

Le réseau des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève : apprendre demain par projets et expérimentations

- situation de décembre 2012

C'est une belle opportunité qui est donnée aux Bibliothèques municipales (BM) de la Ville de Genève de pouvoir présenter des réalisations et des projets en lecture publique qui permettent aussi bien aux individus qu'aux collectifs d'apprendre à vivre en prospective, c'est-à-dire d'apprendre demain par projets et expérimentations.

Cette communication se compose de deux parties.

La première partie présente de manière globale et succincte le réseau des BM de la Ville de Genève ainsi que les axes de développement dégagés à l'heure actuelle.

La seconde partie illustre par des exemples de projet ou réalisation les axes de développement retenus pour les BM de la Ville de Genève

Ces exemples, eux-mêmes, se regroupent sous les 4 points suivants :

avenir du numérique dans notre réseau,

services dits novateurs en Ville de Genève – Service de référence en ligne, Points lecture et écoute,

accueil des publics dit empêchés,

avenir et place des différentes langues au sein des prestations du réseau – cela dans le cadre de la Ville et du Canton de Genève, place des langues nationales, mais aussi des langues des expatriés et des immigrés.

Le fil rouge qui relie ces deux points – présentation générale du réseau des BM de la Ville de Genève et illustrations par des projets ou réalisations - est celui de la progressive mise en place d'une démarche d'apprentissage qui permet de regarder devant soi – donc d'avoir un regard prospectif - pour élaborer les prestations de demain, aussi bien à l'interne de l'organisation avec la participation effective de ses collaboratrices et collaborateurs que dans l'environnement de l'organisation, c'est-à-dire en relation avec ses publics.

1. Le réseau des BM de la Ville de Genève

1.1 Vers une organisation apprenante

Institution communale, le réseau des BM possède une dimension cantonale, voire régionale. Il est financé et administré pour une ville de 191'800 habitants, il dessert potentiellement la population du canton de Genève soit environ 466'900 habitants, mais aussi par le biais de conventions les populations françaises et vaudoises environnantes, ce qui conduit à un bassin transfrontalier de population de près de 900'000 habitants. Ainsi au-delà de l'ancrage communal, ce réseau a une perspective de développement dans le cadre d'une agglomération franco-valdo-genevoise.

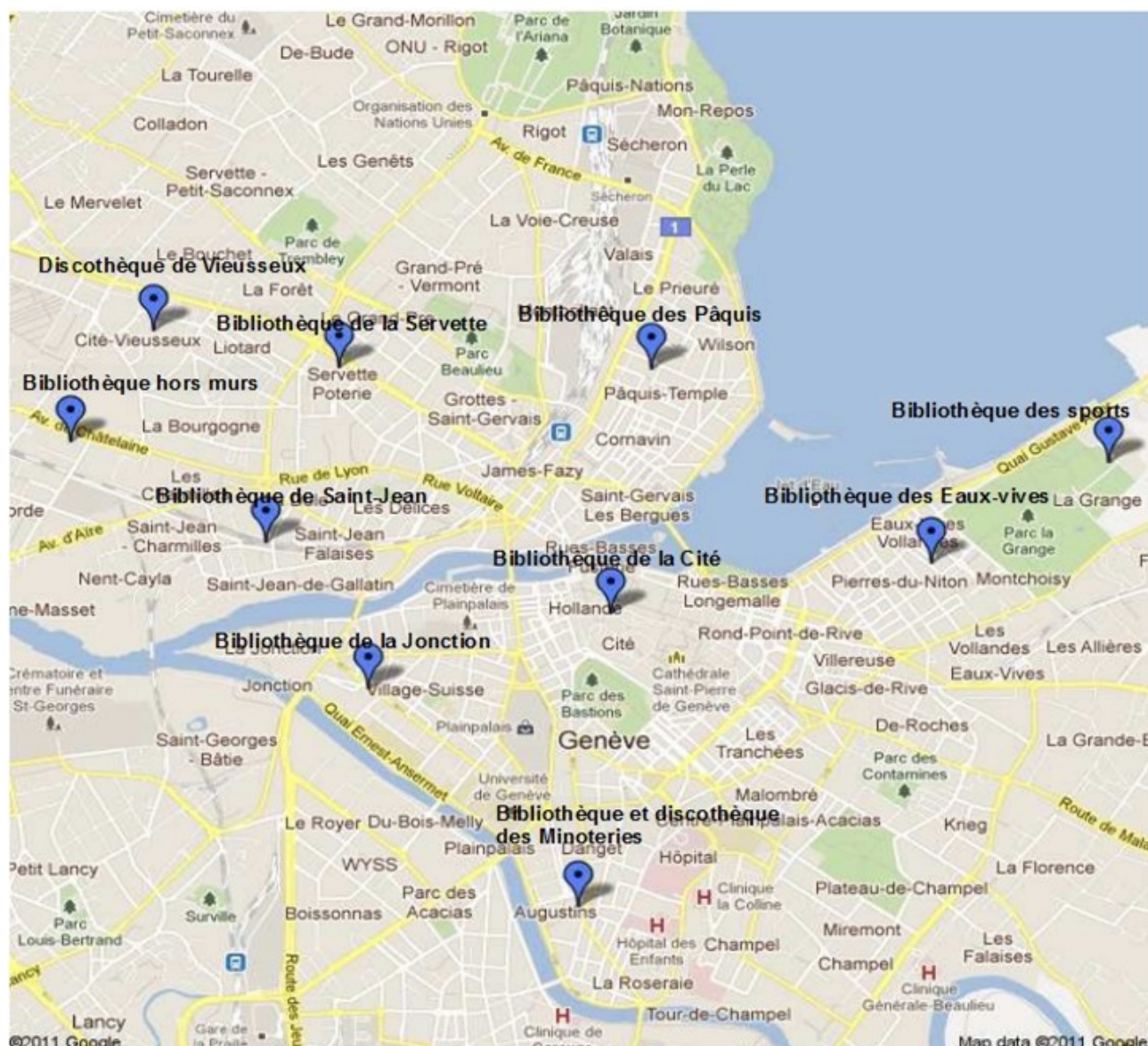
D'autre part Genève bénéficie d'un statut de métropole pour sa région et de ville internationale tant sur le plan des organisations des nations unies et des organisations non gouvernementales (ONG) que pour l'activité économique.

