delà de distribuer des flyers, d'être sur Internet ou quoi que ce soit, c'est la relation au public qui font que : "Ah, je vais venir avec ma famille, je vais venir avec mes enfants, je vais en parler à ma cousine. " C'est le meilleur biais pour faire venir les gens et s'y intéresser.

[En matière de médiation et d'animation, quand vous faites des lectures à haute voix, vous faites appel à qui, en langue étrangère ; c'est vous-même ?]

C'est nous même. Mais avec parfois aussi des personnes qui acceptent de le faire ; on peut très bien demander à une mère arabe ou turque de faire. On propose effectivement aux parents de participer, y compris quand il y a l'atelier bricolage après, parce qu'on n'est pas forcément suffisamment nombreux pour encadrer 15 enfants, donc alors après on leur demande effectivement de : "Prêtez-nous votre main pour ça ou ça." C'est important justement en particulier justement pour des populations étrangères justement de dire : "Ben vous participez à ".

- Pour le personnel

- a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

Question non posée

- b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?

Non, non. J'ose dire on est au-delà, on est à médiation. Pour moi, le cœur du métier, justement c'est ok on a des collections, même si elles sont mal cataloguées, si on a réussi à le donner à quelqu'un, on a fait notre travail. C'est un petit peu ma philosophie générale quoi. L'important c'est d'avoir, en quelque sorte je suis payé de retour lorsque les personnes reviennent en disant : " le livre que vous m'avez conseillé, je l'ai trouvé très bien, il m'a intéressé, j'en ai parlé à ma cousine ". C'est là où on a fait notre travail en quelque sorte. C'est quand on a fait découvrir quelque chose que les gens n'avaient pas encore, c'est ça l'enrichissement.

- c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones?

On est en plein dedans. Heu, justement spécifiquement sur le fond francique et langues, ce qui nous importe, c'est la médiation, véritablement. Ce n'est pas heu... Les collections ne sont jamais qu'un support, même s'il y a un aspect conservation en plus pour le francique, il faut faire connaître, il faut faire apprécier... que le public heu... se sente impliqué, heu... compris, entendu par rapport à ça...

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

Oui, oui justement. Parce que c'est ce biais-là qui permet aussi d'intégrer les populations en langues étrangères. La culture est un des meilleurs moyens, à mon sens, pour intégrer les gens. En ne niant pas leur culture d'origine mais en leur proposant la leur et la nôtre en quelque sorte. En montrant les passerelles. D'où l'importance justement d'avoir à la fois les ouvrages en langues étrangères mais en parallèle d'avoir le français, en ne niant pas justement, ben "Vous êtes d'origine turque, vous pouvez venir à la médiathèque, raconter des histoires en turc, on vous racontera des histoires en allemand et en français. Tout simplement. Du coup vous faites partie de notre communauté."

- b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

Pas spécifiquement. C'est plus comme un lieu de passage, un lieu de communication, heu... une sorte de complément heu... y compris au niveau de l'Education Nationale. Heu...on peut apprendre des choses mais d'une manière différente, c'est-à-dire, les cabines de langues sont là pour ça, les ateliers, les animations que l'on met en place, c'est toujours d'une manière ludique. On peut apprendre différemment que l'Education Nationale. Après tout, ce n'est pas notre rôle d'enseigner des langues ou de faire apprendre, mais de montrer qu'on apprend de manière facile par la confrontation, par le fait de venir écouter des choses, de discuter avec les gens, heu... voilà, de suivre des animations, d'être impliqués justement, y compris les tout jeunes, de pouvoir leur raconter des histoires, de leur projeter des images, heu... On utilise des Kamishibai,¹³⁰ on utilise différents médias pour les tout jeunes et c'est ça qui est important justement mais que ce soit toujours de manière non formelle, que ce soit ludique. C'est un aspect qui est très, très important. Qu'on sorte un petit peu de la vision un peu scolaire où il faut qu'à la fin de la séquence vous puissiez connaître tel verbe ou tel mot ou non... On est vraiment sûr : "On vous apprend des couleurs, on vous apprend des...heu..." selon les animations, "des formes", à l'entendre en anglais, en allemand, "ça c'est rond, ça c'est carré, ça c'est ..." D'avoir ce côté ludique qui nous paraît vraiment très important et on apprend aussi comme ça justement. J'ai une personne qui vient régulièrement qui est francophone et qui dit : "Parlez-moi toujours en allemand." Donc je lui parle toujours en allemand et il se met lui aussi, il me répond forcément en allemand, il réfléchit beaucoup, il... mais il se force justement à ... Oui, c'est une manière d'entrer dans une langue, il faut la parler, il faut faire cet effort sur soi. Puis les personnes dont j'entends l'accent, ben, je leur parle facilement en francique quoi, ou en anglais aussi. Bon c'est plus difficile pour moi...je ne suis pas anglophone. [Dans toute la mesure du possible on essaie aussi de faire appel à des gens de langue maternelle.] C'est ce qu'ils font dans les crèches en Allemagne d'ailleurs. Ils ont... Donc à Sarrebruck, il y a 80 crèches différentes et une bonne partie...c'est le Kindertagesstätte¹³¹ qui est le jardin d'enfants, enfin c'est peu développé mais comme c'est une grande ville il y en a quand même pas mal et beaucoup ont des français natifs et ils travaillent sur le principe "une personne - une langue" donc les collègues français ne leur parlent que français, ils ne

¹³⁰ Petit théâtre d'images d'origine japonaise, le kamishibai est un outil pédagogique très utilisé par les enseignants et les bibliothécaires jeunesse.

¹³¹ Littéralement : Crèche de jour

leur traduiront rien ; s'ils veulent tel jouet, ce sera il faut qu'ils demandent ça en français et pas "Ich kann es nicht sagen", "si, si tu le dis en français". Et inversement les allemands ben ce sera uniquement en allemand. Mais, il y a cette nécessité qu'ils apprennent les deux langues, enfin pour les crèches qui sont vraiment là sur ce territoire.

- c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ?
Comment ?

Oui forcément. Bon tout ce qu'on peut regretter c'est qu'ils ne viennent peut être pas assez. Mais c'est un problème général, heu... c'est culturel en France, les gens ne sont pas suffisamment nombreux inscrits en médiathèque. Si on prend les pays anglo-saxons. Entre guillemets on prend les américains pour des ignares mais la moitié de la population est inscrite en médiathèque. Pour eux c'est naturel, on le retrouve d'ailleurs dans les films. Très souvent on voit des scènes dans des bibliothèques. Cherchez-moi un film français où on voit des scènes dans des bibliothèques ! C'est quand même rare quoi Tandis qu'ils ont même des films où justement la librairie ou la bibliothèque ont entièrement leurs places ; dans les films ils se rencontrent à la bibliothèque. Aucun régisseur français ne pense à mettre des personnages qui se rencontrent ici : "rendez-vous à la bibliothèque" et ça on le retrouve dans les films américains, c'est complètement culturel. Et Donc on aurait plus ce rôle d'intégration si on avait encore un peu plus de public, voilà.

- d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Question non posée

- e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?

Oui.

[Que pensez-vous de cette déclaration là au regard de ce qui se passe dans les bibliothèques françaises ?]

(Grands rires) La réponse est très nette. La plupart, les langues, c'est vraiment une portion congrue. Enfin, bon ça se comprend aussi d'un point de vue financier tout simplement. Certaines bibliothèques ont tellement peu de budget que... ou de moyens que finalement on va privilégier le français avant de pouvoir acheter quoi que ce soit en langues étrangères. Il faut vraiment que ce soit déjà une volonté heu...au niveau de la Direction ou des Elus pour dire : il **faut** ce fond. Après il y aurait des possibilités différentes. Je sais que nos collègues de Forbach par exemple, ils ont très peu d'ouvrages en langues étrangères mais ils travaillent avec une bibliothèque allemande ; ils s'échangent les fonds. Ils prêtent des documents les uns aux autres.

[Donc ce serait d'abord une bibliothèque sœur en pays étranger]

Oui, oui. Ça, ça peut être une possibilité. Ben après tout il y a des jumelages.

[Oui tout à fait]

Pourquoi pas de dire : "Ben la bibliothèque peut être jumelée aussi"...voilà.

- f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA¹³² en matière de plurilinguisme ?
Si possible, citez les textes de référence.

Pas spécifiquement.

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

Eh bien il y a tout un discours officiel je dirai plus au niveau Education Nationale finalement, où, oui, on déplore très régulièrement le fait que les jeunes ne soient pas très bons en langue étrangère, les Français en général, mais y compris quand il y a des études internationales sur les langues et les compétences linguistiques. D'un côté on le déplore, d'un autre côté on ne se donne pas forcément les moyens de remédier correctement à cet état de fait. J'oserais dire, si on a des possibilités ici, c'est parce que justement on est, entre guillemets, en zone un peu bilingue, et qu'on a des classes, c'est des classes associatives, qui permettent justement aux jeunes, aux enfants d'apprendre l'autre langue dès le plus jeune âge. Et le projet Inter Reg qu'on mène actuellement, il est vraiment sur l'apprentissage de la langue du voisin dès le plus jeune âge et c'est là qu'on... Justement on a eu Henriette Walter qui est venue justement pour parler de ça. On avait plusieurs spécialistes – il faudra que je vous donne le programme... On a des espèces de colloques européens donc, auxquels Henriette Walter a participé sur la place que devraient avoir les langues dans l'enseignement. Heu... en France, on est toujours encore sur : "On vous apprend le français et puis on va vous enseigner ensuite de l'anglais, de l'allemand, de l'espagnol mais c'est nous qui décidons quelque part à quel moment on va vous intégrer cette partie supplémentaire." Or, si on voulait des gens qui ont plus de facilités en langues, il faudrait l'introduire dès le plus jeune âge, c'est à dire dès la maternelle, avoir des natifs, un petit peu ce que font ces crèches allemandes, d'avoir des natifs en langue étrangère pour qu'ils puissent effectivement parler aux enfants dès le plus jeune âge dans les langues étrangères, mais là bon c'est une question de moyens forcément. Donc ce que nous faisons, entre guillemets, c'est des rustines quoi en quelque sorte. Le programme d'animations c'est : on propose aux familles de venir aux animations pour que les enfants soient sensibilisés aux langues étrangères et il y a du monde quand même, oui, oui. Puisque bon effectivement, comme dit, nous on leur propose en allemand, en anglais. Heu... je pourrai en faire en italien, je ne l'ai pas encore fait pour l'instant, et on demande aux mamans, aux papas, de le faire également. Et puis il y a cette spécificité avec ce programme Interreg, renforcer le côté allemand, effectivement.

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez- vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

Oui puisque justement on est sur projet Interreg donc il faut avoir des projets, des ambitions et on a des possibilités de trouver des financements dans ce cas. Donc, ici, oui, on est sur des projets européens et ça fonctionne... Donc on a bon espoir aussi

¹³² IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

*justement sur le francique d'être reconnu, à terme, pour Centre de conservation
justement en travaillant en concertation avec les Allemands et les Luxembourgeois.
Donc d'avoir, entre guillemets, trois Centres heu... sur le francique.*

[Avec le Luxembourg et rappelez-moi...]

La Sarre.

[Et la BNF ?]

Oui.

ANNEXE N° 9 / MEDIATHEQUE ANDRE MALRAUX - STRASBOURG

Entretien n° 10

Date de l'entretien : 5 mai 2011

Durée de l'entretien : 3 h 30mn

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
230 000	NC	2 300	NC
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
NC	NC	6 000	

Date d'ouverture de la médiathèque : 2007

La médiathèque André Malraux appartient comme les autres bibliothèques de la Ville au réseau Pass'relle qui relie entre elles les 28 bibliothèques de la Communauté Urbaine de Strasbourg (CUS). Située près du centre-ville, elle est installée dans un ancien entrepôt au milieu de l'ancien port autonome Austerlitz dont la réhabilitation a demandé deux ans de travaux. Cent vingt personnes y travaillent sur 11 800 m². Elle a été inaugurée en septembre 2008.

Quatre interlocuteurs (la responsable des acquisitions méthodes de langues, la responsable des acquisitions de romans en langues étrangères, la responsable du département langues et littératures, la responsable du champ linguistique et des méthodes de langues en Français Langue Etrangère). L'entretien s'est déroulé dans le bureau où travaillent ces quatre personnes et à la banque de prêt du secteur langues. Il n'a pu être enregistré en raison d'une panne de l'équipement d'enregistrement et a été retranscrit à partir des notes prises lors de l'entretien. Nous nous sommes efforcées de rendre la spontanéité des échanges sans essayer d'organiser les réponses dans un ordre logique puisque l'une des caractéristiques de ces entretiens était d'être à bâtons rompus pour permettre toutes les digressions souhaitables. Les réponses sont donc moins détaillées que pour les autres entretiens.

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

Une distinction est faite entre les publics qui utilisent le fonds en langues étrangères et ceux qui viennent utiliser le fonds de méthodes de langues. Pour les méthodes de langues ils sont représentés par des francophones, des russophones qui utilisent des

livres bilingues (les français et les allophones) pour apprendre en français et lire dans leurs langues. En général, il est constitué d'étudiants étrangers, d'étudiants, d'immigrés. Les personnes adultes viennent pour l'autoformation. Les adolescents et les adultes empruntent des choses faciles à lire pour les apprenants (*Tintenwelt*¹³³, *Twilight*¹³⁴) Ce secteur est en développement. Il existe une demande de femmes anglophones pour la création d'un club de lecture. On constate un gros public hors des régions linguistiques traditionnelles. On a quelques demandes en turc. Il y a des gens qui viennent – des touristes- pour préparer leur voyage. En jeunesse, on propose essentiellement des albums et des imagiers. Le fonds méthodes de langues en jeunesse est en cours de construction. On ne constate pas de populations âgées. Les livres audio (environ 20 en anglais et autant en allemand qui sont essentiellement des classiques et des best sellers pas forcément traduits) sont surtout empruntés par les publics francophones. Une réflexion est en cours pour élaborer une cartographie linguistique des collections sur la ville. La bibliothèque du centre-ville propose des méthodes de français à partir d'autres langues.

- b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

Les chiffres INSEE concernant les origines de la population strasbourgeoise (population immigrée) ont été utilisés. Ont été prises en compte également les langues enseignées dans le primaire. A Strasbourg, une scolarité complète en anglais est possible. S'appuyer sur les langues européennes, celles de l'Union, a relevé d'une volonté politique. Il existe un décalage entre les langues européennes et les langues parlées dans Strasbourg. Celles-ci sont plutôt prises en charge dans les bibliothèques de quartier et dans les collections jeunesse.

- c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

Question non posée.

- d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

En termes de langues et de nationalités.

- e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

Question non posée puisque redondante avec les réponses fournies à la question b

- f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

On a utilisé au début le registre des suggestions qui a fonctionné surtout en langues étrangères. Un réajustement des acquisitions, des présentations, des choix en fonction de l'origine des lecteurs a été effectué. Les collections en méthodes de langues ont été multipliées par 5 essentiellement en anglais, allemand, et Français Langue Etrangère. Une enquête générale a été conduite sur la bibliothèque Malraux et les autres

¹³³ Ce titre recouvre une trilogie publiée en allemand par Cornelia Funke de 2003 à 2007, aux titres respectifs de *Tintenthertz* (2003, *Cecilie Dressler Verlag*), *Tintenblut* (2005, *Cecilie Dressler Verlag*) et *Tintentod* (2007, *Cecilie Dressler Verlag*). Succès international, relevant de la "Phantasie" et destinée aux adolescents, elle traite des livres et de leurs personnages, de la lecture et de la lecture à haute voix, cette trilogie a été traduite en 23 langues.

¹³⁴ Appartenant au genre fantastique, cette saga, écrite par l'auteur américaine Stefanie Meyer et destinée aux adolescents contient quatre volumes : *Twilight* (2005), *New Moon* (2006), *Eclipse* (2007), *Breaking Dawn* (2008), tous édités chez Little, Brown (Royaume-Uni). Elle s'est vendue à plus de 100 millions d'exemplaires dans le monde dont 48 millions aux États-Unis et 4,6 millions en France.

établissements. Elle a duré un an de fin 2009 à 2010 et a montré une forte attente en matière de langues.

- g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Oui

- h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

Il s'agit d'un public neuf, de passage dans le département, qui se renouvelle beaucoup. C'est un public qui sait ce qu'il veut. Il est demandeur d'aides, de conseils, d'accompagnement. Le public francophone demande des romans anglais, l'actualité des éditions anglophones. Les anglophones se caractérisent par leur autonomie. Le grand public est plus demandeur de lectures faciles en anglais et en allemand (phénomène Harry Potter), plus qu'en italien et en espagnol. Une bibliographie spécifique des lectures faciles, des romans faciles a été constituée.

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

- a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

Elle reprend la coupure sur Strasbourg. L'offre en romans représente plus les langues d'étude que les langues d'immigration. Le document Questions/Réponses est présent en russe mais ni en arabe ni en turc. Il existe en 6 langues plus le russe, mais sauf le polonais.

- b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

Toutes les langues sont représentées en méthodes de langues mais on commande en fonction de la demande. Y compris les statistiques de prêt maintenant.

- c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

C'est quelqu'un qui vient d'arriver et avec lequel on n'arrive pas à communiquer. Il existe une nouvelle immigration d'Europe de l'est qui s'attend à ce qu'on les comprenne. Ils ne font pas d'investissement lourd en apprentissage. Ils utilisent l'accès Internet gratuit qui peut déboucher sur des emprunts de méthodes de langues, les baladeurs qu'on met à la disposition des lecteurs et les télévisions. Strasbourg est une zone de transit dans laquelle on trouve des hommes plutôt jeunes et des communautés.

Le personnel de la bibliothèque est multilingue. Sur les 80 personnes environ, un tiers a des capacités linguistiques plus, plus, 10 % sont de langue maternelle étrangère, des étudiants étrangers sont à compter parmi les vacataires.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

- Les acquisitions

- a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

Il existe une politique d'acquisition écrite, qui a été modifiée tout de suite. Il y a maintenant un protocole de sélection par acquéreur.

Pour les méthodes de langues, il date de 2007. En classe 400, il précise qu'il faut représenter toutes les langues et que ces collections sont destinées au grand public, aux nouveaux apprenants. Il a été étendu en anglais, en allemand et en espagnol, au monde du travail. On achète les tests et les exercices, les dictionnaires bilingues et unilingues pour les 6 langues (allemand, anglais, espagnol, italien, polonais et portugais). En méthodes de langues, on fait une commande par mois. Il faut représenter tous les éditeurs. En Français Langue Etrangère, on achète les manuels classiques et du Français Langue Etrangère pour sinophones.

On achète tous les supports sauf les Cd-rom (à la bibliothèque du centre ville depuis fin 1990), les CD et les DVD. On renvoie vers les DVD pour les séries télévisées qui sont plus faciles.

En projet : La présentation en ligne des méthodes d'apprentissage à utiliser sur place.

Pour les romans, le protocole de sélection a été mis en place dès l'origine mais remanié après l'ouverture. Le volume visé est de 2000 avec les classiques et les contemporains, achetés dans leur langue d'origine au départ. On choisit les meilleures ventes. Plébiscite local comme choix littéraire, plus les prix littéraires. On utilise les sites marchands grand public.

Le tableau ci-après reprend le protocole d'acquisitions des romans en langues étrangères pour 2010 :

	Collections	Prêts
DE (allemand)	20,4 %	18,3 %
EN (anglais)	43,1 %	60,6 %
ES (espagnol)	13,8 %	10,0 %
IT (italien)	12,8 %	7,5 %
PL (polonais)	2,9 %	1,6 %
PR (portugais)	7,1 %	2,1 %

Les romans en langues originales représentent 4,8 % des collections, 4,3 % des prêts, 7,5 % des acquisitions. Les lignes directrices de ce protocole sont les suivantes :

- Uniquement des œuvres dans la langue originale de l'auteur,
- Effort sur le roman allemand plus grand public,
- Achat de titres pas forcément édités en français pour coller à l'actualité du public (puis achat en français quand traduction),
- A priori pas d'achat en portugais en 2010 car don du consulat en janvier à traiter,
- Pas de nouvelle langue. (Les demandes en turc et russe sont à réorienter vers d'autres bibliothèques)
- Romans en collections bilingues rassemblés en Langues (Folio bilingue...).

- b. Qui achète ?

L'assistante par domaine

- c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ? Quel(s) types de contenus ?

Le russe, le turc et l'arabe sont à développer, il y a des demandes.

- d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

Question non posée.

- e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

Pour la littérature européenne, achat de toutes les traductions, y compris en poésie. On vise l'exhaustivité des 26 pays membres.

- f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?

En méthodes de langues, pas assez d'éditions différentes, manque de diversité. On s'approvisionne chez L'Harmattan¹³⁵ et l'Asiathèque¹³⁶ pour les langues moins parlées.

Pour les romans : pas assez de renouvellement, notamment en romans policiers.

Les dons se sont multipliés depuis 2010.

- g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

En méthodes de langues, on utilise Electre et Livres Hebdo.

Pour les romans, on utilise les magazines de langues et les magazines de littératures étrangers, les sites étrangers (surtout anglophones), les critiques des traductions, les suggestions, la revue Books,¹³⁷ le site Buchjournal.de¹³⁸

- h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Les méthodes de langues sont le point fort de la bibliothèque. Il n'y en a jamais assez pour le public. En romans, les collections pourraient être développées.

Il y a eu une erreur dans la communication qui mentionnait "littérature européenne". Donc on a eu des demandes du public qui s'étonnait de ne pas trouver de la littérature dans les 27 langues des pays de l'Union.

- i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

En romans, on a une idée de l'auteur, on lit la littérature critique. On participe au Dublin Award¹³⁹.

¹³⁵ Les éditions L'Harmattan sont une maison d'édition française créée en 1975 qui possède également ses propres librairies. Avec le rachat du fonds de la Librairie Espagnole en 2009, le catalogue s'est enrichi de plus de 45 000 titres hispanophones. [En ligne : <http://www.editions-harmattan.fr/index.asp>, consulté le 29/06/2011]

¹³⁶ A l'origine librairie orientaliste fondée en 1970, l'Asiathèque développe une activité d'édition qui prend le pas sur celle de la librairie en 1993 au moment où celle-ci ferme ses portes. Au-delà des seules langues asiatiques, elle travaille sur les langues de l'Europe médiane, de l'Afrique, de l'Amérique Latine, en partenariat notamment avec l'Institut National des Langues et Civilisations Orientales (INALCO). Elle devient alors l'Asiathèque-Maison des langues du monde"[en ligne : <http://www.asiathèque.com/eshop/fra/content/1>, consulté le 29/06/2011]

¹³⁷ Créé en 2009, le mensuel papier Books, qui se présente également sous la forme d'un site et d'une application sur Iphone/Ipad, se propose d' "analyser l'actualité au sens le plus large du terme à travers les livres qui paraissent dans le monde." La rubrique "Brèves" regroupe des analyses de différents titres parus dans le monde, en présentant l'original de leur première de couverture. [En ligne : <http://www.booksmag.fr/litterature-et-arts/>, consulté le 29/06/2011]

¹³⁸ Le Buchjournal est un périodique de langue allemande, qui propose en version papier et sur site une sélection de différents types de romans et de documentaires pour adultes et pour enfants. [En ligne : http://www.buchjournal.de/template/bjn_tpl_home/, consulté le 29/06/2011]

¹³⁹ Le International IMPAC Dublin Award, créée en 1994 à l'initiative du Dublin City Council, est fondé sur un partenariat entre celui-ci, la société IMPAC et le Municipal Government of Dublin City. Ses principes fondateurs sont les suivants : "The nomination process for the Award is unique and nominations are made by libraries in capital and major cities throughout the world. Participating libraries

Pour les méthodes de langues, on en teste certaines. On a établi un guide pour le choix et les conseils aux lecteurs.

j. Vous faites-vous aider ?

Par le fournisseur C. qui organise des présentations de livres. L'achat se fait simultanément. On se fait aussi aider par des lecteurs, des étudiants, des relations amicales.

Pour les méthodes de langues, on prend en compte les retours des lecteurs.

- A propos du traitement des documents

a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

Pour les méthodes de langues, on fusionne les notices Electre, on utilise aussi celles de la BNF.

Pour les romans, on fait de la création et on utilise les résumés trouvés sur Internet en version originale.

b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

L'indexation est similaire. Les informations sont minima. On indique le genre et la nationalité de l'auteur.

c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

On fait appel à des stagiaires en fonction des opportunités.

d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

[Vous faites appel à des stagiaires, vous pourriez vous faire aider par un lecteur ?]

Je ne sais pas. On n'a pas ce rapport aux lecteurs... Il y a beaucoup de passage et le prêt est centralisé. On est plutôt dans l'échange.

e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

Il n'existe pas de documents (romans) écrits en caractères non latins

f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Non

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

Pour les méthodes de langues, à la cote EN par exemple pour anglais.

Pour les romans, R, plus cote langue (EN par exemple pour Anglais, plus le drapeau de la nationalité de l'auteur s'il appartient à l'un des 27 pays membres de l'Union.

- b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?

L'espace langues contient également les documents pour les déficients visuels ou handicapés et l'humour.

On range d'abord les dictionnaires, puis, dans l'ordre, les grammaires et les documents généraux (vocabulaires, lexiques), les méthodes de langues, les romans bilingues, et les romans en version originale. Les livres audio sont rangés à part, comme les revues consacrées à l'apprentissage et les revues dans les langues.

- c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

Maintenant oui mais il a été remanié et réajusté. Le classement par langue a été opéré à l'été 2009. Les romans en version originale qui étaient auparavant rangés dans le fonds littérature, ont été ramenés vers le fonds langues et méthodes de langues. Les revues n'ont pas été ramenées en raison d'un problème de gestion même si l'organisation interne est bonne.

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

- a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

Les statistiques se font par la cote. Le système d'exploitation est Vubis smart. C'est un système néerlandais.

- b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

Le fonds est trop récent, nous n'avons pas encore de procédure de désherbage.

- c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

En méthodes de langues, ce sont l'anglais, l'allemand et les livres –CD.

En romans, ce sont par ordre décroissant, l'anglais, l'allemand, l'espagnol, l'italien, le portugais. En dernier le polonais. Par type de romans, ce sont d'abord les classiques pour les étudiants, ce sont les langues d'études.

- d. Que pensez-vous de ces outils ?

Ils ne posent pas de problèmes.

- A propos des services proposés en langues étrangères

- a. Pouvez-vous les décrire ?

Il existe un projet de postes dédiés aux méthodes de langues. On propose un accès aux chaînes d'actualité des télévisions en langues étrangères qui rencontrent un grand succès mais les statistiques d'utilisation sont communes. Elles sont surtout utilisées par un public défavorisé.

En termes d'animations, nous organisons des ateliers de jeux en anglais (Babel Games) et en allemand (Babel Spiele) co-animés (animation gratuite, une fois par mois en alternance, le 1^{er} vendredi du mois de 18h à 19h30) par un personnel de la bibliothèque

et un natif. Ils accueillent environ 15 personnes, éventuellement des groupes. L'objectif est de faire parler les gens. La demande existe maintenant pour l'espagnol, l'italien et le français langue étrangère. On organise également des accueils pour les groupes de Français langue étrangère et des accueils en anglais et en allemand.

Fin 2009, ont été mises en ligne sur le site portail des bibliothèques de la Communauté Urbaine de Strasbourg, sous forme de document Pdf, des bibliographies de romans en anglais et en allemand¹⁴⁰, classés par ordre alphabétique d'auteurs et reprenant le titre et la cote de chaque document. La bibliothèque propose également un système de prêts automatisés.

Deux plaquettes permettent, par ailleurs, aux lecteurs de les aider dans leur choix :

La première veut permettre aux lecteurs de se repérer plus facilement dans le fonds Langues à l'aide d'un plan des rayonnages enrichi des cotes indiquant les langues et des langues des périodiques en place et d'un tableau mettant en relation les langues recherchées et les cotes correspondantes

La seconde concerne le fonds des méthodes de langues et propose un descriptif détaillé de chacune d'entre elles (visuel de la première de couverture, contenu physique du document, langues disponibles à la bibliothèque André Malraux et dans les autres localisations du réseau, contenu intellectuel du document décrit à l'aide de six critères – grammaire, conjugaison, vocabulaire, oral/prononciation, lexique, exercices – objectifs à atteindre).

b. Pourquoi ces choix ?

Les télévisions et les chaînes thématiques étaient plutôt à destination des apprenants à l'origine. Maintenant elles sont plus utilisées par les gens de langue maternelle. Pour le moment, nous ne proposons pas de signets vers des méthodes de langues en ligne : leur qualité est variable et la maintenance des liens est importante.

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

Le site en français, l'OPAC en français également, la présentation et la plaquette de la bibliothèque que nous projetons de faire traduire dans les grandes langues par le service traduction de la Communauté Urbaine de Strasbourg

Prêts de baladeurs, liste livres audio mise à jour également.

b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

Une des options de recherche de l'OPAC des médiathèques de la C.U.S. propose le choix de la langue de recherche. Si aucune précision d'auteur et/ou de titre n'est apportée, la totalité des résultats est constituée de documents écrits dans la langue choisie. Il n'y a aucun bruit. Les quelques exceptions constatées relèvent plus d'erreur de catalogage.

Une interrogation qui porte sur l'auteur anglais Jonathan Coe donne en résultat à la fois ses ouvrages en anglais et les titres traduits en français. Une autre recherche

¹⁴⁰ http://www.mediathèques-cus.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=erm_portal_litteraturebd.xml&STAXON=LEXICON_00000094&SYN_MENU=LITBD, [en ligne, consulté le 29/06/2011]

portant sur Le testament à l'anglaise donne précisément ce titre. L'interrogation qui porte sur le même titre de J. Coe mais en anglais (What's a carve up !) donne en résultats le livre en version originale et sa traduction en français. Le système n'a donc pas été exploité jusqu'au bout pour répondre aux besoins d'un lecteur francophone qui chercherait à lire, sans en connaître le titre anglais, Le testament à l'anglaise dans sa version originale. C'est la même situation à Rueil Malmaison. L'OPAC de Grenoble affiche les deux résultats simultanément.

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

- a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

Oui, les collections attirent un public non francophone qui passe sa journée sur place. C'est sa médiathèque de référence. La Bibliothèque Universitaire a fermé depuis plusieurs années et le lectorat de la BU s'est transféré à la Bibliothèque André Malraux, mais pas les collections. Les étudiants et les adultes viennent pour l'autoformation.

- b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

Nous faisons appel à des intervenants rémunérés pour les animations.

- Pour le personnel

- a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

On a à répondre à une plus grande sollicitation des usagers. On remplit une fonction de conseil. On applique un système de rotation volontaire, il s'agit d'un fonds particulier. Le poste Accueil du rez-de-chaussée est touché et en plus les postes Internet sont plus utilisés par des allophones. Les membres du personnel dont les capacités linguistiques sont connues sont particulièrement sollicités.

- b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?

Ces postes-ci sont plus orientés vers la relation, vers le public. Les demandes du public sont très importantes, on dialogue avec les gens, on souhaite leur avis.

- c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones ?

On assure de l'assistance au cyber espace, on a une fonction "sociale" par exemple pour rechercher un horaire, un plan. Mais c'est plus en relation avec l'accès à Internet qu'avec les langues étrangères.

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

C'est un lieu d'intégration pour les nouveaux arrivants, par la langue française, pour la recherche de travail. Les Russes ne sont pas étonnés par les services des bibliothèques. La mise à disposition d'Internet donne une image très positive de la bibliothèque : il permet le lien avec les pays d'origine.

- b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

Oui, les deux.

- c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ? Comment ?

Question non posée, la réponse se trouve déjà dans la réponse à la question a.

- d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Question non posée.

- e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?

Oui, je la connais. La notion d'égalité est en opposition avec celle de communauté, associée par les lecteurs au turc et à l'arabe.

Cela représente un gros investissement et des compétences linguistiques.

- f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA¹⁴¹ en matière de plurilinguisme ? Si possible, citez les textes de référence.

J'en ai entendu parler mais je ne les ai jamais lues.

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

Cela représente un frein incroyable, notamment à l'expression orale. On a le culte de la belle langue, l'importance des synonymes. Rôle de l'interpénétration des autres cultures. C'est une grande richesse d'avoir des romans en langues étrangères. Le bilinguisme est acquis en école primaire et on assiste à une relance de l'enseignement

¹⁴¹ IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

de l'Alsacien. Strasbourg est en situation frontalière, c'est plus évident de parler une autre langue.

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez- vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

L'Union Européenne propose un plan sur 5 ans d'aide à la traduction. Il existe la Journée Européenne des Langues, mais à Strasbourg seulement. Les Français ont peur des langues étrangères, ils ne sont pas encouragés. On ne reconnaît pas la richesse du multilinguisme des enfants. Pourtant le plurilinguisme est la situation la plus répandue dans le monde.

