

Atteindre, accueillir et servir les publics empêchés à la Médiathèque Valais de St-Maurice



MEDIATHEQUE
MEDIATHEK
valais wallis

Travail de Bachelor réalisé par :
Estelle MONNET

Sous la direction de :
Michel GORIN, Maître d'enseignement HES

Genève, 15 juillet 2022

**Information documentaire
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

Déclaration

Ce Travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor of Science HES-SO en Information Documentaire (Information Science).

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le Travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au Travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 15 juillet 2022

Estelle MONNET

Remerciements

Au cours de ce travail, j'ai eu l'occasion de rencontrer plusieurs personnes qui m'ont permis d'aller au bout de mon projet. Je remercie chaleureusement :

Mon conseiller, M. Michel Gorin, pour ses conseils, sa bienveillance et sa bonne humeur,

Mes mandantes, Mme Valérie Bressoud Guérin, directrice de la Médiathèque Valais de St-Maurice, et Mme Carole Premand, responsable du service au public, pour leur temps, leur relecture et leur confiance,

Ma jurée, Mme Benita Imstepf, directrice de la Médiathèque Valais de Brig, pour sa disponibilité, son énergie positive et sa générosité,

Mes parents et mon compagnon, pour leur force, leur soutien et leurs mots d'encouragement,

Ainsi que toutes les personnes ayant aidé à la réalisation de ce travail, en particulier :

M. Stéphane Faustinelli, président de la Société des Sourds du Valais,

Mme Annie Nuti, animatrice-responsable au Foyer St-Jacques,

M. José Iglesias, infirmier-chef à la clinique St-Amé,

Mme Natacha Duay, secrétaire au Centre Médico-Social de St-Maurice,

M. Jean-Yves Raymond, responsable du secteur socioprofessionnel à la Fovahm,

Mme Christine Arlettaz, responsable du service du Valais romand de la FSA,

M. Patrick Progin, responsable de la Fraternité des Aînés à St-Maurice,

Mme Marie-Rose Dubuis, responsable de l'Avivo à St-Maurice,

Mme Manuelle Fracheboud, déléguée à l'intégration de la commune de St-Maurice,

Mme Laura From, directrice des bibliothèques de Pirkkala en Finlande.

Résumé

Les publics empêchés, regroupant différents publics aux besoins distincts, sont depuis plusieurs années au centre d'initiatives œuvrant pour leur inclusion, notamment dans les bibliothèques. Étant au service de toute la population, l'accès des publics empêchés devrait être une réflexion centrale dans la profession. Nos institutions agissent déjà pour favoriser leur intégration, leur prodiguant un accès adapté aux contenus documentaires et informationnels, ainsi qu'en leur permettant d'exercer leur citoyenneté au 21^{ème} siècle.

Dans ce contexte, la Médiathèque Valais de St-Maurice (MVSM) essaie depuis plusieurs années d'atteindre de nouveaux publics, notamment les publics qui ne fréquentent ni ses espaces, ni ses activités de médiation. Sans réel programme initié, quelques essais ont été tentés, par exemple, la MVSM a proposé des visites pour les personnes suivant des cours de français. Par cette thématique des publics empêchés, elle souhaite améliorer son accueil ainsi que ses services destinés aux types de publics dits empêchés et donc répondre aux attentes du plan directeur des bibliothèques valaisannes 2019-2023.

Ce travail est de nature pratique et il est agrémenté de réflexions sur les besoins spécifiques de la MVSM. Afin de répondre aux attentes de cette dernière, ce projet remplit 6 objectifs : définir le public-cible ; déterminer précisément les attentes spécifiques des publics empêchés inscrits à la MVSM, vis-à-vis des offres et services de cette dernière ; faire un état des lieux ; rédiger un état de l'art sur les offres et services existant dans d'autres bibliothèques ; élaborer des recommandations générales concernant les bonnes pratiques et l'accueil des publics empêchés ; proposer des solutions explicitées sur le papier (« mode d'emploi » et non une mise en œuvre).

Ainsi, ce travail commence par une revue de la littérature professionnelle, pour définir les publics empêchés ainsi que leurs besoins généraux. La deuxième partie est constituée d'un état des lieux de la MVSM et de la commune de St-Maurice. En troisième partie, une enquête et des entretiens menés auprès du public et des institutions de St-Maurice ancrent ce travail dans le contexte local. Finalement, les informations récoltées durant l'état de l'art, mises en perspective par rapport à celles déjà obtenues, servent aux propositions de solutions et à la conception de nouvelles actions pour les publics empêchés.

Ce projet a permis de formuler des recommandations générales à destination de la MVSM, à savoir : aider les publics empêchés à se familiariser avec les TIC et ainsi réduire la fracture numérique ; faciliter l'accès aux ressources informationnelles ainsi qu'à leur contenu pour les publics empêchés ; impliquer les usagers empêchés dans les animations de la MVSM et la cocreation de nouvelles actions ; participer à la vie locale et favoriser l'émergence d'innovations grâce aux partenariats avec des associations et institutions travaillant avec les publics empêchés ; faire connaître les offres et services à destination des publics empêchés auprès des inscrits et des non-inscrits.

Mots-clés : publics empêchés – handicaps – accessibilité – bibliothèques de lecture publique – Suisse – Sion – Médiathèque Valais – actions – médiation culturelle – médiation informationnelle

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	viii
Liste des figures	ix
1. Introduction	1
2. Méthodologie générale	2
3. Définition des publics empêchés et situation en Suisse	3
3.1 Le handicap, plus qu'un problème physique	3
3.2 Les personnes aveugles et malvoyantes	4
3.2.1 Mieux les connaître.....	4
3.2.2 Mieux les accueillir.....	4
3.2.3 Mieux les servir.....	4
3.2.4 La surdicécité, un cas particulier.....	5
3.3 Les personnes sourdes et malentendantes	6
3.3.1 Mieux les connaître.....	6
3.3.2 Mieux les accueillir.....	6
3.3.3 Mieux les servir.....	7
3.4 Les personnes atteintes de handicap moteur	7
3.4.1 Mieux les connaître.....	7
3.4.2 Mieux les accueillir.....	7
3.5 Les personnes atteintes de handicap mental et psychique	7
3.5.1 Mieux les connaître.....	7
3.5.2 Mieux les accueillir.....	8
3.5.3 Mieux les servir.....	8
3.6 Les barrières culturelles	8
3.6.1 Des réalités multiples.....	8
3.6.2 Tout le monde y gagne	9
3.6.3 De l'apprentissage linguistique pur aux ateliers thématiques	9
3.6.4 Les bonnes pratiques	9
3.7 Les détenus	9
3.7.1 Un public aux besoins multiples.....	10
3.7.2 Lutte contre l'illettrisme	10
3.7.3 Lutte contre la censure	10
3.8 Les personnes en établissements publics de santé et en EMS	11
3.8.1 Organisation	11
3.8.2 Collections.....	11
3.8.3 Services.....	12
3.9 Les personnes âgées	12

3.9.1	L'âge n'est qu'un nombre	12
3.9.2	Vieillesse et déficiences	12
3.9.3	Lecture, numérique et socialisation.....	13
3.10	Les personnes électrohypersensibles (EHS)	14
3.11	Le public confiné, un nouveau public empêché ?.....	14
4.	État des lieux.....	16
4.1	La Médiathèque Valais de St-Maurice	16
4.1.1	Employés.....	16
4.1.2	Espaces et aménagement	16
4.1.3	Offres et services.....	16
4.2	La commune de St-Maurice	18
4.2.1	Les publics empêchés présents à St-Maurice.....	18
4.2.2	Offres et institutions existantes	19
4.2.2.1	Offre spécialisée, la Bibliothèque Sonore Romande et l'Étoile Sonore	19
4.2.2.2	Atelier de la Fovahm.....	20
4.2.2.3	Société des Sourds du Valais	21
4.2.2.4	Clinique St-Amé.....	22
4.2.2.5	Foyer St-Jacques	22
4.2.2.6	Centre Médico-Social	23
4.2.2.7	Intégration des migrants	24
4.2.2.8	Sociétés culturelles, sportives et activités diverses à St-Maurice.....	25
5.	Sondage.....	27
5.1	Modalités du questionnaire	27
5.2	Méthodologie	27
5.2.1	Échantillonnage et canal de diffusion.....	27
5.2.2	Problèmes rencontrés.....	28
5.3	Résultats concernant les publics empêchés à la MVSM	29
5.3.1	Caractéristiques.....	29
5.3.2	Fréquentation et connaissance des offres et services.....	30
5.3.3	Souhaits	31
5.3.4	Recommandations générales	34
6.	Exemples d'offre dans les bibliothèques à l'étranger et en Suisse	35
6.1	Japon.....	35
6.2	Australie	35
6.2.1	Pour les seniors, retraités ou en EMS.....	35
6.2.2	Pour les personnes souffrant d'un handicap	36
6.3	Canada	36
6.3.1	Pour les seniors, retraités ou en EMS.....	36
6.3.2	Pour les personnes souffrant d'un handicap	37
6.4	États-Unis.....	37
6.4.1	Pour les seniors, retraités ou en EMS.....	37
6.4.2	Pour les personnes souffrant d'un handicap	39
6.5	Norvège	39

6.6	Lettonie	39
6.7	Suède	40
6.8	Finlande	40
6.9	Danemark	41
6.10	Pays-Bas	42
6.11	France	43
6.11.1	Pour les seniors, retraités ou en EMS.....	43
6.11.2	Pour les personnes souffrant d'un handicap	44
6.12	Suisse	45
6.12.1	Un modèle d'accessibilité, la Médiathèque Valais de Brig.....	45
6.12.2	Le prêt à domicile, un classique.....	45
6.12.3	Un florilège d'actions	46
7.	Propositions de solutions	48
7.1	Conseils préliminaires	48
7.1.1	Vers un label <i>Culture inclusive</i>	48
7.1.2	Création d'un coin détente accessible au rez-de-chaussée	48
7.1.3	Mieux toucher les publics empêchés	48
7.2	Solutions envisageables	49
7.2.1	Choix des publics empêchés ciblés par les solutions.....	49
7.2.2	Suggestion de nouveaux services	49
7.2.3	Le TechBar : un bar numérique	50
7.2.3.1	Aménagement et évolution possible du service.....	52
7.2.4	Portage de livres à domicile.....	52
7.2.5	Partenariat avec le foyer St-Jacques : portage et rencontres.....	53
7.2.6	Cours dédiés à l'utilisation des liseuses et de l'offre d'ebooks de la MV.	54
7.2.7	Cours sur les TIC.....	55
7.2.8	Implication de seniors bénévoles dans la création et l'animation d'actions de médiation	56
7.2.9	Actions hors-murs.....	57
7.2.9.1	Lieux potentiels.....	58
7.2.9.2	Adaptations d'actions de médiation existantes	59
7.2.9.3	Proposition d'une nouvelle action hors-murs : la pétanque littéraire	59
8.	Conclusion	61
	Bibliographie	62
	Annexe 1 : Situation des publics empêchés en Suisse et dans le district de St-Maurice	71
	Annexe 2 : Liste des bibliothèques et institutions en lien avec le handicap visuel	72
	Annexe 3 : Catalogue de prestations de la déléguée à l'intégration	74
	Annexe 4 : Questionnaire	76
	Annexe 5 : Recherches détaillées des exemples d'offre	82

Annexe 6 : Brochure de la Médiathèque Monthey pour la communication du portage à domicile.....	96
Annexe 7 : Images de la Médiathèque Valais Brig	97
Annexe 8 : Recommandations pour l'accueil des publics handicapés ...	105
Annexe 9 : Brouillon de la brochure sur le travail interculturel en bibliothèque (introduction).....	113
Annexe 10 : Propositions de questions prises en charge ou non	120

Liste des tableaux

Tableau 1 : Collections physiques de la MVSM à disposition des publics empêchés	17
Tableau 2 : Description synthétique de la proposition n°1	50
Tableau 3 : Description synthétique de la proposition n°2	52
Tableau 4 : Description synthétique de la proposition n°3	53
Tableau 5 : Description synthétique de la proposition n°4	54
Tableau 6 : Description synthétique de la proposition n°5	55
Tableau 7 : Description synthétique de la proposition n°6	56
Tableau 8 : Description synthétique de la proposition n°7	57
Tableau 9 : Description synthétique de la pétanque littéraire	60
Tableau 10 : Autres bibliothèques sonores, en Suisse ou ailleurs	72
Tableau 11 : Institutions en lien avec le handicap visuel en Suisse et ailleurs	73
Tableau 12 : Services partenaires de la BSR pour la diffusion d'appareils de lecture Daisy- MP3	73
Tableau 13 : Vue synthétique du catalogue	74
Tableau 14 : Vue synthétique des recherches	82
Tableau 15 : Bonnes pratiques en matière d'accessibilité	105
Tableau 16 : Bonnes pratiques pour les expositions	106
Tableau 17 : Utilisation de pictogrammes suggérés par Pro Infirmis	108

Liste des figures

Figure 1 : Les nombreux visages du handicap visuel	5
Figure 2 : Nationalités de la population étrangère résidant sur la commune de St-Maurice avec leur nombre d'individus.....	18
Figure 3 : Les dix nationalités les plus présentes sur la commune de St-Maurice avec leur nombre d'individus	18
Figure 4 : Catégories d'âge des répondants	29
Figure 5 : Centres d'intérêt et types de participation des répondants	30
Figure 6 : Connaissance ou non des offres et ateliers destinés aux publics empêchés selon la fréquentation de la MVSM.....	30
Figure 7 : Genres de contenu souhaités selon le nombre de réponses totales	31
Figure 8 : Formations souhaitées selon le nombre total de réponses.....	32
Figure 9 : Animations souhaitées selon le nombre total de réponses.....	33
Figure 10 : Services souhaités selon le nombre total de réponses.....	33
Figure 11 : Infographie sur la situation des publics empêchés	71
Figure 12 : Recto de la brochure.....	96
Figure 13 : Verso de la brochure.....	96
Figure 14 : Mise à disposition gratuitement de lunettes de lecture dans le coin journaux	97
Figure 15 : Utilisation d'une signalétique accessible à tous et étagères du coin journaux de moins de 2 mètres de haut.....	98
Figure 16 : Utilisation d'étagères de 2 mètres pour les romans et autres documents en laissant le rayon du bas vide.....	98
Figure 17 : Mise en valeur accessible et espacement de 2 mètres entre les rayonnages	99
Figure 18 : Exemple de communication sur l'artothèque (simple, épurée, claire)	100
Figure 19 : Aménagement du sous-sol avec une signalétique de la CDU simplifiée à 2 chiffres et l'utilisation d'un vocabulaire simple (FALC).....	101
Figure 20 : Disposition aérée du mobilier et présence d'une longue rampe d'accès	101
Figure 21 : Pictogrammes basiques pour communiquer les règles et autres.....	102
Figure 22 : Présence d'un ascenseur et de services de la commune dans le bâtiment	102
Figure 23 : Le <i>Café Weri</i> , situé à l'entrée de la MV Brig, en face de l'accueil, à côté du coin journaux (les usagers ne sont pas tenus de consommer)	103
Figure 24 : Exemples de communications, affichées en face de l'accueil.....	104
Figure 25 : Affiche de communication issue du projet Voir pour comprendre	107

1. Introduction

La Médiathèque Valais de St-Maurice (MVSM) cherche depuis plusieurs années à atteindre de nouveaux publics, en particulier les publics qui ne fréquentent pas sa bibliothèque, ni ses activités de médiation. Quelques tentatives ont été faites, notamment en proposant des visites pour les personnes suivant des cours de français (organisés par la déléguée à l'intégration de la commune), mais sans réel programme actif. Par cette thématique des publics empêchés, elle répond aux attentes du Plan directeur des bibliothèques valaisannes 2019-2023 (troisième lieu, accès à la bibliothèque 4.0, lutte contre l'illettrisme-analphabétisme, immigration-intégration).

Il s'agit d'un projet de nature pratique accompagné de réflexions portant sur les besoins spécifiques de l'institution, à savoir la MVSM. Cette dernière souhaite améliorer son accueil et ses services destinés aux types de publics dits empêchés. Afin de répondre à ses attentes, le présent travail répond à plusieurs objectifs : définir le public-cible ; déterminer précisément les attentes spécifiques des publics empêchés inscrits à la MVSM, vis-à-vis des offres et services de cette dernière ; faire un état des lieux ; rédiger un état de l'art sur les offres et services existant dans d'autres bibliothèques ; élaborer des recommandations générales concernant les bonnes pratiques et l'accueil des publics empêchés ; proposer des solutions explicitées sur le papier (« mode d'emploi » et non une mise en œuvre).

Ainsi, ce travail débute par une revue de la littérature professionnelle, pour prendre connaissance de la nature des publics empêchés et de leurs besoins. S'ensuit un état des lieux de la MVSM et de la commune de St-Maurice. En parallèle, une enquête et des entretiens menés auprès du public et des institutions de St-Maurice ancrent ce travail dans le contexte local. Enfin, les informations récoltées durant l'état de l'art, mises en perspective par rapport à celles déjà obtenues, servent aux propositions de solutions et à la conception de nouvelles actions pour les publics empêchés.

Ces publics, aux besoins aussi distincts que multiples, méritent toute l'attention des bibliothèques, puisqu'elles ont pour mission d'offrir un accès à la culture pour tous. S'ajoutent les obligations légales et morales quant à l'intégration de tout un chacun dans la société. La volonté de la MVSM de se rapprocher de ses publics empêchés est donc porteuse de sens, mais se heurte à quelques contraintes inhérentes au sujet. Tout d'abord, il est difficile de trouver des statistiques officielles sur tous les publics empêchés propres à chaque commune, engendrant une représentation incomplète de cette population pour la MVSM. De plus, lors de mes rencontres, j'ai constaté que les publics empêchés semblaient souffrir d'un manque d'accessibilité en général et le vivent comme une exclusion au quotidien. Enfin, la MVSM dispose de moyens limités quant à la mise en place d'actions concrètes en leur faveur, à commencer par les contraintes du lieu, mais aussi humaines et financières.

Soumis à une limite temporelle, ce travail n'approfondit pas l'apparition d'un nouveau public suite à la crise pandémique ; la réflexion mérite grandement d'être davantage approfondie. Quant au public allophone, aux détenus et aux personnes en établissement de santé, l'état des lieux a permis de les exclure de ce travail. Ils y sont bien sûr présentés, par souci d'être complet lors de la revue de la littérature, mais aucune proposition de solutions ne traite de leurs besoins. Finalement, les actions proposées dans ce travail étant au stade conceptuel, leur mise en œuvre relève de la MVSM.

2. Méthodologie générale

Dans un premier temps, il est nécessaire de passer en revue la littérature professionnelle (ouvrages, bases de données, sites institutionnels) afin de cerner le terme « publics empêchés » et les différents types d'usagers qui composent cette catégorie. Tout en identifiant leurs caractéristiques et leurs besoins généraux, les guides de l'International Federation of Library Association, de l'Association des Bibliothécaires de France, de l'American Library Association et de Pro Infirmis, entre autres, mettent en évidence un panel de bonnes pratiques à leur égard en bibliothèque.

S'ensuit un état des lieux de la médiathèque, de la commune de St-Maurice et de l'existant régional destiné aux publics empêchés, pour prendre connaissance du contexte et de la population empêchée. Pour ce faire, des recherches et des entretiens ont été menés avec les collaborateurs de la médiathèque ainsi que les différents responsables des institutions et organisations concernées par la thématique (EMS, CMS, clinique médicale, déléguée à l'intégration, ...).

Une fois les publics empêchés et les offres existantes identifiés, je m'intéresse aux besoins et attentes des publics-cibles inscrits à la MVMS, en matière d'offres, de formations et de services. Pour ce faire, un questionnaire a été réalisé puis envoyé par mail aux usagers, selon la liste reçue par l'institution. La méthodologie pour mener à bien le sondage est détaillée au chapitre concernant ce dernier. L'analyse des résultats permet de définir les services, animations et formations souhaités par les usagers et de caractériser ces derniers. Ces informations et celles recueillies lors de l'état des lieux servent à identifier les améliorations possibles et donc contribuent à la conception des recommandations générales adressées à la MVSM.

Avant-dernière étape, les exemples d'offre permettent de faire un état de l'art des pratiques professionnelles en Suisse et dans divers pays, dont la qualité de vie est similaire à celle de la Suisse. Naturellement, ces exemples ne constituent pas une liste exhaustive, mais contribuent à se faire une idée de la réalité des services pour les publics empêchés. Ainsi, j'y trouve l'inspiration pour formuler les propositions de solutions selon les recommandations. Les recherches se concentrent sur des ouvrages, des bases de données, des sites institutionnels, des articles de journaux, des comptes-rendus de colloque et des entretiens, notamment avec la directrice de la MV Brig et la responsable du réseau des PIKI Libraries en Finlande.

Finalement, sur la base de tous les éléments précédents, je donne tout d'abord des conseils préliminaires sur trois points que je n'approfondirai pas, dans la mesure où ils ne touchent pas directement aux recommandations générales, contrairement aux onze propositions de solutions que je suggère ensuite. Parmi ces dernières, je développe et détaille chaque action retenue par mes mandantes, selon leur ordre de préférence : type d'action, objectif, publics cibles, acteurs externes, ressources humaines, financières et matérielles, durée de la mise en place, temps de travail en back et front office, durée de l'action, périodicité, avantages et risques.

Étalées sur cinq mois, les cinq étapes vues ci-dessus se sont déroulées selon un calendrier rigoureusement suivi, établi selon les objectifs présentés au chapitre précédent. La rédaction du travail de Bachelor s'est accomplie tout au long du semestre, rythmé par les cours de troisième année et les rencontres avec mon conseiller.

3. Définition des publics empêchés et situation en Suisse

Selon la déclaration universelle des droits de l'Homme (1948), tout individu doit pouvoir chercher et avoir accès à l'information, accéder à la culture et participer librement aux activités culturelles de la communauté. En accord avec ce droit, l'IFLA et l'UNESCO ont republié en 2022 un manifeste stipulant que la bibliothèque publique assure la disponibilité de ses services à tous, sans discrimination (International Federation of Library Associations, UNESCO 2022) ; ce principe se trouve aussi dans les ODD quatre et dix de l'Agenda 2030 (Confédération Suisse 2021), auquel les bibliothèques participent. Ainsi, les publics empêchés doivent eux aussi pouvoir en bénéficier.

Conventionnellement, on considère comme faisant partie des publics empêchés toute personne ne pouvant se déplacer à la bibliothèque (ENSSIB 2012). Il s'agit donc de tout individu incapable de quitter son domicile, des personnes souffrant d'un handicap, des détenus, des personnes placées en établissements publics de santé et des personnes âgées (Guisse, et al. 2017). Par définition, s'ajoutent aux traditionnels publics empêchés les personnes EHS¹ ainsi que le public confiné, groupes d'utilisateurs auxquels les bibliothèques ont été confrontés récemment.