Figure 1 L'agglomération franco-valdo-genevoise



Le réseau des BM de Genève comprend 7 médiathèques, 2 discothèques, 1 bibliothèque spécialisée dans le sport, 4 bibliobus et un service de portage à domicile. Il dispose de 115 postes équivalents temps plein pour 775'600 documents. Le réseau enregistre 5'800 nouvelles inscriptions par an et comprend 37'900 emprunteurs actifs pour 1'705'200 prêts. L'inscription et l'emprunt des livres sont gratuits. Le prêt de documents audiovisuels est payant pour les adultes.

Figure 2 Le réseau des BM en Ville de Genève



Dans ce cadre il est important de relever deux points.

Les comportements du public tendent à profondément évoluer. Les BM doivent favoriser l'échange et la médiation. Elles ne sont plus seulement un lieu d'emprunt de documents, un lieu d'acquisition et de distribution de documents, mais de plus en plus un lieu de séjour et de communication dans lequel le public ne se veut plus seulement consommateur, mais aussi un acteur qui participe à des activités favorisant l'intelligence – la compréhension - de soi, de l'autre et du monde.

Le comportement du personnel a tout aussi profondément évolué. Le personnel a besoin de pouvoir mieux participer au fonctionnement et à l'évolution de l'organisation dans laquelle il travaille. Il a besoin de contribuer par son intelligence des situations rencontrées à l'intelligence – la compréhension - globale de l'organisation. Les BM ne sont plus seulement une organisation dans laquelle le personnel réalise des contributions pour différents publics, elles sont aussi un lieu dans

lequel le personnel veut valider et expérimenter à l'aide d'une démarche participative des contributions nouvelles.

Ainsi **une nouvelle étape** doit être abordée afin de renforcer cette dimension apprenante des BM.

Cette étape correspond à la mise en place d'une communication d'une part qui rende plus visible les contributions aussi bien de son personnel que des usagers, d'autre part qui favorise l'association des intelligences individuelles et des intelligences collectives d'équipes en une intelligence collective globale de l'organisation.

1.2 Axes de développement et formulation d'une vision

Dans cette situation, au niveau interne des BM, une démarche participative avec l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs des BM a été réalisée durant le premier semestre de l'année 2011 et a conduit à l'élaboration d'un document préparant l'avenir en formulant des axes de développement à l'horizon 2015, mais ces axes peuvent se prolonger largement au-delà de cette date.

Ces axes de développement se regroupent en deux points.

Un premier point formule un axe fixant les **conditions cadres internes** à l'institution qui vont rendre possible les développements souhaités et qui sont les suivantes.

Les BM consolident et clarifient leur organisation :

l'ensemble des activités, des processus, des groupes de travail et des outils sont au service d'une orientation usager.

L'orientation usager des BM est évidemment un point essentiel.

Le second point regroupe les orientations fixant des **axes stratégiques** qui sont des axes de développement en relation avec les publics. 4 axes ont été identifiés : **Axe Promotion, Axe Prestations sur place, Axe Prestations à distance, Axe Espaces.**

Axe Promotion

Les BM sont visibles dans la cité :

leur présence physique est signalée (mise en place notamment d'une signalétique ad hoc sur les façades des bâtiments et de panneaux d'orientation),

leur présence médiatique est affirmée (au travers d'affichages et d'émissions de radio ou de télévision, d'articles de journaux).