ANNEXE N° 9 / BIBLIOTHEQUE GEORGES PEREC VAULX-EN-VELIN

Entretien n° 11

Date de l'entretien : 19 mai 2011

Durée de l'entretien : 3 h 30mn

Données volumétriques :

Volume total des collections	Dont livres	Livres en langues étrangères	Méthodes de langues
299 993	145 425	2 179	10
Budget total (€)	Budget livres (€)	Budget livres en langues étrangères (€)	
119 100	94 600	3 200	

L'entretien a eu lieu dans la salle de lecture avec une puis deux interlocutrices. Au-delà de l'écart frappant entre les volumes déclarés pour les livres en langues étrangères (à la moyenne de l'échantillon) et les méthodes d'apprentissage (largement en dessous de la moyenne de l'échantillon), c'est l'opération "Langues sans frontières" qui nous a fait retenir cet établissement. La bibliothèque Georges Perec est l'un des cinq établissements qui constituent le réseau des bibliothèques de la Ville de Vaulx-en-Velin qui "aspirent à être un lieu d'échanges, de dialogues, où trouvent leur place la diversité culturelle et les débats qui animent la société, dans la construction d'une culture commune."¹⁴²

A propos des publics

- La connaissance des publics

- a. Comment décririez-vous les publics concernés par ces collections ?

Alors, heu... je vais peut-être faire un constat : c'est que heu... sur la Ville il y a peu près cinquante nationalités. Heu... Il était absolument indispensable qu'on réfléchisse au(x) public(s) plutôt que de partir des livres. On part, enfin quoi qu'il arrive on part toujours des publics ici parce que c'est un public quelquefois fragilisé heu... en tout cas une population immigrée importante heu... Alors cette population immigrée elle, elle revêt plusieurs aspects. Il y a à la fois une immigration plus, plus ancienne mais une immigration récente et heu... Cette immigration récente il y a ceux qui demandent... qui viennent parce que heu... ils demandent l'asile politique ou heu... ils sont réfugiés politiques etc. ou alors qui viennent vraiment pour des raisons économiques heu... Et donc certains ont eu des niveaux d'études dans leur pays d'origine et d'autres heu... sont absolument pas... alphabétisés. Voilà en gros c'est ça. Et nous notre souci c'est de faire venir toute la population heu... qu'elle soit lectrice ou pas lectrice. C'était notre gros, notre gros questionnement ça. Comment faire venir des populations qui heu... ne

¹⁴² Site de la Ville de Vaulx en Velin, onglet "culture", sous onglet "bibliothèques". [En ligne : <http://www.mairie-vaulx-en-velin.fr/Culture/Bibliothèques-municipales>, consulté le 01/08/2011]

maîtrisent pas le français mais qui forcément peut être ne maîtrisent pas leur langue d'origine ? Donc on a plusieurs axes de travail. On a heu... depuis sept - huit ans à peu près heu... ce qu'on appelle les lectures multilingues¹⁴³. Je vous ai apporté, je vous ai mis de côté un petit dépliant. C'est dire qu'on valorisait les langues heu... de ce... des usagers des bibliothèques en leur proposant des lectures multilingues. C'est-à-dire. On leur dit... à la rentrée en gros heu...: "est-ce que vous voulez lire dans votre langue maternelle ?"

[C'est une question directe que vous leur posez ?]

Ah oui, oui, oui. Parce que l'écrit, on sait bien que ces petits trucs ça ne marchent pas, il faut... Donc : "est-ce que vous voulez lire dans votre langue maternelle heu... et la donner à, à, à voir enfin et à entendre à un public ?" Voilà c'est ça le principe de base. Et il se trouve donc que maintenant, depuis plusieurs années, il y a un petit noyau heu... dans chacune des bib..., Ca c'est dans chacune des bibliothèques et selon les quartiers ce n'est pas les mêmes langues donc c'est ce qui est intéressant aussi. Dans chacune des bibliothèques il y a un petit noyau qui s'est constitué mais chaque année on demande à de nouvelles personnes de... Donc il y a eu des, des lectures multilingues qui ont déjà eu lieu, il en reste une qui reste, enfin la bibliothèque Chassine¹⁴⁴. Donc, alors ici à la bibliothèque Percec il y avait une douzaine de participants... et il y a eu du peul, il y a eu du polonais, il y a eu de l'arabe, il y a eu heu... du cambodgien... voilà. Alors ce qu'on veut. C'était, alors, c'était jusqu'à présent financé aidé, enfin on nous aidait à financer dans le cadre du CUCS (Contrat urbain de cohésion sociale), politique de la ville. Heu... Donc c'était, c'est une aide de l'Etat qui passe par le préfet et qui heu... aide aux quartiers sensibles. Heu... Cohésion entre, entre les populations. Et cette année, ça a été sucré. On avait que 2 000 euros vous me direz mais ça a été sucré.

[Et ces 2 000 euros vous les utilisiez pour heu...? C'était des bénévoles quand même qui participaient à ces lectures ?]

C'étaient les usagers, le personnel des bibliothèques qui s'engage à fond. Mais on demandait toujours l'intervention heu... d'un comédien ou d'un poète ou d'un conteur pour aider à la mise en voix et à la mise en en espace. Ce n'est par un spectacle mais c'est une lecture. Il faut que ça soit audible. Donc c'est pour ça qu'on demandait, enfin on demandait l'intervention de...

[D'un professionnel.]

D'un professionnel. Heu... On a eu on a eu de la chance de tomber sur des professionnels qui connaissaient cette heu... cette, cette double langue. Heu... On a eu un monsieur qui est conteur - poète heu... qui est d'origine marocaine. Donc il comprenait bien ça, cette histoire de traduction en même temps de... Donc heu... On essaye de trouver le bon intervenant, voilà aussi. Heu... Mais on garde ce, le français comme pivot central, hein. Pour ne pas les enfermer dans une, dans leur communauté et leur langue. Et heu... chaque année c'est différent. Donc soit ils prennent des textes dans leur heu... qu'ils ont dans leur langue d'origine, soit ils trouvent un texte en français qu'ils veulent traduire, donc c'est, c'est compliqué pour beaucoup, pour certains heu... Mais avec un fil conducteur, c'est la difficulté. Alors, ici, cette année, c'était dans le cadre des Quais du polar, on a mis ça dans le cadre des Quais du polar et c'était l'idée, mais moi à mon avis il ne faut pas qu'on fasse comme ça les autres années, c'était trop compliqué. C'était les Dix petits nègres qui ont été, certains passages, découpés... traduits et dans chaque langue. Donc ça, ça demande une

¹⁴³ D'une langue à l'autre...Lectures multilingues : Pour donner à entendre les différentes langues présentes à Vaulx-en-Velin, l'équipe des bibliothèques a proposé à tous ceux qui pratiquent une autre langue maternelle que le français de lire des textes choisis en version originale lors de soirées de lectures publiques. [En ligne : <http://www.mairie-vaulx-en-velin.fr/Culture/Bibliotheques-municipales/Actus/D-une-langue-a-l-autre-Lectures-multilingues>, consulté le 08/07/2011]

¹⁴⁴ Bibliothèque Marie-Ghislaine-Chassine, une des quatre bibliothèques du réseau de Vaulx.

disponibilité de la part de mes collègues énorme Alors au, à Eluard, l'ancien village de Vaulx-en-velin, heu... c'est moins immigré quoique ça tende à le devenir un petit peu plus, c'était des langues plus heu... espagnol enfin...

[Européennes ?]

Oui, plus arabe forcément, la langue arabe elle est, elle est dans tous les quartiers. Et là ils avaient fait sur le thème de la correspondance donc c'était plus facile. Heu... parce que il y a eu

[Et toujours avec cette traduction ? Vous partez toujours d'un texte français que vous traduisez ?]

Pas toujours non. Ça peut... partir de d'un texte heu... en espagnol. Par exemple il y a eu des textes de Pablo Neruda. Donc ça tombait bien on avait les deux. Donc ça c'était plus facile, on n'avait pas tout ce travail de traduction. Heu... mais c'était plus facile parce qu'un thème comme la correspondance heu... on peut, on peut mettre des textes très courts et, et des textes un petit peu plus longs. Il ne faut pas que la lecture elle dure plus de trois quarts d'heure - une heure par ce qu'il ne faut pas non plus heu... Puis il faut que le public y trouve son intérêt aussi. Heu... il y a eu une année l'humour... donc c'était bien. Alors l'année dernière, ici, c'était encore plus ambitieux et... beaucoup trop difficile, c'était le Transsibérien¹⁴⁵ qui a été traduit.

[Ça fait combien de temps que ça existe ça ?]

Ça fait à peu près six - sept ans. Mais alors heu... surtout le fruit de tout ça c'est que des communautés qui ne se seraient jamais rencontrées, des gens se parlent, après vivent leur vie à l'extérieur quoi. Heu... Il y a des Malgaches avec des, des Polonais avec des Cambodgiens, enfin voilà. Ça c'est vraiment, enfin ça on a réussi ça. Heu... Et à la bibliothèque, une bibliothèque pour la jeunesse uniquement heu... mes collègues ont demandé aux parents ou aux assistantes maternelles heu... de venir préparer quelque chose, mais autour de la, du conte et de la berceuse. Heu... donc c'était des petites choses très courtes et pareil il y a eu heu... huit langues je crois, différentes. Et, et ouais. Ce qu'on n'arrive pas à faire pour le moment, on voudrait pouvoir rassembler... tous ces, tous ces groupes et faire un, un truc commun. Pour que ça fasse encore plus de monde. Mais ça on n'y arrive pas parce que heu... ce qui est très compliqué c'est les moments de répétitions communes aux gens. Il y a des femmes qui sont seules, qui ont des enfants. Donc pendant qu'elles viennent, elles viennent pour répéter leur... et puis pour construire tout ça et ben il y a d'autres personnes qui gardent leurs petits ici, dans la bibliothèque. Heu... c'est voilà. Chaque fois qu'on fait quelque chose il faut penser à tout ça. Parce que c'est des populations immigrées, fragiles, ils n'ont pas des nounous, ils n'ont pas des baby-sitters, pas d'argent à consacrer à ça. C'est la disponibilité, il y a des gens qui ne veulent pas sortir le soir c'est trop tard, donc c'était entre sept et neuf. Il y en a certains qu'on raccompagne, enfin heu... Et c'est, c'est... on ne se rend pas compte du travail que ça représente en amont. Mais en même temps, le jour de cette représentation-là, il y avait heu... soixante personnes venues voir. C'était les voisins, c'était les amis. Ils n'ont peut-être rien compris... au fil de l'histoire, peut-être pas... parce qu'il y avait des petits aussi avec. Mais n'empêche, cette reconnaissance de leur langue heu et cette valorisation des enfants de personnes qui lisaient ben... voilà ils sont reconnus dans, dans

[Dans leur différence.]

Voilà, tout à fait tout à fait. Heu... on voudrait aller plus loin mais pour le moment on n'y est pas encore arrivé peut-être. On avait dit qu'on ferait peut-être quelque chose

¹⁴⁵ *La Prose du Transsibérien et de la petite Jehanne de France* est un poème écrit durant les premiers mois de 1913 par Blaise Cendrars (1887-1961), qui a ensuite été illustré, mis en forme par l'artiste Sonia Delaunay et publié aux éditions Les Hommes Nouveaux à la fin de l'année 1913.

autour de la traduction, ou enfin faire venir quelqu'un qui parle de ça. Mais ça on en est encore très éloigné.

[C'est un peu abstrait déjà.]

Oui c'est beaucoup plus théorique. C'est plus théorique oui. L'année dernière en décembre on a fait un colloque, on a organisé un colloque heu... sur heu... les livres et les bébés avec Patrick Ben Soussan¹⁴⁶ heu... voilà, des gens bien. Heu... et pour clore le colloque, on a demandé à des... alors c'est plus des mères, à des mères de venir faire la même comptine dans leur langue. On avait dix personnes. Et... il y avait de deux cent cinquante personnes quand même. Donc elles ont osé franchir le pas et elles ont fait La poule sur un mur, un truc, quelque chose de tout, tout bête mais dans, dans chacune des langues.

[Hum... hum...]

*Il y a eu de l'ouzbek, heu... il y a eu du peul, du polonais, du russe heu... de l'espagnol, enfin... du kabyle, enfin. Et... la salle était scotchée, vraiment scotchée. Et moi j'ai eu **une émotion en les entendant**. Et Patrick Ben Soussan, qui en a vu quand même d'autres hein, qui est toujours en train de circuler à droite et gauche, j'ai vu qu'il avait les larmes aux yeux. Et ça je trouve heu... Ça c'est, enfin on se dit on est là pour quelque chose, quoi. Donc voilà on part toujours des publics. Et il y a des mères depuis, il y avait des femmes, il y avait des femmes turques aussi qui étaient d'une timidité extrême... et qui se sont associées à ces lectures et maintenant elles arrivent, ça y est, le lieu elles l'ont investi. Elles arrivent avec leurs petits, elles font la lecture heu... avec leur, leur bébé, enfin. Donc heu... ça émancipe aussi beaucoup et en même temps ça les valorise dans leur culture.*

[Vous diriez que c'est plus un public féminin plutôt que masculin ?]

Oui... Mais les usagers en bibliothèque sont plus heu... Mais il y a quelques hommes, hein. Il y a un garçon qui est d'origine africaine qui lit en peul... heu... Bon on a un collègue aussi qui est d'origine marocaine donc il s'associe aussi Dans les bibliothèques on a pas mal de,...Il y a aussi ça c'est que dans le personnel il y a beaucoup de personnes d'origine heu... arabe. Heu...

[Et qui parlent, et qui parlent cette langue ?]

Et qui parlent, qui ont été, qui sont venus pour leurs études supérieures par exemple. Donc qui ont gardé le lien et qui savent le lire, qui savent... Donc ça aide ça évidemment pour les acquisitions d'ailleurs.

[Heu... donc vous diriez que pour ses collections là heu... c'est un public allophone qui vient, essentiellement ? Ça peut-être un public francophone ?]

Ça peut être un public francophone heu... oui ça peut être un public francophone mais, mais non, pas, pas dans la grande majorité. La difficulté c'est pour la diversité de ce qu'on propose. Ça c'est vraiment difficile. On n'a pas de marché spécialement

[On reviendra aux acquisitions tout à l'heure. On va d'abord approfondir un peu cette notion du public.]

La difficulté par rapport au public, c'est, notamment pour le public en langue arabe heu... au bout d'un moment il tourne en rond avec ce qu'on a. Donc il faudrait qu'on puisse en avoir plus. Alors on ne prend pas les mêmes heu... On n'a pas le même fonds dans chacune des bibliothèques. Donc on fait tourner. Et... quand même il y a de la demande, plus par rapport à l'arabe. Puis, puis il y a des communautés qui nous demandent des livres dans des langues qu'on n'a pas quoi. Alors quelquefois on bidouille des choses. Par exemple il y avait une dame albanaise qui partait dans son

¹⁴⁶ Pédopsychiatre

pays, on lui a dit : "Si vous ramenez les livres, nous on vous prendra des livres en français." Puis voilà. Mais bon c'était du bidouillage hein. Des petites choses comme ça heu... mais voilà. Des dames turques aussi qui repartent quelquefois dans leur pays, elles ramènent un livre alors...

- b. Comment avez-vous déterminé son existence, sa variété linguistique et son importance numérique ?

On n'a pas du tout fait d'étude. Non c'est parce que les bibliothèques à Vaulx sont vraiment dans chaque quartier et font partie du décor. On fait un gros travail sur la petite enfance Donc c'est par cet intermédiaire là qu'on a les parents et qu'on se rend compte qu'il y a énormément... de gens d'origine étrangère qui ne parlent pas forcément le français. Et pour leur montrer l'importance de la lecture auprès de leurs bébés ou de leurs tout-petits, heu... on leur dit que ce n'est pas toujours nécessaire de savoir lire, qu'elles peuvent aussi... voilà. Donc c'est comme ça que les gens viennent heu... Il y a des enfants qui ramènent leurs parents. Heu... Et puis comme c'est une..., il n'y a pas cette heu... cette barrière de rentrer dans un établissement culturel, ça fait partie de... ça fait partie du décor quoi. Donc il y a des liens de confiance qui s'établissent... voilà. Ça se fait, ça se fait un petit peu, heu.... Mais on n'a pas fait d'enquête parce qu'il y a quand même un **pourcentage énorme**.

[C'est une tradition à Vaulx, enfin je veux dire que ça fait partie de l'histoire de la commune.]

En plus c'est une tradition oui, ça fait partie de l'histoire, oui, oui tout à fait. Alors plus au sud de la commune, les premières immigrations, avec l'usine Rhône- Poulenc. Donc il y a eu heu... les Espagnols, les Portugais, les, les, les Algériens heu... mais aussi les Slaves, les Polonais, les voilà. Maintenant il y a une immigration plus, plus récente hein. Il y a eu, il y a quelques années, les Kosovars. Il y a eu... on a pas mal aussi de Moyen-Orient, Irak, heu... Afghanistan, Iran heu... voilà heu... On suit, on suit tout le flux migratoire parce que, dans la mesure où la Ville heu... ne rejette pas ces populations et... accueille une famille, et ben la famille fait venir les autres, les personnes de leur connaissance. Il y a eu aussi, il y a pas mal de médecins étrangers qui se sont retrouvés ici à Vaulx. Alors ceux-ci repartent vite après, mais... On a eu des familles syriennes, médecins psychiatres, qui se retrouvaient dans la ZUP et qui venaient avec leurs enfants. Voilà tout de suite ils sont venus dans la bibliothèque sans qu'on sans qu'on...

[Que vous alliez les chercher.]

Voilà, sans qu'on aille les chercher. Et puis il y a le rôle de l'école aussi heu... Les enseignants parlent aux parents tout de suite de la bibliothèque, hein. Oui... Alors on a la chance en fait d'avoir une bibliothèque par gros quartier dans la Ville et puis une structure petite enfance aussi. Et tout ça fait que, qu'on peut heu... Quand une institution heu... accueille des gens heu... nouveaux et d'origine étrangère, ils disent : "Et ben vous avez pensé, il y a la bibliothèque."

[Le relais se fait comme ça.]

Oui parce qu'on travaille ensemble.

[Vous êtes très bien identifié.]

Oui, oui. Oui, oui tout à fait. Et puis... on travaille beaucoup avec les partenaires du quartier aussi. Donc ça c'est... alors c'est fatigant (rires) mais on n'a pas on n'a pas forcément une heu... une image des bibliothèques classiques, on va dire. Parce que là, le soir quand... enfin il fait beau maintenant on a moins de monde, quand ça grouille de monde, les mamans qui s'interpellent, enfin ben voilà, c'est, c'est

[C'est pas le silence des salles de recherches.]

Non ce n'est pas tout à fait ça [(rires). Alors il y a eu un questionnaire, il y a quelque temps, auprès de la petite enfance pour demander aux parents ce qu'ils identifiaient sur les quartiers et les bibliothèques sont sorties en premier. Alors ça ne veut pas dire non plus qu'on a des prêts qui explosent, c'est pas ça, mais on a du monde, voilà c'est peut-être c'est peut-être l'essentiel.

- c. Vous êtes-vous posées ces questions à propos de votre lectorat ou à propos de la population desservie par votre bibliothèque ?

Question non posée

- d. Avez-vous raisonné en termes de nationalités ou en termes de langues ?

Question non posée

- e. Servez-vous toutes les populations linguistiquement différentes de votre bassin de population ?

Non...Au niveau des acquisitions ou... ? Non. Non forcément non.

[Pourquoi ?]

Heu... c'est parce que on ne les a pas toutes identifiées non plus. On serait prétentieux de dire que tout le monde vient nous voir. Heu... mais heu... Il y a des langues... pour lesquelles on n'arrive pas à acheter de, de livres aussi hein...

[Lesquelles par exemple ?]

Ben il y avait cette histoire d'albanais par exemple. Heu... Et puis il y a des langues très minoritaires aussi je pense aussi qui... Mais en tout cas pour, pour proposer des lectures multilingues, ça c'est toutes les langues qui sont qui sont sollicitées, enfin tous les gens qui sont là, on ne demande pas dans quelle langue vous parlez et heu...voilà donc heu... Mais la langue arabe est, est... fait partie de la langue la plus parlée sur Vaulx, c'est sûr.

- f. Avez-vous cherché à connaître les attentes de ce public allophone ?

Oui bon on leur pose des questions hein.

[C'est dans la relation heu...]

Oui, tout à fait, individuelle, enfin individuelle qu'on peut avoir avec les uns et les autres.

[Il n'y a pas eu d'enquête montée particulièrement ?]

Non, ça on ne sait pas très bien faire et puis on ne sait pas vraiment traiter non plus s'il y avait enquête heu... C'est vraiment les relations avec les gens et puis comme, comme on a des collègues d'origine heu... c'est marocaine pour la plupart, algérienne aussi heu... Ils peuvent aussi s'exprimer dans leur langue pour, pour pouvoir heu... communiquer un petit peu mieux. Et puis on, on, on travaille aussi avec les associations de heu... on appelle ça allait primo arrivants, on ne dit plus ça maintenant, paraît-il. Oui ça ne se dit plus, il paraît que c'est un gros mot maintenant. Oui, il ne faut plus dire comme ça heu... je ne me souviens plus comment il faut dire d'ailleurs mais heu... Donc ces associations genre ALPES, IFRA¹⁴⁷ pour l'alphabétisation. Heu... et donc heu... il y a des rencontres régulières où on montre au groupe toutes les ressources qu'il peut y

¹⁴⁷ Institut de Formation Rhône-Alpes, membre des Instituts de formation Léo Lagrange qui privilégient les parcours individuels de formation et interviennent sur la problématique de l'insertion de tout public en situation d'exclusion sociale et professionnelle. [En ligne : <http://www.ifra.asso.fr/>, consulté le 20/08/2011]

avoir et à la suite de ça il y a des gens qui se sont orientés vers nos livres en langues étrangères, justement.

g. Ce public vient-il à la bibliothèque ?

Heu... oui, enfin une partie, sans doute pas tous mais heu... en tout cas quand on, quand on voit la... la multitude des cultures, oui c'est sûr, hein, qu'il vient.

h. Comment caractériseriez-vous ces usagers, ce public potentiel ? Semblable au/différent du public francophone ?

Semblables. Ah oui pour nous c'est, c'est... Sauf, sauf les dames qui avaient le, la, la burqa complète là.

[Vous avez eu ?]

Oui... oui on en a quatre, enfin peut-être une dizaine en tout qui viennent avec leurs petits. Donc que ça c'est sûr que nous... pour nous on ne dit pas que c'est semblable, enfin on ne le ressent pas de façon semblable. L'accès heu... à la bibliothèque était... le même, mais je pense qu'on n'avait pas la même... façon de...

[D'accueillir éventuellement ?]

Pas d'accueillir mais... mais ça nous... Ça nous déstabilisait beaucoup hein... Parce que parler à quelqu'un ou qu'on ne voit pas... dont on ne voit pas les yeux par exemple, enfin on ne voit que les yeux, c'est compliqué ça. Alors que depuis la promulgation de la loi, elles ne sont pas revenues... et je n'en ai plus vu sur le marché, parce que ça c'est un gros, gros marché, les deux places là, c'est un gros marché le samedi et le mercredi... Heu... je ne sais pas si, si... si elles se découvrent, je n'en sais rien. Il faut que je pose la question à mes collègues qui connaissent leurs noms pour voir si elles reviennent quand même, mais je ne crois pas. Je crois qu'elles disaient, mes collègues, qu'elles ne les ont pas revues. Voilà.

[Et vous avez travaillé sur cette question ensemble ? Sur la façon de, de... justement sur cette difficulté à vous sentir bien ?]

Oui, oui et puis la mairie nous a... Parce que à la promulgation de la loi, "qu'est-ce qu'on fait ?" C'est, c'est ouvert à tous, qu'est-ce qu'on fait ? On n'est pas flic hein quand même. Heu... la loi a dit qu'on appelle la police nationale ou la gendarmerie heu... Ce n'est pas dans nos habitudes ici, quoi et puis dans le quartier c'est heu... Voilà. Le maire nous a dit de... parce que ça se posait le problème... pour les bibliothèques, pas pour l'état-civil où il faut remettre un papier donc forcément, ou un passeport, il faut se découvrir pour ça. Pas forcément dans les structures petite enfance puisqu'il faut bien découvrir son visage pour récupérer son enfant, pour voir si c'est le bon, la bonne mère qui vient chercher son enfant. Mais pour nous en tout cas... donc on nous a dit que l'accès à la culture était plus important que l'expulsion de... d'un lieu culturel, que si le cas se présentait, on continuait à faire comme avant heu... Nous ce qu'on craignait, c'était une réaction d'autres publics en disant : "Mais comment ça se fait, il y a une loi heu... et vous ne les sortez pas ?" Enfin voilà, moi c'est la question que je me posais heu... On nous a dit : "Dans la mesure où ça pose problème à l'ordre public, dans ce cas-là ben vous nous appelez, l'élus vient, voilà."

[Et vous avez eu des soucis de cet ordre ?]

Ah non pas du tout parce qu'on en n'a plus revu depuis la promulgation de la loi. Donc heu... voilà, mais bon je préférerais qu'on... anticipe tout ça heu... et on a eu pas mal de débats heu... avec le personnel sur la laïcité, enfin sur notre rôle aussi et... voilà. Ça c'est des questions, mais c'est des questions comme ça qui... qui concernent la Ville enfin depuis... Donc on n'est pas démuni par rapport à toutes ces questions-là. Et puis y

a aussi tous ces problèmes de... de reconduite à la frontière aussi de, de gens qui sont sans-papiers et heu... donc ça c'est des questions qui sont récurrentes sur la Ville... Il y a des, les élus sont... soutiens aux familles sans-papiers, les enfants compris, font en sorte qu'ils aillent à l'école et puis qu'ils soient protégés quoi. Donc voilà ça nous, ça nous aide. Voilà on ne se sent pas tout seul avec une problématique qui va nous dépasser et puis parmi le personnel on ne s'est pas non plus... Nous on applique une politique municipale mais après la pensée de chacun il faut la mettre dans... voilà à l'écart. Donc ce n'était pas... Mais du coup on n'a pas eu de soucis... Mais quand même heu... il faudrait que je voie s'il y a eu des rappels de fait à ces gens qui ne viennent plus, ces femmes qui ne viennent plus.... Parce que ça serait dommage que leurs petits soient exclus des livres et elles aussi.

- La littérature spécialisée parle, à propos du public allophone et des collections en langues étrangères de "langues d'étude et de langues d'immigration"

- a. Que pensez-vous de cette segmentation ? Que vous évoque-t-elle ? Fait-elle sens pour vous ?

Il y a des langues d'étude mais ce n'est pas, ce n'est pas la majorité de... du public qu'on a.... Alors il y a, il y a parmi la population immigrée qui fréquente les bibliothèques ici, il y a ce que je vous ai dit toute à l'heure des heu... des gens soit étudiants, soit qui ont eu des études supérieures dans leur pays d'origine heu... Mais ce n'est pas ceux-là qui sont les plus demandeurs et consommateurs parce que je pense qu'ils se, se... ils arrivent à trouver ce qui leur convient par ailleurs quoi. Voilà je ne sais pas trop.

[Parmi les langues d'étude vous citeriez lesquelles ?]...

L'anglais mais c'est tellement minime, tellement peu... non enfin ce n'est vraiment pas ça, ce n'est pas... parce que j'imagine aussi que... Bon il y a la bibliothèque de la Part Dieu pas loin, quoi, donc heu... ou même la MLIS¹⁴⁸. Je ne sais pas, je ne suis pas sûr qu'ils aient beaucoup de DVD.

[Ils en ont un peu.]

Un petit peu ? Ben en tout cas à la bibliothèque de la Part Dieu, je pense que ça convient mieux pour le public des langues d'étude quoi... Alors ce qu'on a développé c'est aussi heu... les livres de FLE quoi. Alors ça, ça a beaucoup de succès beaucoup, beaucoup.

[D'accord. Donc vous ne la jugez pas tellement opérationnelle cette segmentation-là.]

Pour nous non. Mais nous on n'est jamais dans les, les, les, dans les clous quoi par rapport à... (Rires). Parce qu'on est des bibliothèques de très grande proximité et, et... voilà. Je ne sais pas trop heu... oui... Oui. On n'a pas un public étudiant, voilà. L'école d'archi, les TPE, ils ne viennent jamais, les étudiants ils ne viennent jamais, ils ont leur propre documentation et voilà.

- b. Est-elle opérationnelle pour vous au regard des publics, des collections, des services de votre bibliothèque, d'une bibliothèque ?

Question non posée

¹⁴⁸ Maison du Livre, de l'Image et du Son. Une des trois bibliothèques du réseau de Villeurbanne avec la Bibliothèque du Rize et la Bibliothèque du Tonkin [En ligne : <http://mediatheques.villeurbanne.fr/sujet/les-mediathèques/>, consulté le 08/07/2011]

c. Qu'est-ce qu'un immigré pour vous ?

Un immigré pour moi, enfin pour nous, c'est, c'est quelqu'un qui vient d'ailleurs, qui a, qui maîtrise une autre langue et qui a une richesse heu... culturelle qu'on a envie de découvrir et qui et puis inversement qui a envie aussi de... de s'intégrer... à la vie de la cité... en gros... Et je pense qu'il faut qu'on fasse, enfin heu... Il y a peut-être quinze ans en arrière, on avait peut-être cette dérive, faire attention à ne pas proposer des choses qui, qui enfermeraient dans une communauté. Heu...

[Vous pensez à quoi particulièrement ?]

*Par exemple, je ne sais pas... Je ne me souviens plus alors ce que c'était.... Il y avait eu heu... Driss Chraïbi qui était venu heu... Mais ce n'est pas nous qui l'avions fait venir mais il était venu à la bibliothèque. Il y avait eu une opération un peu plus importante sur la Ville heu... et on s'était rendu compte qu'il y avait, qu'il n'y avait **que** la communauté heu... marocaine qui était là, par exemple. Et ça, ça je trouve que ce n'est pas... Parce que les associations heu... sur la Ville ont cette tendance là quand même. Ah ben les Arméniens font un truc alors heu... ben....ce n'est que les Arméniens qui viennent. Voilà heu... Donc ça on ne peut pas nous faire ça en tant que bibliothèque publique. C'est essayer d'amener heu... plein de communautés à se rencontrer, nous c'est vraiment notre heu... notre leitmotiv. Donc par le biais par exemple de la littérature pour les tout-petits heu... alors ce biais là il nous semble intéressant... parce que, du coup, plus on commence jeune, mieux c'est. Et on propose... Alors notre axe de travail pour, pour n'importe quel domaine, c'est d'associer les, les habitants, les familles. Donc, par exemple, pour heu... ce qu'on appelle à "Vaulx livres, les petits"¹⁴⁹ donc pour les tout-petits, on demande toujours à des habitants, qui sont souvent des mères, de venir participer à des ateliers de sensibilisation. Donc cette année c'est de la lecture à voix haute. Donc il faut maîtriser quand même le français heu... L'année dernière c'était le conte, donc il y a eu des contes en langues étrangères aussi pendant ces ateliers là même si c'était en français. Il y a eu les berceuses, donc voilà heu... Et... forcément un moment donné ça ressort, la langue étrangère. Alors cette année, c'est la lecture à voix haute. On a demandé bien sûr qu'ils savent, qu'elles sachent lire en français parce que sinon elle sera en difficulté. Mais ça ressort, elles disent : "Ah ben tiens heu... je connais une histoire." Et puis voilà et ça part. Je pense qu'ici ils n'ont pas honte d'avoir une autre... langue. Au contraire, ils ont envie de la montrer, de la, de la, de la faire découvrir... Et quand on fait des ateliers pour la toute petite enfance avec les mères, heu... On a la plupart des mères qui portent le voile hein, qui se heu... et qui sont... qui sont en confiance et qui veulent... voilà qui veulent tout prendre ce qu'on leur... Et elles, je pense qu'elles, qu'elles sont dans la démarche : "Et ben ça va faire effet sur nos enfants." Enfin en tout cas nous on est dans cette démarche-là, les aider à... à leur donner des billes pour, pour leurs enfants. Mais... on propose des choses, elles sont assez..., elles sont partantes. Alors... par exemple ces ateliers de sensibilisation, et ben on voit avec la petite enfance, les structures petite enfance, ben il y a un moment de garderie pour, pour consacrer à ça, à leurs enfants. Pour qu'elles soient disponibles aussi. Voilà, c'est tout un..., une organisation. Oui, y compris... heu... elles ne paieront pas ces heures de garde puisqu'on les sollicite donc...Voilà, mais ça s'est échafaudé au fur et à mesure des années et... et chaque année, alors. A Vaulx livres, c'est maintenant, c'est la semaine prochaine, chaque année elles nous disent : "Alors il y a, il y a, il y a des ateliers, il y a... ?" Alors on fait venir. Oui, on fait venir des conteurs professionnels pour ça enfin. Donc cette année il y a Guy Prunier¹⁵⁰ par*

¹⁴⁹ Créée en 2005, "A Vaulx livres les petits !" est une manifestation organisée par les bibliothèques municipales et le service Petite enfance de la Ville de Vaulx

Inscrite dans le cadre des actions de sensibilisation à la lecture des 0-6 ans, cette manifestation s'adresse aussi bien aux professionnels qu'aux parents et aux enfants à travers animations, conférences, et exposition, comptines et poésies.

¹⁵⁰ Conteur pour adultes et enfants qui s'inspire du répertoire traditionnel de toutes origines.

exemple mais... chaque année les, les intervenants professionnels qui, qui accompagnent ces ateliers heu... ils trouvent ça, enfin scotchant quoi. Ils en, ils en, ils en récoltent autant que voilà. Et pourtant ce sont quelque fois des femmes qui ont des difficultés de vie heu...

[Colossales ?]

Ouais, ouais.