3.1 Le handicap, plus qu'un problème physique

De manière générale, le handicap ne doit pas être réduit uniquement à une incapacité physique. Il est le résultat d'un lien complexe entre les conditions de vie de l'individu, ainsi que sa personnalité, et son problème de santé. Le handicap évolue donc en fonction des changements de situation de la personne et de ses aspirations, projets et activités (Union Centrale suisse pour le Bien des Aveugles 2020).

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), on parle de handicap lorsqu'un problème de santé affecte les fonctions et structures anatomiques de la personne (déficiences), sa capacité à réaliser certaines activités (limitations d'activité) ou ses performances dans son environnement social (restrictions de participation). Le handicap n'est donc pas seulement un problème biologique, mais également un problème social, qui survient lorsqu'une personne ne peut pas réaliser les activités élémentaires de la vie humaine ou participer pleinement à la société pour une raison de santé. (Office fédéral de la statistique 2020a, p.4)

En 2019, l'Office Fédéral de la Statistique estimait que la Suisse comptait 1,58 millions de personnes handicapées, dont 29% fortement handicapées, contre 1,21 millions en 2017 (Office fédéral de la statistique 2021a). Dans les ménages privés, 22% des adultes handicapés (16 ans et plus) vivent avec de fortes limitations, contre 15% des enfants handicapés (0-14 ans). Ainsi, 1,2 millions d'adultes et 44'000 enfants en situation de handicap possèdent encore leur autonomie (Office fédéral de la statistique 2021a). Actuellement, 50'000 personnes handicapées vivent en Valais (Forum handicap Valais 2022) pour une population totale d'un peu moins de 350'000 personnes (Office cantonal de statistique et de péréquation du Valais 2022). Ce travail étant riche en chiffres, une infographie sur la situation des publics empêchés en Suisse et à St-Maurice est disponible en Annexe 1.

¹ Les personnes électrohypersensibles, aussi appelées *personnes EHS*, sont intolérantes aux ondes et champs électromagnétiques. Ce travail ne cherche pas à débattre sur la condition médicale de ces individus, mais à prendre en compte leurs besoins en matière d'accès à l'information, auxquels les bibliothèques devraient pouvoir répondre.

Bien que la loi sur l'égalité pour les handicapés et la Constitution fédérale obligent les instances publiques à garantir l'accessibilité à leurs services, *Inclusion Handicap* constate que ce n'est pas toujours le cas. L'association déplore un manque d'engagement de la part des domaines du sport, des loisirs et de la culture en matière d'accessibilité et souhaite contraindre ces institutions à mener plus de projets en faveur des personnes handicapées, allant des émissions en audiodescription jusqu'à la promotion des artistes handicapés (*Inclusion Handicap 2022*).

3.2 Les personnes aveugles et malvoyantes

En 2019, la Suisse comptait 50'000 personnes aveugles et 270'000 malvoyantes, les trois quarts d'entre elles ayant été confrontées à leur handicap à l'âge adulte (*Union Centrale suisse pour le Bien des Aveugles 2020*). L'Union Centrale Suisse pour le Bien des Aveugles (UCBA) prévoit une augmentation des personnes avec un handicap visuel de 32% d'ici 2029 et de 59% d'ici 2039 (*Union Centrale suisse pour le Bien des Aveugles 2020*).

3.2.1 Mieux les connaître

Définie comme un degré de vision inférieur à quatre dixièmes (*Andissac 2009*), la malvoyance, souvent invisible pour l'autre, n'engendre pas les mêmes difficultés au quotidien que la cécité, étant donné que, contrairement aux aveugles, les personnes ayant une vision diminuée peuvent encore exploiter leur sens de manière utile. Il faut toutefois tenir compte du fait que ces personnes ne souffrent pas toutes du même degré de déficience visuelle (légère, moyenne, forte ou grave). Évidemment, ce seul critère ne suffit pas à déterminer le niveau de handicap ; il faut aussi considérer l'âge, l'environnement, l'aide reçue et les connaissances ou souvenirs visuels de la personne (*Union Centrale suisse pour le Bien des Aveugles 2020*).

Quant à la cécité, elle se caractérise par « l'absence de capacité visuelle » (*Union Centrale suisse pour le Bien des Aveugles 2020*, p. 10). De ce fait, les aveugles ont plus souvent recours au reste de leurs sens (l'ouïe, le toucher, etc.) pour réaliser des actions. Naturellement, les malvoyants graves aussi peuvent y recourir ; tout dépend de la personne et de la manière dont elle veut accomplir une tâche à l'instant même.

3.2.2 Mieux les accueillir

Compte tenu de l'augmentation du nombre de personnes avec un handicap de la vue, il apparaît nécessaire d'adapter les divers lieux de vie à leurs besoins. Puisqu'elles rencontrent des difficultés à se repérer, percevoir leur environnement et lire, il faut faciliter leur orientation et leur accès au contenu en utilisant des objets à toucher, des échanges directs, des annonces sonores, des textes contrastés, bien en lumière et/ou en braille (*Andissac 2009*). La bibliothèque peut aussi proposer une lettre d'information en format accessible pour présenter les ressources disponibles (*Fontaine-Martinelli, Maumet 2017*). Les bibliothécaires ne doivent pas non plus hésiter à se proposer comme guides (*Fontaine-Martinelli, Maumet 2017*).

De manière plus générale, les aveugles et malvoyants se sentiront mieux intégrés à la société si celle-ci a connaissance de leur situation et reconnaît leurs besoins et difficultés. Une sensibilisation de la population reste donc essentielle, au moyen de conférences, expositions, campagnes politiques, etc.

3.2.3 Mieux les servir

Selon l'IFLA, la bibliothèque peut mettre à disposition (*Panella 2000*) :

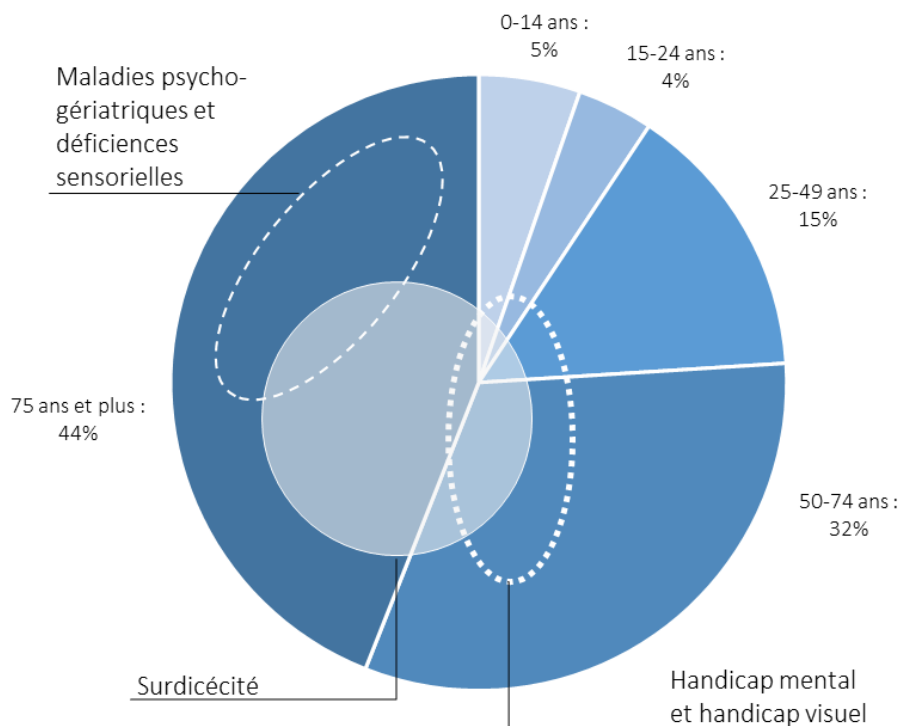
- Des livres en braille
- Des livres en gros caractères
- Des ouvrages avec des espaces suffisants entre les lignes
- Des livres audio
- Des ebooks
- Des tablettes adaptées
- Des CD de musique
- Des loupes
- Pour les enfants : des jouets et objets, des tablettes et des histoires en braille

3.2.4 La surdicécité, un cas particulier

Les personnes à la fois aveugles et sourdes rencontrent des défis complètement différents de celles atteintes d'une déficience touchant seulement un des deux sens, l'ouïe et la vue étant complémentaires pour percevoir à distance. De plus, environ 80% de ces personnes se sont retrouvées confrontées à ce double handicap vers leur troisième ou quatrième âge (Union Centrale suisse pour le Bien des Aveugles 2020). Elles ont été forcées de redoubler sans cesse d'imagination et de persévérance, afin de s'orienter, communiquer, participer à la vie sociale et accéder à l'information. Elles ont donc développé une certaine indépendance, mais font face à de nombreuses difficultés nécessitant une approche plus spécifique.

En 2019, il y avait 57'000 individus souffrant de surdicécité, portant ainsi le nombre total de personnes avec un handicap visuel à 377'000, soit 4.4% de la population suisse (Union Centrale suisse pour le Bien des Aveugles 2020).

Figure 1 : Les nombreux visages du handicap visuel



(basé sur Union Centrale suisse pour le Bien des Aveugles 2020, p. 35)

3.3 Les personnes sourdes et malentendantes

Selon la Fédération Suisse des Sourds (FSS), la Suisse abritait environ 10'000 personnes sourdes profondes maîtrisant la langue des signes en 2017, soit 0.1% de la population totale de l'époque. Le nombre de malentendants s'élève quant à lui à un million et ne cesse d'augmenter avec la population vieillissante. Environ un quart de cette dernière est équipée d'un implant cochléaire (surdité sévère ou profonde) ou d'un appareil auditif (surdité légère ou moyenne) afin de mieux comprendre la langue orale (Fédération Suisse des Sourds 2017).

3.3.1 Mieux les connaître

La surdité ne se voit pas, suscitant parfois l'incompréhension et la g ene chez les personnes entendant qui essaient de communiquer avec des sourds. Cette réaction peut pousser ces derniers à se regrouper entre eux, formant une communauté à part avec sa propre langue (Andissac 2009). Toutefois, comme pour le handicap de la vue, le handicap auditif ne produit pas une seule et même situation applicable à tous ceux qui en souffrent.

Tout d'abord, pour les personnes sourdes de naissance, le français est une langue étrangère, contrairement aux personnes devenues sourdes au cours de leur vie, qui maîtrisent cette langue. Les sourds rencontrent particulièrement des difficultés à comprendre les contenus qui ne sont pas traduits en langue des signes. Ainsi, la lecture fait rarement partie des pratiques culturelles des personnes sourdes de naissance. Elles préfèrent les livres avec des images, comme les BD, les albums, les livres richement illustr es, ainsi que les ouvrages portant sur l'Histoire et les textes courts². Ils apprécient aussi les films et vidéos sous-titr es en langue des signes. Générale­ment, peu de sourds de naissance trouvent leur place en bibliothèque, ne pouvant avoir accès au contenu des ouvrages et se sentant à part du reste des usagers³. De plus, le personnel des institutions et, plus globalement, la population manquent de connaissances pour pouvoir communiquer de manière optimale avec les personnes sourdes.

Quant aux malentendants, ils peuvent s'aider d'un appareil auditif ou d'une prothèse afin de compenser leur handicap, tandis que les personnes sourdes (plus ou moins profondément) n'ont d'autre choix que de lire sur les lèvres de leur interlocuteur, s'ils ne maîtrisent pas la langue des signes. Enfin, toutes les personnes atteintes d'un handicap de l'ouïe ne connaissent pas la langue des signes, rendant la communication et l'enrichissement personnel plus ou moins ais es selon les cas (Andissac 2009). En effet, l'utilisation de la langue des signes a longtemps été prohibée, en Suisse comme ailleurs. Il en résulte cette disparité, les sourds plus  g es étant capables de lire sur les lèvres (Fédération Suisse des Sourds 2017).

3.3.2 Mieux les accueillir

Afin de faciliter l'accès aux informations sonores, les pratiques les plus communes consistent à mettre par écrit les consignes orales importantes et de sous-titrer les contenus. L'écrit reste particulièrement privil egi e par les personnes devenues sourdes, plutôt que la lecture labiale et la langue des signes qu'elles ne possèdent générale­ment pas (Fédération Suisse des Sourds 2017).

  l'inverse, la grande majorité des sourds de naissance n'a qu'une très faible (voire aucune) compréhension du français écrit. De ce fait, l'usage de la langue des signes et l'intermédiaire

² St-Maurice, le 29 mars 2022, entretien avec Stéphane Faustinelli, président de la Soci ete des Sourds du Valais

³ ibid

de personnes elles-mêmes sourdes (ou qui connaissent la culture sourde) garantissent un accès au contenu. Aussi, pour communiquer avec une personne sourde de naissance, il faut favoriser l'oral, en parlant lentement et distinctement, sans crier, en étant attentif à la lumière et en entrecoupant la conversation afin de s'assurer d'avoir été compris, car l'exercice demeure difficile (Fédération Suisse des Sourds 2017). Il ne faut surtout pas masquer sa bouche, plutôt attirer l'attention de la personne avec un signe de la main et utiliser un vocabulaire simple (Fontaine-Martinelli, Maumet 2017).

3.3.3 Mieux les servir

L'IFLA suggère aux bibliothèques de proposer (Panella 2000) :

- Des annonces vidéo avec sous-titrage
- Des DVD sous-titrés
- Des lectures et discussions en langue des signes
- Des tablettes adaptées

3.4 Les personnes atteintes de handicap moteur

En 2017, environ 67'000 adultes vivant à leur domicile sont incapables de marcher ou limités à quelques pas. Ils représentent 1% de la population en Suisse (Office fédéral de la statistique 2020a).

3.4.1 Mieux les connaître

La principale conséquence d'un handicap moteur réside dans la réduction voire la perte totale de la mobilité. Ce type de handicap peut toucher n'importe qui, n'importe quand, contrairement aux infirmes moteurs cérébraux, dont l'encéphale a subi une lésion en début de vie. Ces derniers subissent également d'autres maux, comme des troubles sensoriels, cognitifs, de langage, entre autres (Andissac 2009).

3.4.2 Mieux les accueillir

Afin d'offrir une meilleure accessibilité aux personnes en fauteuil roulant, l'architecture et l'ergonomie doivent être pensées différemment que pour un adulte valide se tenant debout. Adopter la vision d'un enfant valide permet de mieux se rendre compte des difficultés rencontrées par ces personnes, mais on peut aussi appliquer diverses méthodes, comme le design inclusif afin d'élaborer un plan d'accessibilité.

Lorsque le personnel accueille une personne à mobilité réduite, le respect guide les interactions. Par exemple, ne pas pousser le fauteuil sans autorisation, ne pas s'y appuyer, s'asseoir dès que possible afin de se mettre à la même hauteur que la personne et ne pas imposer son aide (Fontaine-Martinelli, Maumet 2017).

3.5 Les personnes atteintes de handicap mental et psychique

En 2017, 26% des personnes handicapées souffraient d'un handicap psychique et 53% d'un handicap mental, soit 1,2 million de personnes en tout (Office fédéral de la statistique 2020b).

3.5.1 Mieux les connaître

Défini comme une déficience intellectuelle irréversible, durable et stable, le handicap mental se présente comme un dysfonctionnement des capacités de l'intellect. S'ensuivent souvent des troubles du langage, de la mobilité, des sens, de la communication, du discernement, de

la mémoire et de la concentration. Quant au handicap psychique, son origine peut provenir d'une maladie, de troubles psychiatriques ou d'une perte de l'équilibre psychologique (Andissac 2009).

3.5.2 Mieux les accueillir

Pour les personnes souffrant d'un handicap mental léger, aucune adaptation particulière n'est nécessaire. De plus, elles profitent aussi des autres aménagements prévus pour les handicaps vus précédemment. Par contre, le handicap psychique nécessite une limitation de l'agressivité de l'environnement et une sensibilisation, voire une formation, du personnel pouvant entrer en relation avec des personnes atteintes de cette déficience (Andissac 2009).

3.5.3 Mieux les servir

Selon le guide de l'IFLA *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*, la bibliothèque peut proposer (Panella 2000) :

- Des livres FALC⁴ (Facile À Lire et à Comprendre)
- Des lectures à voix haute lentes
- Des albums et livres avec beaucoup d'images
- Des marionnettes (facilitent le développement des capacités mentales)

3.6 Les barrières culturelles

En 2020, un quart de la population Suisse est étranger (Office fédéral de la statistique 2021b). Même si les barrières culturelles ne se limitent pas exclusivement aux personnes n'ayant pas la nationalité suisse, elles concernent le plus souvent les migrants, c'est-à-dire

« toute personne qui, quittant son lieu de résidence habituelle, franchit ou a franchi une frontière internationale ou se déplace ou s'est déplacée à l'intérieur d'un État, quels que soient le statut juridique de la personne, le caractère volontaire ou involontaire du déplacement, les causes du déplacement ou la durée du séjour » (Organisation Internationale pour les Migrations citée par Daudin 2019, p. 169)

Ces personnes, aux origines très variées, ont des besoins particuliers auxquels la bibliothèque doit répondre, puisque ses services sont destinés à l'ensemble de la population, sans discrimination. Il est avant tout question d'intégrer les migrants à la société, en s'affranchissant de la barrière de la langue, puis des mœurs. (Daudin 2019).

3.6.1 Des réalités multiples

En bibliothèque, le public des migrants est en fait composé de plusieurs catégories : les migrants présents dans la localité (de passage ou non), les populations allophones et/ou analphabètes, les individus immigrés, voire des personnes ayant la nationalité suisse mais perçues comme étrangères (Daudin 2019).

⁴ « La langue facile est du français rédigé simplement, correspondant au niveau B1 du standard européen pour les langues. A la différence du français facile à lire et à comprendre (FALC), la langue facile ne s'adresse pas à un public spécifique. [...]. [Le FALC] simplifie fortement les textes pour les rendre plus compréhensibles. Les publics cibles sont généralement des personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou qui ont des difficultés de lecture. Le FALC obéit à des règles [concernant] la typographie et la conception des moyens de communication [ainsi que le] texte. » (Pro Infirmis 2022)

Bien que chacun de ces groupes fasse l'objet d'actions spécifiques en bibliothèques, de manière générale, ces institutions œuvrent à la prise en compte des pratiques et références multiculturelles dans le paysage suisse, ainsi qu'à la valorisation des langues étrangères, tout en s'interrogeant sur le droit et le devoir d'apprendre le français pour un immigré allophone.

3.6.2 Tout le monde y gagne

Le public migrant découvre un lieu d'échanges et de ressources, le plus souvent déjà fréquenté par ses enfants (Pierroz 2018). Il prend conscience qu'il existe une offre pour lui à la bibliothèque et que cette dernière ne se limite pas à un espace d'étude. Elle contribue aussi à ses moments de loisirs, partagés avec le reste de la communauté (Daudin 2019).

Quant à la bibliothèque, elle démocratise son accès et améliore les pratiques de ses professionnels, répondant ainsi à ses objectifs. Même si le but premier consiste souvent à créer un espace d'apprentissage du français, il se transforme au fil du temps en un élargissement de l'éventail des offres pour les migrants, allant jusqu'à leur accompagnement individuel lors de leur première visite autonome. Les bibliothécaires doivent donc faire preuve de nouvelles compétences relationnelles, mais aussi développer leur sensibilité humaine, établissant un lien de confiance particulier avec le public. Les partenariats se révèlent importants dans l'élaboration d'offres et de services pour les migrants (Daudin 2019).

3.6.3 De l'apprentissage linguistique pur aux ateliers thématiques

Dans un premier temps, les bibliothèques axent leur offre de médiation sur l'aide à la recherche d'emploi en organisant des ateliers multimédias pour apprendre le français, de préférence avec des professionnels. En parallèle, elles proposent des collections en langues étrangères, parfois en association avec d'autres institutions ou organisations. Puis, l'orientation linguistique peu à peu perd sa place prédominante pour faire place à des ateliers autour du quotidien (traditions et fêtes, emplois, arts, santé, cuisine, etc.), permettant un échange plus varié pour les participants (Daudin 2019).

3.6.4 Les bonnes pratiques

Avant tout, le bibliothécaire doit comprendre que le migrant peut avoir honte de son illettrisme, de son analphabétisme ou de son ignorance de la langue et/ou des mœurs du pays. Il faut faire preuve de tact et de délicatesse envers ce public et éviter tout jugement. L'accompagnement demeure essentiel et le professionnel ne doit pas hésiter à former des partenariats avec des instances compétentes dans le domaine de l'intégration (Daudin 2019).

Favoriser la socialisation et l'échange permet aux migrants de mieux aborder leur situation et de se sentir bienvenus dans la communauté. La bibliothèque a le pouvoir de faire se rencontrer des populations qui se méconnaissent. Ainsi, les bibliothèques interculturelles ont l'avantage de briser ces barrières culturelles en incluant toutes les ethnies qu'elles servent. Par la diversité de leur offre et de leurs services, ces institutions représentent l'exemple parfait d'un troisième (voire quatrième) lieu entièrement à l'écoute des besoins de ses usagers, allant jusqu'à la collaboration entre ces derniers et les bibliothécaires (Daudin 2019).

3.7 Les détenus

En 2020, l'Office fédéral de la statistique recense 6906 personnes détenues dans les 111 établissements de privation de liberté, dont quatre situés dans le Valais central et le Haut-Valais (Office fédéral de la statistique 2020c). Le public incarcéré cherche généralement à être

réintroduit dans la société par l'État. Comme exprimé dans le guide de l'IFLA *Guidelines for Library Services to Prisoners*, la bibliothèque joue un rôle majeur dans cette réhabilitation, mais aussi sur le plan du développement personnel (Lehmann, Locke 2005).

« Lorsque les portes de la prison claquent derrière un détenu, celui-ci ne perd pas sa qualité d'être humain ; son esprit ne se ferme pas aux idées ; son intellect ne cesse pas de se nourrir d'un échange libre et ouvert d'opinions ; son aspiration au respect de soi ne s'arrête pas ; et sa quête de réalisation de soi n'est pas terminée. En fait, les besoins d'identité et de respect de soi sont plus impérieux dans l'environnement déshumanisant de la prison. » (trad. de Proconier v Martinez, 416 U.S. 428 (1974) cité par American Library Association 2010)

3.7.1 Un public aux besoins multiples

Tant qu'il ne représente pas un danger pour la sécurité de la prison, l'accès au savoir doit être garanti. D'une part, la bibliothèque veille à soutenir les programmes pénitentiaires d'éducation et de réhabilitation en mettant à disposition les ressources nécessaires. D'autre part, elle reste attentive aux demandes spécifiques des détenus, notamment en matière de collections sur le droit et de loisirs. Ce public hétérogène implique de tenir compte des différences culturelles et linguistiques (Lehmann, Locke 2005).