Cet axe implique notamment de renforcer la visibilité du réseau, tant en terme de signalétique que de présence dans le tissu socioculturel local.

Axe Prestations sur place

Les BM se rendent plus accessibles :

les horaires, la mise à disposition des collections physiques et virtuelles, l'accompagnement des usagères et usagers répondent aux nouveaux besoins des publics.

Cet axe implique notamment de renforcer

- le catalogue des formations pour le public,
- d'augmenter et d'harmoniser les horaires,
- de faciliter les transactions afin de favoriser l'autonomie des usagers,
- d'automatiser le prêt – mise en place de bornes de prêt-retour (en cours),
- d'améliorer les flux par la mise en place d'un prêt retour indifférencié sur le réseau (les BM viennent de recevoir une demande de projet sur ce point par l'autorité politique),
- de mieux inclure les publics dit empêchés dans l'offre de prestations.

Axe Prestations à distance

Les BM vont à la rencontre des publics dans les lieux de vie comme sur le réseau internet.

Cet axe implique notamment

- de proposer un service en ligne qui réponde à des questions de tout ordre,
- de développer les prestations et activités hors murs,
- de proposer un catalogue en ligne plus souple et facile d'utilisation,
- d'offrir de nouveaux moyens de communication en adéquation avec les nouveaux comportements urbains.

Axe Espaces

Les BM adaptent et développent leurs espaces en fonction des nouveaux modes d'appropriation des équipements culturels de proximité par les publics.

Cet axe implique notamment

- de créer une « maison de la musique » et/ou une deuxième « grande bibliothèque » en fusionnant plusieurs sites,
- d'offrir des espaces publics plus accueillants et modulables.

Ces axes conduisent à la **formulation d'une vision 2015**, mais qui peut être déployée en réalité jusqu'à l'horizon 2020.

Vision 2015

A l'horizon 2015, les BM sont la porte d'entrée pour les publics vers les réseaux de la société de la connaissance. Elles sont des ressources culturelles et informationnelles de proximité les accompagnant dans leur développement personnel et professionnel ainsi que leurs loisirs.

Ce que les BM retiennent pour l'avenir concernant cette expérience participative du personnel à l'élaboration des axes de développement du réseau des BM, est d'une part la nécessité d'intégrer cette dimension participative au fonctionnement courant de l'institution, il s'agit de mettre en place, ce qui n'est pas encore le cas, un réel processus participatif qui année après année permettrait

de faire participer l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs aux réflexions liées à l'évolution des BM.

Une fois les conditions cadres implémentées ou parallèlement à leur implémentation, il s'agit de passer au déploiement des 4 axes stratégiques projetés dont notamment les 2 axes de prestations – prestations sur place, prestations à distance.

Et dans ce cadre, il s'agira aussi de trouver les moyens d'intégrer les publics à un processus réellement participatif. Le chantier est là totalement ouvert concernant les BM de la Ville de Genève. Sur ce point, un travail de diplôme dans le cadre de la Haute Ecole de Gestion de Genève, filière information et documentation, devrait prochainement étudier cette question.

Concernant les 4 axes stratégiques présentés ci-dessus, deux points me paraissent essentielles pour l'avenir. Le premier point est le renforcement du **vivre ensemble**. Le second point est l'acquisition de la **capacité à expérimenter** et à **se transformer** en fonction des résultats de ces expérimentations

En ce qui concerne le renforcement du **vivre ensemble**, les 4 axes stratégiques vont dans le sens d'un **vivre ensemble** déployé sous deux modalités. La première modalité est celle d'un **vivre ensemble en présence les uns des autres** dans les murs ou hors murs – dans le cadre de prestations réalisées soit sur place, soit dans des espaces publics extérieurs mis à disposition, soit dans les murs des associations. La seconde modalité est celle d'un **vivre ensemble à distance**, c'est-à-dire en connexion les uns avec les autres – dans le cadre de prestations dématérialisées en ligne : par exemple service de référence en ligne, média sociaux.

En ce qui concerne l'acquisition de la **capacité à expérimenter**, les services ou prestations proposées ne sont pas établies une fois pour toute, ils évoluent en fonction d'expériences qui réussissent, qui peuvent être améliorées ou alors qui échouent et qui amènent à envisager les choses différemment.

2. Exemples de projet ou de réalisations

Pour illustrer ces axes de développement au service d'un vivre ensemble *vivifié*, aussi bien sur place qu'à distance, et dont la mise en place va reposer sur le principe d'expérimentations - 4 points paraissent actuellement devoir se développer à court et à moyen terme dans le cadre des BM :

avenir du numérique,
services dits novateurs,
accueil des publics dit empêchés,
avenir et place des différentes langues au sein des prestations du réseau.