En reprenant toutes les étapes de ce qu'il convient d'appeler "la chaîne du livre" pouvez-vous m'expliquer comment vous pratiquez ?

• Les acquisitions

a. Disposez-vous d'une politique d'acquisitions formalisée pour ces collections ?

Heu... ça c'est très difficile, ça c'est très, enfin, on va dire que normalement on devrait en avoir une plus formalisée. Qu'on est en train de se battre un petit peu heu... avec les freins... les habitudes. ... On a des axes. Donc heu... la culture heu... scientifique et technique puisque qu'il y a...c'est les axes... de la municipalité, culture scientifique et technique avec le Planétarium. Heu... Langue étrangère sachant que... on n'y consacre pas non plus un budget... énorme. Heu... et petite enfance, toute petite enfance. Voilà c'est les trois axes de la politique municipale et aide à la réussite scolaire donc ce qui va un petit peu ensemble. Heu... mais heu... on essaye en ce moment de formaliser une politique d'acquisition un peu plus... structurée par bibliothèque

[Par bibliothèque ?]

Par, enfin sur l'ensemble, sur le réseau mais en même temps chaque bibliothèque a ses spécificités donc pour ne pas non plus... Et ça pour le moment heu... c'est compliqué. Il y a des gens qui sont là depuis longtemps et qui ont pris des habitudes, des jeunes qui arrivent et qui disent : "Ben attend"... voilà et... c'est des discussions, c'est en cours, c'est pas facile ça. Heu... on fait des demandes au CNL¹⁵¹, heu...de subventions thématiques régulièrement. Donc ça nous permet justement de dégager des axes hein, du coup c'est une politique d'acquisition ça aussi. Donc on a eu heu... l'année dernière comme travail l'éveil culturel pour les tout-petits, donc c'est des livres pour les familles... puisqu'on faisait venir Ben Soussan, Dominique Cratou. Donc voilà, c'était, c'était une façon de, d'enrichir nos fonds là-dessus. On a eu la, les arts, les beaux-arts et architecture puisqu'on essaye aussi de travailler en projet de ville avec la réurbanisation, la transformation de la ville etc. Et... j'allais dire un autre axe que j'ai oublié, ben la culture scientifique et technique. Donc là on a enrichi les fonds en sciences parce qu'on fait Café science régulièrement avec les habitants pour les amener au Planétarium aussi, etc. Et cette année on fait... on a demandé pour la poésie théâtre... Et musique et danse parce qu'en lien avec le Conservatoire de la ville. Mais ce sont des petits axes de travail mais on ne peut pas dire qu'on consacre tant de pourcentage voilà à... [Vous n'avez pas encore de... vous n'en êtes pas là encore.] Non pas encore, on n'en est pas là et c'est loin, mais on va y arriver (rires).

¹⁵¹ Centre National du Livre Établissement public du Ministère de la Culture et de la Communication, le Centre national du livre a pour mission d'encourager la création et la diffusion d'ouvrages de qualité, à travers divers dispositifs de soutien aux acteurs de la chaîne du livre. Il est également un lieu de rencontres, d'échanges et d'actions interprofessionnelles. Cette caractéristique lui confère une place particulière et originale dans l'organisation administrative : éditeurs, auteurs et traducteurs, bibliothécaires et libraires sont étroitement associés aux actions mises en œuvre par le CNL. [En ligne : <http://www.centrenationaldulivre.fr/?-Presentation->, consulté le 09/07/2011]

b. Qui achète ?

Heu... en langues étrangères ben heu... ici tout le monde participe aux acquisitions, qu'il soit cadre ou pas cadre. Bien sûr les cadres sont responsables d'un budget et sont là pour... inciter. Mais en langues étrangères alors il y a des collègues qui sont d'origine marocaine qui maîtrisent par exemple le... l'arabe. Donc heu... on est allé jusqu'à présent chercher sur table des livres à "Terre des livres", la librairie rue de Marseille. Heu... mais heu... leurs fonds en langues étrangères, je crois que maintenant c'est fini, en langue arabe, il me semble. Oui heu... On a eu il y a quelques années, enfin il y a peut-être quinze ans maintenant, heu... quelqu'un d'assez dynamique en, pour le turc, d'une association qui était venu nous dire : "Ben ça c'est plutôt bien, achetez ça, c'est plutôt bien." Mais ça reste très... très fluctuant... et on travaille quand même avec B, enfin on a fait une commande à B. On leur fait confiance, on va dire. C'est compliqué les livres en langues étrangères hein, heu... Et on manque d'outil nous, c'est sûr.

c. c- Quel(s) type(s) de documents achetez-vous ? Quel(s) type(s) de supports ?
Quel(s) types de contenus ?

Alors heu... on achète à la fois, enfin la demande, ce que j'ai oublié de dire tout à l'heure c'est que la demande, elle était bien bilingue.

[Ah oui ? D'accord. Il y a une demande identifiée bilingue.]

Oui. Donc par exemple il y a des personnes qui prennent des imagiers français arabe heu... voilà des choses comme ça. En nous disant que c'est bien parce que, pour celles qui apprennent le français : "ben c'est bien et puis pour leurs enfants c'est bien aussi". Donc il y a une demande. Et puis ça nous facilite les choses aussi pour voir le contenu. Heu... en langue arabe ce sont surtout des romans et imagiers.

[Alors d'abord en termes de support, vous achetez essentiellement des imprimés, des livres ?]

Des livres oui, puisqu'on on est que des bibliothèques, on n'est pas médiathèque.

[Donc vous n'avez aucun autre support ? Ni CD, ni DVD ?]

On a des livres CD. Mais pas des CD. On a des méthodes de langue, enfin des méthodes heu... Oui des méthodes de langue Quelques méthodes de langue. [Ni CD ni DVD ?] Non c'est une particularité de la ville de ça aussi. Et, et, parce que ils ont voulu se consacrer à la proximité. Alors sachant que les CD c'est en voie de... [De disparition.] Peut-être qu'on a va trouver autre chose, je ne sais pas.

[Alors en termes de contenu maintenant heu... beaucoup de fiction ?]

Beaucoup de fiction, oui pratiquement que de la fiction, sauf des... heu... Non c'est pratiquement que de la fiction et quelquefois des grammaires, des choses comme ça des...

[Plus des outils d'apprentissage.]

Oui, voilà outil d'apprentissage.

[D'accord. Et pourquoi, c'est un choix raisonné, c'est un choix que vous pouvez expliquer la fiction ?]

Je pense que la demande elle était plus dans la fiction. Et puis peut-être qu'on a, que ça a été heu... ce qu'on a trouvé qui a fait que... enfin je ne sais pas si... Ce n'est pas si évident que ça d'en trouver les raisons profondes, voilà. On manque beaucoup de temps pour se poser et puis se dire, voilà. Donc on fait les choses un petit peu... Mais quand même je pense que la demande elle est essentiellement heu... de fiction hein. Il y a les contes notamment heu...

[Nous on a essayé heu... documentaires y compris, et on a arrêté.]

Oui ça, ça ne m'étonne pas parce que...

[Et je pense que ça s'explique par ce que ça peut représenter de, de densité de lien avec la langue maternelle, la proximité avec la langue maternelle.]

Oui tout à fait.

[Il me semble qu'il y a quelque chose là-dedans.]

Il faudrait que, qu'on vienne vous voir.

[Ah ben très volontiers ! Alors là !]

(Rires) Il y a combien d'ouvrages ?

[Alors on un fonds de 30 000 documents mais on fonctionne en partenariat avec la Cité scolaire internationale de Grenoble donc il y en a 15 000 qui leur appartiennent et 15 000 qui nous appartiennent.]

D'accord.

[Mais c'est un espace commun.]

D'accord ben oui mais volontiers parce que c'est vrai qu'on se pose des questions par rapport à ces, à ces livres en langues étrangères et, et si on veut développer, il faudra, il faut bien qu'on heu... Il y a, avait Eric Varlet qui avait fait

[Emmanuel ?]

Oui Emmanuel, Emmanuel Varlet qui avait fait, qui était, qui était... Mes collègues étaient allés heu...

[Alors on s'était rencontrées.]

*Ah, sans doute. Je n'ai pas pu y aller alors je crois qu'il y avait trois collègues des bibliothèques qui y étaient allés heu... et c'est vrai qu'on avait trouvé cette initiative **heureuse**. Et il était venu parler de... il avait fait une rencontre ici... Alors il y avait eu très, très peu de monde. Il avait traduit un livre en arabe, je crois, et il était venu parler de ce livre-là, oui. Et on s'était imaginé qu'on allait avoir beaucoup de monde et il y avait vraiment très peu de monde. Mais c'était, il était très intéressant, je ne me rappelle plus ce que c'était... je ne me souviens plus, c'était il y a déjà huit ans peut être. Oui, oui. Et du coup... oui il nous avait posé plein de questions par rapport à... parce qu'il savait qu'on, qu'on, qu'on essayait de travailler avec les populations immigrées.*

d. Quelles sont les raisons de ce choix ?

Question non posée

e. Achetez-vous la version française d'un document en langue étrangère ?

Ce n'est pas, ce n'est pas une, alors si heu... oui on peut l'avoir mais ce n'est pas une volonté heu...

[Ce n'est pas systématique du tout.]

Non... Non. Quand on connaît, quand on connaît heu... Il y a des romans qu'on a forcément quand on voit qu'ils sont en langue... on dit : "Et ben voilà on pourra l'acheter. Voilà parce qu'on sait ce que c'est...Mais ce n'est pas..."

[A partir de la version française vous voulez dire ?]

Oui, oui, oui. Mais ce n'est pas...

[Ce n'est pas une obligation.]

Ce n'est pas une obligation non.

f. Quelles sont les difficultés rencontrées pour alimenter les différents fonds en LE ?

Ben heu... il n'y a pas, il n'y a pas de lieu vraiment où on peut se rendre heu... pour voir les livres, parce que nous on aime bien voir les livres. Heu... il y a les barrières de la langue... Sachant qu'on a des collègues qui quand même maîtrisent l'arabe, c'est quand même heu... puisque alors surtout que les langues arabe, des livres trop religieux ou qui dépasseraient notre heu... on ne veut pas faire de prosélytisme. Donc heu... c'est compliqué heu... Alors on n'a pas fait de marché pour les livres en langues étrangères parce que ça ne nous ne semblait pas judicieux, pas... On n'y consacrait pas une somme énorme, mais en même temps on se dit qu'on aurait dû.

[Pourquoi ?]

Mais parce que heu... les, nos les fournisseurs qui ont répondu à l'appel d'offres, donc il y a E, Callipage pour les enfants heu... ont répondu qu'ils pouvaient obtenir les langues les plus courantes. Sauf que c'est des délais heu... incroyables heu... on est allé voir sur le site de B des titres, puis on essayait après de les recommander

[Chez E ?]

Chez E, c'est ça... Et du coup ben le budget se termine et la plupart des livres on n'a pas pu les avoir. Voilà donc... alors ce qu'on se dit chaque année c'est que les langues étrangères il faut s'y prendre vraiment tôt de façon à ce que heu... si notre fournisseur ne peut pas les fournir et ben on puisse retourner chez B ou chez heu...

[F pour les livres arabes.]

F oui. Heu... voilà, Mais vous savez ce que c'est le temps. Donc voilà, la principale difficulté c'est ça. Et puis des langues qu'on ne trouve pas. Alors l'albanais ça m'est resté mais il y a d'autres langues qui ne sont pas heu... Alors c'est heu... On a une dame ici sur la Ville qui... qui est d'ailleurs prof d'amharique¹⁵². Alors qui est prof à Paris, hein. Mais elle est venue parler de son, de sa langue heu... Elle avait fait partie des premières lectures multilingues, maintenant elle n'a plus le temps mais heu... Voilà donc elle a parlé de ça...

[Et vous avez des livres dans cette langue de là ?]

Je crois qu'on en a deux. Voilà. Mais voilà c'est des, c'est des... Quand même cette ville elle, elle, elle attire des, des... une diversité que... C'est incroyable quand on a... Moi je ne savais pas, enfin il y a quelques années en arrière, je ne savais pas que l'amharique ça existait, enfin voilà. C'est tout bête, c'est aussi bête que ça. Et elle, elle se présente pour les lectures multilingues, elle nous parle de tout ça donc heu...

[Vous en découvrez aussi.]

Et oui, oui, oui. Alors heu... Ce qui est pratique ce sont les livres par exemple chez l'Harmattan pour les petits, les livres bilingues, cambodgien français et vietnamien français voilà... toutes ces... et ça, ça sort bien.

[Vous avez un fonds en chinois ? Je ne me souviens plus.]

Oui on doit en avoir un mais c'est pareil ce n'est, ce n'est vraiment pas... Je ne sais pas, chinois... on doit peut-être en avoir...

[Oui, oui, oui, oui.]

¹⁵² La langue amharique est l'une des six langues principales de l'Ethiopie, qui garantit, par la constitution de 1994, à tous les peuples le droit de développer leur langue et de l'établir comme langue maternelle à l'école primaire.

Mais ça reste des unités quoi, enfin...

[Ce n'est pas une immigration importante chez vous ?]

Il y en a, mais pas que dans ce quartier heu... On a eu quelques lecteurs chinois mais qui ne sont pas restés, qui ne sont pas restés. Il n'y a pas une grosse communauté. Il y a une grosse communauté donc arabe heu... toute la nouvelle immigration du Moyen-Orient heu... Proche-Orient heu... africaine dans le quartier du centre-ville, africaine aussi bien anglophone que francophone... et puis avec des langues heu... wolof, peul etc. Heu... asiatique aussi... C'est très varié asiatique, il y a, il y a Cambodge, Vietnam... heu... il me semble bien qu'il y a des gens coréens qui sont, qui sont venus... Et puis heu... l'est, enfin heu...

[L'Europe centrale ?]

L'Europe centrale oui... Mais on a eu l'année dernière pour les lectures multilingues, cette année elle n'a pas pu participer parce qu'elle était enceinte, elle était malade, mais une jeune femme de trente ans qui a débarqué en jour, ouzbek, qui parlait le russe, l'anglais couramment heu... et qui ne parlait pas très bien le français et qui maintenant donne des cours dans un lycée en anglais. Enfin des parcours ! Ouais, ça nous sidère ça. Et son copain ou son mari, je ne sais plus... avec le type asiatique alors je ne sais pas de quelle heu... nationalité vraiment il est lui, mais il l'accompagnait c'est tout. Il était très en retrait. C'est drôle hein ?

g. A propos des outils d'acquisitions : De quels outils vous servez-vous ?

Ben heu... c'est un peu, c'est un peu heu... empirique on va dire... Donc nos collègues sur qui, qui maîtrisent une langue, sur qui on peut compter. On allait voir en librairie, Terre des livres. On va chez E voir le rayon langue étrangère mais qui ne nous satisfait pas trop... heu... donc le site de B [Vous utilisez des choses comme Électre ?] Non, Électre on n'est pas abonné. On est pauvre mine de rien avec tout ce qu'on fait c'est souvent... On n'est pas, on n'est pas très riche, donc on n'a pas d'abonnement à Électre. [D'accord. Et des revues professionnelles ?] Ah oui, professionnelles... [Livres Hebdo, je pense à Livre Hebdo.] Oui bien sûr. [Éventuellement par le biais des traductions.] Oui voilà, classique, enfin. Ca c'est sûr oui. [Est-ce que vous utilisez les... les suggestions de vos lecteurs ? Vous en avez ?] En langue étrangère, je ne suis pas sûre qu'on en ait vraiment. Si, en arabe on en a... Je vais peut-être appeler ma collègue qui, qui est bien en contact avec ces populations là.

[Pause]

Personne 1 : *Donc c'est X qui...*

[Bonjour.]

Qui maîtrise l'arabe d'ailleurs.

Personne 2 : *Oh non je ne maîtrise pas du tout !*

Personne 1 : *Un petit peu ben si quand même, tu arrives à ...*

Personne 2 : *J'ai des connaissances.*

[Bonjour.]

Bonjour.

Personne 1 : *Et qui est responsable du secteur adulte - ado ici. Et la question qui était posée c'est : "est-ce que les lecteurs font des suggestions ?"*

Personne 2 : *Oui.*

Personne 1 : En langue étrangère ?

Personne 2 : Oui tout à fait, oui.

Personne 1 : De quel genre ?

Personne 2 : Oui, d'ailleurs juste hier on a une lectrice qui nous a demandé une revue genre Today, Vocabulaire heu... en arabe. Parce qu'on a anglais, allemand, espagnol voilà. Et on n'a pas de revue en arabe. Donc heu... ça je les fais passer à Laetitia. Sinon on a des demandes heu... heu... surtout en arabe.

Personne 1 : Oui c'est ce qui me semblait.

Personne 2 : Voilà, des albums bilingues aussi, où des romans bilingues heu... pour ceux qui parlent bien arabe et...

Personne 1 : Et qui ne maîtrisent pas bien le français.

Personne 2 : Qui ne maîtrisent pas bien le français.

[Et vous trouvez ça des éditions, des bilingues arabes français ?]

Personne 2 : Non, non, on propose des albums et voilà après on prend, on trouve surtout, surtout, enfin voilà les classiques chez E, les nouvelles mais bon, ce n'est pas, ce n'est pas facile à trouver. Heu... Sinon on a des demandes, des langues un peu plus rares heu... genre heu... heu... qu'est-ce qu'on a eu ? Heu...

Personne 1 : Albanais je disais.

Personne 2 : Perse, on a eu des demandes en perse. On a eu oui l'albanais et heu... voilà, toutes ces langues, enfin les pays de l'est, Roumanie heu...

Personne 1 : On peut trouver un peu plus.

Personne 2 : On trouve mais...

Personne 1 : Ce n'est pas satisfaisant.

Personne 2 : Voilà... Mais on a des demandes, oui. Et puis voilà ce n'est pas facile à trouver alors du coup, je pense que, du coup, P1 a dû vous le dire, on essaye, enfin on a quelques lecteurs qui nous font des dons.

Personne 1 : Oui, et puis quelques fois ils achètent dans leur pays.

Personne 2 : Oui !

Personne 1 : On leur... Mais ce n'est pas légal ça de trafiquer comme ça.

Personne 2 : Mais on contourne la difficulté (rires).

Personne 1 : Mais bon ça reste très à l'unité

[Marginal.]

Oui très marginal parce qu'on peut pas se...

Personne 2 : Heu... ben sinon ben. Enfin c'est un fonds qui tourne bien c'est vrai. Et on a beaucoup de demandes mais heu... et d'ailleurs il est restreint, on n'arrive pas à le développer.

[Des demandes non satisfaites du coup ?]

Ah oui.

Personne 1 : Alors du coup heu... je disais qu'il faudrait qu'on aille voir la bibliothèque internationale à Grenoble. Parce que ça peut être riche de, de... En juillet quand on est un peu plus tranquille. On pourrait organiser ça...

Personne 2 : *Oui ça serait bien.*

Personne 1 : *Oui, ça pourrait nous donner des, des, des billes aussi.*

Personne 1 : *Ah oui ça je veux bien qu'on le fasse, hein. A programmer.*

Personne 2 : *Oui voilà. Je vous ai tiré le bilan de... enfin c'est un petit bilan... des lectures multilingues du 1^{er} avril.*

Personne 1 : *Ça c'est passé ici. Parce qu'on n'a pas encore les autres bilans.*

Personne 2 : *Ben j'aurais pu vous tirer celui de l'année dernière pour avoir un... un ordre de comparaison.*

Personne 1 : *Mais ce que je disais, j'en ai parlé, je disais que... il faut qu'on soit moins ambitieux dans...*

Personne 2 : *Oui, oui, parce que là c'est vrai que l'année dernière...*

Personne 1 : *Prendre une œuvre comme ça et là...*

Personne 2 : *Oui...*

[L'opération de traduction ça a dû être extrêmement difficile.]

Oui, oui, oui. Parce que... déjà du choix de faire sortir des passages. On a choisi les Dix petits nègres parce qu'il y avait dix personnages et dix lecteurs. C'était un petit peu plus facile pour nous. Et heu... c'est vrai que la traduction on avait des personnes heu... je pense à une dame cambodgienne ou à une dame turque heu... qui ne comprenaient pas le sens des mots. Du coup il a fallu qu'on traduise et qu'on joue un peu... (Rires)

Personne 1 : *(rires)*

Personne 2 : *Mais voilà c'était bien. Oui, oui.*

Personne 1 : *Et je me souviens, pour la comptine multilingue, La poule, quand même tout bête la poule. Eh bien il y a eu un moment comme ça, on était dans la salle là-bas, il y a eu un moment de grammaire en fait, parce qu'elles disaient : "Mais non, mais non, nous dans notre langue on ne peut pas dire ça ! Ce n'est pas possible ! Ça, ça ne marche pas comme ça chez nous !" Et heu... on faisait des gestes et on disait : "C'est pour dire ça". "Mais non, nous ça ne se peut pas qu'on plume", je ne sais pas quoi, un canard. "Ça, ça n'existe pas, il n'y a pas de mots pour ça." Et c'était drôle quoi du coup parce qu'on s'est rendu, enfin moi je me suis rendue compte de, de*

[La diversité des univers de référence.]

Et oui ! Et puis et puis des mots qui, il y a cinquante mots pour un même concept.

Personne 2 : *Oui voilà c'est ce que j'allais dire. Avec le policier, on leur expliquait le roman policier, donc policier heu... qu'est-ce que ça veut dire pour eux, qu'est-ce que ça représente, heu... Je crois que c'est en turc...voilà nous, chez nous il y a le policier, il y a le terme anglais thriller et elles ne comprenaient pas. Voilà oui. Non mais elles ne comprenaient pas en fait le mot policier. Qu'est-ce que heu... qu'est-ce que ça représente...*

Personne 1 : *Qu'est-ce que ça représente comme concept.*

Personne 2 : *Donc il fallait faire l'enquête, donc prendre la loupe mais, c'est vrai que c'est... [Parce que par exemple dans la littérature arabe, moi au moment où j'ai constitué le fonds je m'étais dit : " tu fais comme en français, tu représentes tous les genres... Le roman policier en littérature arabe c'est quasiment inexistant."] Oui. C'est vrai qu'on n'en a pas. [Voilà.] Nous on n'en a pas.*

[Ben ça force à revoir ses propres conceptions.]

Personne 1 : Et ben du coup oui, ça, ça...

Personne 2 : Alors c'est vrai que bon, là, c'est la traduction, on a Harry Potter heu... voilà en fantastique mais traduit en arabe. C'est sorti chez nous, c'est sorti chez les ados. Pas d'adultes. Les ados, les grands ados parce qu'on a des ados aussi...

Personne 1 : Qui viennent d'arriver en fait.

Personne 2 : Les primo arrivants et heu... enfin qui sont arrivés, qui sont arrivés en France ados, au collège, donc voilà il fallait qu'ils lisent. Et pour eux la lire en français, c'est un gros pavé, c'est difficile, donc ils l'ont lu en arabe. Voilà.

Personne 1 : Oui parce qu'on a aussi cette population de jeunes ados heu... qui débarquent quoi et qui sont mis dans des plus petites classes parce que pour rattraper le retard. Il y a des CLAD¹⁵³ ici sur la ville heu... Je ne sais pas ce que ça veut dire mais ce sont des classes pour les, les, pour les jeunes qui viennent d'arriver quoi. [Oui, on a l'équivalent oui. Et vous travaillez beaucoup avec les enseignants ?]

Personne 2 : Heu... On travaille avec Barbusse, quoi.

Personne 1 : Ponctuellement.

Personne 2 : Pas plus.

Personne 1 : Un collège.

Personne 2 : Oui un collège.

[Oui nous aussi c'est ponctuel.]

Mais on a aussi des enfants qui viennent et puis on a un ado qui fait partie des lectures multilingues.

Personne 1 : Oui voilà.

Personne 2 : Brahim qui lui aussi est primo arrivant. En fait il a vécu en Espagne petit, ensuite il est retourné au Maroc et il est venu en France. Il avait, je ne sais pas, il devait avoir quatorze ans quand il est arrivé en France. Voilà, et puis il a intégré le groupe de lecteurs multilingues.

Personne 1 : Et il lit en français. Au début ce n'était pas facile, pour qu'il puisse arriver à lire en français devant tout le monde en plus.

Personne 2 : C'est vrai que la bibliothèque quand ils arrivent comme ça, est quand même, enfin la référence pour eux et puis on est à l'écoute, on leur donne un coup de main pour les devoirs. Donc c'est vrai que c'est un lieu qu'ils fréquentent bien.

Personne 1 : Dis-moi, la petite heu...

Personne 2 : Nawel aussi.

Personne 1 : Elle est algérienne elle ?

Personne 2 : Oui, oui elle est algérienne. Elle aussi elle est arrivée, heu...

Personne 1 : Oui je me souvenais, tu l'aidais à faire ses devoirs. Tu te souviens elle ne comprenait rien.

Personne 2 : Non, non, elle ne parlait pas du tout, pas très bien. En fait le français elle l'a appris, l'enseignement du français en Algérie c'est heu... Voilà donc c'est vrai ils arrivent, ils comprennent mais pour s'exprimer et pour heu... voilà pour heu... pour avancer dans les, leurs études c'est très difficile.

¹⁵³ Classe et regroupement d'adaptation, Circulaire n° 2002-113 du 30 avril 2002, [en ligne : http://www.ac-guadeloupe.fr/ash/essentiel_circ_2002113.htm#clad, consulté le 08/07/2011]

Personne 1 : Bah oui c'est difficile.

Personne 2 : On avait aussi les petites heu... Beloumi, Khadija qui ont fait les lectures multilingues l'année dernière. Et c'est vrai qu'elles s'investissent.

Personne 1 : Et puis elles sont avides d'apprendre hein ces gamines.

Personne 2 : Ah oui, oui, oui.

Personne 1 : Elles sont beaucoup plus assidues pour leurs devoirs que les autres gamins qu'on peut avoir (rires)

Personne 2 : C'est clair ! (Rires)

Personne 1 : Ceux qui viennent d'arriver, ils sont, ils sont, ils ont envie d'y arriver quoi.

Personne 2 : Et c'est vrai qu'à Perek on a une grosse demande aussi, tu as parlé de l'ALPES¹⁵⁴ et de l'IFRA¹⁵⁵ ?

Personne 1 : Oui, oui, oui.

Personne 2 : Donc on a beaucoup...

Personne 1 : Des associations

Personne 2 : Donc c'est vrai qu'on a un accueil de groupes régulier, de primo arrivants.

[Hum... hum...]

Et bon heu... ils arrivent sur le quartier et du coup... Moi je trouve que le lien avec ces associations c'est intéressant parce que, du coup, on est là, référant voilà, et ils fréquentent la bibliothèque après.

Personne 1 : Et dis-moi, la dernière fois le groupe, c'est la semaine dernière ou il y a quinze jours, c'était quelle nationalité en gros ?

Personne 2 : En fait c'était un groupe qu'on avait pour la plupart, il y avait des personnes qu'on avait déjà accueillies. C'était plus pour une initiation à l'informatique. Parce qu'ils ont des demandent aussi voilà. Et heu... En fait il y avait surtout, surtout Irakiens, Palestine heu... on avait, là on avait quelqu'un de l'Éthiopie, on avait le Mali ce qu'on n'avait pas d'habitude, heu... Turcs. Bon Algérie, Tunisie, Maroc comme d'habitude. Il y avait une dame heu... une cambodgienne, enfin c'est très, très varié.

[Et vous leur proposez quoi à ces groupes-là, une visite de la bibliothèque ?]

Oui ont fait une visite de la bibliothèque. Donc ils se présentent individuellement parce qu'ils ne parlent pas bien, enfin déjà c'est pour eux un apprentissage de se présenter. Heu... ils se présentent, ensuite heu... Voilà on leur explique comment fonctionne la bibliothèque heu... Voilà certains...

Personne 1 : Pour leurs enfants aussi.

Personne 2 : Voilà on les inscrit, heu... ils inscrivent leurs enfants.

[C'est une inscription gratuite chez vous ?]

Oui, oui.

Personne 1 : Voilà, toutes ces barrières elles sont, elles sont tombées donc ça nous facilite la vie quand même. Dont j'espère qu'un élu n'aura pas la... la joyeuse idée

[De vous mettre un tarif.]

¹⁵⁴ Organisme spécialisé dans la formation permanente. [En ligne : http://www.alpes-formation.fr/l_alpes/presentation.php, consulté le 01/08/2011]

¹⁵⁵ Organisme spécialisé dans la formation professionnelle continue. [En ligne : <http://www.guidance-formations.com/organisme-de-formation/981w/ifra.html>, consulté le 01/08/2011]

Oui parce qu'on doit être l'une des rares bibliothèques où c'est complètement gratuit. En tout cas il n'en reste plus beaucoup.

Personne 2 : *En tout cas Villeurbanne ils ont baissé leurs tarifs.*

Personne 1 : *Oui. Maintenant les bibliothèques commencent à baisser leurs tarifs. C'est bien la preuve que quand même il y a urgence.*

Personne 2 : *Pour le prêt de documents imprimés je crois que c'est gratuit, ensuite c'est heu...*

Personne 1 : *Oui pour les DVD - CD. Ce qui est un peu, en même temps c'est un aparté, c'est un peu bizarre que les livres c'est gratuit et les CD et DVD ce n'est pas gratuit.... Il a, il ne devrait pas y avoir de...*

[Ça peut se discuter.]

Parce que ça se renouvelle, ça s'abîme plus vite parce que voilà. Mais en même temps dans l'idée de l'accès, l'accès au document. Enfin bon. (Rires)

Personne 2 : *(rires)*

Personne 1 : *Ça sera pour une autre fois.*

h. Que pensez-vous de la taille de vos collections en langues étrangères ? par langue ?

Personne 2 : *Je trouve qu'elle n'est pas assez développée. Mais ce n'est pas...*

Personne 1 : *C'est surtout en langue arabe que les gens tournent en rond un peu.*

Personne 2 : *Oui. Et en turc.*

Personne 1 : *Oui, en turc aussi parce qu'on a la communauté turque est importante maintenant. En tout cas il y a dix ans en arrière on n'avait pas beaucoup de personnes qui venaient prendre en turc.*

Personne 2 : *Et je pense que les femmes turques sortent davantage parce qu'avant on ne les voyait pas. Et puis c'est vrai que maintenant elles fréquentent la bibliothèque avec leurs enfants.*

Personne 1 : *Elles sont comme des poissons dans l'eau avec les lectures multilingues.*

Personne 2 : *Exactement.*

Personne 1 : *Elles disent à leurs copines du coup heu... [Le bouche-à-oreille fonctionne bien.]*

Personne 2 : *Oui, oui. Et heu...je crois qu'en arabe et en turc c'est quand même limité. C'est ce qu'on a du mal à trouver de toute façon. Après heu...*

Personne 1 : *Quand on ira vous voir peut-être qu'on pourra trouver des choses heu... qu'on pourrait avoir sans trop de difficultés.*

Personne 2 : *Parce que nous on sollicite c'est vrai que pour les livres en turc... Alors quand on commande avec le B c'est vrai que... il y a la notice, voilà on arrive à cataloguer au moins l'essentiel. C'est clairement identifié, on a l'auteur... Mais pour ceux qu'on, qu'on a autrement heu... En turc, on n'a pas de turc donc c'est vrai qu'on demande aux lecteurs. Donc heu... voilà je demande heu... l'auteur, le titre, de me faire un petit résumé voilà pour pouvoir le mettre.*

Personne 1 : *Mais en polonais aussi, Magdalena l'avait fait aussi.*

Personne 2 : *Oui, en polonais aussi.*

Personne 1 : Elle avait fait aussi.

Personne 2 : Oui Magdalena c'est vrai en polonais aussi.

Personne 1 : Parce que ces livres en polonais ils sont, ils sont-ils sont restés des... (Rires)

Personne 2 : Oui. Mais de toutes façons pour le turc cet été on va s'attaquer au... au fonds puisqu'on a acheté des bacs pour mettre les albums parce qu'on commence à avoir un peu plus d'albums

[Ouais.]

Donc c'est plus facile et puis voilà. Donc c'est au niveau de...

Personne 1 : De l'espace.

Personne 2 : Oui voilà, de l'espace.

i. Connaissez-vous le contenu des documents en LE ?

Personne 2 : On a sûrement.... Enfin heu... oui, enfin moi je connais ceux que j'ai commandés récemment voilà. C'est de la littérature heu...

[Vous êtes en mesure de les conseiller à vos lecteurs ?]

Heu... quand on a le livre traduit oui mais quand on n'a pas le livre traduit ce n'est pas évident.

[Oui. Et ça est-ce que ça vous gêne ?]

Ben oui puisque...

Personne 1 : On peut parler de... on parle mieux de ce qu'on connaît.

Personne 2 : De ce qu'on connaît, oui. Et il y a des auteurs que je ne connais pas et du coup... enfin c'est eux qui me montrent.

[Ce sont vos lecteurs qui vous montrent ?]

Oui (rires).

Personne 1 : Oui et puis ici heu... on est très sollicité par les lecteurs quels qu'ils soient. Ça marche beaucoup comme ça, la, ... heu... Les gens ne se débrouillent pas tous seuls avec, en regardant le catalogue et puis... La plupart des gens c'est des liens qui se sont établis donc ça fait l'occasion de parler de plein de choses en même temps. Heu...

Personne 2 : Mais c'est vrai que voilà pour les conseiller enfin en arabe ou en turc enfin ce n'est pas évident quoi. Ils en savent beaucoup plus oui.