Il ne faut pas oublier que la bibliothèque peut faire la différence entre un détenu qui réussit sa réinsertion et celui qui l'échoue. Elle joue donc un rôle important dans la vie des prisonniers, mais aussi pour lutter contre l'oisiveté de ces derniers. Une bibliothèque de prison bien équipée, avec un personnel qualifié et un espace accueillant demeure essentielle à la société (Lehmann, Locke 2005).

3.7.2 Lutte contre l'illettrisme

La majorité des détenus a connu un parcours scolaire chaotique qui limite leurs qualifications. La plupart a peu pratiqué la lecture, ne sait ni lire, ni écrire et rencontre des difficultés dans sa recherche d'emploi (Lehmann, Locke 2005).

Afin d'accomplir sa mission, la bibliothèque carcérale doit permettre aux prisonniers d'apprendre à lire et à écrire, de se cultiver et de continuer leur formation ou même d'en débiter une nouvelle. Ainsi, ils augmentent leur chance de réussir leur réhabilitation (Lehmann, Locke 2005).

3.7.3 Lutte contre la censure

En prison, la bibliothèque y est souvent comparée à une fenêtre sur le monde de dehors, offrant des collections et services calqués sur les institutions extérieures (Lehmann, Locke 2005). De ce fait, la censure ne devrait pas y être tolérée puisqu'elle empêche l'individu de concevoir la réalité dans son entièreté, en supprimant certaines idées. Pour l'éviter, la bibliothèque carcérale doit avoir (American Library Association 2010) :

- Une politique documentaire écrite, acceptée par l'administration de la prison
- Des procédures écrites concernant les critères d'exclusion
- Une collection reflétant les intérêts culturels, la diversité et les besoins informationnels des détenus
- Des politiques de sélection et d'acquisition ne requérant pas l'aval de l'administration du pénitencier

- Des principes d'accès équitable (contenu sexuel, fiction jeunesse, etc.) dans la mesure où il n'y a pas violation de la loi ou un risque imminent pour la sécurité de la personne
- Des postes informatiques avec internet (accès restreints pour les sites compromettant la sécurité de la prison)

3.8 Les personnes en établissements publics de santé et en EMS

En 2020, les 1'550 EMS du pays ont accueilli pas moins de 158'433 personnes (Office fédéral de la statistique 2021c). Puisque leur situation n'est pas comparable à celle des personnes âgées vivant seules et bénéficiant d'une certaine autonomie, ces seniors sont à différencier, dans la mesure où ils nécessitent un accompagnement continu en raison de leur état de santé. Il apparaît donc logique de les inclure dans le même public que celui des malades hospitalisés, ayant besoin eux aussi de soins en permanence et ne pouvant sortir de l'établissement de santé à leur guise.

Cependant, les malades et pensionnaires ne sont pas les seuls à profiter sur place des services de la bibliothèque. Les proches, les familles, les malades en consultation et le personnel de l'établissement cherchent le plus souvent des informations liées à la santé, tandis que les patients ont des besoins plus diversifiés (Panella 2000). Or, comme les patients sont le plus présents dans l'établissement, les offres et services de la bibliothèque s'articulent autour d'eux. Bien que leurs horizons varient fortement, tous partagent un souci de santé.

« Il faut se souvenir du rôle de la bibliothèque comme agent thérapeutique, c'est-à-dire qu'en divertissant les malades et les détournant de leur maladie, en les engageant sur une voie positive, la bibliothèque accélère la guérison. » (Panella 2000, p. 17)

3.8.1 Organisation

Dans l'idéal, le service s'implante directement dans l'établissement par la création d'une nouvelle bibliothèque. Il s'agit alors de créer un espace aisément accessible, central, signalé et divisé selon les diverses affectations : lecture/étude, informatique, audio-visuel, détente, administration, etc. L'éclairage, le mobilier et les rayonnages nécessitent une attention particulière lors de la conception.

Sinon, il est souhaitable que la bibliothèque locale se charge d'offrir ses services aux malades, notamment avec l'aide des bénévoles et de l'établissement. La bibliothèque reste invisible sur place, mais des espaces de stockage et de dépôt pour les collections sont prévus, ainsi qu'une collaboration étroite avec un responsable sur place.

3.8.2 Collections

Bien que pensées en fonction du public local, les ressources ont en commun plusieurs critères (Panella 2000) :

- En bon état
- De bonne qualité
- Livres légers et faciles à manier
- Livres imprimés en gros caractères avec un espace supplémentaire entre les lignes ou disponibles dans d'autres formats
- Documentaires, livres et autres documents, nombreux et de qualité, comportant des informations médicales

- En fonction du nombre de lits, six à huit livres par personne, revus tous les trois mois

La variété des contenus se traduit aussi par la diversification des supports, tout en mettant à disposition du public des dispositifs d'accompagnement et d'aide (porte livres, tourne pages électriques, écrans tactiles, etc.).

3.8.3 Services

En fonction des ressources et des besoins du public, la bibliothèque met en place des services, comme du prêt à l'étage et par téléphone, des consultations en salles d'attente, des conseils aux lecteurs, des clubs, des programmes d'éducation et de réhabilitation. Leur promotion passe par la communication via des présentations, des marque-pages publicitaires, des affiches, des portes-ouvertes et des réseaux sociaux.

3.9 Les personnes âgées

L'Office fédéral de la statistique assimile le terme de personnes âgées aux individus de 65 ans et plus. En 2020, la Suisse comptabilisait une population de 8,7 millions d'habitants, dont 18,8% de personnes âgées (Office fédéral de la statistique 2021b). Le vieillissement des Suisses s'observe de près et devient une préoccupation centrale dans la société, surtout que le nombre de personnes âgées domine et que l'espérance de vie moyenne a doublé depuis 1876 (Office fédéral de la statistique 2021d). Les bibliothèques ne leur sont pas étrangères et ce public demande une attention particulière.

3.9.1 L'âge n'est qu'un nombre

Il est possible d'identifier plusieurs phases selon les tranches d'âge (Agié-Carré 2018):

- 55 à 64 ans : soit la personne a réussi à évoluer avec les technologies et s'assure donc de transmettre son savoir pour pérenniser l'entreprise ; soit elle ne s'est pas adaptée et doit revoir sa formation
- 65 à 74 ans : la belle période où on profite de sa retraite tout en se découvrant de nouveaux loisirs
- 75 ans et plus : les problèmes de santé apparaissent, forçant la personne à se tourner vers des activités plus modestes

Cependant, tous les seniors n'abandonnent pas leur retraite de la même manière. Certains y voient l'occasion de réaliser leurs rêves et de profiter de la vie. D'autres, plus altruistes, veulent jouer un rôle dans la société et rejoindre des associations caritatives. Enfin, quelques-uns ont une attitude de repli, souhaitant se concentrer uniquement sur leur survie (Agié-Carré 2018).

La bibliothèque doit donc essayer différentes approches pour toucher les seniors, tout en tenant compte de leur proximité avec l'institution (usagers réguliers, usagers potentiels compatibles culturellement, usagers potentiels éloignés culturellement et usagers potentiels isolés) (Agié-Carré 2018).

3.9.2 Vieillesse et déficiences

Comme le montre la Figure 1, avec l'âge, la santé se dégrade avec le temps et les seniors deviennent susceptibles de développer des troubles visuels, mais aussi auditifs, moteurs et cognitifs. Ces handicaps impactent grandement leur vie sociale et poussent les personnes âgées à s'adapter à de nouveaux défis.

Face au handicap, la priorité demeure de poursuivre sa vie et de répondre aux besoins primaires (se nourrir, se loger, se vêtir, etc.). Bien souvent, les personnes âgées n'ont pas le temps de réapprendre à lire et ignorent les méthodes ainsi que les outils existants pour les y aider. Lors des échanges avec les seniors, la bibliothèque veille donc à leur communiquer tous les moyens qui sont mis à leur disposition, même si la question du senior n'aborde qu'un aspect précis de la lecture (par exemple, lire le journal).

De plus, même si l'objectif est de permettre aux seniors de maintenir leur autonomie, la bibliothèque devrait proposer des services alternatifs, comme le téléchargement d'ebooks sur les tablettes des usagers. Il ne faut pas négliger l'accompagnement de ces personnes dans la prise en main d'outils qui leur sont encore inconnus. Les ateliers en bibliothèque répondent à ce besoin de manière exemplaire, qu'ils soient donnés par les bibliothécaires eux-mêmes ou des groupes spécialisés, occasionnels ou sur le long terme. À noter que si une personne elle-même handicapée apporte son aide, les seniors handicapés se sentent plus en confiance, de même s'ils peuvent échanger avec d'autres personnes âgées dans leur situation (Agié-Carré 2018).

3.9.3 Lecture, numérique et socialisation

Afin de favoriser la lecture, les bibliothèques peuvent prêter des livres audio et numériques, en plus de livres en grands caractères. Pour les livres audio, les lecteurs Daisy⁵ offrent la possibilité aux usagers âgés de se familiariser avec la technologie et à leur rythme lorsqu'elles sont disponibles en prêt. Les seniors apprécient aussi les clubs de littérature qui permettent de découvrir un livre oralement, sans avoir à lire la quatrième de couverture. De même, ils découvrent l'intérêt de l'audiodescription grâce aux séances organisées par la bibliothèque (Agié-Carré 2018).

Autre enjeu significatif, le numérique reste une thématique fortement présente dans les ateliers destinés aux usagers âgés. En Suisse, 74% des personnes âgées de 65 ans et plus utilisent Internet et deux tiers possèdent un smartphone ou une tablette (Seifert 2020). Afin de réduire la fracture numérique, les bibliothèques concentrent leurs efforts sur différents supports : ordinateurs personnels, tablettes numériques, smartphones, dont la gestion des mots de passe et identifiants (Agié-Carré 2018). Sur place ou délocalisés, ces ateliers, collectifs ou individuels, abordent l'usage de la bibliothèque, l'administration en ligne, la généalogie, la photographie, les voyages, les réseaux sociaux, la protection des données, les logiciels libres, la robotique, etc. Durant les formations, il vaut mieux demander aux seniors d'apporter leur propre appareil, sachant qu'ils préfèrent mettre la main à la pâte, apprendre en communauté et à travers des formats variés (Horton 2019).

Enfin, il y a un dernier aspect essentiel à prendre en compte : la création de liens sociaux. En bibliothèque, des gens de tous horizons se croisent, se rencontrent et échangent. Les personnes âgées profitent de cette opportunité pour, par exemple, échanger quelques mots avec les bibliothécaires, afin de partager un moment de compagnie. Ces interactions, favorisées par les ateliers et médiations, peuvent se concrétiser aussi de manière intergénérationnelle, notamment à travers le jeu vidéo (Agié-Carré 2018).

⁵ Le format DAISY (Digital Accessible Information System) imaginé pour les livres audio répond aux besoins des personnes avec une déficience visuelle : navigation par chapitre/phrasedans le livre, choix de la vitesse de lecture, signets virtuels, etc.

3.10 Les personnes électrohypersensibles (EHS)

Les personnes EHS, intolérantes aux ondes et champs électromagnétiques, sont estimées à 800'000 en Suisse (Doucas, Kubicek 2019). Ce nombre évolue chaque année, étant donné le développement de notre société, sans fil et hyperconnectée, sans compter le nombre de personnes EHS qui s'ignorent. Exposées au wifi, téléphones portables ou encore ordinateurs, ces personnes peuvent souffrir, selon leur degré de sensibilité, de maux de tête, de fatigue, de douleurs dans les os, de brûlures sur la peau ou encore de sensations vives, comparables à des piqûres (Balmat 2015).

Souffrant d'un mal invisible, le public EHS ne peut donc pas se rendre dans les bibliothèques, en raison de la présence de réseaux wifi ou tout simplement des autres usagers munis d'un téléphone portable allumé. Ainsi, il devrait être inclus dans les publics empêchés, afin de motiver les institutions à mettre en place des services adaptés à leurs besoins. Au minimum, les personnes EHS devraient pouvoir profiter des offres et services déjà existants pour d'autres publics similaires, comme les personnes ne pouvant se déplacer aisément hors de leur domicile.

3.11 Le public confiné, un nouveau public empêché ?

Durant la crise sanitaire provoquée par la pandémie de SarsCov-2, la Confédération suisse a décidé un semi-confinement de la Suisse du 16 mars au 11 mai 2020. Les bibliothèques ont donc été fermées et les usagers privés de leur accès. Puis, fin 2020, la situation s'est répétée et a perduré jusqu'au 1^{er} mars 2021. Enfin, l'introduction pour les établissements culturels du certificat Covid le 13 septembre 2021, puis de la règle des 2G un mois plus tard, limita l'accès des personnes non-vaccinées aux services et espaces des bibliothèques jusqu'au 3 février 2022 (Leutwiler 2022).

Sans entrer dans le débat sur la fermeture des bibliothèques, jugées non-essentiels, et sur la discrimination dont ont souffert les non-vaccinés, ce chaos sans précédent a mis en évidence le fait que l'ensemble des usagers peut se retrouver dans l'impossibilité de se déplacer à la bibliothèque, indépendamment des situations évoquées dans les précédents points. Ainsi, la notion de publics empêchés pourrait inclure le public confiné, d'autant plus que les experts n'excluent pas de futures épidémies et pandémies. Le public confiné (ou discriminé selon son état de santé ou son statut vaccinal) pourrait aussi être considéré comme un nouveau type de public, totalement inédit et représentant des défis en matière d'accessibilité encore jamais connus.

Or, cet élargissement implique que tous les usagers peuvent potentiellement avoir besoin de nouveaux services adaptés à leur empêchement extraordinaire, lors des confinements, des quarantaines ou des instaurations d'accès différés à la culture. Ainsi, les bibliothèques vont devoir repenser leurs services, faire preuve d'anticipation par l'innovation et se positionner quant à la médiation hors-murs, entre autres.

Bien que le numérique représente depuis longtemps un enjeu pour les bibliothèques, son intérêt s'est clairement révélé durant la pandémie.

« L'état de sidération passé, la mise en place d'un service de prêt par poste a permis de maintenir un lien avec nos publics. Ce service a rencontré un franc succès : des milliers de documents ont été envoyés à l'externe. Ce fut identique avec les activités de médiation qui se transformèrent en médiation en ligne via les réseaux sociaux notamment. Un accent fort a été mis sur la médiation numérique, avec des mises en

ligne de podcasts presque quotidiennement, ainsi que l'élargissement marquant de l'offre de la Médiathèque » (Médiathèque Valais 2022a, p. 3)

Au lieu d'attendre la prochaine crise sanitaire sans rien faire, pourquoi ne pas développer la médiation et les services en ligne ou même poursuivre ceux mis en place durant ces deux dernières années, afin d'offrir de nouvelles possibilités pour les publics empêchés *classiques* ?

La MVSM pourrait ainsi, selon ses moyens et ressources, poursuivre son service de prêt par poste et son *Café littéraire* en mode hybride, c'est-à-dire se déroulant en présentiel et simultanément diffusé en ligne via une plateforme, grâce aux caméras et micros sur place. Cette proposition demeure toutefois sous réserve, dans la mesure où une réflexion plus globale au sein de la Médiathèque Valais semble nécessaire, alors que d'autres alternatives existent pour répondre aux besoins des publics empêchés.

4. État des lieux

4.1 La Médiathèque Valais de St-Maurice

Il est apparu que la MVSM était fréquentée notamment par des personnes âgées souffrant de déficiences causées par l'âge, d'un individu sourd, de deux personnes souffrant d'un handicap moteur et de personnes souffrant d'un handicap mental⁶.

4.1.1 Employés

Le réseau des Médiathèques Valais ne développe pas d'axe particulier concernant les publics empêchés et ne dispense pas de formation particulière sur ce sujet aux employés. Ainsi, la MVSM constate que le manque de connaissances professionnelles de ces publics et des collections adaptées freine le développement de projets autour des publics empêchés. De plus les bibliothécaires déplorent un manque de temps et une priorisation d'autres projets. Ils estiment aussi avoir les connaissances nécessaires pour accueillir ces publics⁷. En plus de sept ETP et de deux apprentis, la MVSM emploie notamment une personne avec une déficience mentale légère et lui confie de petites tâches, comme le nettoyage des couvertures des livres, leur doublage et le rangement des romans et bandes-dessinées (Médiathèque Valais 2022b).

4.1.2 Espaces et aménagement

Devant la MVSM se trouve un parking, mais il n'y a aucune place réservée pour les personnes handicapées dans les alentours. L'accès à la bibliothèque se fait de plain-pied, via des portes automatiques. Un ascenseur se situe à proximité de l'entrée et, en raison de sa taille étriquée, les personnes en fauteuil roulant, électrique ou non, y rentrent de justesse. Il leur permet notamment d'accéder aux sanitaires adaptés aux personnes à mobilité réduite, situés au troisième étage. L'entrée et les toilettes de la MVSM sont d'ailleurs certifiés comme étant accessibles en fauteuil roulant sur Google Map.

L'espacement des rayonnages permet le passage d'un fauteuil roulant, bien que, selon la taille du fauteuil, la manœuvre du demi-tour peut s'avérer difficile entre les étagères de la partie nord du premier étage. Certains documents sont inatteignables sur les étagères, avec ou sans chaise roulante. Il n'existe ni coin adapté aux personnes handicapées, ni espace dédié au rez-de-chaussée. Toutefois, la hauteur des bornes de prêt automatiques est suffisamment basse et celle de la banque d'accueil peut être ajustée manuellement. La signalétique n'a pas été pensée pour les publics empêchés : aucun caractère adapté ou contrasté, ni braille, ni pictogramme, ni bande audio, ni vidéo en langue des signes.

4.1.3 Offres et services

En ligne, l'accès au catalogue se fait par le site Web de la Médiathèque Valais. À noter que ce dernier devient accessible via l'agrandissement des caractères, mais il n'existe aucune page dédiée à l'accessibilité. Depuis le catalogue, il est possible de filtrer les ebooks, les livres audio, les langues et les ouvrages en gros caractères. De plus, la Médiathèque Valais travaillant en réseau, son offre totale demeure plutôt généreuse, avec 2'157 documents en gros caractères, par exemple (RERO 2022).






⁶ St-Maurice, 16 mars 2022, entretien avec Carole Premand, responsable du service au public à la MVSM

⁷ ibid

L'inscription à la MVSM est gratuite. Parmi ses collections physiques, la MVSM met à disposition des documents destinés spécifiquement aux publics empêchés, tels que les livres en braille (bien qu'en très faible quantité) et les romans en gros caractères. Ces derniers jouissent d'une localisation privilégiée, réunis en face de l'accueil et reconnaissables à leur cote avec un grand œil. Toutefois, leur signalisation reste discrète et peu lisible.

Les enseignants ont la possibilité d'emprunter la mallette pédagogique sur le thème du braille *Infobox : que voyez-vous ?*. Créée par la Fédération suisse des aveugles et malvoyants (FSA), elle sert à sensibiliser des jeunes élèves aux handicaps (RERO 2022). Quant au grand public, il a accès à environ deux cent dix documents sur la thématique du handicap, dont dix albums dans le secteur jeunesse (RERO 2022).

Tableau 1 : Collections physiques de la MVSM à disposition des publics empêchés

Collections	Nombres d'ouvrages	Types de public
Livres audio	393	
Romans en gros caractères	249	
Livres en braille	3	
Livres et dictionnaires en langues étrangères <small>(sans les méthodes de langue pédagogiques)</small>	2'022	
dont anglais (909), allemand (581), italien (221), espagnol (170), néerlandais (21), arabe (20), portugais (20), chinois (11), russe (10), vietnamien (8), romanche (6), turc (6), hébreu (5), japonais (5), albanais (3), lao (3), persan (3), danois (2), arménien (2), roumain (2), serbe (2), autres (12)		
Méthodes de langue pour apprendre le français	155	

(RERO 2022)

Il y a quelques années, la MVSM possédait une loupe numérique, disponible en libre-accès, mais du fait de son absence d'utilisation par le public, elle s'en est séparée. Pour agrandir le texte, le public malvoyant dispose de liseuses numériques, permettant aussi de régler le contraste. Il peut aussi avoir accès aux ebooks, mis à disposition par la Médiathèque Valais, ainsi qu'à *PressReader*, avec des contenus en plusieurs langues. À cet effet, la MVSM prête des liseuses et tablettes aux personnes qui n'en disposeraient pas. Il n'y a toutefois ni lecteur Daisy, ni fonds FALC. La MVSM met à disposition dix-sept ordinateurs avec un accès Internet, mais aucun n'est équipé de connectiques adaptées aux handicaps ou d'une aide détaillée dans la prise en main de l'appareil.

Quant aux services, la MVSM n'en propose aucun qui soit spécifiquement adressé aux publics empêchés. Il faut toutefois relever l'existence de plusieurs ateliers sur le thème des réseaux sociaux, liés au MakerSpace de la MVSM, ouverts à tous et animés par un journaliste. Même si les méthodes d'apprentissage n'y sont pas spécifiquement adaptées aux seniors, ces ateliers réduisent la fracture numérique dont souffrent les aînés. La MVSM participe aussi à la journée de la lecture à voix haute et au prix Chronos⁸.