Des exemples tirés de notre activité à Genève vont illustrer ces points.

2.1 Avenir du numérique

L'avenir numérique du réseau s'articule selon deux axes,
celui des prestations sur place,
celui des prestations à distance.

a) Prestations sur place

Dans le cadre du développement des prestations sur place, les BM viennent d'achever la réalisation d'une **Salle de formation à destination des usagers** dont nous allons pouvoir maintenant développer l'exploitation.

Figure 3 La salle de formation des BM



Les objectifs sont les suivants :

offrir au public des formations à l'utilisation des postes d'accès à Internet et de recherche documentaire,
réduire la fracture numérique en proposant des formations et des ressources d'autoformation notamment dans le domaine des langues,
favoriser l'intégration de toutes les populations dans la société de la connaissance.

Toujours dans le cadre des prestations sur place, les BM souhaitent d'autre part pouvoir offrir un certain nombre d'autres prestations qui sont actuellement en projets. Il s'agit de de mettre à disposition des consoles de jeux. Proches des univers d'imagination proposés par le livre, les jeux vidéo permettent une immersion interactive dans un monde virtuel. Du point de vue des BM, ils représentent une nouvelle forme d'expression, une nouvelle « *littérature* ». Il s'agit aussi de réaliser des ateliers mobiles dans les différentes bibliothèques du réseau des BM, en quelque sorte rendre mobile la salle de formation dont les BM disposent maintenant.

Ainsi deux éléments prospectifs peuvent être mis en évidence :

formation et intégration,
découverte et expérimentation de formes contemporaines d'expression.

b) Prestations à distance

Dans le cadre des prestations à distance, il s'agit de développer d'une part les ressources numériques, d'autre part des médias sociaux.

* Ressources numériques

Les BM souhaitent étendre leur offre de ressources numériques aux usagers hors murs inscrits aux BM, cela correspond à mettre à disposition à domicile ou en tout autre lieu via les équipements mobiles des usagers des ressources numériques déjà accessibles sur place

- telles que des périodiques : journaux et magazines (à travers le fournisseur actuel Europresse),
- telles que de la musique en partenariat avec le site des musiques suisses Mx3.ch concernant les genres rock, pop, hiphop,
- telles que des livres électroniques.

Les BM doivent se positionner où les publics se trouvent et s'insérer dans le flux de leurs activités afin de se rendre nécessaire et digne d'attention par des prestations, subventionnées, d'accès à des contenus.

La réalisation de ce projet, notamment pour la partie périodiques et livres électroniques, nécessite pour les BM la mise en place de protocoles d'authentification nécessaires à la réalisation de cette prestation, ce qui, pour la partie technique, est en cours de négociation avec la direction des systèmes d'information de la Ville de Genève.

* Médias sociaux – communautés numériques

Dès 2008-2009, des blogs ont été mis en place ¹. Puis en relation avec le site internet des BM, une page Facebook et une page Twitter ². Les BM doivent aussi d'étendre leur action à d'autres médias sociaux tels que par exemple Google +, Pinterest, Foursquare, Google map, Flickr, Youtube.

Cependant ces divers éléments n'ont pas fait encore aux BM de la Ville de Genève l'objet d'une stratégie formulée. Il est devenu indispensable d'établir une ligne conductrice claire, en un mot d'élaborer une stratégie des médias sociaux, afin d'utiliser à bon escient la multiplicité des canaux offerts. Les différents médias à disposition doivent être sélectionnés de manière pertinente en fonction des messages que les BM souhaitent diffuser. Un premier travail a été élaboré par un collaborateur des BM dans le cadre d'un travail de diplôme concernant une étude stratégique et proposition de plan d'action pour augmenter la notoriété et bâtir la communauté des BM au travers des médias sociaux.

1

Blogs :

<http://selectionados.wordpress.com/>
<http://lhibouquineur.wordpress.com/>
<http://blogandplay.wordpress.com/>
<http://deslivresetmoi.wordpress.com/>
<http://blogfictions.wordpress.com/>

2

Page Facebook :

<http://www.Facebook.com/genevebm>

Page Twitter :

<http://twittern/#!/BMGeneve>

Ces médias sociaux permettent et vont permettre de créer des communautés en ligne autour des BM. Cette communauté, ces communautés doivent devenir un vecteur essentiel pour diffuser nos contenus, faire connaître nos prestations ou services et véhiculer une image attractive. Les BM doivent travailler à fidéliser leurs usagers, à capter de nouveaux membres et à augmenter leur notoriété.

Dans ce secteur, une grande partie de leur action est encore à construire et à coordonner.

Ainsi les éléments prospectifs suivants peuvent être tirés de ces réalisations ou projets :
délocalisation de l'accès,
développement communautaire – création de communautés virtuelles,
collaboration étroite, mais potentiellement conflictuelle. avec les services de support technologique.