Personne 1 : Il y a Kébir au Village. Kébir est donc heu... il a essayé de préparer plusieurs fois le CAPES en langue arabe, bon il a échoué à un point près chaque fois... Mais il maîtrise quand même.

Personne 2 : Oui il maîtrise.

Personne 1 : Plus oui.

Personne 2 : La littérature arabe.

[Donc vous faites appel à lui ?]

Oui, si, si il nous fait. Oui, oui il nous fait des résumés, il note...

Personne 1 : On essaye de faire circuler les livres de, de, d'une bibliothèque à l'autre.

Personne 2 : On les fait tourner quand le fonds a bien circulé. Déjà l'année dernière heu... j'ai fait appel à Kébir de toute façon pour rebuter un peu enfin tout ce qui était un peu trop ancien. Parce que c'est vrai qu'on avait beaucoup, beaucoup de documents

anciens, plus de trente ans, même en arabe ça fait... donc c'est lui qui m'a heu... qui m'a montré ce qu'il fallait que j'enlève. Et heu... oui il faut quand même avoir quelqu'un dans l'équipe qui connaît l'arabe. Après bon c'est vrai que l'anglais, l'allemand, espagnol c'est plus facile.

Personne 1 : *Oui on y arrive tous un petit peu. Et puis... les langues européennes c'est vrai que ça pose moins de problèmes. Par contre voilà, tout ce qui est heu... nous on n'a pas de cambodgien, toutes ces langues un peu, le chinois.*

Personne 1 : *Oui, on a des bilingues achetés chez l'Harmattan.*

Personne 2 : *On a surtout des bilingues, on achète que des bilingues pour les contes, voilà.*

j. Vous faites-vous aider ?

Question non posée

- A propos du traitement des documents

a. A propos de la notice bibliographique dans votre catalogue : est-ce vous qui la rédigez ?

Personne 2 : *Alors heu... il y a quelque temps, c'était surtout pour les livres en arabe heu... voilà c'est surtout Kébir qui...*

Personne 1 : *Qui translittérait.*

Personne 2 : *Voilà.*

[Par la translittération ?]

Oui... Après on demande aux lecteurs ou heu... voilà. Mais c'est de la translittération de toute façon.

[Nous on l'a abandonné la translittération, on est passé aux caractères arabes.]

Ah oui directement ?

[Oui parce qu'on s'est rendu compte que quand un lecteur cherchait à l'OPAC... la notice translittérée il fallait qu'il la lise à haute voix pour comprendre ce qu'il était en train de lire.]

Oui, oui.

[Et du coup on s'est dit : C'est aussi compliqué pour eux que pour nous du coup heu...]

Personne 1 : *Et du coup vous comment vous faites pour les retrouver ces livres en langue arabe ?*

[Alors heu... ça ne marche pas très bien (rires). L'interrogation au catalogue ce n'est pas très pertinent (rires). D'abord on s'est aperçu que quand on fait une requête pour savoir quels sont tous les documents en langue arabe qu'on possède, ils sont tous rangés en fin de liste parce que le système ne prend pas en compte l'ordre alphabétique.]

Et oui !

[Donc ça ce n'est pas pertinent du tout. Alors on va soumettre la question à notre service informatique... Mais même quand on fait une recherche par nom d'auteur en caractères arabes ça ne marche pas non plus.]

Oui, et comment vous faites-vous pour heu... ?

[Alors quand on a le nom de l'auteur on le copie colle... on ne sait pas l'écrire.]

Oui c'est ça.

Personne 2 : *Ce n'est pas évident. Et nous même la translittération il y a des, des choses qui ne vont pas, un auteur on l'a trois fois sous trois...*

[Sous des formes différentes ?]

Oui.

- b. Quel est son degré de détail/finesse. Est-ce comparable à ce que vous faites pour un document en langue française ?

Personne 2 : *Alors... on n'a pas tellement de documentaires donc c'est surtout de la fiction qu'on propose. Et du coup c'est satisfaisant, on remplit plus ou moins.*

[Il y a un résumé dans vos notices ?]

Oui on essaye, enfin non pas pour les, enfin le résumé il est sur le document, on le tape dans un document Word et on le met à l'intérieur du document.

[Ah, résumé à l'intérieur. Et vous ne le reproduisez pas dans le catalogue ?]

Non.

[D'accord. Est-il en langue d'origine ou en français ?]

En français.

Personne 1 : *Ça c'est plutôt pour les, les lecteurs qui ne maîtrisent pas la langue et les collègues aussi pour qu'on puisse au moins avoir une idée de ce que c'est... Avec le titre ça peut nous aider (rires)*

Personne 2 : *Oui (rires) c'est vrai.*

- c. En êtes-vous satisfait ? Quelles sont les difficultés rencontrées, les améliorations récentes ou à venir, souhaitées.

Personne 1 : *On n'est pas trop à cheval sur les...*

Personne 2 : *Non... ce n'est pas... oui. Enfin on ne translittère pas que l'arabe, on translittère tout ce qu'on peut translittérer.*

[Est-ce que vous envisagez d'améliorer les choses en matière de catalogage ou de récupération de notice ?]

Personne 1 : *Catalogage je ne sais pas mais en tout cas... au niveau des acquisitions oui, enfin essayer de trouver des...*

Personne 2 : *Enfin... au niveau des notices je pense que, enfin c'est satisfaisant ce qu'on a puisque...*

Personne 1 : *Puis les gens ne sont pas toujours à l'OPAC en train de [Oui voilà c'est ce que j'allais demander. Est-ce que l'OPAC est très utilisé chez vous ?]*

Personne 2 : *Non, je ne pense pas pour les livres en langues étrangères. Puis on n'a pas un fonds, enfin il est bien...*

Personne 1 : *Bien identifié.*

Personne 2 : *Bien identifié, il est bien localisé.*

Personne 1 : *On vous montrera.*

Personne 2 : *Et puis voilà. Et puis on n'a pas de documentaires donc c'est vrai que, oui on n'a pas besoin de...*

Personne 1 : On disait que les documentaires au départ il y avait eu des acquisitions puis que ça a été abandonné.

Personne 2 : Oui, on en a acheté, si on en a acheté deux ou trois. Autour de la cuisine.

Personne 1 : Oui la cuisine ça marche.

[Et puis on a cru voir que ce qui tournait autour de l'accouchement, la grossesse et accouchement.]

Personne 2 : D'accord.

Personne 1 : Ah d'accord !

Personne 2 : Et vous arrivez à en trouver ?

[Alors on en a quelques-uns en anglais, quelques-uns en arabe.]

D'accord.

Personne 1 : Alors nous l'allemand...

Personne 2 : Ce n'est même pas tellement étudié en plus, on pourrait avoir des demandes de collégiens ou de lycéens. C'est une langue de vraiment, oui. On a plus de l'espagnol, l'italien est enseigné là, à Vaulx-en-Velin donc on a quand même des demandes en italien mais c'est vrai que l'allemand... pas beaucoup.

d. Vous faites-vous aider pour rédiger ces notices ?

Question non posée

e. Comment traitez-vous les documents en caractères non latins ?

Question non posée

f. Existe-t-il des "valideurs" (vedettes auteurs, matières) ?

Personne 2 : Non, non, non, non. (Rires)

Personne 1 : (rires) C'est, c'est... (Rires)

- A propos de leur équipement et de leur rangement

a. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les équipez ?

Personne 2 : Il n'y a pas de signes distinctifs sur le... Avant il y avait une petite pastille anglais, allemand quand ils étaient mélangés voilà avec les albums surtout. Mais nous ils sont bien à un endroit bien précis et du coup il n'y a rien qui les différencie. On met juste. On met juste sur la petite étiquette la langue, voilà, allemand, anglais

[En toutes lettres ?]

Non on met les quatre premières lettres... En rouge de préférence comme ça...

Personne 1 : Oui comme ça on les visualise bien. Parce qu'avant le principe c'était que ça soit dans les fonds enfants, ados, adultes. Mais ils ont été complètement perdus et, et, et pour le coup heu... heu... les adultes ne pensaient pas forcément aller au secteur enfants pour en chercher. Et là on se rend compte que ça sort mieux.

[Ça sort mieux maintenant qu'ils sont regroupés.]

Personne 2 : Les adultes en prennent heu... voilà, même les enfants ont pris l'habitude, une fois qu'on leur montre

[D'accord. Et vous avez mélangé les méthodes d'apprentissage et les et les fictions par exemple ? Où vous avez distingué ces deux types de documents ?]

Non, non ils sont heu... disons il y a, par exemple l'anglais il y a tout, tous les documents anglais, tous les documents allemands.

b. Pouvez-vous m'expliquer comment vous les rangez ?

Question non posée

c. Ces systèmes sont-ils satisfaisants pour les usagers ?

Question non posée

- A propos de l'évaluation des collections en langues étrangères

a. Disposez-vous d'outils pour évaluer leur dynamisme (prêts/rotation) ? Par langue ?

Personne 1 : Alors on a de la difficulté avec nos histoires.

Personne 2 : Oui avec nos stats.

Personne 1 : Nos stats là de...

Personne 2 : Oui ça ne marche pas.

Personne 1 : De regroupement-là qui ne fonctionnent pas pour des raisons historiques on va dire.

Personne 2 : Voilà, on sait que à peu près... une fois par an on essaye de tourner un peu et puis en fait la référence c'est nos lecteurs. Souvent c'est... ils viennent, ben il n'y a plus grand chose en arabe ou. Mais on sait nous aussi une fois par an on essaye de faire tourner plus ou moins les, les fonds. Enfin on fait surtout...

Personne 1 : Mais on n'aura pas de statistiques de prêts vraiment.

[Ah vous n'avez pas de statistiques de prêts !]

Ah...

[Par langue ça ne marche pas ?]

Non.

Personne 2 : Parce que en fait on a un souci au niveau de nos de nos cotes.

[Ah oui ?]

On ne peut pas les interroger. Oui voilà.

[Et que l'indice, enfin la signification de la langue n'est portée que dans la cote.]

Voilà, à l'exemplaire, et on n'arrive pas pour l'instant. Donc on essaye de bidouiller en ce moment. On a une collègue qui est en train de d'essayer de, de voir.

Personne 1 : Mais ça serait un énorme travail de tout revoir pour pouvoir voilà... Et c'est pas que pour les langues d'ailleurs.

Personne 2 : Oui ! C'est pour tous types de documents.

[Ah ! Donc vous n'avez pas, vous n'avez aucune statistique, par exemple heu... Sur les documentaires par exemple, les 700 est-ce qu'ils sortent ?]

Et ben non. On n'y arrive pas, pour l'instant ça ne marche pas.

Personne 1 : *Et ça, ça a été un problème. On avait un autre...*

[C'est un problème réseau ? Votre système de cotation est identique partout ?]

Oui, oui, oui.

[Donc c'est un problème réseau.]

Personne 2 : *On a le logiciel Ales, oui Opsys¹⁵⁶ et au niveau de la cote, en fait je ne sais pas si vous connaissez, il y a cote numéro 1, cote numéro 2, cote numéro 3*

[Non je connais pas.]

Et nous en fait, on met tout au niveau de la cote. Par exemple roman, enfin documentaire et du coup on ne peut pas interroger sur ce champ. Enfin c'est dans la façon dont ça a été rentré depuis...

Personne 1 : *Oui, parce que au départ on avait Tobias. Et heu... ça a été transvasé sur, sur Opsys et, et c'est là...*

[La reconversion.]

Et on ne nous a jamais dit à cette époque-là qu'il fallait, qu'il fallait changer de façon détaillée.

Personne 2 : *Détaillée en fait.*

Personne 1 : *Détailler dans le...*

Personne 2 : *Nous on a tout mis, voilà, le secteur, le genre voilà. Et du coup ce n'est pas interrogeable.*

[Les trois premiers caractères ou les quatre premiers.]

Personne 1 : *Oui voilà. Et du coup ça sera un travail de titan de... C'est vraiment quand on n'aura rien d'autre à faire qu'on fera ça, quoi. Et comme ce n'est pas le cas. Ça ne serait qu'informatique ça irait, enfin mais ce n'est pas le cas. Il faudrait vraiment livre par livre, donc heu...*

b. Disposez-vous d'outils pour les actualiser (désherbage) ? Par langue ?

Personne 2 : Non.

[C'est à votre appréciation.]

C'est à l'état du document, là, voilà, enfin toutes les... Non on n'a pas de stats pour les documents en fait.

Personne 1 : *On sait globalement sur l'ensemble du fonds, des fonds, la vétusté ou pas, mais pas sur une catégorie.*

[D'accord.]

c. Connaissez-vous les documents les plus empruntés ?

Question non posée.

d. Que pensez-vous de ces outils ?

Question non posée.

- A propos des services proposés en langues étrangères

¹⁵⁶ Société éditrice de Systèmes Intégrés de Gestion pour les Bibliothèques (SIGB), comme Aloès, récemment rachetée par le groupe Archimed. [En ligne : <http://www.opsys.fr/POD/index.aspx?IdPage=119>, consulté le 08/07/2011)]

a. Pouvez-vous les décrire ?

Personne 2 : Ben on leur propose la connexion à Internet. Donc ils peuvent aller sur Internet et il y en a beaucoup qui lisent la presse étrangère sur Internet. Mais c'est tout. On n'a pas...

Personne 1 : (inaudible)

Personne 2 : Et puis... les animations qu'on peut leur proposer mais sinon il n'y a pas... [D'accord. Vous n'avez pas de cabine de langue ou de télévision en langues étrangères ?]

Personne 2 : On a des méthodes qu'ils peuvent emprunter et voilà ça s'arrête là.

Personne 1 : Je vous ai dit qu'on était pauvre. (Rires)

Personne 2 : (rires)

Personne 1 : (rires)

b. Pourquoi ces choix ?

Question non posée

c. Sont-ils satisfaisants, utilisés ?

Question non posée

- A propos de la connaissance de ces collections et de ces services par le public

a. Par quels moyens informez-vous votre public, les publics potentiels de l'existence de ces fonds en langues étrangères ?

Personne 2 : En fait on, dans le dépliant je crois qu'il y a, que ça mentionne les livres en langue étrangère mais sinon heu...

Personne 1 : Ça passe tout par l'oralité chez nous.

Personne 2 : Oui, oui.

Personne 1 : Et le contact direct avec les gens. Dès qu'ils viennent...

Personne 2 : Voilà, quand ils viennent s'inscrire heu... dès la première fois on leur présente notre fonds, enfin on fait le tour de la bibliothèque avec eux et on leur présente un peu tout ce qu'on peut leur offrir et le fonds langues étrangères. [Vous faites une visite guidée dès la...] Oui toujours, toujours.

Personne 1 : Systématiquement... je vous ai dit qu'on partait, qu'on partait des publics. Et on est convaincu, on est convaincu que c'est, que c'est ce qu'il faudrait faire partout. Quelle que soit la... le niveau de... de la population quoi. Mais heu... ici c'est incroyable on est sollicité tout le temps, donc ça nous paraît naturel. Mais il ne se passe pas cinq minutes sans que quelqu'un nous alpague. C'est pour ça qu'il y a, que tout le monde participe au prêt tout le temps. Donc on est nombreux à circuler, on range les livres, on les C'est comme ça que les gens nous parlent.

b. Comment fait-on pour trouver un document en langue étrangère à l'OPAC ?

Personne 2 : Alors comme c'est translittéré... au titre.

[A condition qu'on connaisse le titre.]

Voilà, à l'auteur.

[Et si on ne le sait pas ?]

Ben l'OPAC ils n'utilisent pas trop en fait ils se dirigent directement...

[C'est ce que vous me disiez oui.]

Il n'y a pas trop de consultation, oui, ils ne cherchent pas beaucoup par l'OPAC.

[Il me semble avoir essayé d'interroger à distance, on ne peut pas ?]

Personne 2 : *Non on ne peut pas.*

Personne 1 : *Pas encore.*

Personne 2 : *C'est en projet. (Rires)*

Personne 1 : Normalement à la fin de l'année, début 2012... Voilà c'est toujours la même chose, c'est aussi un problème de finances de la Ville... heu... Donc qu'est-ce qu'on privilégie ? Donc on s'est dit qu'il fallait privilégier le travail sur le terrain donc... On ne veut pas qu'on nous supprime de personnel... Mais voilà. On va essayer d'être aidé par heu... par le Ministère sur ce, sur la mise en ligne du catalogue qui représente des sommes minimales, hein, quand on, quand on réfléchit bien mais... Quinze mille euros ce n'est pas... Ce n'est vraiment pas grand-chose. Heu... mais pour la Ville c'est beaucoup parce qu'il y a des besoins dans tous les domaines donc...

[Le travail sera plus pour vous.]

Personne 2 : Hum.

Personne 1 : *Ah oui. (Rires)*

A propos des effets de l'introduction de collections en langues étrangères dans une bibliothèque et à partir de votre expérience et de votre réflexion

- Pour le public :

- a. La présence des collections en langues étrangères a-t-elle amené le public allophone à venir à la bibliothèque ?

Personne 2 : *Anglophone ?*

[Allophone !]

Ah pardon.

[Enfin celles qui parlent une langue autre que le français.]

Personne 1 : *Heu... Moi je suis là depuis trente-cinq ans et on a toujours pris ça en compte. Donc je n'ai pas l'impression qu'on... Alors on a développé un peu plus ces dix dernières années le fonds oui. Mais... c'est pas ça qui, qui, qui a fait venir forcément les gens. C'est qu'ils viennent parce qu'on est sur leur chemin quoi. Il me semble.*

Personne 2 : *Oui, puis on n'a pas eu enfin de lecteurs qui sont venus : "Ben oui j'ai entendu que vous aviez un fonds, heu en..." Peut-être en turc une dame qui l'a entendu par une amie donc qui est venue exprès pour ça. Mais sinon non.*

Personne 1 : *Ils viennent, soit ils sont nouveaux dans le quartier, soit ils viennent pour leurs enfants, soit pour eux, mais comme ça pour savoir ce qu'il y a, ce qu'on propose.*

Et c'est comme ça que ça... que le fonds en langue étrangère vit. Si, les visites avec l'IFRA, l'ALPES voilà ça c'est sûr.

Personne 2 : Oui, oui.

Personne 1 : Mais autrement, on travaille avec les centres sociaux qui ont cette population aussi... qui viennent d'arriver... donc heu...

- b. Le public allophone participe-t-il activement à la vie de la bibliothèque ? Y occupe-t-il, à votre avis, une place singulière ?

Personne 1 : Alors là.

[Tout ce que vous m'avez dit.]

Oui, oui tout à fait.

[Alors essentiellement quand même pour l'animation ?]

Personne 2 : Pour heu... enfin je pense...

[Acquisitions je peux dire aussi, il vous aide.]

Oui pour les acquisitions.

[Et même le traitement puisque vous leur demandez.]

Certains lecteurs oui, enfin ils sont présents partout.

Personne 1 : Oui parce qu'ils font partie de... Quand vous m'aviez demandé s'il y avait une différence entre la population immigrée, ben non, ils font partie voilà des lecteurs. Donc ils sont, ils sont là au même titre que les autres donc heu... nous on ne voit pas la, la, la différence, on voit la richesse mais pas la différence.

Personne 2 : Oui c'est clair.

Personne 1 : Donc du coup heu... pour la petite enfance...elles...

Personne 2 : Oui elles participent à tout.

Personne 1 : Oui parce que sinon si on n'avait pas cette population immigrée je crois qu'on n'aurait pas grand monde en fait parce qu'il n'y pas, selon les quartiers, ici dans ce quartier il y a, il y a plus de population immigrée que... Sur la ville je crois que c'est cinquante ou soixante nationalités différentes mais heu... dans le quartier heu...

Personne 2 : Ben y a beaucoup plus de... enfin c'est un fort pourcentage de population immigrée oui.

- Pour le personnel

- a. L'introduction de collections en langues étrangères modifie-t-elle, d'après vous, la place et la fonction des personnels ?

Personne 1 : ... Si par exemple... les personnes qui maîtrisent un peu l'arabe ou, c'est vers vous qu'elles vont. Mais à part ça heu...

Personne 2 : Je ne comprends pas la question en fait.

[Est-ce que le fait de travailler sur des collections en langues étrangères change la place et éventuellement le rôle des personnels ?]

... Je n'ai pas l'impression.

[Parce que par exemple le cœur du métier, on disait que le cœur du métier il y a quelques années de ça, que c'était le catalogage]

Hum... hum...

[Puis après ça a été les acquisitions.]

- b. Le cœur du métier : hier catalogage, aujourd'hui acquisitions, est-ce vrai également pour les collections en langues étrangères ?

Personne 1 : *Mais nous ça fait longtemps qu'on est dans la médiation.*

Personne 2 : *Hum... hum...*

Personne 1 : *Heu... parce qu'on a quand même vécu les émeutes de 90 et on s'est posé la question depuis très longtemps heu... C'est pour ça que je vous dis on part des publics, on part pas des, donc forcément là c'est... Pour nous c'est tellement naturel... que... voilà, on ne se pose même plus la question de où... (Rires)*

Personne 2 : *(rires) C'est peut-être pour ça que je l'ai pas comprise ! (Grands rires)*

Personne 1 : *(rires) Oui je me dis. Tu n'es pas très ancienne dans la bibliothèque, tu as été formatée (grands rires)*

[C'est rare de le voir affirmé avec autant de... de force quoi.]

Ah oui ?

[Ah oui, oui, oui !]

C'est parce qu'on est dans une ville heu... particulière quand même avec l'histoire.

[Oui mais même avec heu... j'ai été voir heu... hier j'étais à Aubervilliers.]

Ah oui quand même oui.

[Pourtant une banlieue proche en terme de population... je trouve que c'est beaucoup moins axé vers les publics comme vous le faites là.]

Hum... hum...

[Une petite bibliothèque d'Aubervilliers hein, je n'étais pas dans la plus grande mais dans un quartier à forte population, à forte condensation de populations africaines qu'on aurait pu mettre à contribution pour des heures du conte et des choses comme ça.]

Hum... hum...

[Et des choses comme ça mais il n'y avait rien.]

Ah oui ?

[Oui.]

Mais, mais ceci dit ça demande une énergie. Mes collègues ils sont sur les rotules là (rires) ils vont finir l'année...

Personne 2 : *A la fin de la semaine.*

Personne 1 : *C'est pour ça qu'au mois de juillet on va pouvoir respirer.*

Personne 2 : *On va se promener (grands rires)*

- c. Est-ce susceptible d'évoluer vers une légitimité plus relationnelle (de la médiation) avec les (grâce aux) publics allophones?

Personne 1 : *Oui on est en plein dedans et puis ce n'est pas nouveau on n'expérimente pas, c'est, c'est, c'est naturel voilà on va dire. C'est vrai que...*

Personne 2 : *Oui (rires)*

Personne 1 : Quand des gens viennent en stage par exemple ici et quand ils voient le travail de médiation avec toutes les populations immigrées ou autres, enfin heu... : "C'est quand même incroyable le boulot que vous faites !" Mais pour nous c'est, on fait notre boulot, on est payé pour ça en gros, donc heu... Et on nous dit qu'on ne communique pas assez là-dessus mais bon on n'est pas là pour communiquer, enfin on ne fait pas ça pour communiquer. On fait bien ça pour les publics donc c'est toujours la même logique [Oui enfin quand même je trouve que vous sortez bien d'un moule bibliothécaire.] Oui et c'est vrai que les petites jeunes qui viennent à la suite d'un concours... elles ont un petit temps de, de... Hein tu trouves ?

Personne 2 : Mais ça vient naturellement

Personne 1 : Ça vient après parce que justement. Et puis dans la mesure où on dit tout le monde est au prêt, que ce soit des cadres ou pas des cadres heu... aussi bien moi quand je peux ben je suis au prêt heu... déjà ça, ça nous remet à notre place aussi vis-à-vis des publics. Enfin il n'y a pas marqué notre grade sur les...

Personne 2 : Et puis ils nous abordent heu... de la même façon de toute façon.

[Et est-ce que par rapport à la façon dont vous percevez l'institution en général, est-ce que la présence de collection en langues étrangères change quelque chose à l'institution ?]

Personne 2 : Non je ne pense pas.

Personne 1 : Non. Elle est indispensable mais elle ne change pas... indispensable pour que les publics y trouvent leur compte mais autrement heu... Non, qu'est-ce que t'en penses ?

Personne 2 : Oui, puis c'est notre rôle de toute façon donc heu...

Personne 1 : C'est quand même l'accès à la culture pour tous. Donc tous ici c'est beaucoup de monde... éloigné de... Moi l'autre jour j'ai entendu, puis comme il est question de démolir tout ce centre commercial et la **bibliothèque avec pour refaire quelque chose d'autre mais...**

Personne 2 : Dans quelque temps.

Personne 1 : Dans un futur où je serai à la retraite. Mais l'autre jour j'ai entendu... un architecte qui a fait une très grande bibliothèque à Bogota et il disait : "On m'a demandé de faire une bibliothèque pour ceux qui ne savent pas lire". Et je me disais : "Il faut que je la garde cette phrase quand on va nous demander de commencer à réfléchir". Parce que c'est ça qu'il faut faire... pour amener heu...

Personne 2 : Des publics.

Personne 1 : Ouais.

Personne 2 : Alors qu'avant les bibliothèques, ouais elles étaient réservées à...

Personne 1 : Ben à l'élite.

Personne 2 : Ouais.

- Pour l'institution

- a. Pour l'institution, l'introduction ou le travail sur les collections en langues étrangères a-t-il fait évoluer le positionnement de l'Institution par exemple ici ? (ouverture à l'international, lieu d'apprentissage, réponse aux attentes de ces publics, lieu d'hospitalité, autres)

Personne 1 : Un peu de tout.

Personne 2 : Un peu de tout ouais. Heu... ouais.

Personne 1 : Un peu de tout... Oui un peu de tout...

Personne 2 : Oui parce qu'on répond à... enfin à tout quoi, aussi bien l'apprentissage heu... on essaye de, d'être ouvert.

Personne 1 : Lieu de vie.

Personne 2 : Ouais lieu de vie.

Personne 1 : Et puis ce, ce, intergénérationnel aussi.

Personne 2 : Répondre aux attentes du public, voilà c'est un peu tout ça.

Personne 1 : Ben il y a des tas de gens qui viennent nous parler de leurs problèmes de santé.

Personne 2 : Ah oui ! (Rires)

Personne 1 : On pourrait très bien dire : "bon ça ne nous regarde pas". Mais bon on fait partie du, des gens à qui, il y a des gens, je pense à Monsieur X on était le seul contact dans sa vie avec le Resto du cœur par exemple. Et il venait lire la presse tous les jours. On ne le voit plus, il est malade ?

Personne 2 : Tu sais comme il est dialysé il vient moins souvent mais il vient encore. Il était là mercredi.

Personne 1 : Donc heu... Voilà... On est un lien social.

Personne 2 : Enfin bon nombre de personnes viennent nous demander de leur, Enfin de leur expliquer le courrier qu'ils n'ont pas compris

Personne 1 : Oui c'est ça !

Personne 2 : Juste la semaine dernière, un monsieur qui a reçu une lettre de la CAFAL¹⁵⁷ et qui ne comprenait pas donc il fallait lui expliquer, voilà. On est là pour tout.

Personne 1 : Mais pour nous, on se dit pas on est pas assistante social, non mais ça fait partie de...

Personne 2 : On répond.

Personne 1 : Voilà. Il y a des tours qui ont été démolies, quelquefois ils ne comprennent pas ce qu'on leur propose comme relogement. Et puis il y a beaucoup de médiateurs sur la ville, pas que bibliothèque. C'est un gros travail de la Ville heu... des agents de développement dans les quartiers et qui font ces liens entre les gens, les institutions les... Voilà c'est la Ville entière qui travaille comme ça.

- b. La bibliothèque est-elle un lieu d'apprentissage en matière de langues étrangères, de la langue française ?

Question non posée

- c. La bibliothèque est-elle un lieu d'intégration des populations allophones ? Comment ?

Personne 1 : Ah oui.

Personne 2 : Ben oui. Tout à fait oui.

¹⁵⁷ Caisse des Allocations Familiales de Lyon

[Et à votre avis, par le biais de l'apprentissage de la langue française ou par le biais de la mise à disposition de documents qui sont dans leur langue ?]

Personne 2 : Les deux en fait parce que... On a beaucoup de personnes qui viennent nous demander tout le fonds en langues étrangères, le fonds... français langue étrangère et beaucoup qui empruntent, simultanément heu... ou en tout cas indifféremment.

Personne 1 : Et puis ce que je disais, c'est qu'il n'y a pas de séparation de communautés, avec les histoires des lectures multilingues heu... la famille de Malgaches qui parle à la famille cambodgienne voilà heu... et quand ils se revoient, ils se retrouvent à la bibliothèque par hasard... et ben ils sont contents de se parler et de se retrouver donc heu... je dirais que c'est plus que de l'intégration, c'est de l'intégration dans la vie, dans la vie heu...

Personne 2 : D'ailleurs heu... enfin on a souvent eu cette remarque après les répétitions, après la lecture publique du coup, on n'a plus de... de contact. On les voit individuellement mais ils n'ont plus l'occasion de se retrouver tous ensemble au même endroit. Et ils nous demandent au moins de faire, de les accueillir au moins une fois encore après tous ensembles. Donc on fait un petit bilan puis c'est l'occasion

Personne 1 : Ils amènent des gâteaux, des...

Personne 2 : Voilà, chacun ramène sa spécialité puis c'est l'occasion de... (Rires)

Personne 1 : Mais c'est vrai que...

Personne 2 : Ça c'est une demande de leur part.

Personne 1 : C'est super sympa mais après mes collègues qui finissent à dix heures du soir...

Personne 2 : C'est clair.

Personne 1 : Après voilà... heu... il faut qu'on, qu'on puisse mettre des limites aussi.

Personne 2 : Hum. Ah mais si ça tenait qu'à eux, je pense qu'on le referait tout... [Et cette opération ça demande beaucoup d'investissement quoi.]

Personne 1 : Beaucoup.

[Ça se prépare, vous commencez la préparation combien de temps à l'avance ?]

Il y a d'abord l'information pour qu'il y ait quelque chose.

Personne 2 : Pour la lecture qui a eu lieu le 1^{er} avril, on a commencé à en parler...

Personne 1 : En octobre novembre.

Personne 2 : Oui, en octobre novembre. Mais réellement c'est activé à partir du mois de janvier.

Personne 1 : Parce qu'il faut inscrire les gens quand même pour qu'on puisse avoir... Et puis heu... il faut les appeler : "Vous pensez que ce soir vous avez..." Voilà c'est tout ça.

Personne 2 : C'est plein de petites choses.

Personne 1 : "Ah vous avez vos enfants ? Ça ne fait rien, il y a une collègue qui restera là pour les garder. Et heu..."

Personne 2 : On fait garderie. (Rires) Et puis là quand le thème est... enfin pas imposé, mais voilà on choisit le texte et on travaille dessus nous en amont et puis on leur apporte. Mais quand ils choisissent eux c'est beaucoup plus long. Parce que du coup ils ne trouvent pas, il faut chercher avec eux, donc on prend du temps en dehors du prêt, donc on les accueille individuellement pour retrouver le texte qui va.

Personne 1 : Vous leur tapez le texte aussi.

Personne 2 : Souvent donc heu... voilà c'est vrai que ça demande beaucoup !

Personne 1 : Et puis il y a la répétition, les répétitions c'est quatre séances, en gros voilà, quatre cinq séances.

Personne 2 : Heu...

Personne 1 : Ah il y en a eu six ?

Personne 2 : Il y en a plus. Six voire sept séances heu... parce qu'on les...

Personne 1 : Oui parce que je disais quatre cinq séances payées, enfin où on paye le comédien.

Personne 2 : Oui, quatre séances avec le comédien, voilà. Après il y a tout ce qu'on...

Personne 1 : Oui il y en a un peu plus... Ben d'ailleurs il y a une vidéo qui a été faite, il faudra qu'on vous la prête. On n'est pas encore arrivé à la...

Personne 2 : Enfin celle de l'année dernière éventuellement, celle du heu... enfin c'est filmé par nous, avec nos propres moyens. Bon cette année on a quand même eu heu...

Personne 1 : Le service com.

Personne 2 : Le service communication qui est venu.

Personne 1 : Mais on a toujours pas pu.

Personne 2 : C'est relancé. Mais on peut vous prêter celui de l'année dernière heu...

[Très volontiers si ça ne vous démunit pas oui.]

Non mais je pense qu'on doit avoir une copie ou... Non on doit avoir qu'un exemplaire, je vais vous donner notre exemplaire.

- d. Quel est le fondement de la médiation culturelle de votre établissement et spécifiquement pour les collections en LE ?

Question non posée

- e. Avez-vous connaissance de la déclaration de l'Unesco sur la diversité culturelle, de celle de l'Union européenne ?

Personne 1 : Oui, oui et puis c'est tellement intégré ici que... Et d'ailleurs heu... ici sur la Ville la convention des droits, la convention des droits de l'enfance heu... est toujours fêtée avec des actions autour, avec les enfants dans tous les services. Donc cette dimension est prise en compte aussi.

- f. Connaissez-vous les recommandations de l'IFLA¹⁵⁸ en matière de plurilinguisme ? Si possible, citez les textes de référence.