⁸ St-Maurice, 16 mars 2022, entretien avec Carole Premand, responsable du service au public à la MVSM

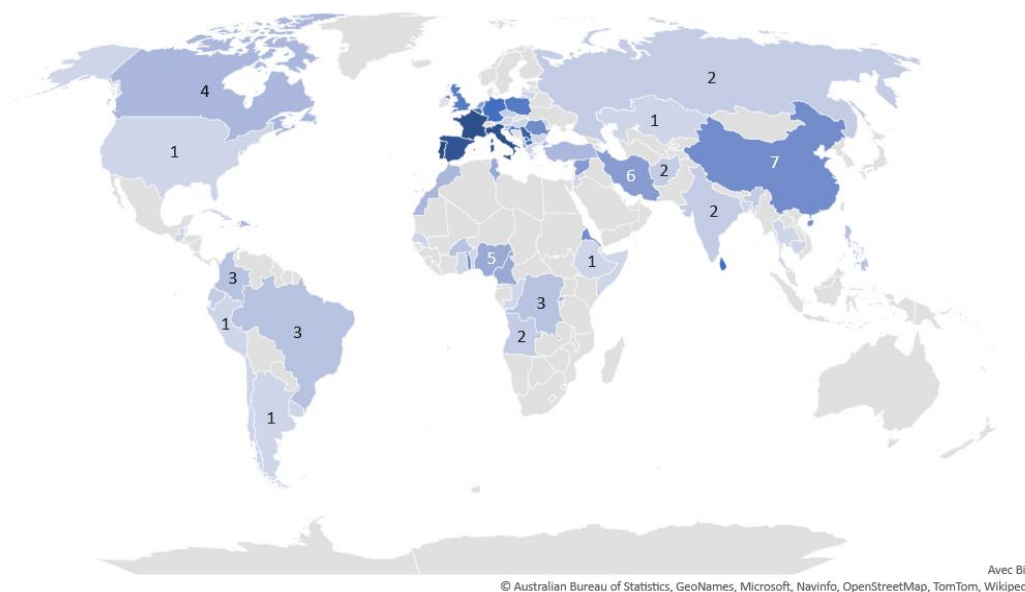
4.2 La commune de St-Maurice

Cet automne, la commune de St-Maurice installe son office du tourisme dans l'ancien guichet de la gare, ainsi qu'un espace de coworking dans le bâtiment d'à côté. Une réflexion plus globale sur le quartier de la gare est menée par le président de la commune, qui souhaite redynamiser ces 28'000 m² d'ici 2023-2024 (Terretaz 2022).

4.2.1 Les publics empêchés présents à St-Maurice

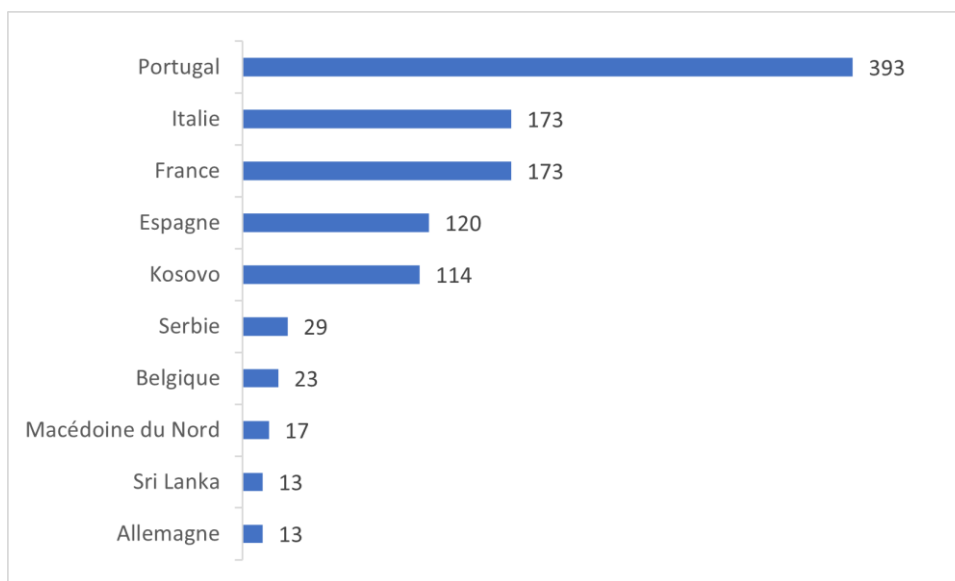
Selon l'Office fédéral de la statistique, la commune de St-Maurice compte 17,5% de personnes âgées de 65 ans et plus ainsi que 25,4 % d'étrangers en 2019 pour un total de 4'556 habitants (Office fédéral de la statistique 2021e).

Figure 2 : Nationalités de la population étrangère résidant sur la commune de St-Maurice avec leur nombre d'individus



(Commune de Saint-Maurice 2022a)

Figure 3 : Les dix nationalités les plus présentes sur la commune de St-Maurice avec leur nombre d'individus



(Commune de Saint-Maurice 2022a)

Le Foyer Saint-Jacques, EMS localisé à St-Maurice, accueille jusqu'à soixante-trois résidents, la plupart pour un long séjour (Fondation Saint-Jacques 2019). Cette capacité passera à huitante-trois lits et huit nouveaux appartements protégés d'ici 2024 (Lavanchy 2021). La moyenne d'âge des résidents se situe à 86 ans⁹.

La clinique St-Amé, spécialisée dans la gériatrie et les soins palliatifs, possède une centaine de lits, que les patients occupent en moyenne deux semaines¹⁰. La majorité d'entre eux, séniles, souffre de problèmes cognitifs et a besoin d'une assistance constante.

Le CMS de St-Maurice distribue des repas à domicile à une vingtaine de bénéficiaires dans la localité. Ces personnes sont généralement incapables de se déplacer aisément hors de chez elles¹¹.

Quant aux personnes handicapées, dix individus souffrant de déficiences cognitives habitent le district, dont quatre dans la commune de St-Maurice¹². Une dizaine de personnes sourdes vivent entre Collombey et St-Maurice, dont trois individus résident dans le district de ce dernier¹³. Il y a au moins une personne EHS qui habite St-Maurice. Il n'existe aucune donnée communale sur la population aveugle et malvoyante, cependant, la section valaisanne francophone de la Fédération suisse des aveugles et malvoyants rencontre environ huitante nouveaux clients et ouvre une quarantaine de dossiers par an¹⁴. Sur St-Maurice, aucune information trouvable sur les personnes souffrant d'un handicap moteur, mais, comme mentionné précédemment, la MVSM a pu constater la présence de deux personnes en chaise roulante entre ses murs¹⁵. De plus, la population âgée de St-Maurice doit notamment compter parmi elle des personnes à mobilité réduite, aveugles/malvoyantes et/ou sourdes/malentendantes.

4.2.2 Offres et institutions existantes

4.2.2.1 Offre spécialisée, la Bibliothèque Sonore Romande et l'Étoile Sonore

Située à Lausanne, la Bibliothèque Sonore Romande (BSR) met gratuitement à disposition des publics empêchés plus de trente mille livres audio (Bibliothèque Sonore Romande 2022). Ce fonds est d'ailleurs en partie enrichi par des bénévoles qui prêtent leur voix. L'inscription à la BSR peut se faire en ligne avec une attestation médicale et la durée des prêts de CD est de huit semaines, sinon l'auditeur peut télécharger les contenus depuis chez lui (Bibliothèque Sonore Romande 2022). Les bibliothécaires restent à l'écoute des souhaits de leurs usagers, les invitant à leur transmettre une liste de leurs préférences.

⁹ St-Maurice, le 16 mars 2022, entretien avec Annie Nuti, animatrice-responsable au Foyer St-Jacques

¹⁰ Sion, le 24 mars 2022, entretien avec José Iglesias, infirmier-chef à la clinique St-Amé

¹¹ St-Maurice, le 16 mars 2022, entretien avec Natacha Duay, secrétaire au CMS de St-Maurice

¹² Sion, le 16 mars 2022, entretien avec Jean-Yves Raymond, responsable du secteur socioprofessionnel à la Fovahm (Fondation valaisanne en faveur des personnes avec une déficience intellectuelle)

¹³ St-Maurice, le 29 mars 2022, entretien avec Stéphane Faustinelli, membre de la Société des Sourds du Valais

¹⁴ Sion, le 7 mars 2022, entretien avec Christine Arlettaz, responsable du service du Valais romand de la FSA

¹⁵ St-Maurice, le 16 mars 2022, entretien avec Carole Premand, responsable du service au public à la MVSM

La BSR propose divers services, tels que des enregistrements de magazines sur abonnement, son propre magazine *BSR Actualités*, également sur abonnement, des applications de téléchargement pour les appareils, les textes des votations enregistrés et un café littéraire mensuel et gratuit *BSR Apéro* (Bibliothèque Sonore Romande 2022). Les séances sont disponibles à l'écoute sur le site Web.

La BSR compte financièrement sur la Fédération suisse des aveugles et malvoyants, son plus gros partenaire, mais aussi sur :

- [L'Union Centrale Suisse pour le Bien des Aveugles](#) : diffusion d'appareils de lecture Daisy-mp3
- [L'Accesstech](#) : fournisseur de solutions adaptives (loupe, agrandisseur, formation sur smartphone, etc...)
- [L'Association Films Plans-Fixes](#) : mise à disposition de ses films pour la BSR
- [Le Studio Tube](#) : prise de son particulière pour la BSR
- [Le mouvement des Aînés](#) : accompagnement des seniors par un bénévole dans une bibliothèque lausannoise avec une offre adaptée et [service](#) gratuit de lecture
- Les associations [L'Art d'Inclure](#), [Ecoute Voir](#) et [Dire pour Voir](#)

Quant à la sonothèque Étoile Sonore, à Collombey, elle réalise chaque année entre quatre mille et quatre mille cinq cents prêts, sous forme de carte mémoire, clé USB, CD ou téléchargement, et produit entre mille et mille deux cents heures d'audio (Mermoud 2018). Comme la BSR, des lecteurs bénévoles enregistrent leur voix, permettant ainsi à la bibliothèque de proposer environ trois mille ouvrages (Étoile Sonore 2022), tous disponibles gratuitement, pour les personnes avec une déficience visuelle. Ces dernières doivent fournir une attestation médicale lors de leur inscription, comme pour la BSR. À la différence de celle-ci, l'Étoile Sonore s'est spécialisée dans le domaine de la spiritualité (Bibliothèque Sonore Romande 2022). Il existe d'autres bibliothèques similaires, en Suisse et ailleurs, listées en Annexe 2.

4.2.2.2 Atelier de la Fovahm

Engagée pour l'intégration sociale et professionnelle, la Fondation valaisanne en faveur des personnes avec une déficience intellectuelle (Fovahm) s'occupe de personnes en situation de déficience cognitive en les accompagnant dans leur quotidien. Elle les aide à se loger, à se découvrir et aussi à tracer leur vie professionnelle, notamment à travers ses ateliers, dont un se situe dans les locaux de la *galerie Oblique*, à St-Maurice. Cet espace d'art contemporain propose aux artistes exposés de collaborer avec les membres de l'atelier d'expression artistique de la Fovahm, aménagé au premier étage. Actuellement, huit personnes handicapées y développent leur propre fibre artistique (Fovahm 2022). À Martigny, la Fovahm a ouvert un hôtel trois étoiles en octobre 2015 qui emploie trente personnes en situation de handicap mental pour un total de quarante-cinq collaborateurs. Ce formidable outil d'intégration se démarque du reste de la concurrence (Giovanola 2015).

Plus largement, la Fovahm œuvre dans le Valais romand et compte trente-cinq ateliers où sont employés quatre cents travailleurs adultes avec une déficience intellectuelle. Ces derniers sont bien sûr encadrés par deux cent soixante professionnels assurant leur accompagnement (Fovahm 2022). D'ailleurs, l'employé de la MVSM atteint d'une déficience cognitive est suivi par la Fovahm. Petit plus, son site Web est un exemple parfait en matière d'accessibilité,

proposant notamment des ressources FALC et utiles pour ses membres (vie pratique, santé, sexualité, culture, etc.).

4.2.2.3 Société des Sourds du Valais

Fondée en 1939, la Société des Sourds du Valais (SSV) œuvre continuellement afin de faire découvrir le monde des personnes sourdes et leur culture (Société des Sourds du Valais 2022). Son président, M. Stéphane Faustinelli, met notamment un point d'honneur à sensibiliser les institutions aux défis auxquels sont confrontés les sourds, souvent incompris par la population entendante.

Par exemple, à Martigny, M. Faustinelli a travaillé pendant deux ans avec le Musée et chenil de l'hospice du Grand-Saint-Bernard à la traduction de leur contenu en langue des signes, la SSV disposant de peu de ressources et étant principalement formée de bénévoles¹⁶. Plus récemment, en collaboration avec la MV de Martigny, il a créé une animation mettant en valeur la langue des signes au moyen de poèmes, visant à sensibiliser les personnes entendantes. Il avait aussi collaboré dans le passé avec la ville de Monthey, animant des stands de sensibilisation à travers la ville.

S'adressant aux personnes sourdes du Valais, la SSV propose de nombreuses activités, comme des parties de jass et de pétanque, des matchs de football, des séances de bricolage, des journées de ski et de nombreux événements ayant lieu dans son local privé à Sion, *Clair's* (Société des Sourds du Valais 2022). Lors des sorties, les sourds peuvent bénéficier d'interprètes en langue des signes, mais leur temps coûte cher et l'Assurance-invalidité (AI) ne rembourse pas entièrement leurs frais. De plus, la lecture labiale demande énormément de concentration, limitant les discussions à une heure maximum¹⁷. Donc, bien souvent, les personnes souffrant de surdité restent entre elles.

M. Faustinelli voit peu l'intérêt d'actions localisées et préférerait un effort cantonal, voire national, quant à l'amélioration de la qualité de vie des sourds. Pour lui, l'accent le plus important doit être mis sur l'accessibilité à l'information (traduction en langue des signes des affiches et autres supports de communication) ainsi que sur la formation des institutions à l'interaction avec ce public particulier. Il souhaiterait aussi une bibliothèque avec des ouvrages pour les sourds, à l'instar de la BSR vue précédemment, et la présence de plus de médiateurs culturels sensibles à la culture sourde, telle que Mme. Noha El Sadawy, documentaliste à la bibliothèque de l'université de Lausanne et médiatrice culturelle de plusieurs musées¹⁸.

Finalement, M. Faustinelli déplore le peu d'ouvrages disponibles en langue des signes française (LSF). Il faut toutefois relever l'existence de la bible en LSF, disponible en ligne (Association Bible-LSF 2022), et d'*Includ*, une maison d'édition bilingue située en France (includ 2022). Destinés aux adultes et enfants sourds, les livres édités par cette dernière sont écrits en français et traduits en LSF via une application. Ainsi, le public entendant peut lui aussi découvrir la LSF. Ces derniers peuvent aussi emprunter à la bibliothèque de la FSS des documents sur la surdité et la langue des signes (Fédération Suisse des Sourds 2019).

¹⁶ St-Maurice, le 29 mars 2022, entretien avec Stéphane Faustinelli, président de la Société des Sourds du Valais

¹⁷ *ibid*

¹⁸ *ibid*

4.2.2.4 Clinique St-Amé

Les patients de cet hôpital spécialisé partagent tous les mêmes caractéristiques, à savoir être en âge AVS et avoir des problèmes de santé nécessitant des soins continus ou une réadaptation suite à une opération ou un accident (Centre hospitalier du Valais romand 2022). La situation n'est donc pas comparable à un hôpital de soins aigus avec des disciplines plus larges, accueillant des patients de tous âges et d'horizons variés. Les prestations médicales de la clinique sont : Centre de la mémoire, Diététique, Ergothérapie, Gériatrie, Logopédie, Médico-thérapeutique, Neuropsychologie et Physiothérapie (Centre hospitalier du Valais romand 2022).

Quant aux occupations des patients, ils regardent la télévision dans leur chambre et se rendent à la messe donnée dans la chapelle de l'établissement¹⁹, en plus de pouvoir bénéficier d'entretiens individuels avec un prêtre ou un pasteur (Centre hospitalier du Valais romand 2022). Il arrive que leurs proches leur apportent quelques livres ou objets pour se divertir. La clinique assure la distribution du courrier, mais ne propose aucun service comparable à une bibliothèque, bien que la cafétéria dispose d'un coin regroupant les journaux et magazines, ainsi que quelques bouquins laissés là²⁰.

Cette situation peut expliquer les passages d'une infirmière de cette clinique à la MVSM, empruntant des livres pour un patient qui souhaitait de la lecture ; ces échanges ont duré quelques semaines²¹. En effet, bien que la plupart des patients restent très peu de temps à la clinique St-Amé, quelques-uns s'y retrouvent placés dans l'attente d'une chambre disponible au Foyer St-Jacques²². Toutefois, aucun fait semblable ne s'est à nouveau produit à la MVSM.

M. Iglesias reste ouvert à une collaboration avec la MVSM concernant un portage de livres et en ferait la communication aux patients et aux proches, y compris via le site Web de l'Hôpital du Valais.

4.2.2.5 Foyer St-Jacques

Le foyer St-Jacques constate que ses résidents apprécient la routine. Seuls 3 résidents possèdent un natel et la majorité ne se sent pas concernée par la nécessité d'apprendre à utiliser les nouvelles technologies, bien que ces dernières les fascinent. Les seniors du foyer sont aussi particulièrement nostalgiques, croyants et attachés à leur région²³. C'est pourquoi ils affectionnent *le Nouvelliste*, périodique valaisan, ainsi que les projections de films sur le Valais d'antan, comme celles qui sont organisées à la Médiathèque Valais de Martigny. Avec quelques accompagnateurs, une dizaine de seniors s'y rendent régulièrement et profitent du coin café et détente sur place, après la séance. Le foyer organise lui aussi des projections entre ses murs ; dans un premier temps, les animateurs empruntaient des DVD à la MVSM, puis à présent, ils utilisent Netflix²⁴.

Au foyer, trois autres activités rencontrent un vif succès, à savoir les séances de sport (marche et gymnastique douce), les ateliers de cuisine et les lectures de contes et légendes, ouvrages

¹⁹ Sion, le 24 mars 2022, entretien avec José Iglesias, infirmier-chef à la clinique St-Amé

²⁰ *ibid*

²¹ St-Maurice, 16 mars 2022, entretien avec Carole Premand, responsable du service au public à la MVSM

²² Sion, le 24 mars 2022, entretien avec José Iglesias, infirmier-chef à la clinique St-Amé

²³ St-Maurice, le 16 mars 2022, entretien avec Annie Nuti, animatrice-responsable au Foyer St-Jacques

²⁴ *ibid*

empruntés à la MVSM. Dans l'organisation de toutes les animations, les professionnels veillent à ne pas infantiliser les participants et à les faire participer activement aux activités, le lien social étant plus important que l'expectation. Ainsi, les animateurs ont vite délaissé les kamishibaïs, jugés a priori intéressants, mais finalement inadaptés aux seniors.

Concernant la pratique de la lecture, les résidents ont connu une époque où il y avait peu de temps à disposition pour les loisirs. La plupart d'entre eux n'ont donc pas l'habitude de lire des romans ou autres ouvrages, bien qu'à présent ils bénéficient de plus de temps libre. Ainsi, la médiathèque ne les attire pas, souffrant d'une image de temple de l'écrit, mais il arrive que 3 ou 4 seniors, accompagnés de soignants, s'y rendent à l'occasion d'une exposition²⁵. Le retour d'expérience demeure toutefois mitigé, les résidents devant rester debout, ne pouvant profiter d'un coin détente avec un café et utilisant un ascenseur très étroit. Mme Nuti a confié qu'elle se rendrait plus volontiers avec les résidents à la MVSM si cette dernière aménageait un café comparable à celui de la Médiathèque Valais de Martigny.

Toutefois, l'EMS dispose d'un coin bibliothèque, alimenté par des dons et entretenu par un animateur lorsqu'il en a l'occasion. Sa création a fait suite à l'arrêt d'une collaboration de 2 ans avec la MVSM²⁶. En effet, une employée de cette dernière se chargeait d'apporter régulièrement aux résidents une sélection de dix livres satisfaisant leurs goûts, sur proposition des animateurs. Après son départ, personne n'a repris le flambeau. Le foyer St-Jacques reste cependant ouvert à la réintroduction de ce service, en fonction de l'intérêt suscité chez les résidents. À noter que l'EMS s'est aussi vu proposer une collaboration avec la ludothèque de St-Maurice.

Dernier fait remarquable, Mme Nuti a constaté que les mêmes personnes, externes à l'EMS, venaient régulièrement à la cafétéria de l'établissement pour lire le journal, profiter de l'endroit ou encore discuter avec les résidents. Il semblerait que ces personnes soient des bénéficiaires de rentes AI et se sentent seules à leur domicile²⁷.

4.2.2.6 Centre Médico-Social

Le CMS de St-Maurice dessert les communes de St-Maurice, Collonges, Dorénav, Evionnaz, Finhaut, Massongez, Mex, Vernayaz et Vérossaz (formant avec Salvan le district de St-Maurice). Avec son programme *Pour vous, avec vous*, il a comme but de favoriser le maintien à domicile des personnes en assurant les soins infirmiers, l'aide à l'hygiène corporelle, le soutien dans les traitements médicaux, l'aide au ménage, la livraison de repas chauds, la sécurité (téléalarme), des conseils en cas de difficultés administratives ou économiques et des visites préventives, entre autres (Commune de Saint-Maurice 2022c).

Concernant le portage des repas, les trois livreurs, employés de la commune, vont chercher les barquettes au Foyer St-Jacques, qui est chargé de préparer les repas. Ils sont répartis sur la semaine, du lundi au dimanche, ayant chacun un ou deux jours fixes²⁸. Quant aux bénéficiaires, ils doivent téléphoner au plus tard la veille à 16h au CMS pour commander, modifier ou annuler leur repas. Il n'y a aucune obligation ; les bénéficiaires sont libres de stopper ou reprendre les repas quand ils le souhaitent. À la fin du mois, les factures des repas

²⁵ *ibid*

²⁶ *ibid*

²⁷ *ibid*

²⁸ St-Maurice, le 16 mars 2022, entretien avec Natacha Duay, secrétaire au CMS de St-Maurice

sont envoyées par la commune aux bénéficiaires²⁹. En 2020, 355 personnes ont été livrées à domicile pour un total de 49'237 repas dans l'année (Schnorhk 2021).

Ainsi, le CMS ne fait pas appel à *Agaune Aide*, une association de bénévoles de St-Maurice et environs. Celle-ci transporte ceux qui en font la demande, en plus du service proposé par l'association *Transport Handicap*. Les bénévoles accompagnent aussi à domicile les personnes en fin de vie ou celles se sentant simplement seules (Commune de Saint-Maurice 2022c).

4.2.2.7 Intégration des migrants

Depuis plusieurs années, la déléguée à l'intégration de la commune de St-Maurice organise des cours de français. Il s'agit de quatre séances de nonante minutes qui se déroulent dans une classe de l'école primaire avec des ordinateurs et un tableau interactif (Fracheboud 2021a). La professeure est elle-même issue de la migration³⁰. À la fin du programme, une attestation est délivrée aux participants, certifiant leur niveau de maîtrise de la langue française. Ils peuvent ensuite prétendre à un permis de séjour ou un passeport suisse. À hauteur de septante francs, l'inscription à ces cours se fait surtout via le bouche-à-oreille, misant sur la solidarité de la communauté, et le financement relève du Programme d'Intégration du Canton du Valais. L'année dernière, trente-cinq apprenants ont suivi cette formation (Fracheboud 2021a).