2.2 Services novateurs

Deux projets de services novateurs sont en cours de réalisation. Il s'agit d'une part d'un service de référence en ligne inspiré du Guichet du savoir à la BM de Lyon, d'autre part d'un service Points lecture et écoute.

* Service de référence en ligne

Depuis 2010, les bibliothèques de la Ville de Genève, les BM, mais aussi les Bibliothèques scientifiques³, se sont engagées dans un projet transversal visant à créer un service de référence en ligne à l'attention du public.

Les objectifs de ce service sont de répondre aux questions des usagers à l'aide de spécialistes et d'accompagner ces usagers dans leur recherche d'information à l'aide de sources fiables et pertinentes – des pôles spécialisés représentés par les bibliothèques scientifiques de la Ville peuvent permettre de fournir des réponses plus approfondies sur certains des domaines.

En principe l'inauguration officielle de ce service est prévue pour juin ou septembre 2013.

Ce service de référence n'est lui-même qu'une brique d'un service de référence plus large comprenant aussi des points d'accès à certaines prestations de l'administration publique communale ou cantonale dans le cadre d'un projet d'e-administration.

* Points lecture et écoute

Le projet de points lecture et écoute (PLE) s'inspire de plusieurs initiatives de bibliothèques de lecture publique. Les BM souhaitent proposer une partie des collections de la bibliothèque à l'extérieur de ses murs afin de toucher des publics non usagers.

Les objectifs du projet sont les suivants :

³ Les Bibliothèques scientifiques de la Ville de Genève sont la Bibliothèque de Genève qui est la bibliothèque patrimoniale de la collectivité genevoise, la Bibliothèque du conservatoire et jardin botaniques, la Bibliothèque d'art et d'histoire, la Bibliothèque du musée d'histoire naturelle, la Bibliothèque du musée d'ethnographie

toucher des publics « non usagers » des BM en proposant des collections dans des lieux autres que les bibliothèques et discothèques,
proposer des modalités de prêt souples tant pour les lieux accueillant les points lecture et écoute que pour l'utilisateur ,
alléger les collections des BM en sortant des documents aussi bien imprimés qu'audiovisuels (mais à des conditions particulières) des rayonnages et augmenter la rotation des collections,
donner une seconde vie à des documents qui n'ont plus forcément leur place dans les collections des BM.

Les bibliothèques de quartier sont amenées à entretenir un réseau de partenaires de proximité pour les PLE. Les partenaires potentiels peuvent être les suivants :

lieux d'accueil et foyers de jour,
services de la Ville ouverts au public (centres sportifs, salles de spectacles, lieux d'accueil du service social, espaces de quartier...),
maisons de quartier,
établissement médicaux sociaux,
salles d'attentes de cabinets médicaux.

Ainsi les éléments prospectifs suivants peuvent être mis en évidence à partir de ces réalisations ou projets :

transversalité, c'est-à-dire mise en réseau des services et institutions, documentaires ou administratives,
externalisation physique de parties de la collection.

2.3 Accueil des publics dit empêchés

Les BM agissent et souhaitent renforcer leur action sur 3 points :
les publics à mobilité réduite,
les publics malvoyants,
les publics concernés par la lutte contre l'illettrisme.

* Publics à mobilité réduite

Afin de permettre à plusieurs bibliothèques du réseau d'accueillir sans contrainte les publics à mobilité réduite, de nombreux aménagements ont été réalisés.

D'autre part les BM proposent un Service à domicile⁴ qui s'adresse aux personnes âgées ou aux personnes résidant en Ville de Genève qui ne peuvent plus ou très difficilement se déplacer.

Enfin les BM ont collaboré à la rédaction d'un guide HAU (Handicap Architecture Urbanisme Association pour une cité sans obstacle)⁵, décrivant l'ensemble des dispositifs d'accessibilité existant dans les bibliothèques du réseau.

4 http://www.ville-ge.ch/bm/fr/bibliotheque/bm_service_domicile.php

5 <http://www.hau-ge.ch/guide-accessibilite.html>

* **Publics malvoyants**

Les BM mettent à disposition des publics des collections qui peuvent répondre aux publics ayant des difficultés visuelles. En effet toutes les bibliothèques du réseau proposent des livres tels que romans (classiques ou contemporains), poésie, essais et conférences lus par des comédiens ou par leurs auteurs. Ces livres audio sont disponibles sur différents supports (cassettes, CD ou CD MP3). Ces livres lus sont proposés à la fois dans les collections jeunesse et dans les collections adultes.

Tous les espaces adultes mettent également à disposition des publics ayant des difficultés de vue des romans en grands caractères. La Bibliothèque de la Cité offre parallèlement un équipement spécialisé de lecture en grands caractères (auxiliaire de lecture et écran de visionnement).