Non

A propos de la langue française et du plurilinguisme

- a. La langue française a une place particulière en France (art. 2 de la constitution). Vos pratiques et votre expérience en matière de langues étrangères dans votre

¹⁵⁸ IFLA. The International Federation of Library Associations and Institutions is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. [En ligne : <http://www.ifla.org/>, consulté le 14/07/2011]

bibliothèque vous conduisent-elles à vous sentir en accord/désaccord avec le discours officiel sur la place de la langue française ?

Personne 1 : *Ben forcément c'est... enfin...*

Personne 2 : *Oui on est en accord.*

Personne 1 : *Oui parce que... à chaque fois qu'on travaillait autour des langues étrangères, c'est à chaque fois avec le français en pivot central donc heu...*

- b. Percevez-vous les efforts engagés par la Communauté européenne et l'Etat français en faveur du plurilinguisme ? Avez- vous connaissance de textes ou recommandations officielles sur les collections en langues étrangères ?

Personne 1 : *(rires) Tu perçois, tu perçois quelque chose toi ? (Rires)*

Personne 2 : *Pas grand-chose à mon niveau, mais bon. (Rires)*

Personne 1 : *(rires)*

[Il y a un commissariat au plurilinguisme qui a été créé. Il y a cette fameuse notion de seconde langue maternelle adoptive. Ça vous dit quelque chose ça ?]

Personne 1 : *Ah non.*

Personne 2 : *Non.*

Personne 1 : *Ça ne me dit rien du tout. On est dans notre bulle peut être (rires).*

Personne 2 : *Non mais en plus enfin, pour nous, enfin la population qu'on a ici, parle, pour la majorité, ont deux langues donc heu... tu vois, on a...*

Personne 1 : *Oui.*

Personne 2 : *C'est vrai qu'ils ont tous une langue maternelle, pour la plupart quasiment, enfin je ne vais pas dire tous, mais une grosse partie.*

Personne 1 : *80%*

Personne 2 : *Voilà*

Personne 1 : *Du coup ça nous... enfin...*

[C'est le quotidien pour vous.]

Personne 2 : *Oui.*

Personne 1 : *Oui ça oui.*

Personne 2 : *Et puis les enfants, je veux dire même les enfants qui sont nés ici enfin ils parlent la langue maternelle, enfin voilà, en turc, en arabe...*

Personne 1 : *Enfin même s'ils ne la parlent pas forcément, ils la comprennent.*

Personne 2 : *Oui ils la comprennent... Enfin les petits Turcs, ils parlent.*

Personne 1 : *Oui les petits Turcs parlent.*

Personne 2 : *Les enfants de Madame... heu... oui Cambodgiens, ils comprennent mais ils ne parlent pas. Après heu...*

Personne 1 : *Sokaï ?*

Personne 2 : *Oui... Et heu... ouais ils sont bilingues donc du coup.*

Personne 1 : *Et je disais heu... Vous n'avez pas revu des dames qui, qui avaient le, le...*

Personne 2 : *Non, non on les a plus revues.*

Personne 1 : Et est-ce qu'elles sont venues rapporter les livres ?

Personne 2 : Je ne crois pas non.

Personne 1 : Mais dévoilées ?

Personne 2 : Heu... non, soit les enfants, soit heu...

Personne 1 : Le père ?

Personne 2 : Oui mais les dames là, on ne les a pas revues, les dames... On les voit sur le marché ?

Personne 1 : Non, on n'en voit pas sur le marché non plus.

Personne 2 : Non on ne les voit pas du tout. Je pense qu'elles ne sortent pas hein... Enfin celles qu'on voyait en tout cas à la bibliothèque on ne les revoit plus.

Personne 1 : Il y avait quatre ou cinq personnes.

Personne 2 : Mais elles, elles n'étaient pas intégralement voilées. Heu... les dames qui portaient le heu...

Personne 1 : Ah ce n'était pas le mardi alors.

Personne 2 : Non, les femmes qui portaient le voile intégral en fait elles venaient deux par deux ou les mercredis après-midi.

Personne 1 : Parce que celles qui, les petites dont les bébés étaient gantés, tout ça.

Personne 2 : Oui voilées. Non on ne les a pas revues.

Personne 1 : On ne les a pas revues.

Personne 2 : Non, non. Oui. Il y a un papa qui est venu ramener des livres.

Personne 1 : Ah oui, à la suite de lettres de relance peut être.

Personne 2 : Oui, donc il a ramené.

Personne 1 : Mais il n'en a pas repris ?

Personne 2 : Non heu... non il n'en a pas repris. Et je pense à la famille, aux petites Casta, tu sais il y avait tout un, il y avait trois filles, un petit garçon et elle était voilée intégralement cette dame. Elle, je ne l'ai pas, enfin je ne l'ai pas revue et je n'ai pas souvenir qu'ils aient ramené leurs livres, il faudrait que je regarde.

ANNEXE N° 10 / THEMATIQUES, SEQUENCES ET ENTRETIENS

Partie 1 – Les publics

Thématiques	(Séquences) Entretiens	Thématiques	(Séquences) Entretiens
Typologies des publics	(1) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Poids de l'histoire locale	(1) 1, 4, 8, 9, 11
Méthodologie pour connaître les publics - Connaissance empirique des publics et intuition - Absence d'outils - Approche méthodique des publics - Approche chiffrée des publics	(1) 2, 5, 6, 7, 9, 11 (1) 2, 6, 7, 9, 11 (1) 1, 7, 10 (1) 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10	Les langues d'étude et les langues d'immigration - Compréhension/Incompréhension - opérationnalité/inefficacité. - Connotation négative	(2) 5, 10, 11 (2) 1, 2, 6 (2) 5, 6, 10 (2) 1, 3, 4, 8, 11 (2) 2, 4, 7
Méthodologie pour décrire les publics - Aller/retour collections-publics - Absence d'A/R - Une volonté de partir des publics	(1) 1, 2, 6, 7, 10 (1) 3, 4, 5, 8, 9, 11 (1) 3, 5, 9, 11	Propositions de segmentation des langues	(2) 1, 3, 5, 7
Méthodologie Connaissance des attentes du public - Absence d'enquête - Enquête - Intuition	(1) 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 11 (1) 3, 8, 10 (4) 2	Qu'est-ce qu'un immigré - L'importance et difficulté de la question - Les tentatives de définitions - L'inconsistance de la notion	(3) 1, 3, 5, 6 (3) (3) 9
Comportements des publics - Public semblable/presque semblable - Public différent	(1) 2, 5, 7, 8, 11 (1) 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11	Hiérarchie des langues (les grandes langues)	(1) 6 (13) 8 (14) 8
Lien avec culture d'origine	(17) 3 (19) 4, 9, 10	Nouveaux publics	(17) 2, 3, 4, 6, 9, 10
Le plurilinguisme dans le monde et dans la cité	(21) 10, 11		

Partie 2 : L'offre

Thématiques	(Séquences) Entretiens	Thématiques	(Séquences) Entretiens
Taille des collections Emiettement	(7) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 (18) 6 (19) 5, 6 (20) 9 (21) 6 (7) 6 (12) 7 (21) 6	Méthodologie Constitution des collections - Réponse à la demande - Approche technique - Empirisme - Politique documentaire	(1) 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11 (1) 5, 6 (1) 2, 6, 7, 11 (2) 3, 5 (4) 2, 6 (8) 2, 6 (9) 6 (4)
Typologie des documents (dont place et rôle de la VF) Place des traductions Diversification des genres littéraires	(4) (7) 6, 7 (8) 2, 5, 9, 11 (13) 2 (4) 2, 6, 8, 10 (6) 11 (7) 7 (11) 8 (13) 2	Contraintes - Fournisseurs - Editeurs - Marchés publics	(5) 1, 3, 4, 5, 7, 11 (5) 6, 10, 11 (7) 6 (5) 5, 6, 8, 11
Importance de l'anglais Volumétrie par langue Inégalité des langues (traitement)	(1) 1, 2, 6, 8, 9 (4) 4, 6 (5) 2, 4 (7) 4, 5, 8 (13) 1, 5, 6, 7, 9, 10 (14) 8 (15) 6 (21) 1, 7 (7) 4, 5, 6, 11 (8) 4, 5, 6, 9, 11 (9) 1, 5, 6, 8	Rôle d'Internet	(5) 7, 8, 9 (6) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 (9) 7 (18) 2
Les rotations	(9)	Outils d'acquisition - Fournisseurs - Editeurs - Presse spécialisée - Outils habituels - Suivi des auteurs - Choix sur place	(6) 1, 2, 7, 8, 9 (6) 1, 2, 5, 6, 7, 9 (6) 1, 2, 3, 4, 7, 10, 11 (6) 3, 4, 5, 6, 9, 10 (6) 1, 2, 6, 7 (6) 5, 6, 8, 9, 11
Services - Apprentissage - La recherche	(14) 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 (14) 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 (16) 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Empirisme des recherches	(5) 2, 3, 5, 6, 9 (6) 2, 8, 11 (8) 2
Offre inconnue	(18) 1, 3	Création de la notice	(9) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Contraintes - Spatiales - Budgétaires	(5) 2, 8 (7) 1, 4, 8, 11 (12) 1, 7 (21) 6 (5) 1, 2, 8 (7) 6 (8) 4 (14) 1, 8, 11 (16) 11 (20) 9, 10 (21) 6	Traitement des caractères non latins - Validation - Délais de traitement - Sur la translittération	(10) 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 11 (10) 1, 3, 4, 9, 11 (10) 1, 4, 6 (10) 4, 6
		Regroupement / Rangement des collections Classement La cote et son rôle	(7) 2 (12) 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11 (13) 5 (15) 5 (19) 8 (12) 1, 3, 4, 5, 6; 7; 8 (11) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 (13) 8
		Evaluation Empirisme des pratiques d'évaluation	(13) (13) 1, 3, 4, 7, 11

Partie 3 : Les effets sur les publics, les personnels et l'institution

Thématiques	(Séquences) Entretiens	Thématiques	(Séquences) Entretiens
Place des personnels - Relations interpersonnelles avec les usagers - Engagement - Déplacement - Compétences linguistiques - Accroissement des sollicitations - Transformation des rôles	(1) 1, 2, 3, 5, 7, 11 (9) 3, 10 (14) 7 (15) 2, 5, 11 (16) 3 (18) 2, 3, 4, 7, 9, 10 (1) 11 (3) 11 (18) 1 (21) 6 (5) 1, 5, 6, 11 (6) 5, 6 (8) 1, 3, 4 (18) 2, 7, 10, 11 (19) 7 (20) 10 (18) 2, 10 (1) 5, 10 (14) 7 (18) 2, 10 (18) 4, 7, 11	Médiation - Contenu des documents - Gêne - La fonction de médiation - Animations	(7) 4 (18) 1, 3, 4, 9, 11 (19) 4, 11 (8) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 (8) 1, 5, 6, 9, 11 (8) 1, 4, 5, 6 (14) 7 (17) 3, 5 (14) 7, 10, 11 (15) 9 (19) 2, 6
Cœur du métier - Acquisitions	(17) 5 (18) 5, 6, 7	Aides	(5) 1, 5, 6, 7, 8, 9 (6) 6, 7, 8, 9 (8) 1, 2, 3, 5, 6, 9, 11 (9) 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11 (10) 1, 3, 5, 7, 8 (17) 1, 5 (18) 7 (19) 7
Place des publics Place singulière des publics	(1) 1, 7, 11 (3) 11 (6) 11 (7) 11 (8) 4, 11 (10) 4, 11 (18) 7, 9, 10 (19) 9 (21) 9 (17) 4, 7, 9, 11	Positionnement de l'institution - Apprentissage - Sans spécificité - Intégration - Autres - Perspectives	(19) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10 (19) 5, 7, 9 (19) 4, 9, 10, 11 (19) 3, 4, 7, 9, 11 (20) 9
Marginalité, normalité des collections	(17) 1, 5 (18) 1, 6 (19) 5, 6	Valorisation des langues et des cultures d'origine	(1) 3, 11 (4) 9 (9) 9 (17) 7 (21) 3
Moyens d'informations plurilingues, unilingues Signalétique	(15) (21) 7 (12) 1, 2, 4, 5, 7, 11	Rôle social des bibliothèques	(1) 11 (3) 11 (7) 11

	(15) 5, 6		
Soutien de la structure	(1) 6, 7 (13) 1 (14) 4 (15) 6 (19) 1, 3, 4, 7 (20) 9	Soutien de la tutelle	(1) 8, 9, 10, 11 (4) 11 (19) 4, 8, 9 (21) 5, 6
		Le 1^{er} alinéa de l'article 2 de la Constitution (Accord et impact)	(21) 2, 3, 5, 6, 11 (21) 1
		Perméabilité des langues	(21) 4, 8
		Textes de référence	(20)
		Actions en faveur du plurilinguisme - Perception, - Non perception	(21) (21) 7, 9, 10 (21) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 11

ANNEXE N° 11 / ENTRETIENS AVEC DES NON USAGERS

Non usager – Entretien n° 1

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☒ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Portugais, français, anglais, espagnol

Pays d'origine :

Brésil

Age :

28 ans

Sexe :

☒ F ☐ M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ?
"Depuis que j'ai 4 ans"

☒ OUI ☐ NON

Si oui, pour y faire quoi ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements
- ☐ Utilisation de services
- ☒ Emprunt de document(s)
- ☒ Autres : Pour lire, pour le contact

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☒ OUI ☐ NON

"J'ai utilisé la bibliothèque universitaire (Droit, lettres), la bibliothèque d'études [située dans le centre ville] mais pas les bibliothèques municipales, je n'ai pas le temps, je fais une recherche universitaire."

Si oui

☐ Une fois

☐ De façon régulière

Qu'y avez-vous fait ?

☐ Visite

☐ Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☐ NON

Pourquoi ?

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☐ OUI ☐ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Des romans en anglais, en espagnol, en portugais et en français.

Non usager – Entretien n° 2

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☒ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Français, Anglais

Pays d'origine :

Angleterre

Age :

22 ans

Sexe :

☒ F ☐ M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, pour y faire quoi ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements
- ☐ Utilisation de services
- ☒ Emprunt de document(s)
- ☐ Autres

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui

☒ Une fois

☐ De façon régulière

"Je travaille à la bibliothèque de l'hôpital"

Qu'y avez-vous fait ?

☒ Visite

☐ Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Non. Je n'emprunte jamais de documents, j'achète mes livres en ligne.

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☐ NON

Pourquoi ?

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☐ OUI ☐ NON
(Ne se prononce pas)

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Des livres en anglais.

Non usager – Entretien n° 3

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☒ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Arabe et français

Pays d'origine :

Algérie

Age :

25 ans

Sexe :

☒ F ☐ M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ?

☐ OUI ☒ NON

Si oui, pour y faire quoi ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements
- ☐ Utilisation de services
- ☐ Emprunt de document(s)
- ☐ Autres

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☒ OUI ☐ NON

"Rarement, avec mes enfants. "

Si oui

- ☐ Une fois
- ☐ De façon régulière

Qu'y avez-vous fait ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Autres choses :

Lecture sur place

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☒ OUI ☐ NON

Pourquoi ?

Correcte pour les enfants

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Utilisation sur place

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Des livres de cuisine, ni musique, ni films

Non usager – Entretien n° 4

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☒ NON

Langue de l'interview

Anglais

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Anglais

Pays d'origine :

Angleterre (Londres)

Age :

66 ans

Sexe :

☐

F

☒

M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ?

☒

OUI

☐

NON

Si oui, pour y faire quoi ?

☐

Visite

☐

Demande de renseignements

☐

Utilisation de services

☒

Emprunt de document(s) : Cassettes audio, musique

☐

Autres

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☐

OUI

☒

NON

Utilise la bibliothèque de Seyssinet environ une fois toutes les 6 semaines pour y lire Newsweek et le Celsius Café qui propose une bibliothèque fonctionnant sur la base du "dépôt/emprunt".

Si oui

☐

Une fois

☐

De façon régulière

Qu'y avez-vous fait ?

☐

Visite

☐

Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☐ NON

Pourquoi ?

Regrette beaucoup que les bibliothèques de l'agglomération ne soient pas en réseau, ce qui éviterait les multi inscriptions. Souligne longuement que c'est le cas en Angleterre.

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☐ OUI ☒ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Des documents en anglais sur l'Europe et les aspects sociaux.

Non usager – Entretien n° 5

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☒ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Arabe et français

Pays d'origine :

Algérie

Age :

60 ans

Sexe :

☐ F ☒ M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, pour y faire quoi ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements
- ☐ Utilisation de services
- ☐ Emprunt de document(s)
- ☒ Autres : Etudes sur place

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☐ OUI ☒ NON

Si oui

- ☐ Une fois
- ☐ De façon régulière

Qu'y avez-vous fait ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☐ NON

Pourquoi ?

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Ca dépend des écrivains. J'aime bien la Fontaine et Victor Hugo. J'y emprunterai peut-être des livres en berbère, des CD pour écouter de la musique et des chansons.

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Toutes les cultures pour satisfaire tout le monde, pour que toutes les nationalités puissent trouver ce qu'elles cherchent. J'aime toutes les musiques du monde, orientale, maghrébine, occidentale.

Non usager – Entretien n° 6

Présence d'un traducteur ☒ OUI ☐ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Pays d'origine :

Age :

Sexe :

☐ F ☒ M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ?

☐ OUI ☒ NON

Si oui, pour y faire quoi ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements
- ☐ Utilisation de services
- ☐ Emprunt de document(s)
- ☐ Autres

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☐ OUI ☒ NON

" Je ne sais pas lire en français."

Si oui

- ☐ Une fois
- ☐ De façon régulière

Qu'y avez-vous fait ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☐ NON

Pourquoi ?

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

J'y lirais des livres en romani ou en serbe.

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Des livres sur l'histoire.

Remarques de la traductrice après avoir raccompagné son visiteur : Elle utilise les bibliothèques de Saint Martin d'Hères et a constaté qu'il y avait de nombreux livres en anglais et en arabe mais aucun en serbe. Elle souhaiterait beaucoup qu'il y en ait notamment pour ses enfants.

Non usager – Entretien n° 7

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☒ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Susu, français

Pays d'origine :

Guinée

Age :

28 ans

Sexe :

☒ F ☐ M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ? ☐ OUI ☒ NON

Si oui, pour y faire quoi ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements
- ☐ Utilisation de services
- ☐ Emprunt de document(s)
- ☐ Autres

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☒ OUI ☐ NON

"Il y a longtemps."

Si oui

- ☐ Une fois
- ☐ De façon régulière

Qu'y avez-vous fait ?

"Je ne me souviens pas."

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☐ NON

Pourquoi ?

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Je chercherais des choses sur l'actualité.

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Des CDs et des DVDs.

Non usager – Entretien n° 8

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☒ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Arabe, français

Pays d'origine :

Maroc

Age :

26 ans

Sexe :

☐ F ☒ M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, pour y faire quoi ?

☐

Visite

☐

Demande de renseignements

☒

Utilisation de services : consultation sur place

☐

Emprunt de document(s)

☒

Autres : Des livres sur l'informatique. On n'y trouve pas de Cds musicaux.

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui

☒

Une fois

☐

De façon régulière

Qu'y avez-vous fait ?

☒

Visite

☐

Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☒ NON

Pourquoi ?

Trop petite, n'a pas trouvé ce qu'il cherchait : des documents sur l'informatique qu'il avait pu trouver dans une des bibliothèques universitaires parisiennes qu'il a fréquentée.

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Pour y emprunter des documents.

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Des documents sur l'informatique, la décoration, le dessin. De la musique et des films. Soit en arabe, soit en français. Pas en anglais ni en chinois.

Non usager – Entretien n° 9

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☒ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Macédonien, français

Pays d'origine :

Macédoine

Age :

33 ans

Sexe :

☐

F

☒

M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ?

☐

OUI

☒

NON

Si oui, pour y faire quoi ?

☐

Visite

☐

Demande de renseignements

☐

Utilisation de services

☐

Emprunt de document(s)

☐

Autres

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☐

OUI

☒

NON

Si oui

☐

Une fois

☐

De façon régulière

Qu'y avez-vous fait ?

☐

Visite

☐

Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☐ NON

Pourquoi ?

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Je prendrais des films, des livres et de la musique, des méthodes de français, des livres sur la politique.

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Non usager – Entretien n° 10

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☒ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Lingala, français

Pays d'origine :

Age :

Sexe : ☐ F ☒ M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ? ☒ OUI ☐ NON

Si oui, pour y faire quoi ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements
- ☐ Utilisation de services
- ☐ Emprunt de document(s)
- ☐ Autres : recherches sur place

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☐ OUI ☒ NON

Si oui

- ☐ Une fois
- ☐ De façon régulière

Qu'y avez-vous fait ?

- ☐ Visite
- ☐ Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☐ NON

Pourquoi ?

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☐ OUI ☒ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

Pas intéressé.

Eventuellement pour apprendre le français.

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Non usager – Entretien n° 11

Présence d'un traducteur ☐ OUI ☒ NON

Langue de l'interview

Présentation de l'interviewé

Langue(s) parlée(s)
par l'interviewé(e) :

Arabe, anglais, français

Pays d'origine :

Erythrée

Age :

26 ans

Sexe :

☒ F ☐ M

1- Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

Avez-vous utilisé une bibliothèque dans votre pays d'origine ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, pour y faire quoi ?

☐

Visite

☐

Demande de renseignements

☐

Utilisation de services

☒

Emprunt de document(s)

☒

Autres : Internet. On n'y trouve que des documents imprimés.

2- Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

Utilisez-vous ou avez-vous utilisé, depuis votre arrivée à Grenoble, une des bibliothèques de la Ville ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui

☐

Une fois

☒

De façon régulière

" Toutes les deux ou trois semaines"

Qu'y avez-vous fait ?

☐

Visite

☐

Demande de renseignements

Avez-vous utilisé un service sur place, si oui lequel ?

J'y ai emprunté des CDs et des DVDs pour les langues

Autres choses :

Cette bibliothèque vous a-t-elle apporté satisfaction ?

☐ OUI ☒ NON

Pourquoi ?

Oui et non, à cause des amendes et il n'y avait pas de date de retour.

Connaissez-vous la bibliothèque internationale de Grenoble ?

☐ OUI ☒ NON

3- Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

☐ OUI ☒ NON

Si oui, qu'y feriez-vous ? (visite, lieu de séjour, demande de renseignements, services sur place, emprunt de documents, autres)

Pour les DVD

Si non pourquoi ? (Qualité de l'accueil, langue d'accueil, freins divers : prix de l'inscription, éloignement du domicile, pas intéressé...)

4- Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

Internet

ANNEXE N° 12 / RESULTATS DES ENTRETIENS AVEC DES GRENOBLOIS NON USAGERS DE LA BMI.

N°1 – Présentation des interviewés

	Langues parlées	Pays d'origine	Âge	Sexe	
				F	M
N° 1	Portugais, français, anglais, espagnol	Brésil	28	x	
N° 2	Français, Anglais	Angleterre	22	x	
N° 3	Arabe et français	Algérie	25	x	
N° 4	Anglais	Angleterre	66		x
N° 5	Arabe et français	Algérie	60		x
N° 6	Romani et serbe	Yougoslavie (Kosovo)	55		x
N° 7	Susu, français	Guinée	28	x	
N° 8	Arabe, français	Maroc	26		x
N° 9	Macédonien, français	Macédoine	33		x
N° 10	Lingala, français	RDC	36		x
N° 11	Arabe, anglais, français	Erythrée	26	x	

N°2 – Question 1 : Utilisation des bibliothèques dans le pays d'origine

	Oui	Non	Activités
N° 1	x		Pour lire, pour le contact
N° 2	x		Emprunt de documents
N° 3		x	
N° 4	x		Emprunts cassettes audio, musique
N° 5	x		Etudes sur place
N° 6		x	
N° 7		x	
N° 8	x		Consultation sur place de documents
N° 9		x	
N° 10	x		Recherches sur place
N° 11	x		Internet.

N°3 – Question 2 : Utilisation du réseau des bibliothèques de Grenoble

	Utilisation		Fréquence		Activités	Satisfaction		BMI	
	Oui	Non	1 fois	Régulière		Oui	Non	Oui	Non
N° 1		x							x
N° 2	x		x		Visite				x
N° 3	x			Rarement	Lecture sur place avec les enfants	x			x
N° 4		x							x
N° 5		x							x
N° 6		x							x
N° 7	x			Il y a longtemps	Ne se souvient pas				x
N° 8	x		x		Visite		x		x
N° 9		x							x
N° 10		x							x
N° 11	x			x	Emprunt Cds et DVD pour les langues		x		x

Motifs de satisfaction : correcte pour les enfants (n° 3)

Motifs d'insatisfaction : petitesse de la bibliothèque et échec de la recherche (n° 8),
pénalité de retard, absence de date de retour (n° 11)

N°4 – Question 3 : Si vous trouviez des documents dans votre langue dans une bibliothèque de Grenoble, iriez-vous dans cette bibliothèque ?

Question 4 : Qu'aimeriez-vous trouver dans une bibliothèque grenobloise ?

	Question 3				Question 4
	Oui	Activités	Non	NSP	
N° 1				x	Des romans en anglais, en espagnol, en portugais et en français.
N° 2				x	Des livres en anglais.
N° 3	x	Utilisation sur place			Des livres de cuisine, ni musique, ni films
N° 4				x	Des documents en anglais sur l'Europe et les aspects sociaux.
N° 5	x	Emprunt de livres en berbère, des Cds			Toutes les cultures pour satisfaire tout le monde, pour que toutes les nationalités puissent trouver ce qu'elles cherchent. J'aime toutes les musiques du monde, orientale, maghrébine, occidentale.
N° 6	x	Lecture de livres			Des livres sur l'histoire.
N° 7	x	Documents sur l'actualité			Des CDs et des DVDs.
N° 8	x	Emprunt de documents			Des documents sur l'informatique, la décoration, le dessin. De la musique et des films. Soit en arabe, soit en français. Pas en anglais ni en chinois.
N° 9	x	Emprunt de livres, films, musique, méthodes de français			
N° 10			x		
N° 11			x		DVD, Internet

ANNEXE N° 13 / COMPTE-RENDU DE L'ENTRETIEN AVEC MADAME LA 10^E ADJOINTE A M. LE MAIRE DE GRENOBLE

1 – Pouvez-vous détailler la genèse du projet de la BMI ?

L'Elue à la Culture déclare ne pas pouvoir remplacer Monsieur le Maire de Grenoble sur ce sujet et ne pas être en mesure de détailler la genèse du projet de la BMI puisqu'elle n'était pas élue à la Ville de Grenoble à l'époque où le projet a pris corps.

Elle sait que ce projet a été conçu en lien avec la Cité Scolaire Internationale de Grenoble¹⁵⁹, lieu de pratiques d'excellence en langues étrangères pour les élèves et considère que ce n'était pas forcément une mauvaise idée.

La Cité Scolaire Internationale et la Bibliothèque Internationale sont représentatives des langues de la Ville : les langues "high tech" et celles de tout un pan de la population grenobloise issue de l'immigration, la population arabophone.

Elle regrette le tirage vers le "high tech" et déclare que le quartier d'implantation, le positionnement géographique de la BMI ne sont pas représentatifs de la population immigrée (la population arabophone est importante à Grenoble) alors que celle-ci en a besoin à la fois pour progresser dans la connaissance de la langue française et pour maintenir un lien avec sa langue d'origine. Elle souligne la rupture linguistique constatée entre le milieu scolaire et le milieu familial.

Elle espère que le développement de la presqu'île scientifique¹⁶⁰ apportera la mixité sociale attendue dans ce quartier.

A propos des bénéfices escomptés, elle déclare qu'il ne s'agit pas d'un affichage superficiel mais qu'il s'agit de la création d'un pôle langues étrangères important de formation et de médiation, alors que les bibliothèques sont plutôt des lieux d'apprentissage de la langue française.

Elle déclare que "la mayonnaise n'a pas pris en terme d'intégration des populations" à la fois par l'apprentissage de la langue française et par le maintien du lien à la langue d'origine.

¹⁵⁹ [En ligne : <http://www.ac-grenoble.fr/cite.scolaire.internationale/>, consulté le 8/12/2011]

¹⁶⁰ [En ligne : <http://www.grenoblepresquile.fr/>, consulté le 8/12/2011]

2 – Quelle(s) place(s) reconnaissez-vous aux langues étrangères dans la Cité ?

Elles concernent soit des gens de passage qui restent à Grenoble un ou deux ans dans le cadre de leur travail, soit une population installée. Il est important de garder lien avec son pays et sa culture d'origine. Elle considère que *"la rupture du cordon est contre-productive et perverse"* et qu'au contraire le maintien du lien est intéressant.

La lecture en langue originale (on sait que la traduction porte atteinte au texte original et Tahar Ben Jelloun écrit à la fois en arabe et en français) permet de préserver ce lien. Livres, vidéos et Cds permettent d'entretenir une familiarité avec ses racines.

3- Les langues étrangères sont-elles légitimes dans les bibliothèques de lecture publique ?

"Oui, pour toutes les raisons que j'ai dites" et dans quelque ville que ce soit. Il doit exister une langue commune dans un territoire donné et l'histoire de la France a créé une langue nationale au détriment des patois et des langues régionales.

La Constitution n'a pas pris en compte depuis 50-60 ans¹⁶¹ les mouvements de population qui se sont opérés.

A l'échelle de la DRAC Rhône-Alpes, Abraham Benzio "bataille sur les langues régionales", et il faut souligner le travail mené par la Délégation Générale à la Langue française et aux Langues de France. Les langues de France sont aussi des langues étrangères "de mon point de vue".

Les langues étrangères sont donc nécessaires dans les bibliothèques.

Le contexte en 2011 n'est pas identique à celui des années 1950-60. Dans ces années, on était au sortir de la guerre et il existait une volonté de remonter le pays par la Culture comme le montre le travail de Jeanne Laurent¹⁶². Il fallait ressouder un peuple et il n'était question ni de nationalisme ni de métissage culturel.

4 – La présence des collections en langues étrangères dans les bibliothèques dépend-elle, à votre avis, d'une volonté politique ?

Oui pour obtenir des moyens. Elle précise qu'elle est très à l'écoute des techniciens, des directeurs d'établissement, du travail de terrain des équipes qui peuvent développer des idées nouvelles, transformées par la suite en instructions politiques.

¹⁶¹ La Constitution française actuelle date du 4 octobre 1958.

¹⁶² Jeanne Laurent (1902-1989), initiatrice de la décentralisation théâtrale et "fondatrice du service public de la Culture" (Marion Denizot)

Elle considère essentiel le poids du politique dans les choix culturels. Les choix politiques peuvent en croiser d'autres, notamment ceux de l'Etat et donner lieu à un affichage important. Par exemple le pôle numérique¹⁶³ des bibliothèques de Grenoble est né d'un travail de réflexion à partir des mots de l'équipe et de la Direction des bibliothèques et c'est une volonté politique qui le met en œuvre. Le politique doit être inspiré de temps en temps.

La question des langues n'est pas une question qui s'affiche contrairement au numérique qui est devenu domestique. La vie culturelle et quotidienne baigne dans le numérique. La question des langues n'apparaît pas.

Les impulsions doivent être données au niveau de l'Etat. Les Elus, les professionnels et les associations doivent croiser leurs points de vue pour que les initiatives locales puissent être valorisées.

Les réseaux transnationaux (est/ouest par exemple) sont mal portants et les professionnels suivent des chemins tout tracés : la province est le reflet de Paris.

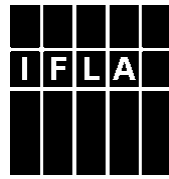
La question des langues doit être posée au plan national à Paris, elle doit venir des professionnels. L'Observatoire des Politiques Culturelles peut recevoir une commande passée sur ce thème-là.

¹⁶³ Bibliothèque numérique de référence. Les bibliothèques de Grenoble ont été sélectionnées par le Service du Livre et de la Lecture pour être l'une des bibliothèques numériques de référence dont Frédéric Mitterrand avait annoncé, le 30 mars 2010, la création dans ses 14 propositions : " Je souhaite également qu'un partenariat soit noué par mon ministère avec 5 grandes bibliothèques ou fonds régionaux pour que soient créées 5 bibliothèques numériques de référence." [en ligne : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Espace-Presse/Discours/Discours-de-Frederic-Mitterrand-prononce-a-l-occasion-de-la-conference-de-presse-de-presentation-des-14-propositions-pour-le-developpement-de-la-lecture/%28language%29/fre-FR>, consulté le 8/12/2011]

ANNEXE N° 14 / LANGUES UTILISEES DANS LES OUTILS DE COMMUNICATION

Etat linguistique par type de documents	N° des entretiens
Plaquette unilingue français	1, 6, 9, 11
Plaquette plurilingue ou en langue étrangère	3, 4, 10, 8
Site unilingue français	1, 3, 5, 6, 7, 10
Site plurilingue	4, 9
OPAC unilingue français	1, 3, 5, 10
OPAC plurilingue	2, 4, 8
Signalétique plurilingue	4
Eléments d'architecture plurilingues	4 + 3

ANNEXE N° 15 / IFLA – MULTICULTURAL COMMUNITIES: GUIDELINES FOR LIBRARY SERVICES



Multicultural Communities: Guidelines for Library Services

3rd edition, 2009

Multicultural Communities: Guidelines for Library Services

3rd edition, 2009

Preface

These Guidelines constitute the third edition of the IFLA „*Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*’. This revision follows the IFLA Section of Library Services to Multicultural Populations’ 2006-2010 *Strategic Plans*: to review and revise the Guidelines, taking into account new technologies, and professional and societal developments which have impacted upon service provision and directions. The *Strategic Plan 2009-2010* also specifies that the revised Guidelines be translated, published and disseminated via the IFLA website in all official IFLA languages, and others as desirable.