Les cours de français contribuent à l'objectif premier de la déléguée, à savoir faire pratiquer le français aux personnes allophones. Dans cette même optique, elle a élaboré avec son équipe de bénévoles (regroupant une quinzaine de personnes) un rendez-vous thématique mensuel où les participants discutent entre eux de manière informelle sur divers sujets, afin de pratiquer leur français³¹. Il peut s'agir de confectionner des pâtisseries, de lire des contes à deux voix ou encore de bricoler.

Le deuxième objectif réside dans la création de liens sociaux à travers de nombreux événements, comme *la balade gourmande*, permettant aux habitants de St-Maurice de découvrir l'art culinaire de différentes cultures et d'échanger avec les cuisiniers³². Il existe de nombreux projets, détaillés en Annexe 3, avec un accent fort sur l'intégration des femmes migrantes :

- Brochure bien arriver et bien vivre à St-Maurice
- Halte-garderie
- Accompagnement Mère-Enfant
- Organisation de manifestations féminines
- Association de femmes Univers'elles
- Activités pendant la Semaine d'actions contre le racisme (à laquelle participe aussi la MVSM en organisant des conférences, ateliers et expositions)

La déléguée a pour mission d'assurer l'accueil des migrants dès l'arrivée d'élèves étrangers, en rencontrant leur famille avec un interprète ou à l'occasion de soirées d'accueil organisées

²⁹ *ibid*

³⁰ St-Maurice, le 16 mars 2022, entretien avec Manuelle Fracheboud, déléguée à l'intégration de la commune de St-Maurice

³¹ *ibid*

³² *ibid*

par la commune. Enfin, elle mène des entretiens individuels avec les migrants afin de connaître leurs besoins spécifiques et identifie les ressources adéquates disponibles. Par exemple, ayant travaillé six ans à l'ORP, elle aide en moyenne cent cinquante migrants par année dans leur recherche d'emploi et prodigue des conseils en matière d'éducation sexuelle³³.

De plus, les districts de Monthey et de St-Maurice formant la *Région quatre*³⁴, leurs déléguées respectifs collaborent étroitement. Ainsi, les migrants installés à St-Maurice ont aussi accès à un bibliobus qui parcourt toute la Suisse romande avec des ressources dans la langue originelle des enfants et à la bibliothèque interculturelle de Monthey *À tous livres*. Cette dernière possède des collections de romans et documentaires pour enfants et adultes dans leur langue natale, bien plus développées qu'à la MVSM. Elle organise notamment plusieurs animations autour de la lecture favorisant l'intégration et la découverte de l'autre (*À tous livres 2022*).

*« En 2019, A tous livres c'est 9'889 ouvrages dont 5'819 documents enfance et jeunesse en 104 langues. La bibliothèque compte 1'081 lecteurs inscrits. 1'631 livres ont été prêtés. 69 animations ont accueilli 1'234 participants. La bibliothèque est gérée par une responsable administrative (10%), une responsable de la collection (10%), le comité et une dizaine de bénévoles. Ils mettent leur temps à disposition pour la sélection, l'achat et la préparation des livres, le service de prêt et le conseil aux lecteurs, la traduction, les saisies, l'accueil des classes et la participation aux animations. » (*À tous livres 2022*)*

La région de Martigny peut aussi compter sur un délégué à l'intégration très actif. Il mise sur la collaboration avec des sociétés, associations et communautés martigneraines pour créer des activités où les habitants peuvent discuter, échanger et apprendre à se connaître. Par exemple, en 2014 a eu lieu un tournoi de football en salle proposé par la communauté albanaise de la ville, une exposition d'artistes portugais, une soirée culturelle sur l'Inde et des interventions dans les écoles pour sensibiliser les étudiants, en plus des cours d'intégration. Chaque année, le mois de juin devient synonyme de rendez-vous et de rencontres lors des journées des *5 continents*, en plus des nombreuses autres journées thématiques (cuisine, diversité, animations multiculturelles, etc.) organisées dans l'année (Pierroz 2018).

Finalement, la déléguée de St-Maurice souhaite reprendre les visites de la MVSM, interrompues par la crise sanitaire, afin de faire découvrir les offres et services de la médiathèque au public allophone. Elle se tient aussi à disposition des responsables des diverses institutions de la commune qui souhaitent fournir à leurs employés une formation continue sur l'intégration des personnes non-francophones.

4.2.2.8 Sociétés culturelles, sportives et activités diverses à St-Maurice

Créé en 2002, le club de Scrabble *Agaune-Scrabble* de St-Maurice, situé dans la Grand Rue, compte environ 15 membres. Ils se réunissent les mardis dans l'après-midi ou les mercredis en soirée (Noble bourgeoisie St-Maurice 2022). La plupart de ses membres sont de jeunes seniors (Agaune-Scrabble 2017). Sa présidente, Mme Mireille Brouchoud, s'implique beaucoup dans les événements liés à ce jeu, notamment en ayant proposé en 2021 que les championnats suisses de Scrabble se tiennent au centre sportif de St-Maurice. Il lui tient notamment à cœur de faire connaître sa passion auprès des plus jeunes générations (Noble bourgeoisie St-Maurice 2022).

³³ *ibid*

³⁴ *ibid*

Du côté des activités musicales, on peut citer l'association des *Cors des Alpes*, qui se produit lors de manifestations ou événements tels que les mariages. Elle compte 13 membres à son actif, dont la majorité semblent être des aînés (Cor des alpes 2022). Il existe aussi un *Chœur-Mixte*, qui chante notamment lors des messes à la paroisse de St-Maurice (Paroisse de St-Maurice 2022). *L'Agaunoise*, fanfare municipale de la ville, est composée de 50 membres de tous âges (L'Agaunoise 2022). Ils se produisent régulièrement, lors de jours fériés ou d'événements particuliers, comme *Nuances Pop*, une série d'activités variées ayant lieu durant l'été dans la Grand Rue en collaboration avec des sociétés et commerçants locaux (Office du tourisme de St-Maurice 2022a).

Sous le collège se trouve le célèbre théâtre du Martolet ; à quelques mètres de là se situe aussi un autre théâtre, le Théâtre du Parvis (Office du tourisme de St-Maurice 2022b). De plus, St-Maurice abrite 2 galeries d'art : *l'Espace ContreContre* et la *Galerie Oblique*. Le *Trésor de l'Abbaye* attire des visiteurs du monde entier, ainsi que le *Château de St-Maurice* qui accueille de nombreuses expositions sur divers thèmes (Office du tourisme de St-Maurice 2022b).

Les habitants de St-Maurice disposent d'un large choix d'activités sportives : badminton, basketball, club alpin, football, foot-tennis, société de gymnastique, club de judo, danse, jeu de cible, tennis, street-unihockey, volleyball et natation (Commune de Saint-Maurice 2022b). Le centre sportif accueille la majorité de ces activités, dont la natation. Il n'y a toutefois pas besoin de faire partie d'un club pour aller nager librement à la piscine. Ce moment de détente semble être apprécié par les personnes âgées, qui font leurs traversées généralement par paires. Il n'y a cependant aucun club regroupant des personnes handicapées, contrairement à *PluSport Handicap Monthey-Chablais*, qui leur propose plusieurs sports, comme la natation, le ski, le basket et la voile, en compétition ou non, contre une cotisation (PluSport Handicap Monthey-Chablais 2022). À noter que cette association est aussi présente dans d'autres villes valaisannes.

Enfin, la *Fraternité des Aînés*, fondation dirigée par M. Patrick Progin, est déléguée par la commune pour l'organisation d'événements occasionnels, comme des repas de Noël réunissant seulement les aînés. La fondation ne compte aucun membre, ne possède aucun endroit dédié à l'accueil et n'anime aucune activité³⁵. Il ne s'agit pas d'une association ayant pour but de divertir les retraités dans leur quotidien et de sortir régulièrement les seniors de leur potentielle solitude, contrairement à *l'Avivo*. La section de St-Maurice de cette dernière organise toutes les semaines, au local du club de scrabble, des tournois de cartes, des lotos, des parties de scrabble et un repas communautaire mensuel (Commune de Saint-Maurice 2018), ainsi qu'une choucroute automnale et un repas de Noël avec fanfare³⁶. Comme bien d'autres, l'association a beaucoup souffert durant la pandémie et compte actuellement 200 membres âgés de 60 ans et plus sur le district. Étant donné que le comité tend à se dissoudre, Mme Dubuis est ouverte à la discussion avec la MVSM afin de poursuivre sa mission auprès des aînés, à savoir assurer leur défense et leur détente³⁷.

³⁵ Sion, le 11 avril 2022, entretien avec Patrick Progin, responsable de la Fraternité des Aînés

³⁶ Sion, le 3 mai 2022, entretien avec Marie-Rose Dubuis, responsable de l'Avivo à St-Maurice

³⁷ *ibid*

5. Sondage

Afin de définir les attentes des publics empêchés de la MVSM en matière d'offres et de services, ainsi que leur niveau de satisfaction concernant ceux qui existent déjà, un questionnaire a été réalisé à leur attention.

5.1 Modalités du questionnaire

Le questionnaire, disponible en Annexe 4, a été conçu avec le logiciel *LimeSurvey*, utilisé en cours par les étudiants de la HEG. Il y a vingt et une questions au total, mais quatre d'entre elles ne s'affichaient qu'à certaines conditions dépendant des réponses précédentes du participant. Il fallait donc disposer d'une dizaine de minutes pour compléter le questionnaire, divisé en trois parties :

1. Renseignements généraux (6 questions)
2. Offres et services de la Médiathèque de St-Maurice (12 questions)
3. Vos attentes (3 questions)

Une fois le questionnaire réalisé, la phase de test a débuté, ayant comme objectifs d'éviter les fautes d'orthographe, les incohérences, les oublis (etc.) et de vérifier que le remplissage du questionnaire n'excédait pas le temps fixé. Ainsi, une dizaine de personnes ont pris part à cette étape, dont une de mes mandantes Mme Carole Premand, mes parents, mon compagnon et des camarades de classe. Suite à leurs remarques, qui étaient par ailleurs plutôt positives, j'ai pu améliorer le questionnaire, notamment en reformulant des questions, en corrigeant quelques fautes d'orthographe et en incluant l'écriture inclusive.

5.2 Méthodologie

5.2.1 Échantillonnage et canal de diffusion

Les catégories de personnes ciblées par ce questionnaire étaient les suivantes :

- Personnes âgées de 55 ans et plus résidant à St-Maurice ou dans les environs
- Personnes souffrant d'un handicap (sensoriel, moteur, psychique, mental, cognitif, etc...) résidant à St-Maurice ou dans les environs
- Personnes ne pouvant se déplacer aisément hors de chez elles résidant à St-Maurice ou dans les environs

Le public allophone, bien que faisant partie des publics empêchés présents à St-Maurice et fréquentant la MVSM, n'a pas été retenu comme public-cible. La première raison réside dans le fait que ses besoins diffèrent grandement de ceux des seniors et personnes souffrant d'un handicap ou bloquées chez elles. Les barrières de la langue et de la culture impliquaient la conception d'un nouveau questionnaire, autant au niveau de la forme que du fond, or, le temps manquait. La deuxième raison est que, durant l'état des lieux, il a été constaté qu'il existait déjà une quantité importante d'offres et de services à disposition des migrants. Il semblait donc redondant que la MVSM propose elles-aussi de nouveaux services.

Le choix de fixer l'âge minimum de participation des personnes à 55 ans et non 65 ans, bien que la littérature ne stipule pas de limite claire, m'a semblé judicieux afin d'anticiper les besoins et attentes des futurs retraités. Je précise que les deux autres catégories n'avaient aucune limite d'âge. Il faut aussi noter que les retraités peuvent se retrouver dans les trois catégories, en fonction de leur état de santé. Le double, voire triple comptage, est donc possible.

Au début de ma réflexion, j'avais envisagé de faire le questionnaire en ligne et sous forme papier. Seulement, ce dernier format présentait plusieurs inconvénients. Premièrement, seuls 13,8% des personnes de 55 ans et plus n'avaient pas de mails. Deuxièmement, le questionnaire était conçu de telle sorte qu'une personne inscrite à la MVSM, appartenant ou non au public-cible, pouvait répondre à la place d'un de ses proches visés par le questionnaire. De plus, mes entretiens m'ont aussi permis de sonder les publics empêchés, inscrits ou non à la MVSM.

Enfin, l'envoi du questionnaire s'est fait grâce au fichier Excel des inscrits à la MVSM âgés de 16 ans et plus et résidant à St-Maurice, Epinassey, Lavey, Mex et Morcles. Au total, je disposais d'une liste de 1570 noms, dont 1254 comportaient une adresse mail. Parmi ces derniers, 279 personnes étaient âgées de 55 ans ou plus, ayant eu accès à leur date de naissance ; il n'y avait naturellement aucune donnée personnelle concernant la santé des usagers. Dans le mail, les usagers étaient invités à répondre si eux-mêmes ou un de leurs proches correspondaient au moins à une des catégories.

Ainsi, je pouvais espérer les réponses d'au moins 279 personnes et, idéalement, de 1254 personnes, en partant du principe qu'elles-mêmes ou un de leurs proches (mère, grand-père, tante, etc.) appartenaient au moins à une des catégories. Cependant, ces nombres ne sont pas définitifs, puisqu'une septantaine de mails se sont avérés faux ou inutilisables et parce que je n'avais aucune donnée exploitable me permettant de déterminer avec certitude le nombre de personnes concernées par mon questionnaire. Au total, j'ai collecté 120 réponses, dont 74 complètes. Même si tous les répondants n'ont pas terminé le questionnaire, certaines questions comptabilisent jusqu'à 96 réponses. Dans tous les cas, les pourcentages présentés ci-dessous sont calculés en fonction du nombre total de réponses par question.

5.2.2 Problèmes rencontrés

Bien que le questionnaire final fût prêt, il n'a pas pu être envoyé à la date prévue, soit le 4 avril 2022. L'envoi a été effectué quelques jours plus tard, à savoir le 8 avril 2022. En effet, les destinataires devaient impérativement le recevoir avant les vacances de Pâques, afin de ne pas péjorer le taux de participation. L'attente pour obtenir l'aval de la directrice de la Médiathèque Valais nouvellement en poste a causé ce report. Heureusement, le retard sur le planning n'a entraîné aucune conséquence grave et l'organisation a pu être adaptée.

Finalement, lors de l'envoi, j'ai eu la mauvaise surprise d'apprendre que mon mail étudiant HEG était limité à cent destinataires externes par mail et mille destinataires externes par jour. Après avoir tenté avec mon conseiller de trouver une solution, il s'est révélé impossible de faire cet envoi de masse (1254 destinataires) :

1. Le service informatique ne pouvait ni changer mon statut ni augmenter mes capacités.
2. Gmail limitait l'envoi à 50 destinataires.
3. Mme Carole Premand rencontrait le même problème.
4. La MVSM disposait d'un mail générique, mais ne pouvait pas s'en servir pour envoyer le questionnaire.

J'ai donc décidé de faire des paquets d'adresses mail et de les envoyer au fur et à mesure que le système m'y autorisait. Il aura fallu quatorze mails et deux jours pour arriver au bout de la liste de destinataires. Il en fut de même pour le mail de relance, qui a aussi servi à rassurer les usagers quant à l'emploi du terme « publics empêchés » en bibliothèque.

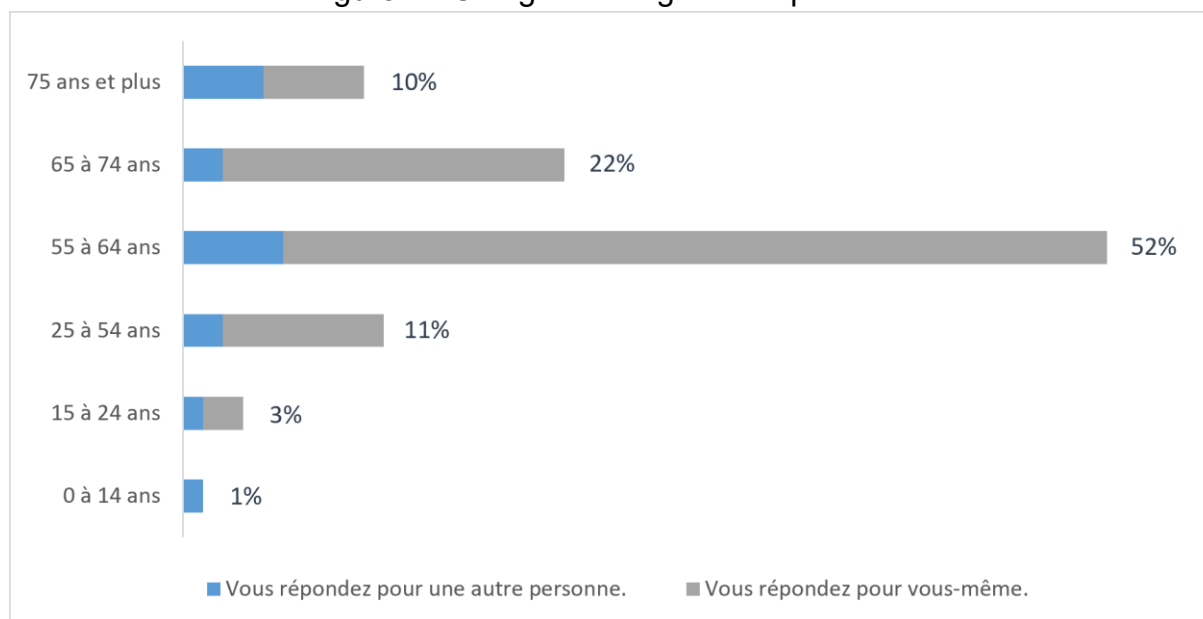
5.3 Résultats concernant les publics empêchés à la MVSM

5.3.1 Caractéristiques

Aucune personne n'a répondu souffrir d'une déficience visuelle, la grande majorité (82%) considérant n'avoir ni handicap, ni handicap fortement invalidant. Sans remettre les affirmations collectées lors de l'état des lieux en question (voir chapitre 4.1), le sondage révèle la présence de :

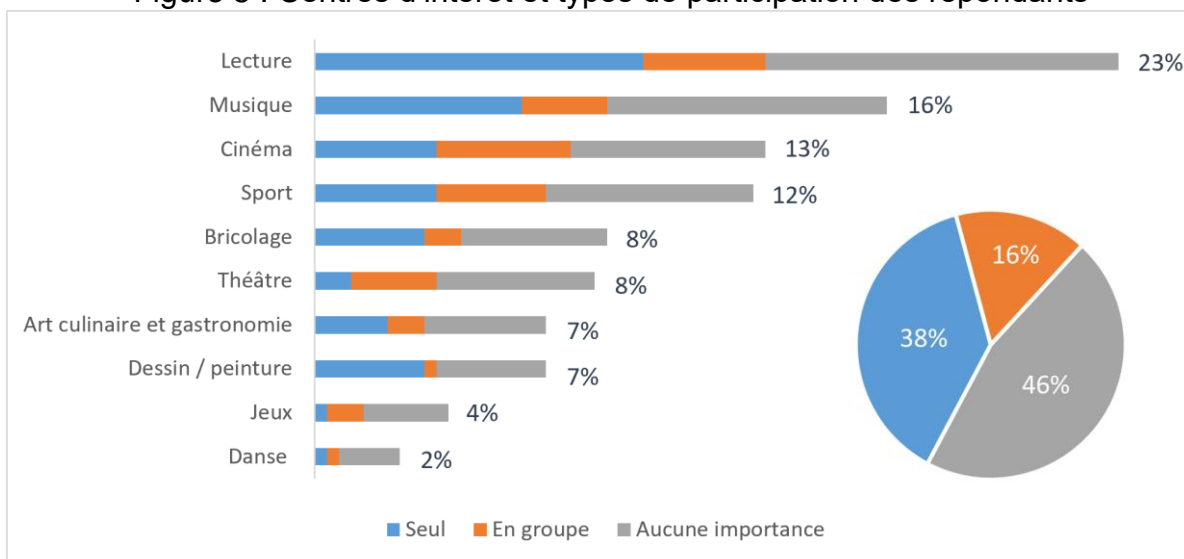
- 5 personnes impactées par des déficiences liées à l'âge
- 3 personnes malentendantes
- 3 personnes de moins de 54 ans souffrant d'un handicap psychique, dont un jeune (15-24 ans)
- 1 enfant (0-14 ans) souffrant d'un handicap mental ou cognitif, venant 1 fois par mois et la personne répondante suggère : « pourquoi pas une formation "basique" au numérique pour un public d'enfants ou jeunes en situation de handicap, en collaboration avec [...] un établissement spécialisé »
- 1 personne souffrant d'un handicap moteur, venant 1 fois dans l'année et amateur de musique et de voyages
- 3 personnes ne pouvant aisément se déplacer hors de chez elles
- 1 personnes EHS, peu favorable aux nouvelles technologies mais souhaitant profiter du prêt à domicile car elle aime lire.

Figure 4 : Catégories d'âge des répondants



Tous les répondants habitent à leur domicile et la majorité d'entre eux sont âgés de 55 ans et plus. Cela n'a rien d'étonnant, mais permet de confirmer que les règles de participation ont bien été comprises. Quant aux individus de moins de 55 ans, soit ils sont incapables de se déplacer hors de chez eux, soit ils souffrent d'un handicap, le plus souvent mental ou psychique. Étant donné que 63 personnes de 55 ans ou plus ont répondu pour elles-mêmes à ce questionnaire, je constate que le taux de pénétration est de 23% pour cette catégorie. Ainsi, les résultats présentés sont représentatifs au moins pour la population des seniors.