Le site Internet des BM a également été testé par la Direction des système d'information et de communication de la Ville de Genève afin d'être lisible par les logiciels pour malvoyants.

Un partenariat est en cours d'élaboration avec la Bibliothèque Braille de Genève.

* **Publics concernés par la lutte contre l'illettrisme**

Les BM collaborent avec l'Association lire et écrire pour la lutte contre l'illettrisme ⁶ en proposant aux apprenants des visites accompagnées dans la bibliothèque avec des heures adaptées et des animations adaptées.

En 2011, en collaboration avec une des bibliothèques de notre réseau - la bibliothèque de la Jonction - des apprenants ont participé à un projet intitulé 1, 2, 3 Albums. Cette animation 1, 2, 3 albums, créée par l'Association française Livralire ⁷, était destinée à des groupes de jeunes (10 ans et plus) ou d'adultes de tous âges, seuls ou en partenariat avec une bibliothèque.

Les BM poursuivent leur collaboration par des prêts de livres dans les locaux de cours.

Ainsi l'élément prospectif suivant peut être mis en évidence à partir de ces réalisations ou projets : **suppression autant que possible des contraintes physiques, symboliques ou psychologiques de l'accès.**

2.4 Avenir et place des différentes langues au sein des prestations du réseau

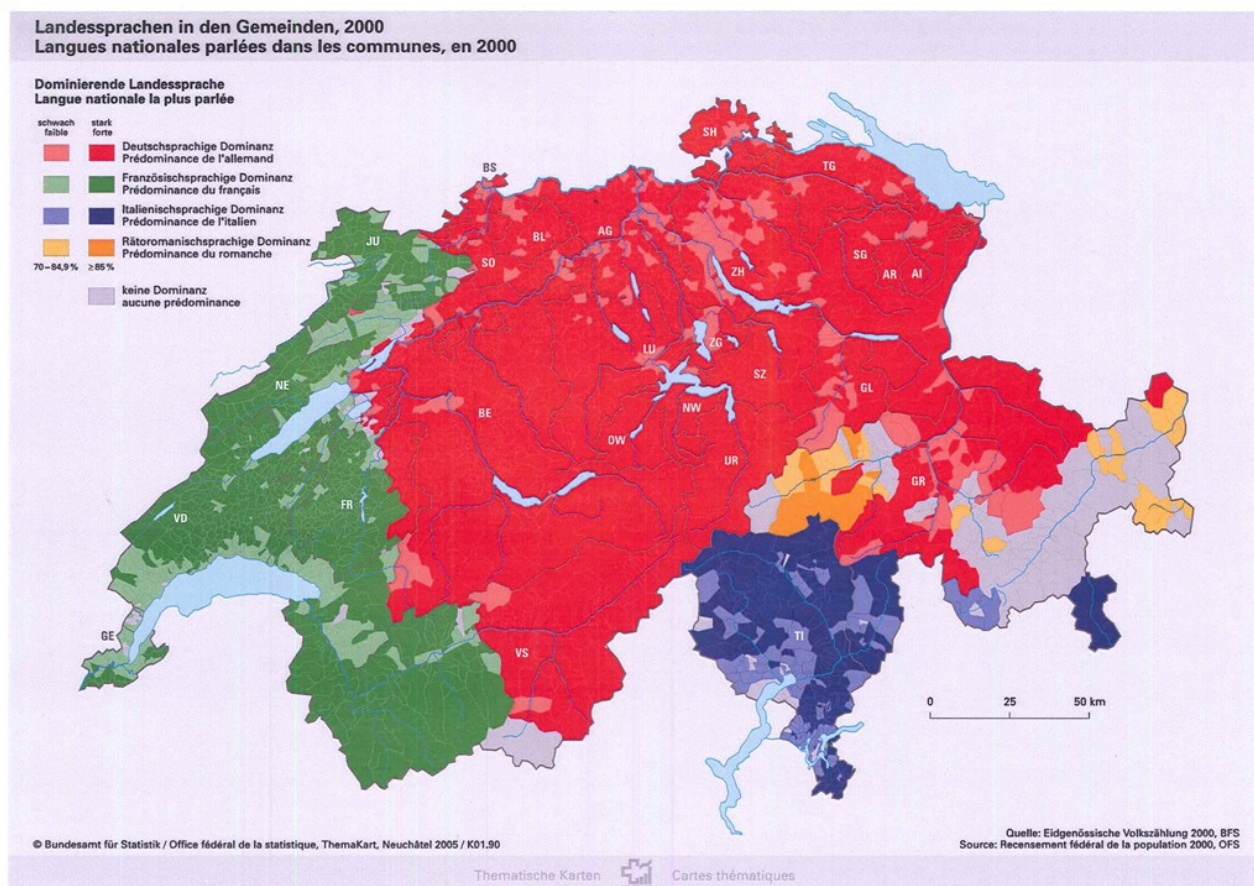
Quelques mots de contexte semblent nécessaire concernant la spécificité de la Suisse concernant les langues. La Suisse est un état fédéral comprenant 4 langues officielles réparties grosso modo de la manière suivante selon les derniers chiffres officiels datant de 2000 ⁸:

6 <http://www.lire-et-ecrire.ch/page.php>

7 <http://www.livralire.org/>

8 Office fédéral de la statistique (OFS)
http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/regionen/thematische_karten/maps/bevoelkerung/sprachen_religionen.html

Figure 4 La Suisse et les langues nationales



À l'ouest se situe la partie francophone – en vert – qui utilise le français comme langue principale - 20.4 % de la population suisse. On définit par langue principale la langue dans laquelle on pense et que l'on sait le mieux.

A l'est se situe la partie alémanique – en rouge – qui s'exprime en suisse allemand avec comme langue principale et administrative l'allemand - 63.7 % de la population.

Au sud la partie italophone – en bleu - s’exprimant aussi en dialecte avec comme langue principale et administrative l’italien – 6.5 % de la population.

A l'est, on trouve également le romanche essentiellement dans le canton des grisons – en orange - 0.5 % de la population.

Enfin 9 % de la population parle comme langue principale une des nombreuses langues de la migration.

En ce qui concerne le **Canton de Genève**, canton francophone, les données sont les suivantes.

La population résidente du canton de Genève est répartie entre 76 % de francophones et 24 % de non francophones ⁹. Les non francophones se répartissent eux-mêmes de la manière suivante :

Allemand	Anglais	Italien	Portugais	Espagnol	Autres langues européennes	Autres langues
3.9	3.9	3.7	3.5	3.3	3.3	2.6

Cette situation exerce une influence certaine sur les prestations que les BM proposent et souhaitent développer dans leurs murs et hors murs, cela avec différents partenaires associatifs.

Une première observation est le nombre de résidents non francophones, soit 24 %. Ainsi les BM ont augmenté la quantité de méthodes d'apprentissage du français comme langue étrangère dans leurs collections pour faire face à une demande en croissance.

Le réseau des BM a mis sur pied des activités aussi bien en direction des enfants en partenariat avec le Services de la petite enfance de la Ville de Genève que en direction des adultes, notamment immigrés, mais aussi réfugiés en attente de permis ou en transit. Ainsi les BM entretiennent des collaborations suivies avec plusieurs associations genevoises oeuvrant pour l'accueil des publics non francophones ¹⁰.

Deux projets sont en cours:

le projet des malles multilingues – en cours de réalisation,

le projet de Mise en place d'une plateforme de rencontres linguistiques – en début de réflexion.

*** Malles multilingues**

Le projet Malles multilingues est un projet d'éveil aux langues – un éveil aux langues dès la petite enfance. Ce projet est conduit en partenariat avec le Service de la petite enfance de la Ville de Genève

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

faciliter l'intégration sociale de tous les enfants et de leurs familles à travers la reconnaissance des ressources de chacun et l'apprentissage d'une culture et d'une langue commune, prévenir les obstacles que les enfants et les familles peuvent rencontrer, notamment en ce qui concerne la langue écrite en privilégiant dans les institutions de la petite enfance la lecture d'histoires, le rapport aux livres, la familiarisation à l'écrit en français et dans d'autres langues familiales.

Les BM sont devenues des partenaires indispensables de ce projet dans la mesure où un des objectifs principaux est la mise à disposition des institutions de malles à livres bilingues (français et une autre langue) et de livres édités dans différentes langues correspondant aux langues familiales

9 Canton de Genève, Office cantonale de la statistique http://www.ge.ch/statistique/graphiques/affichage.asp?filtreGraph=01_05&dom=1#G01.05.01

10 Ces associations genevoises sont par exemple Camarada – centre d'accueil et de formation pour femmes migrantes, Bureau d'intégration des étrangers, Collectif Sans-papiers, Centre d'accueil Genève internationale, Centre de contact suisses immigrés

des enfants. A ce jour chaque malle comprend des documents imprimés ou audiovisuels couvrant les langues suivantes :
en 2011 allemand, anglais, italien, espagnol, portugais, suédois, néerlandais, arabe, japonais,
en 2012 turc, arménien, chinois, serbe, croate, albanais, coréen, russe, grec, hindi, tamil, urdu.

Le travail de préparation a été long et complexe : trouver des maisons d'édition qui éditent des ouvrages bilingues et dans différentes langues, choisir les livres les plus appropriés, entrer ces ouvrages dans la base de données des bibliothèques municipales, préparer les malles, etc. Une fois la sélection réalisée, des bibliothécaires du Service jeunesse des BM ont présenté les livres choisis à un groupe pilote comprenant des éducatrices et éducateurs du Secteur petite enfance, aux directrices et directeurs de structures d'accueil intéressés par le développement de ce projet dans leurs institutions.