This edition follows the IFLA publication, „*Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*” (2nd edition, revised 1998), which in turn was based upon the

„*Standards for Multicultural Public Library Service*”, published in 1982 by the Working Group on Multicultural Library Services (Victoria) and the Library Council of Victoria, Australia. Anne Holmes (Australia) and Derek Whitehead (Australia), in consultation with the Standing Committee of the Section on Library Services to Multicultural Populations, compiled these Guidelines 1987. The development of electronic media and introduction of new forms of transmitting information created the necessity to revise the original Guidelines. In 1996, Virginia Balance (Canada) and Marie Zielinska (Canada) undertook a revision, in consultation with the Section’s Standing Committee. Benedikte Kragh-Schwartz (Denmark) and Charles Townley (USA) assisted in the preparation of the final version of the second edition.

The Guidelines now presented are the culmination of a number of years’ work by members of the Standing Committee of the Section on Library Services to Multicultural Populations. The Committee regards the revision of the Guidelines as an important step in promoting the development of library services to culturally and linguistically diverse members of our communities and we trust that you will find them beneficial to your library service. The structure of these guidelines corresponds to that of „*The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*’, 2001, so that librarians may more easily use them in conjunction with each other. However, these Guidelines may be applied to all libraries for, as the *IFLA Multicultural Library Manifesto* states (see Appendix A),

„libraries of all types should reflect, support and promote cultural and linguistic diversity at the international, national, and local levels, and thus work for cross-cultural dialogue and active citizenship.’

A Working Group to review the Guidelines was established at IFLA Buenos Aires in August, 2004; Chaired by Robert Pestell (Australia) and comprised of Clara M. Chu (USA), Domenico Ciccarello (Italy), Fred Gitner (USA) and Christine McDonald (USA). Particular thanks are due to Clara M. Chu (USA), Ann-Katrin Ursberg (Sweden) and Lourina K. de Voogd (Netherlands) for their very valuable editorial input. The Standing Committee, under past Chairs Jane Dreisig (Denmark) and Kirsten Leth Nielsen (Norway), and current Chair Mijin Kim (Canada), has discussed the draft Guidelines at each of its mid-year and annual meetings in Rome, Oslo, Girona, Seoul, Ljubljana, Durban, Heidelberg, Quebec and Osaka, and a cooperative, international effort has resulted in this new edition of the Guidelines.

Robert Pestell

<http://www.ifla.org/en/library-services-to-multicultural-populations>

1 The Multicultural Library

All people live in an increasingly heterogeneous society. There are more than 6,000 different languages in the world. The international migration rate is growing every year resulting in an increasing number of people with complex identities. Globalization, increased migration, faster communication, ease of transportation and other 21st century forces have increased cultural diversity in many nations where it might not have previously existed or has augmented the existing multicultural makeup.

IFLA Multicultural Library Manifesto, 2008

1.1 Introduction

These guidelines have been compiled and published in order to promote fairness and equity of access in library services to multicultural communities. The guidelines,

- provide a basis for the planning of library services to all groups in the community;
- provide criteria against which the adequacy of existing multicultural services may be assessed;
- provide an equitable basis for the acquisition of materials and the provision of services;
- encourage understanding and engagement among the multicultural groups represented in all societies.

It is intended that these guidelines should be used in conjunction with standards and guidelines for particular types of libraries in each country and with international standards, rather than taken in isolation. The central principle of these guidelines, that of equity, should be used in applying existing standards and guidelines for public, school, academic and other libraries.

It is also important that library services to multicultural communities should be seen as an integral part of any library's full range of library and information services, rather than in isolation or as an addition to traditional library services.

1.2 The principles of the multicultural library

Each individual in our global society has the right to a full range of library and information services. In addressing cultural and linguistic diversity, libraries should:

- serve all members of the community without discrimination based on cultural and linguistic heritage;
- provide information in appropriate languages and scripts;
- give access to a broad range of materials and services reflecting all communities and needs;
- employ staff to reflect the diversity of the community, who are trained to work with and serve diverse communities.

Library and information services in a culturally and linguistically diverse context include both the provision of services to all types of library users and the provision of library services specifically targeted to underserved cultural and linguistic groups. Special attention should be paid to groups which are often marginalized in culturally diverse societies: minorities, asylum seekers and refugees, residents with a temporary residence permit, migrant workers, and indigenous communities.

IFLA Multicultural Library Manifesto, 2008

Notwithstanding the above, there are a number of factors which may affect the application of these principles:

- In many minority languages, the scarcity of published resources may make it impossible to provide library materials to the same standards as for the majority language. In such cases, it is inevitable that provision will be less adequate in range, balance, collection size or physical quality. Providing access to information in a diversity of formats, including print, multimedia and digital, assists in addressing this inequality.
- The degree of multilingualism and retention of linguistic or cultural identity, and the level of social integration within a society, are all important in determining the level of service to multicultural communities. Members of multicultural groups may wish to identify as bicultural, multicultural or transnational, which will influence what is deemed a fair and equitable provision of library services.
- The demand for library services is a crucial factor. For a variety of reasons, demand may not correspond to the proportion of the population in a particular multicultural community. Low demand may reflect inadequate provision, poor or inappropriate services, low expectations of the users, inadequate publicity or unfamiliarity with library services. Decisions on service level provision need to be based upon community analysis and needs assessment, which includes research into the reasons for the lack or low level of demand. In contrast, people from a highly literate multicultural community may make a disproportionate demand on the library service, which may be unable to be met without compromising the equity of service provision. In these cases, economic grounds may be a determinant of the level of service provision.
- Official publications of a country, such as information relating to government, law, education and business, are likely to exist only in the official language/s of that country. This situation is understandable, although it may be perceived as inequitable. Library staff can play a vital role in assisting multicultural groups to gain the information in the language, and at the level of understanding, they require.

1.3 Defining the multicultural library

All persons in Canada will receive library and information services that are respectful to them as individuals. Libraries in Canada endeavor to provide services that recognize and affirm the dignity of those they serve, regardless of a person's heritage, beliefs, race, religion, gender, age, sexual orientation, physical or mental capabilities, or personal wealth.

Libraries understand that an acceptance of differences can place individual and collective values in conflict. Libraries are committed to tolerance, understanding and personal discovery. Libraries act to ensure that people can enjoy services free from any attempt by others to impose values, customs or beliefs.

Canadian libraries recognize that a diverse and pluralistic society is central to our country's identity. Public institutions, including libraries, have a responsibility to contribute to a culture that celebrates diversity and inclusion.

Canadian Library Association, 2008.

“Cultural Diversity” or “Multiculturalism” refers to the harmonious co-existence and interaction of different cultures, where “culture should be regarded as the set of distinctive spiritual, material, intellectual and emotional features of society or a social group, and that it encompasses, in addition to art and literature; lifestyles, ways of living together, value systems, traditions and beliefs”.¹ Cultural diversity or multiculturalism is the foundation of our collective strength in our local communities and in our global society.

Cultural and linguistic diversity is the common heritage of humankind and should be cherished and preserved for the benefit of all. It is a source for the exchange, innovation, creativity, and peaceful coexistence among peoples. “Respect for the diversity of cultures, tolerance, dialogue and cooperation, in a climate of mutual trust and understanding are among the best guarantees of international peace and security”.² Therefore, libraries of all types should reflect, support and promote cultural and linguistic diversity at the international, national, and local levels, and thus work for cross-cultural dialogue and active citizenship.

IFLA Multicultural Library Manifesto, 2008.

Libraries need to pay particular attention to the culturally diverse groups in their communities, including Indigenous peoples, immigrant communities, people with culturally-mixed backgrounds, transnational and diasporic individuals, asylum seekers, refugees, residents with temporary stay permits, migrant workers and national minorities.

1.4 The role and purpose of the multicultural library

As libraries serve diverse interests and communities, they function as learning, cultural, and information centres. In addressing cultural and linguistic diversity, library services are driven by their commitment to the principles of fundamental freedoms and equity of access to information and knowledge for all, in the respect of cultural identity and values.

IFLA Multicultural Library Manifesto, 2008.

The *Lena Resolution* calls for „increase support for libraries, museums and archives in the access to and preservation of multilingualism and dissemination of information representing cultural and linguistic diversity“....

*International Conference, Linguistic and Cultural Diversity
in Cyberspace, Yakutsk, Russian Federation, 2008*

Libraries of all kinds play an important role in education, social engagement and global understanding. Library services, in reflecting the needs of the population they serve, impact greatly upon people’s lives.

- **As learning centres**, libraries promote and provide access to learning materials, language programmes and other relevant materials in appropriate formats for lifelong learning. By providing this access the whole society has the opportunity to support educational needs in general, and learn about each

other's communities, understand each other's linguistic needs, learn each other's languages and gain knowledge of the wealth of experiences of different cultures.

- **As cultural centres**, libraries preserve, promote, highlight and give voice to different cultures, including their heritage, traditions, literature, art and music. This access provides people from all cultures the possibility to experience and learn about diverse forms of cultural expression.
- **As information centres**, libraries acquire, produce, organize, preserve and make accessible information that addresses the needs of all communities, as well as disseminating information on the culturally diverse communities.

1.4.1 Libraries should aim, in acquiring materials, to reflect the multicultural composition of society and to foster an understanding of cultural diversity, racial harmony and equality.

- Library materials acquired should enable access, in the multicultural user's own language, to other cultures.
- Library materials should include material in the majority language/s relating to the culturally diverse communities and their heritages.
- Libraries should promote the dissemination of knowledge about multicultural groups and their cultures.

1.4.2 Libraries should encourage and cater for language learning, in particular to self-learning students, and libraries should work closely with local educational agencies and/or oral language communities so that the best possible provision is made.

- Libraries should provide resources which will facilitate learning of the national language/s and other languages. Such resources should be in heritage or indigenous languages as well as in the national language/s and should include all appropriate media, particularly the use of computers with literacy and language software. In the case of oral languages, speakers from the local community should be engaged as resource persons.
- Libraries should promote or co-sponsor activities to assist the newly arrived immigrants adjust to their new country, on such topics as citizenship, employment, and social services.
- Libraries should conduct, promote or co-sponsor activities for learners of the national language/s and other languages.
- Libraries should participate in the preservation and promotion of oral, indigenous and less-used languages as appropriate to the needs of their multicultural and Indigenous communities.

1.4.3 Libraries should foster lifelong learning and social engagement through community education and training programmes, and public programme activities that celebrate and foster cultural diversity.

1.4.4 Libraries should participate in the life and welfare of the community. This may include providing multicultural communities with information to address their self-determined goals, and involvement and taking initiative in local events such as cultural activities, festivals, and the commemorative events of the multicultural groups in the area.

- 1.4.5 Libraries should bring multicultural communities together. As meeting places libraries can form arenas of interaction among people from all kinds of cultures. Events, exhibitions and joint sessions on cultural issues and social engagement will give people from all kinds of cultures the opportunity to learn from each other, practice or improve their language skills, understand each other's lives and perspectives, and make new friendships.
- 1.4.6 Libraries should provide a reference and information service in those languages most commonly used, and to those groups with greatest need, such as recently arrived immigrants. It is particularly important that community information, involving data for everyday decision-making should, where possible, be provided in the language of the user.
- 1.4.7 The same range and quality of service should be available to persons seeking inter-library loans and specific title or subject requests in all languages and for all multicultural groups.

2 The legal and financial framework

Everyone has the right to freely express affiliation with his nation or national community, to foster and give expression to his culture and to use his language and script.

Slovenian Constitution (Article 61).

Governments and other relevant decision-making bodies are encouraged to establish and adequately fund libraries and library systems to offer free library and information services to culturally diverse communities.

Multicultural library services are in essence global. All libraries involved in activities in this field must participate in relevant local, national or international networks in policy development. Research is needed to obtain the data necessary to make informed service decisions and secure appropriate funding. Research findings and best practices should be widely disseminated in order to guide effective multicultural library services.

IFLA Multicultural Library Manifesto, 2008.

2.1 The multicultural library and its governance

- 2.1.1 The funding and provision of library services is a function of government, whether National, Regional, State, Provincial, Local, or a variation thereof.
- 2.1.2 It is a responsibility of all library authorities, whether public, state, national, school, academic or other, to meet the needs of its multicultural communities. Different models may be used to effectively provide library services, depending upon the diversity, demographic size and dispersion of the communities.
- 2.1.3 All culturally and linguistically diverse communities should be provided with an equitable level of library service, and in the case of public, academic and school libraries, initiatives should be taken at all government levels to ensure that small or widely scattered minorities are adequately served; for example, by centralising circulating collections, or by the formation of cooperative networks, such as the provision of joint services with other libraries, cultural

institutions and community organizations.

- 2.1.4 The centralisation of multilingual collections, from which libraries are able to borrow and renew lending collections, is a viable option when minorities served are small in number, dispersed and changing, or demand for particular languages is lower. Governance is generally a National, State or Provincial responsibility, or may be coordinated as a multi-type cooperative network.

2.2 The administration of the multicultural library

The library should cater for its administrative functions in a way that assures best practices are followed, which include, but are not limited to, the following areas.

- 2.2.1 The determination of standards for library service to multicultural communities, for both centralised and localised services, as part of the development process of library standards in general.
- 2.2.2 The promotion of equitable standards of library service, and of principles and policies of library service, which fairly reflect multicultural and social participation principles.
- 2.2.3 The collection and dissemination of statistics relevant to the application of these guidelines and other applicable standards.
- 2.2.4 The compilation and distribution of information relating to existing collections for multicultural communities in all types of libraries.
- 2.2.5 The provision of advisory and consultative services to libraries on services to multicultural communities.
- 2.2.6 The provision of forums for regular consultation with multicultural communities.
- 2.2.7 The conducting and sponsoring of research into the future needs and use made of the library by members of multicultural communities.
- 2.2.8 The maintenance and fostering of professional and international exchange relations with libraries, publishers and other relevant bodies in the original countries and communities of origin of multicultural groups.
- 2.2.9 The support and encouragement of publishing in heritage languages and publishing of material by or about members of multicultural groups.
- 2.2.10 The development of on-line databases for materials and the promulgation and implementation of international standards for the exchange of data in non-Roman and diacritical scripts.
- 2.2.11 The global exchange of experiences and best practices on multicultural issues.
- 2.2.12 The evaluation, in consultation with multicultural communities, of the application of guidelines, standards, best practices and policies.

3 Meeting the needs of the users

3.1 Analysing needs within the community

Multicultural library services should be based upon knowledge of the culturally diverse communities they serve and their needs. Such data will ensure that services are not

developed and provided based upon assumptions or best intentions. These data are obtained by conducting a community analysis and a needs assessment.

a. Definitions

Community analysis - The process of identifying the characteristics of the user community (both users and non-users) and the environment in which they live, and assessing their needs of library and information services.

Needs assessment - The process of studying the information required and used by the community, and its availability (for both users and non-users).

b. Purpose

- To learn what the community (both users and non-users) thinks about the library and its services.
- To identify the gaps that may exist between the current services and the needs of the community, and those areas filled by other services.
- To provide the information to effectively plan services, in the short and long term, that will meet the needs of the community.

Community analysis and needs assessment are key aspects in the planning process. The factual findings of a community and needs study are used in the following manner:

- incorporation into the goals and objectives of the institution;
- translation of the goals and objectives into specific policies, programmes and activities, based upon the findings; and
- usage of the empirical data as benchmarks, from which to gauge progress in the future.

c. Community Analysis

Data and information to be gathered about the community:

- demographic and socioeconomic data;
- characteristics of the community environment within the library's catchment area:
 - general environment,
 - information environment of the information service provider, and
 - existing library resources and services.

Types of data to be collected:

- Primary - from individuals, community groups or leaders;
- Secondary - previously collected and recorded data from government institutions, business and industry surveys and marketing studies, local chambers of commerce and community organizations.

d. Needs assessment

Data and information to be gathered about users/non-users:

- cultural and behavioural dimensions of the information seeking process;
- information needs e.g. types, levels of complexity, formats, languages, purposes;
- information environment of users.

Types of data to be collected:

- Primary - from individuals, community groups or leaders;
- Secondary - needs assessments of comparable groups, studies of cultural and behavioural dimensions of the information seeking process of specific user groups.

An example of community needs assessment

The public library consultation process.

Strong emphasis is placed upon the consultative process. The principle of consultation is the acknowledged value of communicating between the service providers and those for whom the service is proposed.

Consultation begins at the local government level with collaboration between all those areas within council involved in service provision to multicultural communities. Local governments should develop and document their own approach to the integration of access and equity principles into their planning and corporate operations. The documentation should provide guidance to the relevant areas of responsibility within local government.

Collaboration at an early stage reduces service duplication and identifies opportunities for partnership in information gathering, service planning and programme delivery. It also provides the library service with greater knowledge of, and access to, community organisations active in the community.

Communication with community organisations should be sought very early in the design and planning process for library service delivery, particularly in regard to collection development and programme delivery. Involving local community organisations offers the optimum opportunity for,

- accurately defining the profile of groups being served,
- identifying at the local level the needs and priorities of the linguistically and culturally diverse, and
- providing promotional opportunities for new and existing programmes.

Collaboration at government agency level (by peak library bodies) also offers significant benefits in terms of access to information regarding funding opportunities and/or resource sharing, participation on broader steering committees, as well as offering the opportunity to participate in policy development at government level.

*Adapted from: The Library Board of Victoria: Responding to our diversity.
Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries.
Melbourne, Australia, 2001.*

3.2 Services to users

The following functions are appropriate activities of individual libraries and library authorities.

- Each individual library should clearly state its objectives, goals, strategies, priorities and policies relating to its services to multicultural communities. These should form an integral part of the library's development programme. Such a local multicultural services plan will act as guide to staff and an explanation to users.

- Individual libraries should adopt policies of clear commitment to social inclusion and equity of service provision.
- Each individual library service should continuously assess the nature and needs of its community, in consultation with multicultural community members, and should base services upon such assessments and consultations.
- The composition of governing or advisory bodies of libraries, such as boards of trustees or library committees, should reflect that of the community served. Library managers should seek opportunities to encourage the adoption or establishment of such representative bodies.

3.3 Cooperation and resource sharing

Many small to medium-sized libraries find it difficult to cater on an equal basis for the needs of their multicultural communities. With high demands from national majorities and finite budget resources, the needs of multicultural groups are often compromised. This is particularly so where the community is comprised of a multitude of multicultural communities. Cooperation in acquisition, cataloguing and resource supply is seen as a vital means to increase the range of resources and enhance their availability. Local, regional and national cooperative arrangements can substantially improve the quality of access to resources.

Large library institutions and services may adopt a centralised role in the provision of multicultural resources and professional advice. The provision of centralised collections from which smaller libraries can borrow and exchange lending collections is a viable, cost-effective model for meeting the needs of diverse communities. Centralised purchasing, cataloguing and processing has a number of positive outcomes,

- duplication of effort is avoided;
- many of the difficulties experienced by smaller libraries in the acquisition of resources in other languages are obviated;
- a much wider range and depth of materials can be provided;
- local library collections are able to be continually refreshed through the exchange of books and other media;
- a union catalogue can be provided for use by all libraries;
- an effective inter-library lending system can be implemented.

Promotion and marketing are two other areas which readily lend themselves to cooperative effort. The cooperative production of multilingual library information brochures and signage enables many libraries to benefit from the one production.

3.4 Electronic resources

Access to and development of multilingual/multicultural resources

The Internet has revolutionised global communication and provides a vital link for all users to access information online. The multiscript and multilingual capabilities of computers enable multicultural communities access to reading, communication and information in their own languages, which is particularly important for speakers of those languages in which there is a limited print publishing output. It has opened up a whole new range of resources which may have previously been inaccessible, such as folklore, traditional music, newspaper content from all over the world, and access to the oral heritage from multicultural groups on a global basis. Most importantly it also

provides the opportunity for people from all cultural backgrounds to become information creators as well as consumers.

Web 2 technologies are contributing to a Library 2 environment, in which users can create and share their own primary source web content, develop access to resources which specifically meet their own communities' needs, and engage in social networking (often referred to as Web 3.0). This has particular relevance to multicultural communities that lack printed publications, audio-visual resources or web content in their own languages, as well as to geographically dispersed communities. Libraries provide an ideal environment for individuals and communities to create their own web content by utilising and customising Web 2.0 technologies to meet their own needs. Libraries can facilitate the use of these technologies by providing the hardware, software and training for their communities. Examples of these technologies include:

- *Social Content*: Blogs and Wikis enable individuals and members of multicultural communities to create and broadcast information, news, photos and topics of communal interest, whether on a local or international basis.
- *Social Networking*: e.g., Facebook (general), Hyves (Netherlands), Odnoklassniki (Russia), Orkut (India and Brazil), Xiaonei (China); see, wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites
- *Digital Image sharing*: e.g. <http://www.flickr.com/>, <http://www.youtube.com/>
- *Social Bookmarking/annotation*: enables collaboration and sharing of net-based resources. Communities can develop their own virtual databases of on-line resources to meet their own specific needs, such as resources in a particular language; users may save a URL or citation and, in some cases, a personal copy of any page on the web or other digital content, and tag it using keywords for one's own use or to share with others, e.g. <http://del.icio.us/>, <http://www.connotea.com/>
- *Web Feeds*: e.g. RSS (Really Simple Syndication), may be set up to enable multicultural groups to easily access sites in their own language, and tailored to their own needs, by customising searches to harvest information of interest and relevance.
- *User-driven social content*: community moderated news sites e.g. <http://digg.com/>
- *Aggregators and tagging*: e.g. <http://technocrati.com/>. Librarians are in an ideal position to assist users in developing on-line communities, in particular by providing guidance on the allocation of descriptors (tags) to the social networks.

Online Communication

New technologies are continually being developed which ease communication between the librarian and user, and between community members. Text messaging, generically referred to as SMS (Short Message Service), is particularly useful for sending short, written texts to library users, which may be more easily comprehended than oral communication by people from linguistically diverse backgrounds. Video chat, Voice over Internet Protocol (VoIP) and other Internet technologies are enabling non-textual communication, which are useful in supporting and enhancing communication among oral communities. Podcasting recordings of music, songs, videos, language learning, or digital storytelling in different languages, all contribute to the library's on-line role.

3.5 Multilingual Integrated Library Systems

Unicode is an international industry standard designed to allow text and symbols from the writing systems of the world to be consistently represented and manipulated by computers (*Wikipedia definition*). It forms the foundation for software internationalisation in all major operating systems, search engines, applications and the Web, which facilitates the development of multiscrypt library information management systems. Libraries, when acquiring integrated library systems and

software, should ensure that they support Unicode in order to manage and provide multilingual access to all collections, and enable users to utilise the libraries' computer services in any language.

4 Collection development

4.1 Introduction

Resources identified to meet the needs of particular cultural groups may vary in format and content, covering the range from Internet access to newspapers, periodicals, audio-visual items, captioned DVDs, story books, magazines, light reading paperbacks and graphic novels, through to traditional fiction and non-fiction books. All ages and interests need to be catered for, and cultural sensitivities borne in mind, such as of a religious or political nature. Community research should be carried out to assess preferred formats and subject topics (rather than individual titles) and to establish collection development priorities. Information gathered can be incorporated into a collection development policy which serves the needs of the multicultural communities. Particular care should be taken to achieve balance in addressing potentially conflicting interests. Every opportunity should be taken to promote the individual language collections to their target group in the community to ensure effective use of resources.

Adapted from: The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, 2001.

4.2 Collection management policy

A collection management policy for multilingual and multicultural resources should form an integral part of the library's overall Collection Management Policy. The content of the policy should be developed through consultation with multicultural communities and may include the following:

General:

- purpose of the collection management policy and its relation to the corporate plan of the library service;
- demographic community profile;
- long and short term objectives of what the library aims to achieve with regard to its multilingual and multicultural resource collections;
- access strategies to maximise the use of collections;
- history of the collection and/or library service;
- identification of relevant legislation or policy which impacts upon the provision of multilingual and multicultural resources;
- regular evaluation schedule of the policy.

Specific:

- analysis of community needs;
- priorities of the library service;
- parameters of the collection, including specialised resources for people with particular needs, such as large print material, talking books, literacy materials, language courses and resources for people with disabilities;
- selection and de-selection principles and practices;
- budget allocation;
- responsibility within the organization for collection development, selection and de-selection;

- access to electronic resources, including online access to periodicals and newspapers, data-bases and other information sources;
- the role of the library as an electronic gateway to information;
- financial accountability;
- a resource management plan assessing the current and future needs of the collections;
- review and assessment timetable of the policy.

4.3 Range of resources

4.3.1 Library materials should be provided for all peoples, in their preferred languages and relating to their own cultures. Materials should be provided in all formats and from multiple sources.

- A relevant and balanced collection should be maintained for each multicultural group.
- The provision of library materials for members of multicultural groups should be related to the size of the group and its reading needs, but with a minimum collection size standard.
- Library materials provided for multicultural communities should include resources published within the country of residence, from the country of origin and elsewhere.
- Library materials reflecting the experiences and interests of the multicultural group, and intended for use by them, should include materials published in the majority or official language of the country.
- Library materials should include resources in languages widely used as second languages.

4.3.2 Books are likely to form the main basis of a library's multilingual collection and these should be provided in the languages of the multicultural groups. The range of materials should cater for all age ranges and consist of a wide variety of genre. New acquisitions should, in the main, be recently published works, with a mixture of local (national, indigenous) authors and translations of internationally popular material. Where books are published in more than one script (such as Serbian), a representative collection in each script should be developed.

4.3.3 Current periodicals and newspapers should be provided, with on-line access to the world's newspapers complementing print-based copies.

4.3.4 Sound recordings, including music and spoken word CDs and tapes, should form an integral part of library services to multicultural groups. Facilities should be provided for the downloading of electronic books or music to MP3 players, iPods and other digital devices.

4.3.5 Digital media have become an essential part of library collections for multicultural groups. A variety of digital formats may need to be collected, such as DVDs, VCDs (Video Compact Discs) and video recordings, depending upon availability. DVDs present their own particular problem for multilingual collections as most are produced specifically for use in six different world regions. Many cultural minorities live in a different region of the world from their origin, but require access to DVDs from their original region. While it would be preferable that collections consist of DVDs in the local regional format, most collections would be severely limited by this restriction. Other world region classifications should be acquired to reflect the origins of

the multicultural communities (DVD players are commonly available which will play multiple regional formats).

- 4.3.6 When national copyright or classification laws restrict the use of imported digital media for public lending, negotiations with the appropriate bodies should take place at a national level for library exemption. The high cost of having audio-visual material reclassified can severely restrict access to productions such as feature films and documentaries.
- 4.3.7 Libraries should make available a diverse range of non-book material, including CD-ROM products, maps, images, games and language-learning kits.
- 4.3.8 Libraries with networked databases or web sites should assure global access to these services through a multilingual interface.
- 4.3.9 Where there is a lack of any one type of library material, the increased provision of other appropriate materials or services should be considered as an alternative.
- 4.3.10 Where there is a lack of print material, a low reading level in a multicultural community, or a significant level of illiteracy, then non-print materials, particularly sound and image recordings, should be emphasised, when these are available.
- 4.3.11 Current reference resources should be provided in the collections, with Internet access to information complementing the book stock.

4.4 Multilingual Collection development and maintenance

The main criteria for collections should be:

- a range of resources that caters for all members of the community;
- resources in formats that encourage all members of the community to make use of the library service;
- a regular inflow of newly published resources;
- replacement of standard works which become worn or damaged;
- a wide range of fiction categories and non-fiction subject coverage;
- access to electronic resources, such as the Internet and databases;
- discard of out-of-date, old and worn resources.

4.5 Bibliographic control

- 4.5.1 In order to make the best use of scarce resources, to prevent duplication, and to make the most effective use of financial resources, the selection, acquisition and cataloguing of materials in diverse languages should be carried out centrally or cooperatively wherever or whenever possible.
- 4.5.2 The cataloguing of materials in all languages should, where practically possible, be to the same standard as that of material in the main language/s of the country, if the catalogue records are in the original language/s.
 - Cataloguing of all library materials should, where practically possible, be in the original language and script; and subject access in the national language/s may also be provided.
 - Libraries using automated systems should ensure that their systems are capable of maintaining data in scripts additional to that used for the national language; and that the data conform to internationally recognised

standards such as Unicode, thereby facilitating the exchange of automated records. Library users should have access to these databases via the library's public access catalogues.

- The production and maintenance of union catalogues for all languages, in print or electronic form, is an important element in an equitable national or regional service, in order to facilitate cooperation and enable specific title and subject requests to be met. The Internationella Biblioteket in Stockholm for example, provides access to its catalogue in Arabic, Chinese, English, French, Persian (Farsi), Polish, Russian, Spanish and Swedish. (<http://www.interbib.se>).

4.5.3 Transliteration of bibliographic information is often the only viable way of recording holdings in multiple languages, due to cost considerations, the shortage of linguistically qualified library staff, or the inability of library cataloguing systems to manage the characters of other languages. A transliterated record is often not intelligible to a user of a particular language and there is justification for limiting the depth of bibliographic information on the cataloguing record.

4.5.4 Collections should be maintained so that they are as current as possible.

- New material should be acquired regularly in all languages and for all multicultural groups.
- Older and out-of-date resources should be deselected on a regular basis.
- Where central collections exist, locally discarded material should firstly be offered to these centralised repositories so that at least one copy of each title is available within the system.
- Care should be taken to ensure that the physical quality of stock for all groups is adequate, through such measures as rebinding, purchase of multiple copies, and the acquisition of replacement copies.

4.6 Standards for book collections

The following proposed standards relate to book collections. Local and financial circumstances could lead to variations in these proposed standards. Where resources are severely limited these may be regarded as target figures and medium and long-term strategies should be developed to work towards achieving these standards in the future.

- As a general guide an established book collection should be between 1.5 to 2.5 books per capita
- The minimum stock level for the smallest service point should not be less than 2,500 books.

The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development, 2001

4.6.1 As a general principle, book collections provided for each multicultural group should be provided at least at the same per capita level as for the general population. However, it should be recognised that for small groups it may be necessary to have a higher per capita provision than that generally applied, in order to provide an effective and more equitable service.

4.6.2 In the case of very small minorities, or widely scattered groups, materials and services for multicultural groups may need to be provided on a centralised or cooperative basis in order to achieve a more equitable service.

- 4.6.3 A viable target to which smaller libraries may aim is the provision of 1.5 to 2.5 books per capita per multicultural group. Where resources are severely limited, medium and long-term strategies should be developed to work towards achieving these standards in the future.

4.7 Acquisition Rates

Annual items added through purchase per 1,000 population:

216 additions per 1,000 population.

These include „Books“ and „Other items“ which include audio-visual materials, electronic publications and other formats but excludes newspapers, periodicals and other materials.

Department for Culture, Media and Sport, Public Library Service Standards, U.K., 2008.

For general book stock in an established library service the following acquisition rates may be applied:

Population	Books per capita per annum	Books per 1000 population per annum
Below 25 000	0.25	250
25 000–50 000	0.225	225
50 000+	0.20	200

Adapted from: The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development, 2001

4.8 Electronic resource provision

Total number of electronic workstations with access to the Internet and the libraries catalogue (available for public use through both static and mobile libraries, and other service outlets available to users per 10,000 population).

6

„Electronic workstation“ means a computer terminal with access to the Internet and on-line catalogue.

Department for Culture, Media and Sport, Public Library Service Standards, U.K., 2008.

-----//-----

The number of OPACs (On-line Public Access Catalogues) provided by a local government should be,

- Populations under 10 000 – one OPAC
- Populations 10 001 to 60 000 – one OPAC per 5 000 population
- Populations over 60 000 – one OPAC per 5 000 up to 60 000, and one OPAC per 10 000 for the remaining population

In addition to the OPACs, public access personal computers with CD/DVD drives should be provided,

- for populations up to 50 000 - one pc per 5 000 population
- for populations over 50 000 – one pc per 5 000 population up to 50 000 population, with one pc per 10 000 for the remaining population.

These standards recommend that at least half the public workstations should have access to the Internet and all should have access to a printer.

Queensland Public Library Standards and Guidelines, Australia, 2004.