Figure 5 : Centres d'intérêt et types de participation des répondants

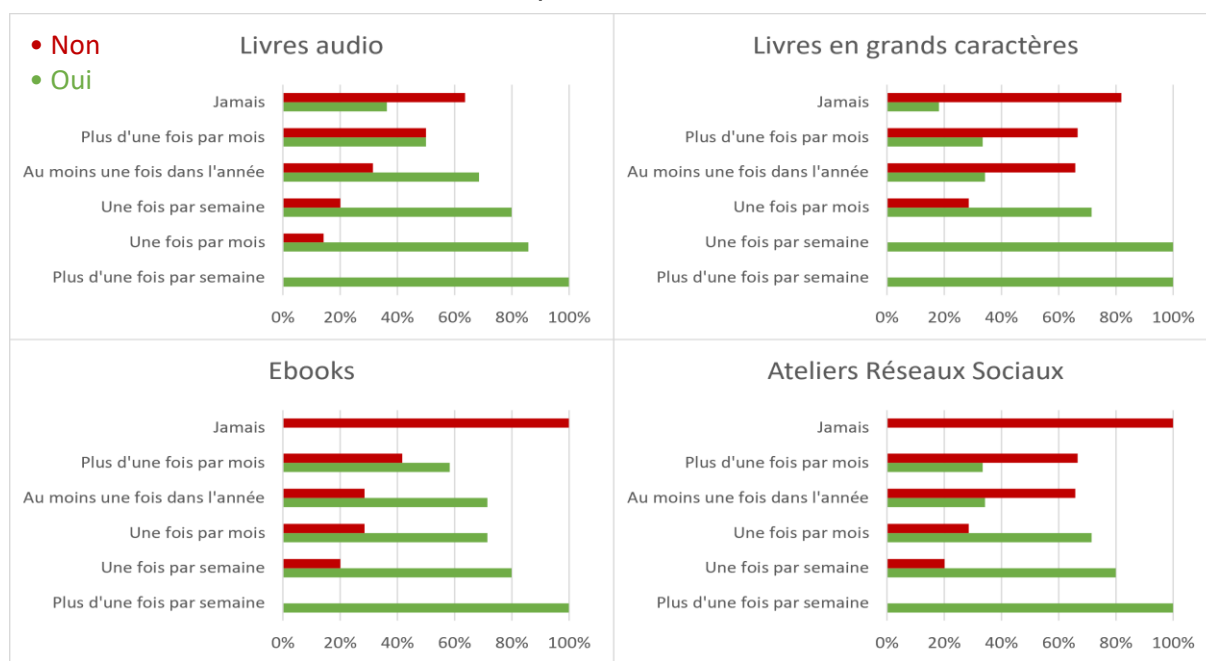


Concernant les centres d'intérêt, la lecture et la musique comptabilisent chacune plus du 15% des réponses. Seulement 16% des répondants préfèrent profiter de leur loisir en groupe, le reste n'y accordant aucune importance ou pratiquant plutôt seul, comme le montre le graphique ci-dessus. D'autres centres d'intérêt ont émergé, ayant chacun obtenu deux réponses ou moins : le voyage, le jardinage et la permaculture, la marche et la randonnée, la couture et les langues.

5.3.2 Fréquentation et connaissance des offres et services

45% des répondants fréquentent en moyenne la MVSM au moins une fois dans l'année. 34% viennent au moins une fois par mois et 7% au moins une fois par semaine. 14% des répondants ne sont jamais venus. La raison la plus fréquente de cette absence réside dans la méconnaissance des offres et services de la MVSM adaptés à leurs besoins et dans leur quantité trop restreinte. Ainsi, je confirme que les personnes empêchées qui ne viennent

Figure 6 : Connaissance ou non des offres et ateliers destinés aux publics empêchés selon la fréquentation de la MVSM



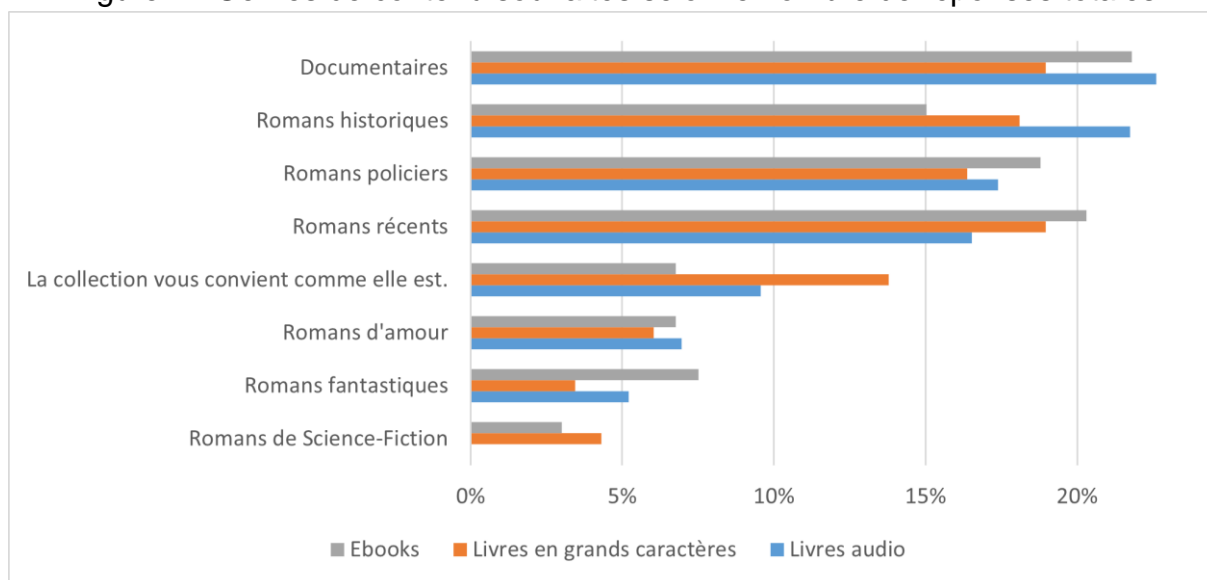
jamais à la MVSM sont dans cette situation car elles ignorent l'existence d'offres adaptées. Ceci peut aussi engendrer un cercle vicieux : elles ne viennent pas parce qu'elles ne connaissent pas l'offre et, comme elles ne viennent pas, elles ne connaissent pas l'offre. Une attention particulière devrait être portée sur la communication au sujet des offres spécifiques aux personnes empêchées.

La deuxième raison à cette absence est que le chemin d'accès à la médiathèque est entravé. Des actions hors-murs, au plus proche des publics empêchés pourraient pallier à cet obstacle. Des commentaires soulignent aussi qu'ils ne lisent pas beaucoup ou n'y ont aucun intérêt ; d'autres qu'ils viennent pour leur proche (fille) ; un répondant dit se sentir comme un pestiféré depuis la pandémie. De manière générale, 65% des répondants connaissent les livres audio, 60% les ebooks, 44% les livres en grands caractères et 40% les ateliers sur le thème des réseaux sociaux. Le graphique précédant détaille ces résultats selon la fréquentation.

Il est intéressant de constater que les résultats semblent logiques dans leur ensemble (plus le répondant fréquente la MVSM, plus il connaît les offres), à l'exception du fait que des personnes venant plus d'une fois par mois connaissent moins bien l'offre existante que celles venant au moins une fois dans l'année. Ainsi, j'en conclus que ces personnes venant plus d'une fois par mois se rendent à la MVSM pour d'autres raisons que l'offre adaptée. J'imagine qu'il peut s'agir de consulter les journaux et magazines, de profiter de l'espace et des offres de médiation, d'emprunter d'autres types de documents ou d'utiliser les ressources informatiques, entre autres. Dans ce dernier cas, il serait judicieux d'adapter au moins un poste Internet aux déficiences. Bien sûr, ce sont là des hypothèses qui méritent d'être vérifiées grâce à l'observation sur place des usagers.

5.3.3 Souhaits

Figure 7 : Genres de contenu souhaités selon le nombre de réponses totales

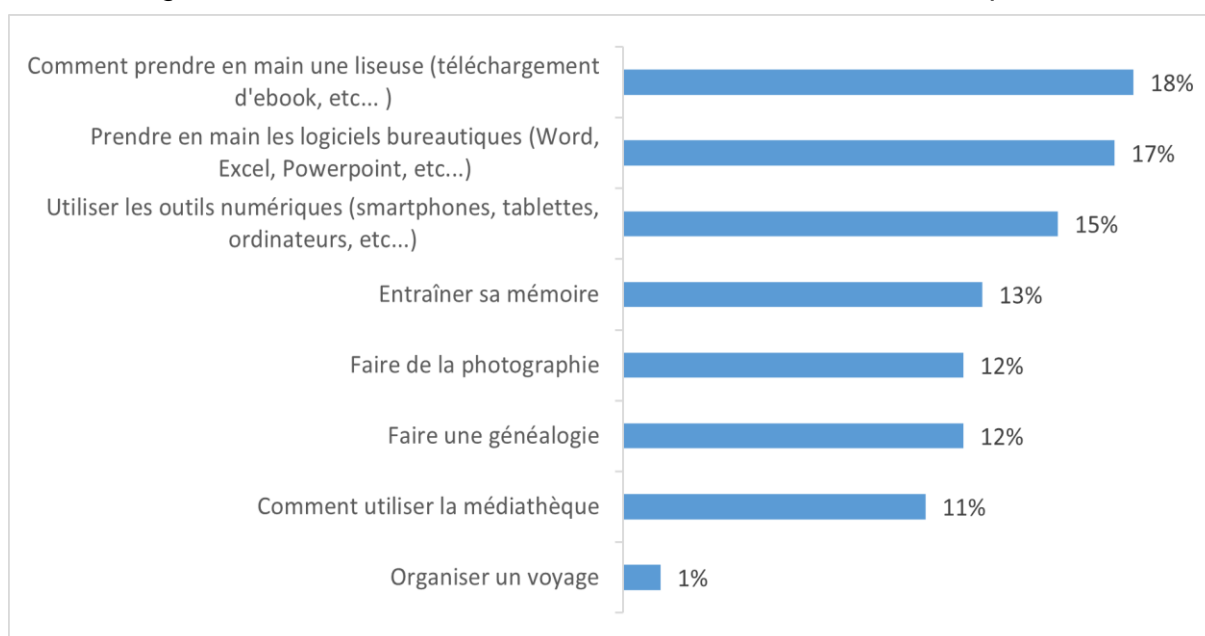


Concernant l'offre, il est intéressant de constater que la demande en genres n'est pas uniforme selon les supports. Par exemple, les romans historiques sont les deuxièmes plus attendus dans la collection de livres audio, mais seulement les quatrièmes dans la collection d'ebooks. Cette différence paraît anodine, mais elle montre que les collections doivent être pensées séparément les unes des autres. Un usager qui lit des livres en grands caractères ne s'intéresse peut-être ni aux ebooks, ni aux livres audio, et inversement.

Je relève que les documentaires, tous supports confondus, sont les plus attendus. Leur sélection peut se faire à l'aide des centres d'intérêt (voir Figure 5). De plus, la proposition *La collection vous convient comme elle est* récolte moins de 10% des réponses positives pour les collections actuelles d'ebooks et de livres audio (voir Figure 7). Dans son catalogue, la MVSM propose déjà des livres audio et ebooks aux sujets variés ; il serait pertinent de poursuivre sa sélection selon les souhaits présentés et de conseiller les usagers sur la diversité des contenus disponibles dans ces formats.

Il y a eu 2 demandes particulières de livres audio et d'ebooks en italien et en anglais et 2 demandes spécifiques pour des ebooks sur le développement personnel et la permaculture. Concernant ce support, un commentaire d'une personne âgée de 75 ans ou plus m'interpelle : « Je ne maîtrise pas la technologie ». Il fait écho aux résultats constatés pour les besoins en formation, représentés par le graphe ci-dessous. J'ose penser que si les personnes empêchées apprennent à maîtriser les liseuses et les nouvelles technologies, elles s'ouvriront aussi à d'autres offres proposées par la MVSM.

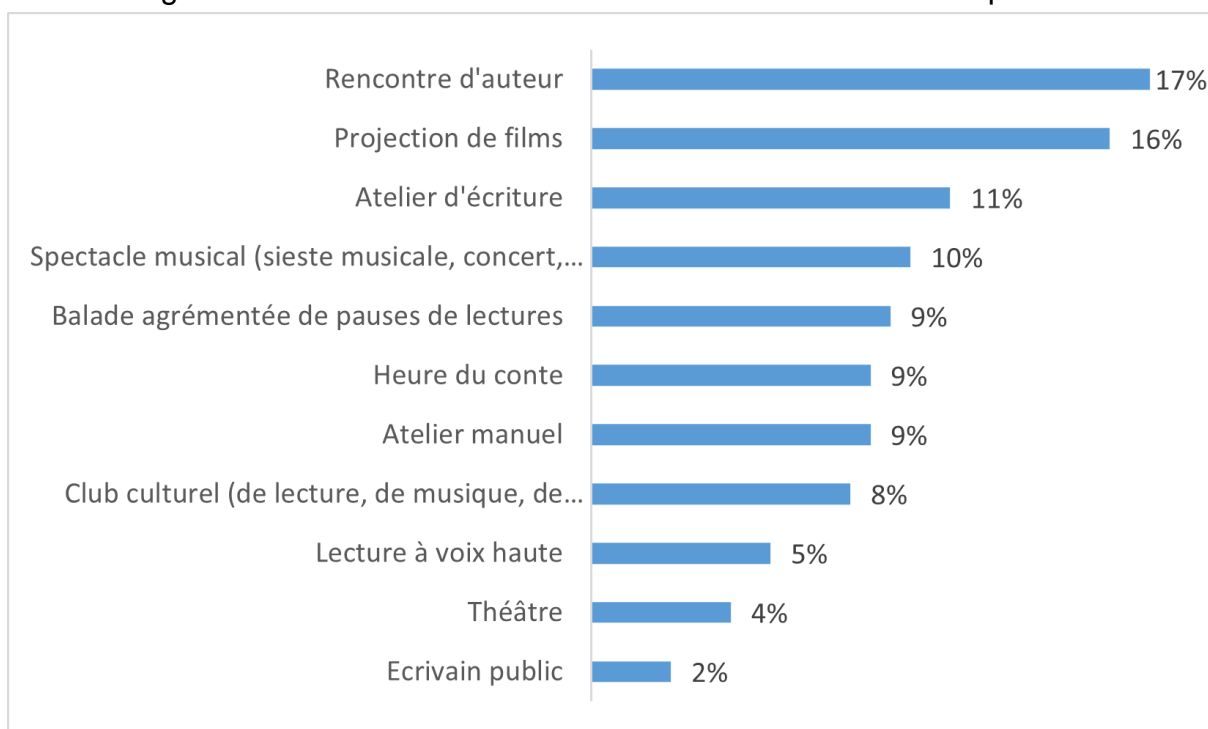
Figure 8 : Formations souhaitées selon le nombre total de réponses



À propos des formations, il n'y a aucune proposition émanant des répondants. Ainsi, ils voudraient apprendre à prendre en main une liseuse, les logiciels bureautiques et les outils numériques. Je constate donc que 50% des répondants expriment leurs besoins en matière de formation au numérique. À l'opposé, *organiser un voyage* intéresse peu les répondants : soit ils n'ont pas besoin d'aide à ce sujet, soit ils ne voyagent pas. La dernière hypothèse est en partie confirmée par les centres d'intérêt (seulement 2 réponses), bien que je ne puisse entièrement la valider. Mais dans ce cas, les personnes empêchées sont sédentaires et passent beaucoup de temps sur la commune de St-Maurice.

Malgré les besoins exprimés en matière de littéracie numérique, *Emprunter un bibliothécaire pour vous guider dans l'utilisation d'outils informatiques* récolte 10% des réponses positives, juste derrière le *prêt de matériel numérique* avec 18% (voir Figure 10). Ainsi, les répondants semblent vouloir privilégier une certaine forme d'autonomie ; la MVSM devrait leur proposer une forme d'aide indirecte.

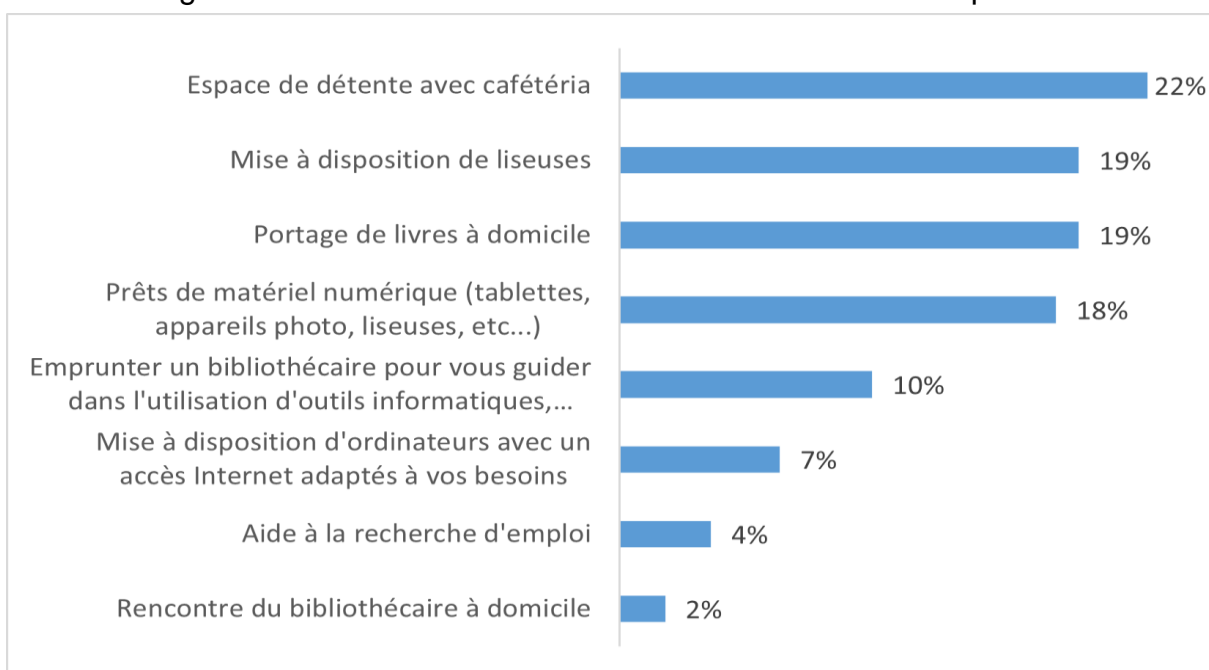
Figure 9 : Animations souhaitées selon le nombre total de réponses



Concernant les animations, les cafés littéraires sont absolument à poursuivre. Viennent ensuite les souhaits de projections de films (ce qui fait sens, puisque St-Maurice n'abrite aucun cinéma) et les ateliers d'écriture. Il y a aussi eu une suggestion d'un répondant pour organiser un groupe de lecture pour seniors, suite à la perte de vitesse de *l'Avivo*.

Cependant, *l'écrivain public* et la *lecture à voix haute* arrivent en fin de classement. Ces deux animations sont d'ores et déjà proposées par la MVSM depuis plusieurs années. Elles semblent peu intéresser les personnes de 55 ans et plus, mais répondent peut-être aux besoins d'autres publics. Si c'est le cas, alors ces activités sont à maintenir.

Figure 10 : Services souhaités selon le nombre total de réponses



Sans surprise, car cela a déjà été évoqué lors de mes entretiens, la MVSM manque grandement d'un espace détente, plus grand qu'actuellement, avec cafétéria et les usagers le ressentent. Les propositions mise à disposition de liseuses et portage de livres à domicile sont chacune demandées par un peu moins de 20% des répondants.

5.3.4 Recommandations générales

À l'issue de l'analyse de ces résultats et de l'état des lieux, mes recommandations s'articulent autour de plusieurs points :

- Aider les publics empêchés à se familiariser avec les TIC et ainsi réduire la fracture numérique
- Faciliter l'accès aux ressources informationnelles ainsi qu'à leur contenu pour les publics empêchés
- Impliquer les usagers empêchés dans les animations de la MVSM et la cocréation de nouvelles actions
- Participer à la vie locale et favoriser l'émergence d'innovations grâce aux partenariats avec des associations et institutions travaillant avec les publics empêchés
- Faire connaître les offres et services à destination des publics empêchés auprès des inscrits et des non-inscrits

Élaborées selon ces points, les propositions de solutions sont présentées au chapitre 7.2. Elles complètent l'existant déjà mis en place par la MVSM et servent à améliorer les prestations de la médiathèque.

6. Exemples d'offre dans les bibliothèques à l'étranger et en Suisse

Dans cette partie, il s'agit de passer en revue ce qu'il se fait pour les publics empêchés dans les bibliothèques à l'étranger et en Suisse. Les actions présentées ne constituent pas une liste exhaustive, mais plutôt un échantillon pour se faire une idée de la situation. Comme cette partie de l'état de l'art sert de source d'inspiration pour l'élaboration des solutions, les recherches se concentrent principalement sur les seniors, les personnes incapables de se déplacer aisément hors de leur domicile, les personnes EHS, les personnes souffrant d'un handicap et les personnes en EMS (justifications au chapitre 7.2.1). Les détails des recherches sont disponibles en Annexe 5.

6.1 Japon

En 2018, environ 27% des Japonais étaient âgés de 65 ans ou plus (Norihiko et al. 2018) et la plupart d'entre eux ignorent que la bibliothèque les dessert eux aussi. La vieillesse cause de nombreux troubles chez les Japonais âgés : dépression, perte d'intérêt pour la vie, manque de sommeil, douleurs inexplicables, pensées morbides, pertes de mémoire, baisse de la concentration (Chiang, Liu, Wang 2020). La solitude accélère l'apparition de crises de démence. C'est pourquoi le smartphone joue un rôle important dans l'embellissement de leur journée. Il leur permet de rester en contact avec leur famille, mais aussi de gagner en autonomie et de pouvoir en tout temps passer un appel d'urgence (Chiang, Liu, Wang 2020).

Ainsi, la bibliothèque de l'université de Ling Tung a mené une expérience de réalité augmentée. Le but était de faciliter la recherche d'ouvrages dans la bibliothèque, l'utilisation du catalogue en ligne s'avérant complexe pour les seniors. Grâce à la création d'un catalogue spécial et à l'application *SearchAR* fonctionnant avec la lecture de codes QR, les participants ont pu naviguer par l'intermédiaire de leur smartphone ou tablette dans les zones colorées de la bibliothèque, afin de trouver l'ouvrage recherché, chacun équipé d'un code QR. Les résultats soulignent que les personnes âgées ayant utilisé ce système ont gagné en efficacité dans leur recherche et 60% d'entre elles disent avoir économisé du temps de recherche (Chiang, Liu, Wang 2020). De plus, toutes ont beaucoup apprécié la représentation en 3D du contenu des livres.

6.2 Australie

6.2.1 Pour les seniors, retraités ou en EMS

En 2017, 15% de la population appartient à la tranche d'âge des 65 ans et plus (Wynia Baluk et al. 2021). Les soucis de santé devenant une de leurs préoccupations centrale, les bibliothèques australiennes ont d'abord mis l'accent sur des collections sur la santé, avec une attention particulière à fournir des informations fiables et de qualité (Wynia Baluk et al. 2021). Petit à petit, des actions sociales s'y sont développées. Les objectifs étaient de lutter contre l'isolement, qui est une cause de la dégradation de la santé, de favoriser les relations intergénérationnelles, de renforcer la démocratie et de réduire la fracture numérique.