Les BM ont mis trois malles à disposition à partir de 2011.

*** Mise en place d'une plateforme de rencontres linguistiques**

Les méthodes d'apprentissage de langues sont empruntées de manière importante aux BM : des allophones souhaitent apprendre le français ou d'autres langues et des francophones veulent acquérir d'autres langues.

Une plateforme de rencontres pour des échanges linguistiques appelée Tandems linguistiques¹¹ est déjà actuellement proposée aux membres de l'Université de Genève, mais il n'existe pas d'équivalent pour l'ensemble de la population genevoise. Cette plateforme a rencontré rapidement un très grand succès. Chaque semaine, de nombreuses personnes non universitaires font part de leur intérêt pour ce service qu'elles ne peuvent malheureusement pas utiliser.

Pour les BM, l'objectif est de permettre à chaque usager des BM de pouvoir rencontrer d'autres utilisateurs usagers des BM dans le but « d'échanger » des langues spécifiques. Il s'agit donc de mettre en place d'ici 2013-2014, une plateforme virtuelle offrant la possibilité aux usagers des BM d'organiser eux-mêmes des rencontres linguistiques.

Le bénéfice attendu est le suivant :

susciter l'inscription de nouveaux adhérents aux BM via ce service,

permettre à la population genevoise d'identifier les BM comme lieu de formation et d'échanges culturels,

participer activement à l'intégration des personnes étrangères en favorisant les interactions individuelles entre usagers des BM.

Ainsi les éléments prospectifs suivants se dégagent de ces réalisations ou projets :

valorisation des langues utilisées par les publics allophones en favorisant la reconnaissance de leur richesse linguistique,
intégration sociale des publics allophones par la mise à disposition de méthodes d'apprentissage du français langue étrangère.

11 <http://www.unige.ch/tandems/about.html>

3. Axes prospectifs dégagés

Les éléments prospectifs dégagés ci-dessus des réalisations ou projets actuels sont autant d'éléments d'apprentissage de ce demain que nous construisons. Ces éléments recensés sont donc les suivants :

délocalisation de l'accès,

développement communautaire – création de communautés virtuelles,

collaboration étroite, mais potentiellement conflictuelle avec les services de support technologique,

transversalité, c'est-à-dire mise en réseau des services et institutions, documentaires ou administratives,

externalisation physique de parties de la collection,

suppression autant que possible des contraintes physiques, symboliques ou psychologiques de l'accès,

valorisation des langues utilisées par les publics allophones en favorisant la reconnaissance de leur richesse linguistique,

intégration sociale des publics allophones par la mise à disposition de méthodes d'apprentissage du français langue étrangère.

Ces éléments se résument en trois axes prospectifs forts.

Le premier axe est de poser les BM de la Ville de Genève comme un pôle fort travaillant à l'**intégration des individus** à la collectivité locale quelle que soit leur provenance, cela tout d'abord au niveau des quartiers, en travaillant à lever les obstacles de l'accès : accès physiques (sur place ou à distance), linguistiques, symboliques, économiques.

Le second axe est de poser les BM comme un pôle de diffusion en **externalisant** de manière importante **ses services** :

prestations à distance,

mise à disposition physique de collections hors les murs,

mise à disposition de compétences chez les partenaires, notamment associatifs.

Le troisième axe est de poser les BM comme un **un point clé d'entrée**

d'une part du continuum documentaire genevois parmi les Bibliothèques scientifiques de la Ville de Genève, mais aussi les Bibliothèques universitaires,

d'autre part d'autres services de l'administration publique municipale ou cantonale genevoise afin de permettre aux usagers de réaliser un certain nombre de démarches.

Ainsi trois éléments peuvent être retenus pour cet apprentissage de demain que permettent les réalisations et projets actuels des BM :

intégration des individus,

externalisation des services ou prestations,

point d'entrée pour des prestations documentaires ou administratives en ligne.

Olivier Goy, Sous-directeur, Directeur ad intérim du 1^{er} mai 2013 au 31 décembre 2013

Remerciements

Je tiens à remercier M. Florent Dufaux, en charge des pôles « Accueil des publics » et « Médiation culturelle » au sein de la cellule « Études et projets » des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève, et Mme Joëlle Muster, adjointe scientifique en charge du pôle « Gestion des collections » au sein de la cellule « Études et projets » des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève, pour l'ensemble des informations et documents communiqués lors de la préparation de cette communication.

Bibliographie

Dufaux, Florent, Muster, Joëlle, « Les bibliothèques municipales de Genève en perspectives », BBF, 2011, n° 6, p. 39-46

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>>