- 4.8.1 In globally networked library systems, all multicultural communities must have access to, and be able to participate in, the global network.
- 4.8.2 All public workstations should have multilingual capabilities which reflect the needs in the community. Keyboards may be provided in the script of diverse language groups to facilitate access to the Internet and utility programmes such as word processing. Software applications are available which enable standard keyboards to be configured to 100s of different scripts, or to provide visual, virtual keyboards on the pc. However, not all operating systems support all languages and alternative input mechanisms for the unsupported languages, such as standalone workstations with different operating platforms, may be required.
- 4.8.3 Access to popular multilingual electronic databases should be provided whenever possible. Cooperative licensing agreements with providers should be negotiated locally, regionally or on a national basis to ensure cost-effective provision. When networked database access is not possible due to technical or financial reasons, CD or DVD alternatives may be used.
- 4.8.4 All libraries should endeavour to provide their webpages with multilingual access to reflect the local community served. Care must be exercised in the creation of multilingual web pages, and they should be developed in consultation with members of the community to ensure the cultural norms are met. The internationalisation of the User Interface, which is what the user first encounters, is an important consideration. Care should be taken in the use of culturally specific components, such as colours, sounds and images; human figures, pictures of animals and national flags, and animations should be limited. Other elements such as date and time formats, font size, the correct form of names and addresses, and language tagging need to be considered.
- 4.8.5 The web is often used, in a multilingual context, to provide information about the services offered by the library to the local community. The Helsinki City Library, for example, (<http://www.lib.hel.fi/>) describes its services in Finnish, Swedish and English, while the Auckland City Libraries' site contains English and Maori (<http://www.aucklandcitylibraries.com/>). On a wider scale, libraries may be reaching out on a regional or national level, such as The Danish Library Centre for Integration (<http://www.indvanderbiblioteket.dk/>), which presents its services in Danish and 16 other languages and scripts, and the State Library of Queensland, Australia, whose *Multicultural Bridge* site is in 19 languages (<http://www.slq.qld.gov.au/info/lang>).
- 4.8.6 Libraries can provide a diverse range of multilingual electronic services to make their resources available to linguistically and culturally diverse communities. These may include,
- digitised collections of important documents and pictures of Indigenous population groups, such as Library and Archives Canada (<http://www.collectionscanada.ca>), and the National Library of Australia's Picture Australia project (<http://www.pictureaustralia.org/>);
 - a range of informational resources, such as the collaborative Australian *MyLanguage* site which provides links to search engines, web directories and news in over 60 languages (<http://www.mylanguage.gov.au/>);
 - information for immigrants and other new arrivals about life in the new country, on a national, regional or local basis, such as:

Denmark:	http://www.finfo.dk/
Finland :	http://www.infopankki.fi/
Germany:	http://www.interkulturellebibliothek.de/
Norway:	http://www.bazar.deichman.no/
United Kingdom:	http://www.multikulti.org.uk/
The Netherlands:	http://www.ainp.nl/
Andalusia, Spain:	http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp
New York, Queens Library:	http://www.worldling.org

5 Human resources

5.1 Introduction

The success of library services to a culturally diverse community is largely dependent on the staff delivering them. The roles of staff should be determined by the objectives of the multicultural library service plan. While it is important to have staff with the language skills that mirror those spoken in the community, it is equally important for staff with good communication skills to work with the community, establishing and maintaining contacts to ensure effective service delivery.

(Adapted from: The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, 2001.)

5.2 The skills of library staff

The public library is a service aimed at all members of the community who will have varied and changing needs. Public library staff will require a range of skills and qualities, including interpersonal skills, social awareness, teamwork and leadership and competence in the practices and procedures of the organization. The fundamental qualities and skills required of public library staff can be defined as:

- the ability to communicate positively with people
- the ability to understand the needs of users
- the ability to co-operate with individuals and groups in the community
- knowledge and understanding of cultural diversity

The composition of the staff should, as far as possible, reflect the make-up of the population it serves. Where, for example, there are a significant number of people from a particular ethnic group within the community, the library staff should include members of that group. This demonstrates that the library is a service for all members of the local community and will help to attract users from all sections of the public.

The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development, 2001

- 5.2.1 Libraries should attempt to reflect the multicultural societies they serve by ensuring the staff truly reflect the different multicultural groups in the community.
- 5.2.2 Libraries should implement positive action strategies to ensure that people from multicultural communities are aware of existing employment opportunities.
- 5.2.3 Library authorities should encourage the employment of people with relevant linguistic and cultural knowledge, skills and abilities.
- Appropriate means of doing so include the adoption of local employment policies, creation of specific positions, and use of interns, trainees or cadetships.
 - It is important that linguistic and cultural characteristics be appropriate for the tasks for which a person is employed, and that libraries recognise the wide range of categories of ability. These include oral fluency, reading and writing skills, familiarity with the general culture, and high-level formal education within the culture, or any combination of these.
- 5.2.4 Library authorities should institute education programmes designed to enrich the cultural knowledge of their staff and improve their abilities in serving a linguistically and culturally diverse society.
- 5.2.5 Library schools should encourage people of multicultural background to undertake courses in librarianship and related areas; library schools should ensure that all courses deal with multicultural issues.
- 5.2.6 The cooperative use of library staff with appropriate expertise should be encouraged.

6 The marketing, publicity and promotion of multicultural library services

- 6.1 The promotion, encouragement and support of literacy and of literacy programmes is an appropriate function for libraries, and should include both literacy in the national language/s and in other languages.
- 6.2 The promotion and support of computer literacy in the languages of the community should be undertaken whenever possible.
- 6.3 Social and cultural community activities organised by the library and in collaboration with community members, as appropriate, such as story-telling, concerts, drama and exhibitions, should be directed towards all multicultural groups.
- 6.4 Library service to persons unable to use the library personally should be provided, in the preferred languages of the users, and should be offered to all multicultural groups. These include services to the geographically disadvantaged, housebound, hospitals and correctional institutions. Mobile library services should stock multicultural collections to reflect the composition of the community served.
- 6.5 Extension activities of libraries should be conducted in the preferred languages of users; such services include those to factories and other workplaces, and service to multicultural community organizations.
- 6.6 Provision of library service to multicultural communities, including information services, may be provided in alternative and familiar locations when necessary.

6.7 Libraries should be designed to be user-friendly to all members of the community. This is particularly true for new immigrants who may not have had access to similar library facilities in their own countries. Apart from general library design criteria, which apply to all libraries, there are a number of specific factors that can particularly familiarise multicultural communities about their library services, and encourage their use:

6.7.1 Free public access and use of services, which is a cornerstone in encouraging the use of libraries.

6.7.2 Well-signposted libraries with signage in the languages of the main user groups or, where appropriate, international symbols. A *Multilingual Glossary* database is a signage tool designed for libraries by the State Library of New South Wales, Australia. The glossary contains common library phrases in 49 languages which can be downloaded to facilitate communication between library staff and users from diverse linguistic backgrounds:
<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>

6.7.3 A wide-range of multilingual resources, including periodicals, newspapers and multi-media.

6.7.4 Marketing strategies to provide relevant services to multicultural communities will increase library use by these communities. New areas of service should include innovative uses of free multilingual Internet access, multilingual office applications, forums for multicultural dialogue and interactivity, community capacity building, etc.

6.7.5 Collections which are easily accessible, on open access and located in a prominent position.

6.7.6 Enrolment forms, overdue notices, reservation forms, rules, guides to use of the library and other forms of communication between the library and its users which are in the languages of users.

6.7.7 Promotional material, such as lists of resources, which are in the languages of members of multicultural groups, and reflect their interests.

6.7.8 The library's website in languages which reflect the linguistic diversity of the community.

6.7.9 The use of ethnic media in the community, such as local ethnic newspapers or radio broadcasts, to publicise library services.

6.7.10 The promotion of multilingual library services to politicians and decision makers.

The management and marketing of public libraries is given comprehensive treatment in *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development (2001)*, and it is recommended that these be consulted for more in-depth information:
<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>

7 International Best Practice

Many countries have established practices in providing multicultural library services. These may be seen in examples of best practices, recommendations and policies. The following are selected examples of best practice existing around the world.

Canada

Multiculturalism Messaging

Canada's approach to multiculturalism is premised on the principle that diversity is a fundamental value and characteristic of our country. By virtue of its historical approach and legislation, Canada views diversity as a source of strength and innovation, as a source of inspiration and competitive edge in our ever-shrinking global village.

Multiculturalism is a key component of Canadian legislation, of our country's heritage and of our identity

In 1971, Canada became the first country in the world to adopt an official Multiculturalism Policy. This policy provided for programs and services to support ethnocultural associations and to help individuals overcome barriers to their full participation in Canadian society.

In 1982, the multicultural character of Canada gained constitutional recognition in Section 27 of the newly adopted *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. It specified that the courts were to interpret the Charter "in a manner consistent with the preservation and enhancement of the multicultural heritage of Canada".

In 1988, Canada became the first nation ever to proclaim a *Multiculturalism Act*, setting a unique model for inclusive citizenship. The preamble to the *Multiculturalism Act* states:

"To preserve and enrich the multicultural heritage of Canadians while working to achieve the equity of all Canadians in the economic, social, cultural and political life of Canada."

The Act is addressed to all Canadians, not just visible or ethnocultural minorities, and strives to:

- Eliminate racism and discrimination
- Promote equality and cross cultural understanding
- Foster inclusive citizenship
- Help federal institutions to be responsive to Canada's diversity

Many other legislative documents, such as the *Official Languages Act*, the *Canadian Human Rights Act*, and the *Employment Equity Act* have been adopted to protect the fundamental values of equity and respect.

Through multiculturalism, Canada recognizes the potential of all Canadians, encouraging them to integrate into society and take an active part in its social, cultural, economic and political affairs.

Toronto Public Library

Toronto Public Library serves a population of over 2.5 million people. Toronto is recognised as one of the most multicultural cities in the world with almost half of its residents born outside of Canada. Furthermore, almost half of all Toronto Newcomers are recent arrivals, having arrived within the last 15 years.

Toronto Public Library holds materials in over 100 languages, while actively developing collections in 40 languages and in a variety of formats, including electronic materials. As the largest and busiest public library system in North America, Toronto Public Library circulated almost 31 million items in 2006, of which 16% were non-English items. This multi-lingual circulation has grown by a phenomenal 69% since 2000.

Toronto Public Library also provides a range of programming, often provided through partnerships with other agencies or levels of government, which support the diverse population of Toronto. These include: English as a Second Language Citizenship classes; English Conversation Circles; Storytimes in local branches in English and French and other languages, such as Bengali, Russian, Persian, Cantonese, Polish, Urdu and Tamil; English Can Be Fun, a conversational language program for Newcomer children; and Dial-a-Story, a storytelling service provided in 10 languages that builds oral literacy and comprehension skills

Toronto Public Library provides free access to over 1,400 computers in its branches, all of which have improved multilingual support through multi-language virtual keyboards. Through *NewsConnect*, a web portal, access is provided to newspapers and magazines from around the world in 85 languages and 147 fonts, enabling Newcomers to stay in touch with news from home.

Mijin Kim
Library and Archives, Canada

Denmark

Act regarding Library Services, 2001

§2 The objective of the public libraries shall be achieved by observing quality, comprehensiveness and topicality in the choice of materials to be made available. These criteria alone must be the decisive factors and not any religious, moral or political views which might be expressed in the material.

§14.2 [The State and University Library acts as the main loan centre for the public libraries by] providing the public libraries and other relevant institutions with material specifically intended to fulfil the needs of refugees and immigrants.

Copenhagen Public Libraries

www.bibliotek.kk.dk

Since the 1960s Denmark has received refugees and immigrants in substantial numbers from outside Europe and the English-speaking parts of the world. Consequently, Copenhagen Public Libraries, in cooperation with nationwide centres for materials in immigrant languages, began establishing collections of books and music CDs in relevant languages. However, many Newcomers were semi-literate or illiterate, and in order to service these persons, KKB-LYD (Audio Department of Copenhagen Public Libraries) started production of audio books in immigrant languages. In Copenhagen the most needed languages were Arabic, Kurdish, Serbian, Croatian, Turkish and Urdu. The audio books (in the beginning on cassette tape and later on CD) were offered for sale to all library systems in Denmark and later worldwide. These audio books all had notes of content in Danish and English.

For more information: www.kkb-lyd/about.htm

In the last ten years the focus has changed and Copenhagen Public Libraries/KKB-LYD now primarily seeks to provide immigrants/refugees with assistance in learning Danish as a second language.

In cooperation with a publishing firm we have produced bilingual picture books in

Danish (text and audio CD) + printed text in the following languages: Arabic, Kurdish, Serbian, Croatian, Turkish, Persian, Somali and Urdu.

<http://kkb-lyd.dk/mantra.php.htm>

In Copenhagen all children now receive a postcard on their second birthday with an invitation from the library. They are subsequently presented with a gift of a story book+CD (in Danish) upon their first visit to the library.

Several branch libraries have a special service to children in multicultural families; a librarian offers to visit each child four times between birth and school-age. Through story-telling, the child (and its family) is introduced to various library services. Upon each visit the child receives a new book.

www.sprogporten.dk

Since 2008 daily recordings of news from Copenhagen in Danish can be heard free of charge on the internet.

www.kkb-lyd.dk/daglig

Vibeke Stage and Susy Tastesen

Københavns Biblioteker/Copenhagen Public Libraries, Denmark

Estonia

Extract from the law of public libraries

§ 13 Collections

The content of public library collections is universal. The collection has to contain different types of holdings in different languages according to the basic needs of people living in the service area of a particular public library.

Martin Hallik, Estonia

The Netherlands

Literacy

In the Netherlands, 1.5 million people (10%) are semi-literate, which means their reading and writing skills are inadequate for filling in common forms, reading to their children, handling their mail, understanding information leaflets, reading the newspaper, and using the internet etc. One third of this group has an immigrant background.

Semi-literacy is a major issue nationwide. Due to the number of people involved and the prospect of large numbers of young people leaving school with inadequate reading and writing skills, illiteracy is a serious problem. In the National Offensive against Illiteracy, the National Public Library Association (NPLA) cooperates with a large number of national partners in the war on illiteracy. Cooperation also continues at provincial, regional and local levels. The public library now places more emphasis on its service regarding literacy issues and aims to train its front- and back-office staff accordingly. For this purpose a training module has been developed which is offered nationwide.

Libraries may also take out a free subscription on www.netnieuws.nl/, a weekly online newspaper for new readers wanting to practise their newly acquired language and reading skills. Reading and writing exercises are in the programme on two language levels.

To increase awareness of the problem of illiteracy to the public at large, the NPLA, in cooperation with the Reading and Writing Foundation, offers a travelling exhibition *Taal Centraal*. This exhibition is presented in a different library every month, with an awareness-raising opening organised by the local library in the community.

Integration

In the Netherlands a new *Law on Integration* was enacted in January, 2007. Every citizen from abroad, who has less than 8 years of school education in the Netherlands, has to pass a test on language and integration skills. The public libraries are an important instrument to apply the policy locally and information points have been set up in a number of libraries. Libraries can use the Toolkit on integration *NL Kompas*, which is available for all public libraries in the country.

Partnership

Public libraries need to acknowledge that they are a crucial partner in the local community - because of their widespread and easy accessible infrastructure - to contribute to civil society and participation of diverse groups at the local level. Also this role is important to anchor in society. (*Vision document Cultural Diversity, the Netherlands Public Libraries Association, 2006.*)

Lourina K. de Voogd
Netherlands Public Library Association, The Netherlands

Norway

Globalisation

Libraries offer access to global, national and local knowledge and culture. Digital innovation makes library collections ever more widely available and the flow of information recognises no national borders. The digitisation and Internet publication of conventional library collections are necessary prerequisites to making contents easily accessible. At the same time as globalisation increases and brings its influence to bear on many areas of society, including education and language, so too will there be a greater need among people for a sense of cultural belonging, for cultural identity and for a dialogue with other cultures. (*Norwegian Archive, Library and Museum. Library reform 2014 – part 1 strategies and initiatives. 2006*)

Strengthening libraries as contributors to greater inclusiveness, integration and cultural diversity

Libraries are to contribute to a strengthening of immigrant integration in Norwegian society, with the arrangements marking 2008 and with the government's plan of action for the integration and inclusion of the immigrant population. (*Norwegian Archive, Library and Museum. Library reform 2014 – part 1 strategies and initiatives. 2006. Strategy 1.6*)

Strengthening of multicultural library services with special focus on Russian, Sámi and Finnish, but also to offer literature and other services to new immigrants. (*Finnmark County Library. Strategic plan 2005-2014*)

Kirsten Leth Nielsen
Oslo Public Library, Norway

Spain

Spanish Guidelines for Services in Public Libraries.

Staff

Staff is an essential element, a basic resource for the correct and efficient operation of a public library. Public libraries must have enough staff, and the staff should have the correct training to practice their functions.

General

Public libraries are open to everyone, no matter their circumstances or profession. One of their main principles is the service to the whole community and not to specific groups.

Cooperation

Public libraries must not work in isolation, but must search for ways to facilitate a network with other libraries and agencies with the aim of improving the quality and range of services offered, and to foster cooperation, especially within the local environment.

Susana Alegre Landáburu,
General de Coord. Bibliotecaria, Ministerio de Cultura, Spain

United Kingdom

Welcome To Your Library...connecting public libraries and refugee communities

www.welcometoyourlibrary.org.uk/

Introduction

Welcome To Your Library (WTYL) began as a pilot project in five London boroughs in 2003-4 to connect public libraries with refugees and asylum seekers. The project developed from clear evidence that refugees face huge barriers in society, that public libraries are well-placed to support their information, language and cultural needs, but that library staff needed support to change traditional ways of thinking and working for them to fulfill these roles effectively. Funded by the Paul Hamlyn Foundation and coordinated through the London Libraries Development Agency, the project was extended nationally to the end of 2007.

Aims of 'Welcome To Your Library'

By increasing opportunities for engagement, WTYL aims to improve access to quality library services for everyone. The vision is to nurture learning, well-being and a sense of belonging for all through:

- Participation of refugee communities throughout the work.
- Partnerships to raise awareness and increase library use.
- Confident, trained library staff.
- Sharing good practice based on evidence.
- Advocacy for public library work with refugees and asylum seekers.

Project activities

These have included:

- Development of the library staff's project planning and evaluation skills to enable effective positioning of work in a wider policy setting and improve the evidence base.
- Mapping refugee communities and support organizations.
- Identifying barriers to library use and ways to overcome them.
- Awareness training for library staff on issues affecting refugees and asylum seekers.
- Development of partnerships with refugee community organisations and others.
- Structured *taster* visits and ICT sessions.
- Simplifying library joining procedures.
- Providing ESOL (English as a Second Language), community languages and reading support.
- Acquiring new stock with input from refugee communities.
- Storytelling and other events and workshops bringing different communities together.
- Library volunteering and work placements for refugees.
- Development of e-list and website to support shared learning and spread good practice.

Examples of impacts

Impact on individuals and communities includes:

- **Access to employment:** at least 25 refugees have been employed (some in libraries and some in other sectors) as a result of work experience programmes in two participating WTYL services. Many participants have reported gaining confidence, self-esteem and feeling less isolated.
- **Confidence and sense of ownership:** refugees who have seen their needs met through libraries are acting as champions, leading to an increased sense of ownership, trust, and willingness to engage.
- **Increased exchange between people from different cultures:** more contact between library staff and refugees and asylum seekers; library spaces used for activities that bring people from different backgrounds together; development of opportunities for established refugees to help new arrivals through self-help groups based in the library.

Impact on library services includes:

- **Positioning library work more effectively:** particularly in the context of national and local council-wide policy and activities to tackle social exclusion and deliver more cohesive communities.
- **Partnerships leading to funding and learning from other sectors:** experience and practice in both phases have led to libraries accessing new sources of funding for project and mainstream work.
- **Workforce development:** promotion of opportunities for broader staff base e.g. with refugees working in library services. This also includes skills development to support library staff to work directly with communities through local outreach to build trust, identify barriers to library use and share, across the library service, ways of overcoming barriers at strategic and practical level.

Ayub Khan
Warwickshire Library and Information Service, U.K.

U.S.A

Five Strategies for Success

These five strategies support successful immigrant transitions and help communities deal effectively with the effects of rapid worldwide change...libraries in cities and suburbs across America are using them to great effect.

1. **Libraries Understand Local Immigration Dynamics.** Public libraries are gathering population and geographic data from both public sources and informal connections to immigrant networks. When libraries understand neighborhood-level information about new residents, their needs, and the resources available to them, libraries can shape their services and form their partnerships effectively. Especially in cities that have not been traditional immigrant destinations, libraries are often leading their communities in the discovery and description of immigrants' needs and concerns.
2. **Libraries Bring Cultural and Language Sensitivity to Service Delivery.** The biggest barrier for new arrivals is language. Libraries are addressing this with innovations in signage, websites, collections, and provision of basic services in the first languages of their residents.
3. **Libraries Build English Capacity.** English proficiency is the most important factor in immigrants' chances for success. Public libraries, drawing on their century-long experience as builders of literacy of children and families, are expanding their reach to new residents. Early literacy and family literacy programs are preparing young children for school. Adult English instruction is equipping learners with better life skills and job opportunities. With schools and other learning providers as partners, libraries are also delivering focused programs on job-hunting, health and nutrition, and other survival needs.
4. **Libraries Create Connections to Local Institutions.** Most communities are equipped with a broad array of agencies and institutions. Although these organizations provide assistance for work, education, health and housing, recent immigrants are often unable to benefit from their services. Language barriers, geographic isolation, and culture shock are significant impediments. Libraries are connecting the agencies and services aimed at the general population with the newcomers' needs. Business support, health information, and school engagement are leading examples of this work.
5. **Libraries Encourage Civic Engagement.** Participation in public and civic life is not a traditional expectation for many immigrants. Even the simple American act of registering for a library card can be a strange and frightening experience for some. Libraries encourage both community inclusion and newcomer participation. Using their historic role as strong, unbiased public spaces, dedicated to learning and exploration, they are fostering public discussion of the challenges faced by both newcomers and the communities receiving them.

Rick Ashton and Danielle Milam.

Welcome, Stranger: Public Libraries Build the Global Village.
Urban Libraries Council, USA, 2008.

Australia

MyLanguage

MyLanguage provides access to search engines, web directories and news in over sixty languages. MyLanguage is a partnership between the State Libraries of New South Wales, Queensland, South Australia, and Western Australia, VICNET (a division of the State Library of Victoria), and the Northern Territory and Australian Capital Territory Library and Information Services.

MyLanguage is an electronic multicultural library service that enhances access to online information resources for Culturally and Linguistically Diverse (CALD) individuals and community groups.

This interactive site features:

- Public access to search engines, web directories and news in over sixty languages.
- Training materials for CALD individual and community groups including: translated fact sheets and training manuals for introductory courses on using the Internet and email or searching the web.
- Assistance to libraries in providing both traditional and electronic services to CALD communities. This includes access to guidelines, standards, reports, articles, research and conference papers on many aspects of multicultural library services.
- A growing resource bank of specialist technical information of interest to CALD community groups, libraries and government agencies.

<http://www.mylanguage.gov.au/>

Multilingual Glossary

The Multilingual Glossary database is a professionally generated signage tool designed for libraries. The glossary contains common library phrases in 49 languages. This tool facilitates communication between library staff and patrons from diverse linguistic backgrounds.

<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>

Oriana Acevedo
State Library of New South Wales, Australia

Appendix A: The IFLA Multicultural Library Manifesto

The Multicultural Library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue

All people live in an increasingly heterogeneous society. There are more than 6,000 different languages in the world. The international migration rate is growing every year resulting in an increasing number of people with complex identities. Globalization, increased migration, faster communication, ease of transportation and other 21st century forces have increased cultural diversity in many nations where it might not have previously existed or has augmented the existing multicultural makeup.

“Cultural Diversity” or “Multiculturalism” refers to the harmonious co-existence and interaction of different cultures, where “culture should be regarded as the set of distinctive spiritual, material, intellectual and emotional features of society or a social group, and that it encompasses, in addition to art and literature; lifestyles, ways of living together, value systems, traditions and beliefs”.¹ Cultural diversity or multiculturalism is the foundation of our collective strength in our local communities and in our global society.

Cultural and linguistic diversity is the common heritage of humankind and should be cherished and preserved for the benefit of all. It is a source for the exchange, innovation, creativity, and peaceful coexistence among peoples. “Respect for the diversity of cultures, tolerance, dialogue and cooperation, in a climate of mutual trust and understanding are among the best guarantees of international peace and security”.² Therefore, libraries of all types should reflect, support and promote cultural and linguistic diversity at the international, national, and local levels, and thus work for cross-cultural dialogue and active citizenship.

As libraries serve diverse interests and communities, they function as learning, cultural, and information centres. In addressing cultural and linguistic diversity, library services are driven by their commitment to the principles of fundamental freedoms and equity of access to information and knowledge for all, in the respect of cultural identity and values.

Principles

Each individual in our global society has the right to a full range of library and information services. In addressing cultural and linguistic diversity, libraries should:

- serve all members of the community without discrimination based on cultural and linguistic heritage;
- provide information in appropriate languages and scripts;
- give access to a broad range of materials and services reflecting all communities and needs;
- employ staff to reflect the diversity of the community, who are trained to work with and serve diverse communities.

Library and information services in a culturally and linguistically diverse context include both the provision of services to all types of library users and the provision of library services specifically targeted to underserved cultural and linguistic groups. Special attention should be paid to groups which are often marginalized in culturally diverse societies: minorities, asylum seekers and refugees, residents with a temporary residence permit, migrant workers, and indigenous communities.

Missions of multicultural library services

In a culturally diverse society focus should be on the following key missions, which relate to information, literacy, education and culture:

- promoting awareness of the positive value of cultural diversity and fostering cultural dialogue;
- encouraging linguistic diversity and respect for the mother tongue;
- facilitating the harmonious coexistence of several languages, including learning of several languages from an early age;
- safeguarding linguistic and cultural heritage and giving support to expression, creation and dissemination in all relevant languages;
- supporting the preservation of oral tradition and intangible cultural heritage;
- supporting inclusion and participation of persons and groups from all diverse cultural backgrounds;
- encouraging information literacy in the digital age, and the mastering of information and communication technologies;
- promoting linguistic diversity in cyberspace;
- encouraging universal access to cyberspace;
- supporting the exchange of knowledge and best practices with regard to cultural pluralism.

Management and operation

The multicultural library expects all types of libraries to adopt an integrated service approach. The core activities of library and information services for culturally and linguistically diverse communities are central, not “separate” or “additional”, and should always be designed to meet local or specific needs.

The library should have a policy and a strategic plan, defining its mission, objectives, priorities and services related to cultural diversity. The plan should be based on a comprehensive user needs analysis and adequate resources.

The library activities should not be developed in isolation. Cooperation with relevant user groups and professionals at local, national or international level should be encouraged.

Core actions

The multicultural library should:

- develop culturally diverse and multilingual collections and services, including digital and multimedia resources;
- allocate resources for the preservation of cultural expression and heritage, paying particular attention to oral, indigenous and intangible cultural heritage;
- include programmes supporting user education, information literacy skills, newcomer resources, cultural heritage and cross-cultural dialogue as integral parts of the services;
- provide access to library resources in appropriate languages through information organization and access systems;
- develop marketing and outreach materials in appropriate media and languages to attract different groups to the library.

Staff

The library staff is the active intermediary between users and resources. Professional education and continuing training focused on services to multicultural communities, cross-cultural communication and sensitivity, anti-discrimination, cultures and languages should be provided.

The staff of a multicultural library should reflect the cultural and linguistic characteristic of the community to ensure cultural awareness, reflect the community the library serves, and encourage communication.

Funding, legislation and networks

Governments and other relevant decision-making bodies are encouraged to establish and adequately fund libraries and library systems to offer free library and information services to culturally diverse communities.

Multicultural library services are in essence global. All libraries involved in activities in this field must participate in relevant local, national or international networks in policy development. Research is needed to obtain the data necessary to make informed service decisions and secure appropriate funding. Research findings and best practices should be widely disseminated in order to guide effective multicultural library services.

Implementing the Manifesto

The international community should recognize and support libraries and information services in their role of promoting and preserving cultural and linguistic diversity.

Decision makers at all levels and the library community around the world are hereby requested to disseminate this Manifesto and to carry out the principles and actions expressed herein.

This Manifesto complements the IFLA/UNESCO Public Library Manifesto, the IFLA/UNESCO School Library Manifesto and the IFLA Internet Manifesto.

This Manifesto was approved by the Governing Board of IFLA in August 2006 and endorsed in April 2008 by the Intergovernmental Council for UNESCO's Information for All Programme with the recommendation that it be submitted to the 35th session of the General Conference of UNESCO for consideration.

¹ UNESCO Universal Declaration on Cultural Diversity, 2001.

² *ibid.*

Raison d'être **for Multicultural Library Services**

IFLA Section on Library Services to Multicultural Populations

What and why “multicultural library services” (MLS) continue to be questions asked by the library and information professions.

First, MLS include both the provision of multicultural information to all types of library users and the provision of library services specifically targeted to traditionally underserved ethnocultural groups. Often we consider MLS as mainly benefiting “minority” communities as it is these communities whose ethnocultural background is different from that of mainstream society and whose needs are often not or minimally addressed. MLS ensure equity in access to library and information services. However, multiculturalism is a condition that is related to the diverse make-up of a whole community so as such, the whole community should benefit from “multicultural library services.” Thus, the other half of delivering MLS is the provision of multicultural information that will benefit the totality of a user community. Members of a community can learn about each other’s respective cultures, languages, contributions to society, values, etc. The end result being increased understanding and communication.

Second, MLS should be the de facto library services rather than add-on or separate services. The following rationale makes this explicit.

Ten Reasons to Offer Multicultural Library Services

1. A library’s mission is to serve its community, which in many cases is multicultural and multilingual, or becoming increasingly culturally diverse.
2. Multicultural and multilingual library services ensure equality of service and access to information.
3. In an era of globalization with more ease in transborder communication and travel, individuals need to learn about other cultures, languages, and peoples, which foster appreciation for different experiences and broaden one’s outlook on life.
4. Information in languages and through channels accessible to diverse user communities enables their democratic participation in civil society.
5. Information on one’s own heritage as well as others reinforces one’s own culture and promotes understanding of other experiences and perspectives, respectively, and contributes in the development of a more harmonious society.
6. Information in languages and through channels appropriate to diverse user communities promotes multiple literacies, which facilitate the acquisition of new knowledge and skills to ensure equality of opportunity in all realms of civil society.
7. The world’s knowledge, creative forms of expression, and cultural practices are documented in diverse formats and languages, thus, the offering of a multicultural collection should be made available for all to access.
8. Learning of different forms of creative expression, work and problem solving lead to fresh insights and opinions which can result in novel ways to innovate, act and resolve situations.
9. Information about and for a library’s multicultural community demonstrates that community members and their cultures are valued.
10. Libraries are spaces for intellectual and recreational engagement and libraries offering multicultural and multilingual services, and collections become a community space to bring people together.

ANNEXE N° 16 / BIBLIOGRAPHIE

- Abensour, Colette, Bruno Auerbach, et Dominique Cartelier. « La diversité culturelle dans la filière du livre ». Non publié, s. d.
- Abensour, Colette, et Bertrand Legendre. « Libraires et médiation du livre de jeunesse ». *Les Enjeux de l'information et de la communication* (octobre 13, 2005). [En ligne: http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2005/Abensour-Legendre/index.php, consulté le 5 mars 2012].
- Alix, Yves. « Bibliothécaires obligés de travailler la main dans la main ». *Archimag*, n°. 42 (2011): 68–70.
- Assemblée Nationale, et Sénat. *Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés*. *Journal Officiel de la République Française*. Vol. 78-17, 1978. [En ligne: <http://www.ssi.ens.fr/textes/l78-17-text.html>, consulté le 7 mars 2012].
- Association Française de Normalisation. « Information et documentation - Format pour l'échange d'information ISO 2709 ». AFNOR, juillet 2008.
- Audoin, Agnès, Barbara Kotalska, et Marie-Amélie Louveau. « Construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires, première étape ». DCB, ENSSIB, 2005. [En ligne: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-678>, consulté le 10 mars 2011].
- Bardin, Laurence. *L'analyse de contenu*. Quadrige. Paris: Presses Universitaires de France, 2007.
- Bénisti, Jacques Alain Député du Val de Marne. *Sur la prévention de la délinquance. Rapport préliminaire de la Commission Prévention du Groupe d'Etudes Parlementaires sur la sécurité intérieure*. Paris: Groupe d'Etudes Parlementaires sur la sécurité intérieure, mai 15, 2008. [En ligne: http://www.afrik.com/IMG/pdf/rapport_BENISTI_prevention.pdf, consulté le 21 mars 2011].
- Benrubi, David-Jonathan. « Enquête sur les consommations culturelles des bibliothécaires: Effets du renouvellement générationnel ». *Bulletin des Bibliothèques de France* 54, n°. 4 (2009): 6–16.
- Bentolila, Alain. « Le goût de l'autre ». *L'autre, Cliniques, cultures et sociétés* 9, n°. 2 (2008): 187–194.
- Bernard, Hélène, et Daniel Renoult. *L'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB), rapport à Monsieur le Ministre de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, à Monsieur le Ministre délégué à la Recherche*. Paris: Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, Inspection Générale des Bibliothèques, Inspection Générale de l'Administration de l'Education Nationale et de la Recherche, 2004.
- Bertrand, Anne-Marie. « Le catalogue, les bibliothèques et la modernité ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°. 4 (1991): 295–302.
- . « Le développement des bibliothèques municipales ». Dans *Histoire des bibliothèques françaises. Les bibliothèques au XXe siècle, 1914-1990*, 793. Paris: Les Editions du Cercle de la Libraire, 1992.
- . « Le peuple, le non-public et le bon public: les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires ». Dans *Le(s) public(s) de la culture*, 390. Paris: Presses de Sciences-Po, 2003.