Ainsi, des programmes de littéracie digitale ont vu le jour : formation individuelle au logiciel Word, workshop sur comment utiliser les tablettes et smartphones, deux outils devenus indispensables pour exercer sa citoyenneté au 21^{ème} siècle (Wynia Baluk et al. 2021). Les bibliothèques collaborent avec différentes instances afin d'éviter les services redondants. Les espaces sont divisés et signalés en fonction du niveau de bruit (zone travail, zone

conversation). Lors de la mise en place des actions, les bibliothécaires ont constaté que les limitations provenaient surtout de l'architecture des bâtiments, pensée selon une image archaïque de la bibliothèque, en plus du manque de moyens financiers et d'employés, souvent comblé par des bénévoles (Wynia Baluk et al. 2021).

Durant la pandémie, les actions de médiation ont été transposées au format en ligne. Les seniors avaient manifesté leurs besoins accentués par cette période difficile, notamment en matière de connaissances technologiques et sanitaires. Enfin, contrairement au Canada, les bibliothèques australiennes ont fait le choix intéressant de labeliser leurs activités destinées aux seniors, reconnaissant ainsi que leurs besoins les diffèrent des autres publics (Wynia Baluk et al. 2021). Bien que ces activités ne soient pas réservées aux retraités, la communication met en évidence l'âge ciblé (65 ans et plus).

6.2.2 Pour les personnes souffrant d'un handicap

En 2010, l'*Equal Opportunity Act* succédait au *Disability Discrimination Act* de 1992, prônant tous deux l'intégration des personnes handicapées dans la société (Muir, Carroll 2020). Bien qu'il n'y soit fait aucune mention du rôle des bibliothèques, ces dernières ont décidé de se doter d'un plan d'action sur l'accessibilité, document d'autorité en matière de stratégie. Il permet de conceptualiser le projet, d'apporter une image positive à l'institution, de définir le public-cible et de rendre la bibliothèque proactive.

Inspiré des États-Unis, ce plan se projette sur trois ans en moyenne et se concrétise de plusieurs façons dans les bibliothèques australiennes (Muir, Carroll 2020):

- L'accès : tablaris ajustables, heures d'ouverture, présence d'interprètes, toilettes accessibles, communication pour tous, points de recharge pour fauteuils électriques, acceptation des animaux-guides, degré de certification
- Les collections : grands caractères, braille, FALC, bornes de prêt, stands de retour adaptés
- La programmation : marketing adapté et stratégique, collaboration avec des spécialistes
- La technologie : assistance numérique (lecteur d'écran, etc.), site Web selon les normes du W3C
- La formation : cours de formation continue pour bibliothécaires sur les technologies adaptées et la communication avec les personnes souffrant d'un handicap

6.3 Canada

6.3.1 Pour les seniors, retraités ou en EMS

En 2012, un habitant canadien sur sept est âgé de 65 ans ou plus (Wynia Baluk et al. 2021). Certaines bibliothèques ont une page dédiée aux seniors (ainsi qu'une autre pour le public avec un handicap). Il est possible d'y trouver directement des sélections de ressources thématiques qui concernent les retraités, les actions de médiation et les collections qui leur sont accessibles (Odonnell 2014).

Concrètement, les collections sont constituées d'offres classiques, aussi disponibles en prêt à domicile : livres en grands caractères et livres audio (Odonnell 2014). Le prêt à domicile est géré par un bibliothécaire qui sélectionne lui-même les documents en fonction de l'intérêt du

destinataire ou de sa demande spécifique. Ce service est avant tout destiné aux personnes empêchées physiquement.

Concernant la communication, les bibliothèques canadiennes, contrairement à l'Australie, ne stipulent pas le public-cible pour leurs cours d'informatique, par exemple. Ce choix s'appuie sur la volonté de ne pas stigmatiser les seniors. L'absence de label permet aussi d'éviter la discrimination et de favoriser une fréquentation intergénérationnelle (Wynia Baluk et al. 2021).

Durant le confinement, soucieux du bien-être de leurs usagers âgés, des bibliothécaires ont téléphoné aux usagers seniors (Lev 2021). Ces appels avaient pour but de leur communiquer la disponibilité des services en ligne ainsi que les alternatives mises en place (prêt par poste), mais aussi l'occasion d'avoir un échange amical.

6.3.2 Pour les personnes souffrant d'un handicap

Afin de répondre aux besoins des personnes avec un handicap, le Centre for Equitable Library Access (CELA), division de la Bibliothèque Nationale du Canada, met à disposition des collections Daisy, des livres en braille, des livres audio et des logiciels de synthèse vocale. En tout, 10% des productions éditoriales sont destinées aux *print-disabled* personnes, donc incapables de lire du texte imprimé en raison d'un handicap (Ciccone 2018). Le CELA assure lui-même le service de prêt à domicile, en collaboration avec la Poste canadienne. Il travaille aussi avec la société *Bookshare*, permettant ainsi au public avec un handicap d'avoir accès à 500'000 livres en ligne (Ciccone 2018). Le CELA, dont les cellules sont présentes dans les bibliothèques participantes, propose d'aider les usagers, que ce soit pour des recherches ou des renseignements, pouvant communiquer autant par langue orale que par la langue des signes.

En parallèle, le CELA organise des formations pour les bibliothécaires, ainsi que des colloques et forums, afin de partager les dernières innovations en matière d'accessibilité en bibliothèque. Ainsi, on y constate que les progrès technologiques ouvrent de nouvelles pistes pour élargir les moyens d'accessibilité ; seulement, les processus s'avèrent compliqués et coûteux. De plus, les prêts de CD et de contenu en format Daisy diminuent, remplacés par un accès en ligne au contenu, via *EasyReader* (Ciccone 2018). Enfin, le CELA a opté pour le *braille one-way*, à savoir l'impression de texte en braille sur demande, permettant d'économiser le papier et d'augmenter le nombre d'ouvrages accessibles (Ciccone 2018).

Enfin, la plupart des sites Web des bibliothèques ont fourni un effort en matière d'accessibilité. Les informations importantes se trouvent disponibles en un clic maximum depuis la home page (Hill 2020). Le prêt à domicile possède sa propre page, de même que les services et offres spécifiques, ainsi que les informations concernant l'accessibilité du lieu, figurent sur le site. En plus des propositions du CELA, les bibliothèques canadiennes disposent de bureaux adaptatifs, de logiciels de synthèse vocale, d'écouteurs, de relais vidéo en langue des signes et de fournitures adaptées. Il a été remarqué que le terme *accessibilité* était à préférer à *services spéciaux* (Hill 2020).

6.4 États-Unis

6.4.1 Pour les seniors, retraités ou en EMS

En 2021, une personne sur cinq se trouvait dans la catégorie des 65 ans et plus (Choquette 2021). Bien que ce public nécessite une attention particulière, il bénéficie naturellement de services destinés à tous, comme l'accès à Internet et aux ordinateurs, ainsi qu'à des lieux de

réunion. Avant les années 2000, il existait peu de services qui leur étaient spécifiques, hormis les clubs de lecture et certaines formations (Lenstra, Oguz, Duvall 2020). Puis, l'American Library Association (ALA) a pris conscience de la réalité des seniors, qui avaient donc besoin d'une approche spécifique, et de leurs centres d'intérêt : santé, retraite, fiscalité et vie sociale.

Ainsi, on trouve dans les bibliothèques américaines des séances de jeux (de société et autres), de l'aide à la recherche d'emploi, des projections de films, des clubs culturels, des cours d'informatique, des espaces dédiés à la sociabilisation et des conférences sur les thèmes de la santé et du bien-être (Schull 2013). Celle de Brooklyn s'est notamment dotée d'un département spécifique à la conception de projets axés sur les seniors, *Service to the Aging* (Schull 2013). À noter que la moitié des bibliothèques américaines (Horton 2019) n'amende pas leurs usagers de plus de 65 ans en cas de retard.

Cela dit, les services ont pris plusieurs formes, selon les ressources des bibliothèques les ayant imaginés. L'aide à la recherche d'emploi pour les 50 ans et plus se fait souvent en collaboration avec une entité locale spécialisée (Schull 2013). L'engagement de bénévoles seniors dans les bibliothèques contribue à la participation active de celles-ci à la vie de la communauté. Grâce à leurs ressources et leurs ateliers sur comment bien vieillir (Schull 2013), l'accompagnement des retraités et de leurs proches permet de mieux les préparer à cette nouvelle étape de la vie, concernant les perspectives, l'intégration dans la communauté, la prise en charge des personnes âgées, les canaux d'échanges d'expériences ou encore la vie spirituelle. Les proches aidants sont aussi concernés, avec des workshops dédiés à les aider à prendre soin de leurs proches vieillissant.

Pour favoriser l'autonomie des retraités, le thème du vieillir chez soi ne doit pas être négligé, abordé à travers divers ateliers et rencontres (Schull 2013). En EMS, le service de prêt est personnalisé avec des rencontres sur place, afin de lutter contre l'isolement des aînés (Horton 2019). Les seniors s'inquiètent de leur santé et cherchent à connaître les avancées récentes en médecine. L'accès à ce genre d'informations peut être garanti par les bibliothèques, qui en certifient l'authenticité et la validité. Cet axe s'articule aussi autour d'activités physiques en bibliothèque, comme l'utilisation de *Wii Sport*, de jeux pour entraîner les fonctions cérébrales (Choquette 2021) et de cours de nutrition (Schull 2013).

D'autre part, la créativité permet de stimuler le cerveau des aînés, pouvant leur éviter une dégénérescence accrue des fonctions cognitives (Schull 2013). Avec les ateliers de création pour seniors, les bibliothèques américaines offrent la possibilité aux aînés de s'exprimer à travers l'art, tout en valorisant leurs compétences en exposant leurs œuvres. Ces activités artistiques sont de bonnes occasions de faire se rencontrer des publics intergénérationnels, que ce soit dans le cercle familial, scolaire ou communautaire.

Dans le cas particulier de la maladie d'Alzheimer, dont 40% des retraités souffriront d'ici 2025 (Charbonneau, Rathnam 2020), un *Memory Café* est apparu à la bibliothèque de Shrewsbury, au Massachussets. En plus des groupes de discussion, des conférences pour les proches aidants et de la thérapie avec des animaux, cet événement permet aux seniors de sociabiliser lors d'un atelier thématique, dans un endroit neutre et accueillant, libre de tout jugement (Charbonneau, Rathnam 2020).

Très populaire en bibliothèque, l'apprentissage des outils informatiques et des réseaux sociaux contribue à l'intégration des aînés dans la société. Dans les faits, 70% des personnes âgées de 65 ans et plus utilisent quotidiennement Internet ou leur boîte mail, contre 33% de

celles âgées de 85 ans et plus (Horton 2019). Il peut s'agir d'événements spéciaux ou de cours informatiques qui offrent l'occasion de mettre en avant les ressources numériques (Schull 2013). De plus, dans le cadre de la littéracie digitale, il ne faut ni céder aux stéréotypes, ni juger les seniors. Par exemple, une bibliothèque a fermé ses cours d'informatique car les retraités utilisaient l'ordinateur seulement pour faire des puzzles en ligne (Lenstra 2017).

Durant le confinement, les bibliothèques américaines ont continué de servir leur public senior, tout d'abord en gardant un contact via des appels téléphoniques (engaged 2021). Ces échanges servaient autant à rassurer qu'à répondre aux demandes des usagers. Pour celles qui n'en avaient pas encore, un service à domicile a été instauré, en plus d'animations en format virtuel. Enfin, les bénévoles ont d'eux-mêmes fait des suggestions à leur bibliothèque.

6.4.2 Pour les personnes souffrant d'un handicap

Parfait exemple de la diversité des services, les publics empêchés des bibliothèques publiques du comté de Cobb, en Géorgie, peuvent y trouver des histoires contées en langue des signes et des jeux pour adultes avec des troubles de l'apprentissage (Cobb County Public Library System 2014). Les actions hors murs se multiplient, afin de faire connaître la variété de l'offre, allant des collections FALC et des livres audio aux jeux (Cobb County Public Library System 2014).

La bibliothèque publique du comté de Gwinnett organise une fois par mois les *Social Saturday*, avec la participation d'écoliers volontaires (Giacomini 2019). Débutés en 2018, ces rendez-vous réunissent entre quinze et trente personnes qui assistent à une séance de lecture, aussi adaptée aux personnes avec un handicap, donnée par un professionnel.

6.5 Norvège

Le gouvernement norvégien a intégré les bibliothèques du pays dans sa stratégie nationale concernant l'intégration des migrants (Trévian 2011). En effet, les immigrés doivent suivre un programme de trois cents heures pour prétendre à la nationalité norvégienne. Les bibliothèques ne se limitent pas seulement à aider les immigrés à réussir ce programme, mais prodiguent aussi un soutien à la recherche d'emploi, des cours d'informatique, de l'aide aux devoirs, y compris à distance, et organisent des cafés linguistiques féminins (Trévian 2011). Elles portent une attention particulière aux enfants, points d'entrée vers les adultes allophones, en collaborant avec les jardins d'enfants.

6.6 Lettonie

Le site Web du portail des bibliothèques du pays regroupe plusieurs événements pour les seniors. Par exemple, des *Seniors Day discussion*, des formations continues sur les moyens de communication, des conférences sur la santé avec des spécialistes ou encore des cours informatiques dédiés aux seniors. Les aînés sont aussi invités à participer aux après-midis de rencontres en musique, à des cours d'anglais au soleil durant l'été et à une Saint-Valentin créative alliant musique et fabrication de bougies (Bibliothèque nationale de Lettonie 2022). Un accent sur la lutte contre la désinformation semble être devenu une ligne directrice des actions de médiation.

Action remarquable, en février 2016, la bibliothèque centrale de Riga a inauguré son *Seniors Call Centre* dans le cadre du projet *Let us be active* (Library portal 2016). Il s'agit d'aînés volontaires à la bibliothèque qui répondent aux appels téléphoniques d'autres seniors. Ils les renseignent sur les possibilités de bénévolat et les loisirs de la région, ainsi que les activités

proposées par la municipalité. Mais ils peuvent aussi simplement échanger un moment amical avec leur correspondant, voire de compassion. Ainsi, la bibliothèque lutte contre le risque d'exclusion sociale et promeut un style de vie plus actif.

6.7 Suède

Depuis 2010, les bibliothèques œuvrent à la réduction de la fracture numérique avec le projet *Digidel* (Ahlqvist 2015). Dans ce cadre, autant les immigrés que les aînés sont ciblés.

Depuis 2017, la stratégie de digitalisation du gouvernement suédois a permis au pays de devenir un leader dans ce domaine. Dans les faits, 95% des habitants ont accès à Internet, 90% ont un smartphone et un ordinateur à la maison (Helsingborg Public Library 2021). Cependant, même si la fracture numérique a diminué significativement, il demeure un million de Suédois exclus numériquement (Helsingborg Public Library 2021). Sans surprise, les aînés en forment la grande majorité et se retrouvent en difficultés face aux e-services de la santé et des impôts.

C'est pourquoi, en 2018, la bibliothèque d'Helsingborg s'est dotée d'un *Digital Centre*, en parallèle aux services préexistants comme un accès à Internet et aux ordinateurs, complétés par des formations données par les bibliothécaires (Helsingborg Public Library 2021). À présent, le centre, géré par des professionnels de l'informatique, équipe la bibliothèque de nouveaux ordinateurs, scanners, imprimantes et tablettes. Le centre se situe bien sûr dans la bibliothèque, mais les employés se rendent régulièrement à l'extérieur, dans des EMS ou autres endroits où se réunissent les aînés.

« Le simple fait de fournir un accès aux TIC et à haut débit ne suffit pas à combler la fracture numérique. Les citoyens doivent plutôt avoir accès à un lieu où se trouvent les outils et recevoir une formation pratique, par exemple pour utiliser un ordinateur et d'autres outils, surfer sur Internet et accéder aux services publics en ligne. L'accès au centre numérique permet d'améliorer la culture numérique [des aînés] et d'autres groupes cibles et de renforcer l'engagement civique en impliquant les citoyens dans la cocréation de nouveaux services. » (trad. à partir de Helsingborg Public Library 2021)

Cet espace a permis à ses utilisateurs de devenir plus autonome en matière de compétences technologiques et ils peuvent demander de l'aide ponctuelle à tout moment. De plus, le centre n'a pas fermé durant la pandémie, ce qui ne l'a pas empêché d'innover en créant des cours en ligne, comme *Talk Digital*. Les participants y conversaient de divers sujets selon leur niveau. Enfin, il faut préciser que durant la pandémie, sept retraités sur dix ont commencé à utiliser les e-services publics dans le domaine de la santé (Helsingborg Public Library 2021).

Actuellement, d'autres services sont aussi proposés aux seniors, que la plupart des bibliothèques mettent en avant sur leur site Internet. Par exemple, une section pour lire de plusieurs façons : livres en grands caractères, FALC, l'application gratuite *Libby* (synthèse vocale), lecteurs Daisy et *PressReader* (Vestrin 2022). La majorité des bibliothèques assure un service de prêt à domicile, certaines proposent des *Sacs à livres* empruntables pour être mis à disposition pour quelques temps en EMS, par exemple. Avec l'aide des archives locales, des collections nostalgiques, associant images, textes et souvenirs, et sur la région sont créées (Vestrin 2022), accessibles à la fois en ligne et sur place.

6.8 Finlande

Conscient des enjeux de la littéracie numérique, le gouvernement finlandais a financé l'équipement des bibliothèques en ordinateurs et accès Internet (Hakari, Sihvonen 2008).

Ainsi, elles ont pu développer des services connexes, comme des formations pratiques sur la prise en main des outils numériques visant l'autonomie des participants dans leur utilisation. Depuis, les services ont bien évolué, comme en témoigne le réseau des bibliothèques PIKI.

Globalement, le réseau PIKI se veut très actif auprès de ses usagers et souhaite les impliquer davantage dans ses services. Pour les seniors, les bibliothèques proposent des e-ressources ainsi que des ouvrages adaptés aux personnes ayant des difficultés à lire, comme les livres FALC³⁸. Destinée au pays entier, la plateforme *Celia*, centre national pour la littérature et les publications accessibles de Finlande, abrite dix mille livres audio écoutables depuis un appareil mobile et il n'est pas nécessaire de présenter un certificat médical lors de l'inscription. Pour les personnes sourdes, la eLibrary en langue des signes est accessible seulement en ligne et contient environ huit cents titres (Vivolin-Karén 2019). À présent, on y trouve des jeux, des contes de fées pour enfants, des poèmes et des chansons interprétées en langue des signes.

Le service de prêt à domicile des PIKI libraries diffère des autres, dans la mesure où les bénéficiaires peuvent emprunter des livres, des films, des CD, des jeux (vidéo ou autres), des instruments de musique, des tablettes, des équipements sportifs et des casques VR (PIKI Libraries 2022). Les bibliothécaires constituent aussi des sacs à livres thématiques, en fonction des goûts du bénéficiaire. Les bibliothèques de Tampere et de Valkeakoski proposent en plus des kits³⁹, par exemple sur l'histoire locale ou les souvenirs d'enfance, contenant des objets, des nouvelles et des odeurs pour partager un moment nostalgique entre seniors.

Quant aux activités, les bibliothèques PIKI servent de points de rencontre entre les seniors et l'association *Mukanetti*⁴⁰, qui leur propose des entretiens individuels avec d'autres aînés, formés, pour apprendre les bases dans la manipulation des TIC. Plusieurs de ces bibliothèques ont un coin pour les clubs de lecture, servant aussi comme espace de discussion, et collaborent avec les EMS pour fournir des livres aux résidents⁴¹. La bibliothèque de Kangasala, membre du réseau, organise une *Library hour* dédiée aux seniors, avec diverses activités, comme des lectures et des débats. Une autre dispose même d'une salle où sont donnés des cours de Yoga sur chaise pour personnes âgées⁴². À noter qu'en octobre, comme en France, lors de la semaine nationale de la vieillesse, les bibliothèques finlandaises organisent des événements spéciaux pour les seniors.

Au fil des années, la collaboration entre bibliothèques et EMS peut, si la volonté est là, engendrer des interactions durables entre retraités, bibliothécaires, enseignants et élèves de primaire (Käyrä 2022) ; de simples visites mensuelles du bibliothécaire se transforment en club de lecture qui se réunit régulièrement, où ses membres, retraités et élèves, conversent dans leur langue maternelle.

6.9 Danemark

Le pays entretient une longue tradition de prêt à domicile, service gratuit débuté en 1960 (Nielsen 2002). Le portage est assuré par les scouts, les bénévoles ou les bibliothécaires pour

³⁸ Entretien à distance, le 21 avril 2022, entretien avec Laura From, directrice des bibliothèques de Pirkkala en Finlande

³⁹ *ibid*

⁴⁰ *ibid*

⁴¹ *ibid*

⁴² *ibid*

les personnes ne pouvant se déplacer de chez elles ; leur situation peut être momentanée ou durer sur le long terme. Ce service s'adresse aussi aux personnes ne pouvant porter leurs livres (Nielsen 2002). Débutant par un contact en face à face, la personne bénéficiaire choisit ensuite des ouvrages via une bibliographie ou le catalogue en ligne, comme elle peut laisser le choix des œuvres au bibliothécaire. Pour communiquer l'existence de ce service, les bibliothèques passent par leurs partenaires : EMS, CMS, églises, médecin, proches aidants et commune, entre autres.

De plus, les bibliothèques danoises disposent d'ordinateurs avec accès Internet, des Makerspaces, des livres audio, des ebooks, des journaux et magazines en ligne, ainsi qu'une plateforme *Filmstriben* pour visionner les films des bibliothèques à distance (Skrevet af Slots-og Kulturstyrelsen 2022).

Le ministère de la Culture et du Sport finlandais a lancé en 2017 son projet *Keep Your Brain Fresh*, en partenariat avec les bibliothèques publiques (Kultúr Ministeriet 2018). Le but est de proposer aux personnes âgées des activités innovantes, basées sur le mouvement et l'interaction sociale. Les 4 pistes privilégiées lors du développement d'actions sont (Kultúr Ministeriet 2018) :

- l'entraînement en pleine nature : combinaison d'activités physiques et mentales en plein air
- le SMART Training : fitness pour le cerveau ne nécessitant pas une bonne forme physique
- La culture en mouvement – le mouvement dans la culture : activités alliant capacités mentales et sociales
- Chanson, musique, chant et danse

Les bibliothèques participant au projet en ont tiré de nombreux bénéfices (Kultúr Ministeriet 2018), comme le gain d'ambassadeurs seniors pour la promotion de leurs services et la création de relations plus étroites avec leur public ; mais aussi une plus grande visibilité auprès des non-usagers, une collaboration nouvelle avec d'autres institutions locales et un enrichissement des pratiques professionnelles.

Pour les usagers rencontrant des difficultés de lecture, la bibliothèque nationale spécialisée *Nota* offre environ cinquante mille ressources adaptées (Skrevet af Slots-og Kulturstyrelsen 2022). Sinon, la plupart des bibliothèques proposent des livres en grands caractères et FALC, en plus des livres audio.