- — —. *Les bibliothèques et leurs publics, Pratiques ordinaires de la culture*. Paris: Bpi-Centre Pompidou/DLL, 2001.
- — —. *Les bibliothèques municipales [Texte imprimé]: enjeux culturels, sociaux, politiques*. Nouvelle éd. Paris: Éd. du Cercle de la librairie, 2002.
- — —. *Les villes et leurs bibliothèques: légitimer et décider, 1945-1985*. Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 1999.
- — —. « Quelques feuilles de papier cousues ensemble (ou l'étonnement d'un escargot enfant) ». Dans *Le livre et ses imaginaires Rencontre européenne*, 74. Paroles en réseau. Paris: Bpi-Centre Pompidou, 2001. [En ligne: http://editionsdelabibliotheque.fr/livre/index.cfm?GCOI=84240100158820&fa=complement_s, consulté le 27 février 2012].
- Bettegna, Emilie. « Les bibliothèques publiques au sein des politiques culturelles: essai d'analyse comparée ». Dans *Quel modèle de bibliothèque?*, 182. Paris: Presses de l'ENSSIB, 2008.
- Bidard, Gaëlle. « L'offre documentaire en anglais dans les bibliothèques de la Ville de Paris ». DCB, ENSSIB, 2002.
- Billiez, Jacqueline. « La langue comme marqueur d'identité ». *Revue Européenne des Migrations Internationales* 1, n°. 1-2 (1985): 95-105.
- Bona de la Plata, Christopher. « Interculturalité et langues vivantes en bibliothèques québécoises Multilinguisme et médiation culturelle ». Master 1, Stendhal Grenoble 3, 2011.
- Bonniel-Chalier, Pascale, Elise Courouble, et Alain Garlan. *L'interculturalité dans les politiques culturelles des villes européennes - Contribution au programme Cités interculturelles du Conseil de l'Europe*. Lyon: Conseil de l'Europe, Culture programme, cités interculturelles, 2009. [En ligne: http://www.coe.int/t/dg4/cultureheritage/culture/cities/CULTURAL.policy_fr.pdf, consulté le 14 avril 2010].
- Borgès, Jorge Luis, et Ibarra (traducteur). *La bibliothèque de Babel, La biblioteca de Babel*. Mar del Plata: ouvrage numérisé, 1941. http://zombre.free.fr/pages_indispensables/bibliotheque_babel.htm.
- Bouquin-Keller, Hélène. « Les langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°. 5 (2003). [En ligne: <http://bbf.enssib.fr/>, consulté le 28 mars 2012].
- — —. « Les langues dites "d'immigration" dans les bibliothèques municipales françaises ». DCB, ENSSIB, 2001.
- Brigant, Annie. « La Suède et ses belles étrangères. La littérature étrangères dans les bibliothèques publiques suédoises ». DESS, ENSSIB, Université des Sciences Sociales Grenoble II, Institut d'Etudes Politiques, 1991.
- Bukiet, Suzanne, Christiane Perregaux, et Adriana Mumenthaler. « Les livres bilingues - livres passeurs, livres rencontre ». *CREOLE*, n°. 14 (2007): 2.
- Bureau du Conseil Economique et Social, Section des relations extérieures, et Julia Kristeva-Joyaux rapporteur. *Le message culturel de la France et la vocation interculturelle de la francophonie*.

- Rapports publics. Paris: La Documentation Française, 2009. [En ligne, consulté le 12 décembre 2010:
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/ezexalead/search?SearchText=Kristeva&n=slDocFrancaise>].
- Burke, Susan K. « Use of Public Libraries by Immigrants ». *Reference and User Services Quarterly* 48, n°. 2 (2009). [En ligne: <http://www.rusq.org/2009/03/29/use-of-public-libraries-by-immigrants/>, consulté le 25 février 2012].
- Burricand, Carine, et Alexandra Filhon. « La transmission et la pratiques des langues étrangères en Ile de France ». *INSEE Ile de France à la page*, n°. 226 (2003). (En ligne: http://www.insee.fr/fr/insee_regions/idf/themes/alapage/alap_2000_2006/alapage226.pdf, consulté le 6 octobre 2010].
- Cabrejo-Parra, Evelio, Pierre Sève, Brigitte Smadja, et Henriette Zoughebi. « Les enjeux de la construction d'une culture littéraire à l'École ». 14. Centre Iufm-Antony Val de Bièvre, 2003. [En ligne: http://www.cddp92.ac-versailles.fr/spip2/IMG/pdf/Conf_Salon_ecole_enjeux.pdf, consulté le 10 mars 2012].
- Calenge, Bertrand. *Les politiques d'acquisition*. Paris: Les Editions du Cercle de la Libraire, 1994.
- Canazzi, Catherine. « Orange, la bibliothèque pervertie ». *Bulletin des Bibliothèques de France* 42, n°. 4 (1997): 8–9.
- Cartelier, Dominique. *L'interculturel dans la filière du livre*. (Travail non publié).
- Cassan, Francine, François Héran, et Laurent Toulemon. « Étude de l'histoire familiale L'édition 1999 de l'enquête Famille ». *Courrier des statistiques*, n°. n° 93 (mars 2000): 25–37.
- Cassin, Barbara. « Les intraduisibles et leurs traductions ». *Transeuropéennes/Traduire en Méditerranée* (septembre 14, 2009). [En ligne: http://www.transeuropeennes.eu/fr/articles/83/Les_intraduisibles_et_leurs_traductions, consulté le 7 novembre 2010].
- Cathelineau, Anne. « Liste de diffusion "Auteurs arabes" », mars 5, 2010.
- Caune, Jean. *Culture et communication, Convergences théoriques et lieux de médiation*. Grenoble: Presses universitaires de Grenoble, 2006.
- . « La médiation culturelle: une construction du lien social ». *Les Enjeux de l'information et de la communication* (2000). [En ligne: http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2000/Caune/index.php, consulté le 25 février 2012].
- Cerquiglini, Bernard. « Le français, une religion d'Etat? » Ministère de la Culture et de la Communication. [En ligne: http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/politique-langue/article_francais.html, consulté le 7 novembre 2010].
- . « Les langues de France, Rapport au Ministre de l'Éducation Nationale, de la Recherche et de la Technologie, et à la Ministre de la Culture et de la Communication, », avril 1999. [En ligne: http://www.dglf.culture.gouv.fr/lang-reg/rapport_cerquiglini/langues-france.html, consulté le 5 mars 2012].
- Chartier, Anne-Marie. « De nouvelles définitions du lire ». Dans *Histoire des bibliothèques françaises, les bibliothèques au XX^e siècle 1914-1990*, 513. Paris, 1992.

- Chatelet, Alexandre, Matthias Oehler, et Rémi Pranic. « Enquête de population pour les Bibliothèques municipales de Lyon ». Master 1, Université Lyon 2, IUP, Informatique Décisionnelle et Statistique, 2006.
- Citron, Suzanne. *Le mythe national, l'histoire de France revisitée*. Paris: Les éditions de l'Atelier/Editions Ouvrières, 2008.
- Conseil d'Etat. « Détail d'une jurisprudence administrative ». *Légifrance.gouv.fr*, mars 29, 2006. [En ligne: <http://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?oldAction=rechJuriAdmin&idTexte=CETATEXT000008262074&fastReqId=232860979&fastPos=112>, consulté le 5 mars 2012].
- — —. *Lecture du vendredi 29 novembre 2002 REPUBLIQUE FRANCAISE AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS*, 2008. [En ligne: <http://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000008146764&dateTexte=>, consulté le 21 mars 2011].
- Conseil de l'Europe. *Charte européenne des langues régionales ou minoritaires*. Union européenne, novembre 1992. En ligne: <http://conventions.coe.int/treaty/fr/Treaties/Html/148.htm>, consulté le 21 mars 2012].
- — —. *Conclusions du Conseil du 22 mai 2008 sur le multilinguisme*. Union européenne, 2008. [En ligne: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52008XG0606%2803%29:FR:NOT>, consulté le 28 mars 2012].
- Conseil Supérieur des Bibliothèques. *Charte des Bibliothèques*, 1991. [En ligne: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1096>, consulté le 21 mars 2011].
- Dabène, Louise. « Des migrants et des langues ». *Ecart d'identité*, n°. 76 (1996): 2–3.
- Damien, Robert. *Bibliothèque et Etat*. Questions. Paris: Presses Universitaires de France, 1995.
- Darwich, Mahmoud. *Pourquoi as-tu laissé le cheval à sa solitude?* Mondes arabes. Actes Sud, 1996.
- Darwich, Mahmoud, et Elias Sanbar, trad. *Pourquoi as-tu laissé le cheval à sa solitude? Limâdhâ tarakta al-bisân wahîdan*. Actes Sud, 1996.
- Deparday, Clotilde. « Et maintenant, que vais-je faire? » *Bulletin des Bibliothèques de France* 55, n°. 5 (2010): 58–61.
- Donnat, Olivier. « Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique Éléments de synthèse 1997-2008 ». *Culture, Etudes*, n°. 5 (2009): 1–12.
- Dubet, François. « Principes démocratiques et expérience sociale ». *Bulletin de l'ABF*, n°. 176 (1997): 31–34.
- Dumont-Fillon, Agnès. « L'interculturalité dans une bibliothèque généraliste ». Dans *Dialogue interculturel dans les institutions patrimoniales (musées, archives, bibliothèques) Compte-rendu du séminaire, Etat des lieux, questionnements, perspectives*, 43–45. Paris: Ministère de la Culture et de la Communication, 2009.
- Duvillié, Rébecca. *Un ethnopsychiatre à l'école*. Paris: Bayard, 2001.

- Eeckhout, Laetitia Van. *L'immigration*. Débat Public. Paris: La Documentation Française, 2006. [En ligne: <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/immigration-index.shtml/immigration-definition.shtml>, consulté le 20 mars 2012].
- Evans, Christophe. « La place des publics dans le modèle français, ». Dans *Quel modèle de bibliothèque?*, 81–93. Papiers. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, 2008.
- . « Témoignage n° 16. Les besoins culturels des populations défavorisées qui viennent à la BPI ». Dans *Dialogue interculturel dans les institutions patrimoniales (musées, archives, bibliothèques)*. *Compte-rendu du séminaire, Etat des lieux, questionnements, perspectives*, 99. Paris: Ministère de la Culture et de la Communication (MCC), 2008.
- Fabre, Françoise. « Le « langage » de l'inconscient est-il une langue? » Dans *L'inconscient et les langues*. Paris: Errata, 2005.
- Farchy, Joëlle, et Philippe Chantepie. « Industries et diversités culturelles: vers l'hospitalité ». *Culture et Recherche*, n°. 106–107 (2005). [En ligne: <http://www.culture.gouv.fr/culture/div-culturelle/16-chantepie.html>, consulté le 10 mars 2012].
- Fickus, Odile. « *Création d'une section bibliothécaire pour l'apprenant à l'Institut français de Cologne* Aspects ingénieriques, implications pédagogiques ». Master 2, Université Stendhal Grenoble 3; UFR des Sciences du Langage, 2010.
- Glasson Deschaumes, Ghislaine. « Travaux préparatoires au programme de recherche "Dialogue interculturel dans les institutions patrimoniales: musées, archives, bibliothèques". Préparation du programme de recherche, Note de valorisation. » Travail non publié, janvier 2010.
- Glissant, Edouard, et Patrick Chamoiseau. *L'introuvable beauté du monde, Adresse à Barack Obama*. Paris: Galaade éditions, 2009.
- Godonou-Dossou, Nelly. « L'accueil du public étranger en bibliothèque municipale : le cas de la bibliothèque municipale de Lyon ». DCB, ENSSIB, 2002.
- Gradol, David. *English next Why global English may mean the end of 'English as a Foreign Language'*. British Council, 2006. [En ligne: <http://www.britishcouncil.org/learning-research-englishnext.htm>, consulté le 27 février 2012].
- Grignon, Claude, Richard Hoggart, et Jean-Claude Passeron. *Richard Hoggart en France*. Etudes et Recherche. Paris: Bibliothèque Publique d'Information-Centre Georges Pompidou, 1999.
- Grosjean, Sylvie. « Médiation instrumentale et activité collaborative de conception Une analyse d'une forme de communication instrumentée ». *Les Enjeux de l'information et de la communication* (2004). [En ligne: http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2004/Grojean/index.php, consulté le 6 février 2012].
- Haon, Sandrine. « Lire en prison: réflexion sur le cas de la bibliothèque de la Santé ». DCB, ENSSIB, 2008.
- Hassoun, Jacques. « Culture: identification et signifiants de la différence, ». Dans *Enfants d'ici, enfants d'ailleurs*, 164. Erès, 1993.
- Hatzfeld, Hélène, Ghislaine Glasson Deschaumes, et Sylvie Grange. *Séminaire « Institutions patrimoniales et pratiques interculturelles » en Rhône Alpes, 30/06-02/07/2010 Chambéry et Villeurbanne/Lyon, compte-rendu*. Lieu non précisé: Ministère de la Culture et de la

- Communication, 2010. [En ligne: <http://www.ipapic.eu/seminaire-chantier/les-visites-debats/chambéry-villeurbanne-juin-juillet.html>, consulté le 28 mars 2012].
- Hauter, Claire, et Clotilde Pivin. « Les langues de Nora ». *Les passagers de la nuit*. France Culture, janvier 18, 2010.
- Héran, François, Alexandra Filhon, et Christine Deprez. « La dynamique des langues en France au fil du XX^e siècle ». *Population et sociétés*, n^o. 376 (février 2002). [En ligne: http://www.ined.fr/fichier/t_publication/65/publi_pdf1_pop_et_soc_francais_376.pdf, consulté le 21 mars 2011].
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). « La Déclaration de Glasgow sur les bibliothèques, les services d'information et la liberté intellectuelle ». *IFLA*, septembre 18, 2004. [En ligne: <http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-f.html>, consulté le 10 mars 2012].
- . « Le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle La bibliothèque multiculturelle — une porte d'entrée vers une société culturelle diversifiée en dialogue ». IFLA, 2006. [En ligne: <http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>, consulté le 5 mars 2012].
- . « Multicultural Communities: Guidelines for Library Services ». IFLA, 2009. [En ligne: <http://www.ifla.org/en/publications/73>, consulté le 5 mars 2012].
- Itoi, Masanbu. « La bibliothèque publique d'Oizumi: pont entre cultures et ressources communautaires » présenté à Bibliothèques pour populations multiculturelles, Séoul, 2006. [En ligne: <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/134-Itoi-en.pdf>, consulté le 3 avril 2008].
- Kastoryano, Riva, dir. *Les codes de la différence. Race, origine, religion, France, Allemagne, Etats-Unis*. Paris: Les Presses de Sciences-Po, 2005.
- Kupiec, Anne. « La Bibliothèque Publique d'Information ». Dans *Histoire des bibliothèques françaises, les bibliothèques au XX^e siècle, 1914-1990*, 549. Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 1992.
- Lahire, Bernard. *Culture écrite et égalités scolaires*. Lyon: Presses Universitaires de Lyon, 1993.
- Langellier, Jean-pierre. « Le gouvernement Blair prend des mesures défavorables au français et à l'allemand ». *Le Monde*. Paris, février 7, 2007.
- Laurenceau, Amélia. « Les bibliothèques publiques du Canada face à la diversité culturelle ». DCB, ENSSIB, 2004. [En ligne: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-635>, consulté le 3 novembre 2009].
- Lefebvre, Cécile, et Alexandra Filhon. *Histoires de familles, histoires familiales*. Les Cahiers de l'INED 156. Paris: INED, 2005. [En ligne: http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pop_0032-4663_2004_num_59_5_7507, consulté le 6 octobre 2008].
- Loi n^o 92-651 du 13 juillet 1992 relative à l'action des collectivités locales en faveur de la lecture publique et des salles de spectacle cinématographique. *Journal officiel*. Vol. 163, 1992. [En ligne: <http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000161486>, consulté le 7 mars 2012].

- Maalouf, Amin, Jutta Limbach, Sandra Pralong, et al. « Un défi salubre. Comment la multiplicité des langues pourrait consolider l'Europe. Propositions du groupe des Intellectuels pour le Dialogue Interculturel constitué à l'initiative de la Commission Européenne », 2008. [En ligne: http://ec.europa.eu/languages/documents/report_fr.pdf, consulté le 20 février 2012].
- Le Marec, Joëlle, et Igor Babou. « De l'étude des usages à une théorie des "composites": objets, relations et normes en bibliothèque ». Dans *Lire, écrire, récrire – Objets, signes et pratiques des médias informatisés*, p. 233–299. Paris: BPI/Centre Pompidou, 2003. [En ligne: <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/15/91/80/PDF/composites.pdf>, consulté le 29 février 2012].
- Maresca, B., C. Evans, et F. Gaudet. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris: Editions de la BPI, 2007.
- Martel, Frédéric. *La culture mainstream, enquête sur cette culture qui plait à tout le monde*. Paris: Flammarion, 2010.
- Mattelart, Armand, et Neveu, Eric. *Introduction aux Cultural Studies*. Nouvelle éd. Repères 363. Paris: La Découverte, 2008.
- Matthey, Marinette. « Langue locale et langues d'origine: Problématique éducative et discours politiques ». *Enjeux pédagogiques, Bulletin de la Haute Ecole Pédagogique, Bejune*, n° 8 (2008).
- Ministère de l'Education Nationale. « Les Mille et Un livres classés par titres ». [En ligne: <http://www2.cndp.fr/1001livres/script/liste.asp?ordre=a>, consulté le 29 février 2012].
- Ministère de la Culture et de la Communication, et Centre National du Livre. « Livre 2010: compte rendu de la Table ronde n° 2 Le développement de la lecture chez les publics éloignés du livre ». Dans *Livre 2010*. Marseille Bibliothèque de l'Alcazar: CNL, 2006. [En ligne: http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/Corpus_Livre_2010_tables_rondes.pdf, consulté le 21 mars 2011].
- . « Tables rondes. Livre 2010. Programmes Notes d'état des lieux Comptes rendus. Table ronde n° 2 Le développement de la lecture chez les publics éloignés du livre Etat des lieux ». Marseille Bibliothèque de l'Alcazar, 2006. [En ligne: http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/table_ronde_2_etat_des_lieux.pdf, consulté le 21 mars 2011].
- Ministère de la Culture et de la Communication. *Décret no 2009-1393 du 11 novembre 2009 relatif aux missions et à l'organisation de l'administration centrale du ministère de la culture et de la communication*, 2009.
- Ministère de la Culture et de la Communication, Délégation au développement et aux affaires internationales, et Mission de la recherche et de la technologie. *Dialogue interculturel dans les institutions patrimoniales (musées, archives, bibliothèques). Compte-rendu du séminaire, Etat des lieux, questionnements, perspectives*, mars 2008.
- Ministère de la Justice, et Ministère de l'Education Nationale, de la Culture et de la Communication. *Circulaire AP.92.08 GB 1 Fonctionnement des bibliothèques et développement des pratiques de lecture dans les établissements pénitentiaires. Réf: 432 NORJUS E 92 40087 C*, 1992. [En ligne: <http://www.resonance-culture.fr/uploads/files/circulaire-de-1992-pdf.pdf?symfony=9bd590277ec4d50357736d7b2539a2be>, consulté le 27 février 2012].

- Moeschler, Olivier. « “Fontaines de connaissance” ou “musées du livre”?... Les bibliothèques municipales selon leurs non-usagers ». *Revue Suisse de Science de l'Information*, n° 6 (2007). [En ligne: <http://ressi.ch>, consulté le 23 mars 2012].
- Moncey, Alice. « L'accueil des populations migrantes à la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne: une enquête sociologique des publics multilingues ». Diplôme national de Master, ENSSIB, 2008.
- Naudet, Jules. « La portée contestataire des études postcoloniales. Entretien avec Jacques Pouchepadass ». *La vie des idées* (septembre 16, 2011). [En ligne: <http://www.laviedesidees.fr/La-portee-contestataire-des-etudes.html>, consulté le 23 février 2012].
- Noiriel, Gérard. *Immigration, antisémitisme et racisme en France (XIX-XXe siècle). Discours publics, humiliations privées*. Paris: Fayard, 2007.
- Oggioni, Claire. « L'utilisateur au coeur des “bibliothèques 2.0” Analyse interdisciplinaire d'une mutation en cours ». Master 2, Université de Provence Faculté des Lettres d'Aix-en-Provence Département de Lettres modernes, 2009.
- Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE). « Recent changes in migration movements and policies (country notes) ». Dans *OECD International Migration Outlook*, 358. OECD, 2010. [En ligne: <http://www.oecd.org/dataoecd/7/13/45627895.pdf>, consulté le 27 mars 2012].
- Ozouf, mona. *Une enfance bretonne*. Paris: Gallimard, 2009.
- Pailliar, Isabelle. « Communication, stratégies territoriales et pratiques locales ». Montréal: GRICIS, 2002. [En ligne: <http://www.er.uqam.ca/nobel/gricis/actes/bogues/Pailliar.pdf>, consulté le 25 février 2012].
- Parizet, Sylvie. « “Bibliothèques de Babel”: ordre ou chaos? » Paris: Vox Poetica, Société Française de Littérature Comparée, 2005. [En ligne: <http://www.vox-poetica.org/sflgc/biblio/bibliafin/parizet.html>, consulté le 18 janvier 2009].
- Parlement Européen, Union Européenne, et Commission Européenne. « Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne ». *Journal officiel des Communautés européennes*, décembre 18, 2000, sect. C 364.
- Petit, Michèle. *Eloge de la lecture, La construction de soi*. Paris: Belin, 2002.
- . *L'art de lire ou comment résister à l'adversité*. Paris: Belin, 2008.
- . « La lecture ou l'espace des possibles ». Dans *Et pourquoi pas un éloge de la lecture? Actes des 13es Journées d'Arole, 14 et 15 novembre 2003*, 117. La Chaux-de-Fonds: Bibliothèques de la Ville de la Chaux-de-Fonds, Institut suisse Jeunesse et Médias, 2004.
- Poissenot, Claude. « L'effet bibliothèque: caractéristiques et fréquentation des bibliothèques publiques ». *Argus SIC* (2007). [En ligne: http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/17/26/48/PDF/Argus_Poissenot_1.pdf, consulté le 25 février 2012].
- . « Lecture publique, des chiffres qui font réfléchir ». *Livres Hebdo*, n° n° 276 (novembre 27, 2009): 17.

- — —. « Les trajectoires sociales des usagers non-inscrits ». Dans *Les bibliothèques municipales et leurs publics, Pratiques ordinaires de la culture*. Paris: Editions de la Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou, 2001.
- Poissenot, Claude, et Sophie Ranjard. *Usage des bibliothèques, Approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Paris: Presses de l'ENSSIB, 2005.
- Poissenot, Claude. « What is "culture" according to librarians? Is it evidence-based?" (meilleurs emprunts en bibliothèques et représentations professionnelles de la lecture) », août 2003. [En ligne: http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/23/75/TXT/sic_00000972.txt, consulté le 1 mars 2012].
- Polity, Yolla. « Les bibliothèques, objets de recherche universitaire ». *Bulletin des Bibliothèques de France* 46, n° 4 (2001): 64–70.
- Poulain, Martine. « Des lecteurs, des publics et des bibliothèques ». Dans *Histoire des bibliothèques françaises, les bibliothèques au XXe siècle, 1914-1990*, 530. Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 1992.
- Ramel, Nathalie. « La constitution de fonds étrangers en bibliothèques publiques. L'exemple allemand. » *Bulletin des Bibliothèques de France* 38, n° 6 (1993): 28–34.
- Revel, Jacques, Michel de Certeau, et Dominique Julia. *Une politique de la langue : la Révolution française et les patois*. Paris: Gallimard, 1975.
- Rezzoug, Dalila, et Marie Rose Moro. « Oser la transmission de la langue maternelle ». *L'Autre, Cliniques, cultures et sociétés* 12, n° 2 (2011). [En ligne: <http://www.revuelautre.com/L-autre-2011-Vol-12-no2.html>, consulté le 9 mars 2012].
- Rigaux, Josette. « Une bibliothèque interculturelle, Bibliomonde ». *Babylonia* 1, n° 04: 37–38.
- Rodinson, Maxime. « Les principes de la translittération, la translittération de l'arabe et la nouvelle norme de l'ISO ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 1 (1964): 1–24.
- Roland, Pauline, et Leslie Thérond. « Inventaire des fonds en langues étrangères dans les bibliothèques municipales françaises ». Master 2, Université Pierre Mendès France, Sciences de l'Homme et de la Société, 2010.
- Saby, Frédéric. « Faut-il refonder la bibliothéconomie? » *Bulletin des Bibliothèques de France* t. 43, n° N° 2 (1998): 21–24.
- Salanouve, Florence. « Diversité culturelle en bibliothèques publiques: enjeux, impensés, perspectives. » DCB, ENSSIB, 2011.
- Sandoz, David. « Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique: participation et quotidienneté ». DCB, ENSSIB, 2010. [En ligne: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48311>, consulté le 10 mars 2012].
- « Schéma directeur de l'information bibliographique de la culture ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 4 (1988): 292–310.
- Schnapper, Dominique. *Qu'est-ce que l'intégration?* Folio Actuel 125. Paris: Gallimard, 2007.

- Simon, Gildas. « Les migrations internationales ». *Population & sociétés, Bulletin mensuel d'information de l'Institut National d'Etudes démographiques*, n^o. 382 (2002): 1–4.
- Soler, Armand. « Les enseignants de langue et culture d'origine: entre précarité et opportunité ». *Ecarts d'identité*, n^o. 76 (1996).
- Suchet, Soline. « Publics étrangers: l'accueil du public chinois par les bibliothèques de la Ville de Paris ». DCB, ENSSIB, 2007.
- Tabah, Dominique. « Du côté d'une bibliothèque municipale ». Dans *Dialogue interculturel dans les institutions patrimoniales (musées, archives, bibliothèques). Compte-rendu du séminaire, Etat des lieux, questionnements, perspectives*, 108. Paris: Ministère de la Culture et de la Communication (MCC), 2008.
- Tacheau, Olivier. « Bibliothèque publique et multiculturalisme aux Etats-Unis. Jalons pour repenser la situation française ». DCB, ENSSIB, 1998.
- Tilbian, Carole. « Evaluation et sélection de romans en bibliothèque. Discours et pratiques d'acquisition. L'exemple lyonnais ». DCB, ENSSIB, 2007.
- Transeuropéennes/Traduire en méditerranée, Bibliothèque de l'Institut du Monde Arabe, et Ministère de la Culture et de la Communication. *Bibliothèques et traduction: Quelle présence des auteurs arabes dans les bibliothèques françaises?* Paris: Institut du Monde Arabe, 2009. [En ligne: <http://www.ipapic.eu/axes-de-travail/enjeux-de-langues-et-de-traduction/24.html>, consulté le 28 mars 2012].
- UNESCO. *Déclaration Universelle de l'UNESCO sur la diversité Culturelle, Unesco universal declaration on cultural diversity*, 2001. [En ligne: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf>, consulté le 21 mars 2011].
- Valerio, Corinne de. *La constitution de collections multilingues au sein de la Bibliothèque Municipale Internationale de Grenoble: une réflexion sur le multiculturalisme dans les bibliothèques françaises*. Lyon: Faculté des Lettres et Civilisations Département Information et Communication, 2001.
- Volkoff, Anne. « La bibliothèque Tourgueniev ». Dans *Histoire des bibliothèques françaises. Les bibliothèques au XXe siècle, 1914-1990*, 793. Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 1992.
- Wahnich, Stéphane. « La médiathèque de Roubaix: un temps d'avance? » *Bulletin des Bibliothèques de France*, n^o. 5 (2010): 54–56.
- Weber, Raoul. « L'accueil des étudiants étrangers dans les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur ». DCB, ENSSIB, 2011.
- Wolton, Dominique. « La mobilité, seconde condition du progrès technique ». *Repères*, n^o. 1 (novembre 2010): 1–3.
- Yaguello, Marina. *Catalogue des idées reçues sur la langue*. Points 1244. Seuil, 1988.
- Zielinska, Marie F. « Celebrating 20 years, a concise history of the IFLA section on Library Services to Multicultural Populations » présenté à Satellite Conference. Library Services to Multicultural Populations & Information Technology Sections. Technology, Globalization and Multicultural Services in Libraries., Buffalo (Etats-Unis), 2001. [En ligne: <http://www.ifla.org/en/history>, consulté le 31 mars 2012].

ANNEXE N° 17 / SITOGRAPHIE

ABC-CLIO - ODLIS — Online Dictionary for Library and Information Science. (2012). *ABC-CLIO*.

Consulté le 7 mars 2012, de <http://www.abc-clio.com/ODLIS/searchODLIS.aspx>

Assemblée Nationale. Troisième séance du jeudi 22 novembre 2007. *Assemblée Nationale*.

Consulté le 7 mars 2012, de <http://www.assemblee-nationale.fr/13/cri/2007-2008/20080063.asp>.

Association Diversum. L'agence de notation. Présentation. *L'agence de notation*. Newsletter.

Consulté le 7 Mars 2012, de <http://www.diversum.net/fr/agence-notation/n.php?t=presentation&id=12>

Bibliothèque Nationale de France. Catalogue collectif de France. *CCfr*.

Consulté le 7 mars 2012, de <http://www.ccfr.bnf.fr/portailccfr/jsp/index.jsp>

Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations (BULAC). (s. d.).

Consulté le 11 avril 2012, de <http://www.bulac.fr/>

Comptoir International du Livre (CIL).

Consulté le 11 avril 2012, de <http://www.cilingue.com/>

Conseil de l'Europe, Politique linguistique éducative du Conseil de l'Europe. (s. d.).

Consulté le 11 avril 2012, de http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Division_FR.asp

Délégation générale à la langue française et aux langues de France - Présentation.

Consulté le 11 avril 2012, de http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/lgfrance/lgfrance_presentation.htm

Direction du Livre et de la Lecture - Répertoire des bibliothèques publiques.

Consulté le 11 avril 2012, de <http://www.culture.gouv.fr/documentation/bibrep/pres.htm>

EUROPA - Press Releases - La promotion d'une «langue personnelle adoptive» renforce le multilinguisme et le dialogue interculturel, conclut le groupe des intellectuels créé à l'initiative de la Commission européenne.

Consulté le 11 avril 2012, de

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/129&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en>

Festival du premier roman Chambéry Savoie - romans littérature.

Consulté le 1 mars 2012, de <http://www.festivalpremierroman.com/>

Harrap's - Dictionnaires & Méthodes: Nouveautés 2009.

Consulté le 27 février 2012, de

<http://www.harrap.com/catalogue.php?collection=11&submit=Afficher+la+collection#44>

Harrap's Michel Thomas, les méthodes de langue 100% audio.

Consulté le 27 février 2012, de

<http://www.harraps-audio.harrap.com/methode-pages/methode-italien-deb.html>

Helsinki City Library - Materials in different languages.

Consulté le 23 février 2012, de

<http://www.lib.hel.fi/Page/ef9cea28-3b8a-4993-b404-8872edda62de.aspx>

Institut National de la statistique et des études économiques. *INSEE Définitions et méthodes*.

Consulté le 7 mars 2012, de <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/etranger.htm>

Interkulturelle Sprach- und Leseförderung - Berlin.de. Consulté le 23 février 2012, de

http://www.berlin.de/citybibliothek/sprachfoerderung/interkulturelle_sprachfoerderung.html

INTERREG IIIC - About INTERREG IIIC.

Consulté le 11 avril 2012, de <http://www.interreg3c.net/sixcms/detail.php?id=310>

IPAPIC.

Consulté le 11 avril 2012, de <http://www.ipapic.eu/>

La Documentation française. (2011, juillet 22). Immigrés, assimilation, intégration, insertion :

quelques définitions - Immigration et politique migratoire - Dossiers. *La Documentation Française*.

Consulté le 27 février 2012, de

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/immigration/definition.shtml>

Le Centre des Arts du Récit en Isère.

Consulté le 30 avril 2010, de http://www.artsdurecit.com/navigation/pages/fs_presentation.htm

Librairie Decitre : vente de livres scolaires et universitaires, littérature, romans policiers, BD.

Consulté le 11 avril 2012, de <http://www.decitre.fr/>

LibrariesForAll.eu - New Models for Intercultural Library Services.

Consulté le 23 février 2012, de <http://www.librariesforall.eu/en2/best-practices>

LTLS: Diversity: Cultural Competency: Projects. (s. d.).

Consulté le 12 avril 2012, de <http://www.librarydiversity.info/projects.html>

Maalouf, A., Limbach, J., Pralong, S., & al. (2008). Un défi salutaire. Comment la mutliplicité des langues pourrait consolider l'Europe. Propositions du groupe des Intellectuels pour le Dialogue Intercultural constitué à l'initiative de la Commission Eurpéenne.

Consulté le 20 février 2012, de http://ec.europa.eu/languages/documents/report_fr.pdf

Observatoire des politiques culturelles (OPC).

Consulté le 11 avril 2012, de <http://www.observatoire-culture.net/>

Queens Library.

Consulté le 23 février 2012, de http://www.queenslibrary.org/index.aspx?section_id=5&page_id=42

Réseau des médiathèques de Plaine Commune.

Consulté le 11 avril 2012, de

<http://www.mediatheques-plainecommune.fr/opacwebaloes/index.aspx?IdPage=1414>

Sac d'histoires - Etat de Genève. *République et Canton de Genève*.

Consulté le 30 avril 2010, de http://www.geneve.ch/enseignement_primaire/sacdhistoires/

Site officiel de l'Adate, traduction et aide à l'intégration. *Adate Migration Equité Interculturalité*.

Consulté le 7 mars 2012, de <http://www.adata.org/>

Ville de Montréal - Réseau des bibliothèques publiques de Montréal - Nouveaux arrivants.

Consulté le 11 avril 2012, de

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,7461637&_dad=portal&_schema=PORTAL