6.10 Pays-Bas

Suite aux coupes budgétaires, un constat s'est imposé : les grosses bibliothèques sont devenues des points d'accès incontournables aux ressources, tandis que les plus petites structures, si elles n'ont pas fermé, se sont [ré]orientées vers un aspect plus social, un rôle de facilitateur de rencontres, notamment grâce au bénévolat (Van Melik, Merry 2021). Les volontaires locaux participent à la création de nouveaux services, offres et animations au sein de leur bibliothèque locale. Celle-ci participe activement à la vie de la communauté, tout en permettant aux habitants de s'y impliquer. La relation de confiance est la clé.

De manière générale, les cafés, cafétérias, salons de thé ou tout autre espace de restauration séduisent les usagers et s'implantent de diverses manières en bibliothèque : étage dédié, comme à Amsterdam, en retrait, comme à Rotterdam, ou au milieu de l'espace lecture, comme

à Delft (Verneuil 2009). L'autre force des bibliothèques danoises réside dans la variété de leurs animations : rencontres intergénérationnelles, cercle musical, parties d'échec, marathon de jeux vidéo (Verneuil 2009). De plus, l'utilisation massive de bornes de prêt et de retour dégage du temps pour la programmation et les innovations. Soulagé par une offre numérique abondante et diversifiée, le traitement des collections physiques demande moins de temps aux employés (Verneuil 2009).

6.11 France

6.11.1 Pour les seniors, retraités ou en EMS

Au niveau du pays, le ministère de la Culture dispose d'un observatoire dédié aux personnes âgées de 65 ans et plus. La loi du 28 décembre 2015 met notamment l'accent sur l'adaptation de la société au vieillissement de la population. Enfin, en octobre se tient la *Semaine bleue*, événement national consacré aux retraités. Les boomers (nés entre 1946 et 1964) apprécient les émissions TV, le cinéma et la lecture, en fonction de leur temps libre disponible. Ils sont aussi très actifs dans le bénévolat. Ils préfèrent que les animations soient à des dates précises et régulières, intéressés par tous les sujets, en particulier la musique, le cinéma et l'écriture. Les seniors français, dont 64% des plus de 70 ans ne possède aucun ordinateur (ENSSIB 2017), utilisent massivement les ateliers de formation au numérique.

Afin de favoriser l'autonomie des seniors et les inciter à utiliser les ressources numériques de la bibliothèque, la médiathèque de Cergy a d'abord créé des formations et ateliers liés aux nouvelles technologies. Les participants visés étaient avant tout des retraités. Puis, ce service s'est mué en un bar numérique, situé à l'accueil. Les usagers peuvent venir y poser des questions simples, auxquelles les bibliothécaires répondent dans les limites de leurs compétences. Si une requête s'avère plus complexe, un rendez-vous d'une heure est arrangé, moyennant finance (Agié-Carré 2018).

Incontournable, les bibliothèques proposent du portage de livres à domicile, qui est communiqué aux potentielles personnes intéressées par des flyers, déposés dans les pharmacies, les commerces, et les salles d'attente des médecins et des CMS (Agié-Carré 2018). Le réseau des bibliothèques de Villeurbanne l'organise avec des bénévoles et à Grenoble le portage est assuré par le Centre Communal d'Action Sociale, équivalant au CMS. Il y a aussi des activités intergénérationnelles, comme des groupes de réflexion sur l'élaboration de nouveaux services et des tournois de bowling sur Wii. L'usage de la Wii remote permet d'entretenir la motricité des seniors (ENSSIB 2017). Certaines bibliothèques forment leur personnel à l'accueil des publics empêchés avec des professionnels et ont créé un poste *concepteur senior* (Agié-Carré 2018).

En EMS, les bibliothécaires s'adaptent : mise en place du prêt de livres et de supports accessibles, de jeux, de mallettes et de projets en partenariat avec les animateurs-soignants, ainsi que d'ateliers sur le livre et la chanson, organisation de séances de lecture par les élèves de primaire aux résidents (Adrian 2019) et de tournois de jeux vidéo. Les bibliothèques ont aussi opté pour une offre papier complétée par du numérique, afin d'économiser les déplacements sur place en EMS, mais aussi ouvrir les possibilités d'accès aux seniors (Agié-Carré 2018). Les événements ayant lieu à la bibliothèque sont retransmis en live sur YouTube, puis disponibles en replay. Cette option satisfait tous les publics et permet aux seniors de s'appropriier les nouvelles technologies.

6.11.2 Pour les personnes souffrant d'un handicap

Au niveau législatif, il existe la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Celle-ci prône l'accessibilité au format numérique, en plus de vouloir faciliter le vivre ensemble et la chaîne d'accessibilité (ENSSIB 2017). Signé notamment par la France et la Suisse, le traité de Marrakech, datant de 2013, a comme objectif de faciliter l'accès des aveugles et autres personnes souffrant de déficiences visuelles aux productions éditoriales (ENSSIB 2017). Il reste cependant encore du chemin à parcourir, puisque seulement 10% des œuvres éditées sont rendues accessibles (ENSSIB 2017).

La Bibliothèque Publique d'Information inclut dans son équipe au moins un bibliothécaire souffrant d'une déficience visuelle (ENSSIB 2017), chargé de la veille technologique, mais aussi de former le public valide et de sélectionner des collections adaptées. Cette bibliothèque organise avec l'Association des Bibliothèques de France, responsable de la commission *Accessbib*, des conférences et des échanges afin d'améliorer les pratiques des bibliothécaires en matière d'accueil et de services pour les personnes souffrant d'un handicap. En parallèle, plusieurs blogs, projets et initiatives pour aider les bibliothécaires ont émergé sur le sujet.

L'exception au droit d'auteur a permis à la BNF de constituer sa collection de livres accessibles, alimentée par *BrailleNet*, premier producteur d'ouvrages adaptés en France. Dans le même esprit, la Médiathèque Valentin Haüy a créé *Éole*, une bibliothèque numérique dédiée aux personnes aveugles et malvoyantes, en plus de prêts à domicile de CD et livres en braille. Elle constate notamment que les livres audio sont très appréciés de son public, constituant le 90% de ses prêts

Spécialisées, ces bibliothèques disposent de ressources bien plus variées à destination des publics aveugles et malvoyants que les bibliothèques de lecture publique. Ces dernières disposent généralement de télé-agrandisseurs, de plages en braille, d'outils de synthèse vocale, de loupes, de logiciels, de tablettes Daisy, d'espaces spécifiques lors de rénovation (comme la Bibliothèque Publique d'Information en 2018 s'équipant de cinq box dédiés à l'inclusion des publics souffrant de handicaps), des fonds sur le thème du handicap ainsi que des collections accessibles (ENSSIB 2017). Le plus souvent, il s'agit de livres en grands caractères, de livres audio et de DVD sous-titrés ou en audiodescription. Tout le travail réside dans la signalisation adaptée de ces collections.

Quant aux services, on trouve l'allongement de la durée du prêt (statut emprunteur spécial), les rendez-vous personnalisés, les copies gratuites, la navette entre bibliothèques voisines (ENSSIB 2017). Quant à la médiation, elle s'axe principalement sur la sensibilisation des publics valides et des animations avec un public mixte, telles que l'heure du conte en bilingue, des projections sous-titrées, des mallettes pédagogiques et des lectures dans le noir. La communication autour de ce type d'animations passe par différents canaux : bouche à oreille, entourage des proches aidants, associations locales et page Web accessible avec des vidéos en langue des signes française (LSF). Il existe aussi un lexique en LSF, créé par la bibliothèque et le lycée de Sotteville-lès-Rouen, afin de faciliter l'accueil des personnes sourdes et malentendantes en bibliothèque (Jost 2019).

6.12 Suisse

6.12.1 Un modèle d'accessibilité, la Médiathèque Valais de Brig

En 2019, la Médiathèque Valais de Brig a reçu le label *Culture inclusive* de Pro Infirmis (Médiathèque Valais 2022b), aussi attribué à la bibliothèque municipale de Vevey et à la Bibliothek Rorschach-Rorschacherberg (Pro Infirmis 2022). Il s'agit de la première institution culturelle valaisanne à détenir ce titre, remplissant les critères en matière d'offre culturelle, d'accès aux contenus, de conception architecturale, de communication et d'offres d'emploi (Pro Infirmis 2022) ; l'équipe de la MV Brig compte une personne sourde-muette⁴³. Il faut savoir que la MV Brig n'a pas spécifiquement repensé ses locaux en vue de l'obtention de ce label, mais a mené une réflexion plus globale sur le modèle des 4 espaces : inspiration, apprentissage, activité, rencontre⁴⁴. Elle abrite aussi le *café Weri*, géré par la fondation Atelier Manus. Cette dernière œuvre pour l'intégration sociale et professionnelle des personnes souffrant d'un handicap. Parallèlement, ces dernières aident aussi la MV Brig à adapter ses contenus à leurs besoins⁴⁵. La MV Brig mène présentement une réflexion sur une signalétique claire et simple, accessible à tous, ainsi que sur son marketing et sa communication.

Une première étape franchie l'année dernière a permis l'installation de grands panneaux bien visibles. Lisibles par tous, « clairs et non éblouissants, avec de grandes lettres et/ou chiffres blancs sur fond rouge, [ils] indiquent le contenu des étagères correspondantes ; des termes simples, faciles à comprendre et courants facilitent le repérage » (Médiathèque Valais 2022b, p. 9). L'espace entre les étagères permet aisément à une personne en fauteuil roulant d'accéder aux ouvrages. Dans un deuxième temps, des panneaux récapitulatifs ont été posés dans les allées fréquentées, ainsi que des pictogrammes et des avertissements pour rendre attentifs les usagers aux obstacles.

En parallèle, cette institution renforce cette année ses collaborations avec FernUni et Lonza à travers des activités communes, telles que l'université pour seniors. Interrompu en 2021 par des problèmes techniques récurrents, elle compte également réintroduire son cinéma pour seniors, en collaboration avec Pro Senectute, suite à une forte demande de la part des habitués. Autre grand succès auprès des seniors, les Gemeinsames Lesen rassemblent le même groupe d'usagers mensuellement. La MV Brig met aussi un point d'honneur au co-design thinking (co-construction de services avec la participation des usagers), voulant que tout usager puisse s'approprier la médiathèque.

6.12.2 Le prêt à domicile, un classique

Partie du principe que la médiathèque doit être au service de la population, donc accessible à tous les habitants, la Médiathèque de Monthey a mis en place en 2012 un service de prêt à domicile (Vuadens Schopfer 2012). Elle s'est inspirée d'exemples existants à Lausanne, Genève, La Chaux-de-Fonds, Fribourg et Aigle.

Les personnes aptes à se déplacer sont exclues de ce service, priorisant les personnes à mobilité réduite et/ou âgées qui résident à Monthey. Le service est en lui-même gratuit, bien que l'inscription à la Médiathèque coûte trente frs. pour les adultes (Vuadens Schopfer 2012). L'acheminement des documents est assuré par un groupe de bénévoles, recrutés au moyen de flyers dispersés dans des points stratégiques (salles d'attente des médecins, EMS, CMS,

⁴³ Brig, le 6 mai 2022, entretien avec Benita Imstepf, directrice de la Médiathèque Valais Brig

⁴⁴ *ibid*

⁴⁵ *ibid*

etc.). Ils suivent une courte formation à la Médiathèque, puis signent une convention mentionnant une clause de confidentialité. Bien que le choix de locomotion demeure libre, la Ville de Monthey leur permet d'utiliser gratuitement le système *Vélopas*, petite touche verte dans ce projet.

Pour faire leurs choix, les bénéficiaires du service consultent le catalogue en ligne ou les bibliographies (nouveautés, thématiques souhaitées, etc.), distribuées lors de la visite du bénévole. Pour tout conseil, les bibliothécaires se tiennent naturellement à la disposition des bénéficiaires. Il est possible d'emprunter jusqu'à dix livres, deux DVD et quatre CD pour une durée d'un mois (prolongeable si souhaitée). La promotion de ce service s'est faite avec de la publicité dans les médias locaux (journaux, tv et radio), dans les hôpitaux, EMS, CMS, salles d'attente et la Médiathèque avec une brochure, disponible en Annexe 6, et une promotion directe à l'accueil, puisque certaines personnes empruntent peut-être pour quelqu'un d'autre.

6.12.3 Un florilège d'actions

Chaque année depuis 1997, le Prix Chronos, concours littéraire, encourage les échanges intergénérationnels en invitant les enfants et les seniors à lire puis à voter pour leur livre favori parmi une sélection préétablie. De nombreuses bibliothèques font participer leurs lecteurs à ce concours, qui est né d'une collaboration entre Pro Senectute et Pro Juventute.

En plus de l'offre traditionnelle, les bibliothèques suisses ont mis en place divers services et actions de médiation. Par exemple, la bibliothèque d'Yverdon-les-Bains met en avant sur son site Web les *lectures au bout du fil*. Depuis 2020, les usagers peuvent commander une lecture par téléphone ou en offrir une à leurs proches, gratuitement et en plusieurs langues (français, italien, espagnol, allemand ou anglais) (Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains 2022a). Cette année, elle a aussi développé ses actions hors-murs grâce à ses mini-bibliothèques sur roulettes, baptisées *2 lunes* et déployées dans plusieurs quartiers de la ville. Équipées de wifi, d'une imprimante, de prises de recharge pour smartphone, de tablettes et d'une collection attractive, elles servent de points de gravitation à des animations comme des lectures de contes et des ateliers d'illustration pour les enfants (Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains 2022b).

Les bibliothèques de la Ville de Lausanne organisent à Chauderon des rendez-vous axés sur l'utilisation du téléphone mobile, *Permanence Café numérique seniors* (Avivo Vaud 2022). Sur inscription, les seniors sont invités à venir poser leurs questions techniques gratuitement auprès des jeunes de Conseil des jeunes et des apprentis de la Ville de Lausanne. Il s'agit de conseiller et de résoudre les tracas quotidiens, dans la mesure des compétences des répondants. Ce projet a été imaginé avec le soutien de Pro Senectute, association œuvrant pour le bien-être et l'intégration des seniors.

Cette dernière a par ailleurs transmis en 2021 sa collection de plus de soixante-sept mille titres spécialisés sur la vieillesse et le vieillissement du pays (Pro Senectute 2021) à la bibliothèque de la Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften à Winterthour. Cette Haute École Supérieure (HES) renforce ainsi son domaine de la gérontologie appliquée et sert au mieux ses étudiants, professeurs et chercheurs, ce que souhaite aussi Pro Senectute Suisse.

Les Bibliothèques Municipales de Genève, bien que regroupant les publics adultes et seniors comme une même catégorie, incluent dans leur agenda des rencontres intergénérationnelles (Bibliothèques municipales de la Ville de Genève 2022). Elles se font autour des thématiques du livre et de la musique, comme les *quizz musicaux pop cultures*. Les bibliothécaires de l'espace *Le4e* acceptent aussi des rendez-vous personnalisés afin de répondre aux problèmes

techniques simples des usagers (configuration de la boîte mail, utilisation des liseuses, emprunts des ebooks de la bibliothèque, etc.).

Côté alémanique, la bibliothèque de l'université de Berne accueille dans sa succursale à Münstergrasse les *Erzählcafé*, des instants d'échanges autour d'un Gëezi avec un thé ou un café (Bibliothek Münstergrasse 2021). Gratuits, tout le monde y est le bienvenu pour discuter sur un thème, par exemple, qu'est-ce qui fait qu'un quartier est agréable ? Un bibliothécaire se charge du rôle de modérateur.

À la bibliothèque de Spiez, les adultes se retrouvent entre eux pour jouer à des jeux vidéo ; la séance débute par une brève introduction au jeu du jour et se conclut par une réflexion collective. L'inscription pour trois séances d'une heure et demie coûte cinquante francs et est réservée aux débutants et amateurs (Bibliothek Spiez 2022). Action plus centrée sur les seniors, la bibliothèque cantonale d'Uri mettait à disposition des aînés une Nintendo DS avec des jeux stimulant les fonctions cognitives (Trachsler 2011) et la bibliothèque de Rickenbach accueillait les rencontres mensuelles de son club de jeu pour seniors (Trachsler 2011).

En plus de proposer des formations aux nouvelles technologies pour les seniors, la bibliothèque cantonale de Bâle-Campagne offre la possibilité aux grands-parents d'emprunter des mallettes thématiques pour passer un moment convivial et enrichissant avec leurs petits-enfants (Kantonsbibliothek Baselland 2022). La communication de leurs événements mérite le coup d'œil, puisqu'elle inclut des pictogrammes informant du degré d'accessibilité de l'activité.

Enfin, au Tessin, *La Filanda*, une des sections de la bibliothèque cantonale, possède un mode de fonctionnement fascinant : gérée par une équipe de coordinateurs, une centaine de bénévoles, la plupart à la retraite, assurent les tâches diverses, comme le prêt, l'accueil et le rangement, en plus de participer activement aux actions de médiation (La Filanda 2022). Ouverte de 9h00 à 21h00 du lundi au dimanche, cette bibliothèque propose un vaste choix d'activités, allant des ateliers *Do It Yourself*, où les usagers réalisent des produits de leurs propres mains, aux lectures de contes, chacun des bénévoles pouvant se proposer pour créer et animer une activité. Pour les personnes limitées dans leurs déplacements, un service de prêt à domicile est disponible sur inscription par mail ou par téléphone. Cet établissement dépend notamment de sponsors et de partenariats avec des entreprises privées.

7. Propositions de solutions

7.1 Conseils préliminaires

7.1.1 Vers un label *Culture inclusive*

Le premier souci de la MVSM dans l'accueil des publics empêchés réside dans le fait que le bâtiment n'a pas été pensé et conçu originellement pour une bibliothèque *troisième lieu*. La taille étriquée de l'ascenseur en est la démonstration la plus flagrante. Cependant, la signalisation, les espacements entre les rayonnages, leur hauteur, la disposition et le choix des tables et des chaises n'en dépendent pas et mériteraient d'être repensés pour un public handicapé, en prenant exemple sur la MV de Brig (voir les images en Annexe 7). Il est aussi possible de demander des conseils auprès du Service Culture Inclusive de Pro Infirmis (Pro Infirmis 2022).

Idéalement, la solution à cette problématique du bâtiment existerait : il s'agirait de bâtir une nouvelle médiathèque dans le quartier de la gare (voir chapitre 4.2). Le projet de la commune étant encore en pleine réflexion, la MVSM pourrait formuler sa demande, en l'appuyant sur un plaidoyer sur le rôle essentiel, notamment de troisième lieu, qu'elle tient au sein de la société. Toutefois, cette solution demeure utopique, considérant les investissements colossaux et les ressources importantes qui devraient être injectés pour concrétiser cette idée.

7.1.2 Création d'un coin détente accessible au rez-de-chaussée

Axée sur l'accessibilité, la création d'un espace détente au rez-de-chaussée me semblerait nécessaire, pouvant servir de lieu de réunion convivial, autant pour le grand public de passage, que pour l'accueil des animations. Le déménagement des collections en langues étrangères au deuxième ou troisième étage devrait alors être envisagé ; cas échéant, un désherbage de cette collection combiné avec une bonne communication de l'offre équivalente en format numérique. Ce coin détente servirait aussi à regrouper des collections destinées aux publics empêchés, de telle sorte qu'ils n'aient pas besoin de se déplacer dans la médiathèque. Quant à l'accueil spécifique des publics handicapés, une synthèse des actions ainsi que les recommandations de Pro Infirmis sont disponibles en Annexe 8.

7.1.3 Mieux toucher les publics empêchés

Afin de faire connaître la MVSM, il faudrait penser la communication à plusieurs niveaux. Premièrement, le support serait adapté aux déficiences et écrit en FALC (voir les sections *Mieux les accueillir* du chapitre 3). Deuxièmement, les canaux classiques (newsletters, bureau d'accueil, etc.) ne suffisent pas. Les salles d'attente des médecins, du CMS, la cafétéria du Foyer St-Jacques et de la clinique St-Amé, les bars de la Grand Rue, entre autres, pourraient servir de points relais pour la distribution des flyers ainsi que les associations locales, comme la Fovham et l'Avivo. Troisièmement, le site Web de la Médiathèque Valais devrait posséder une page *Accessibilité* et communiquer sur les mesures en matière d'accessibilité associées à ses actions de médiation. À ce niveau, la MVSM ne peut agir seule, mais en accord avec la Médiathèque Valais ; vous trouverez à titre informatif la fiche pratique de Pro Infirmis à ce sujet en Annexe 8. En parallèle, ne pas sous-estimer le bouche-à-oreille auprès des proches aidants, avec une affiche à l'accueil et lors d'échanges avec les bibliothécaires. La communication des services approfondis dans le chapitre 7.2.2 devrait ainsi se faire.

Quant au public allophone, la MVSM devrait renforcer sa collaboration avec la déléguée à l'intégration. En plus des visites pour découvrir les ressources de la MVSM, elle mettrait à disposition ses espaces pour l'organisation d'heures du conte, de lectures, d'échanges et de discussions pour pratiquer le français (voir chapitre 4.2.2.7). Ainsi, la MVSM soutiendrait la déléguée dans son travail, en proposant de faire participer ses usagers à l'intégration des personnes étrangères. À noter qu'une brochure avec des conseils sur l'accueil de ce public est en cours de rédaction par la Médiathèque Valais (brouillon disponible en Annexe 9)⁴⁶.

7.2 Solutions envisageables

7.2.1 Choix des publics empêchés ciblés par les solutions

Lors de l'élaboration des propositions de solution, je me suis concentrée sur les publics empêchés suivants : les seniors, les personnes incapables de se déplacer aisément hors de leur domicile, les personnes EHS, les personnes souffrant d'un handicap et les personnes en EMS. En effet, suite à l'état des lieux (voir le chapitre 4.2), il s'est avéré qu'il n'y a aucune prison proche de St-Maurice, que le public allophone dispose d'une offre existante importante et que la clinique St-Amé accueille des personnes très âgées, ce qui la différencie donc d'un hôpital classique.

Bien sûr, ces catégories ne sont pas hermétiques : un senior peut être handicapé, de même qu'une personne EHS peut être assimilée à une personne bloquée chez elle. Certaines des actions suggérées s'adressent potentiellement à plusieurs publics empêchés à la fois, voire aussi au grand public. À noter que concernant les publics avec un handicap, le chapitre 7.1 propose à la MVSM des améliorations générales concernant l'accessibilité de ses offres et services.

7.2.2 Suggestion de nouveaux services

Afin de concrétiser les recommandations générales, j'ai soumis une liste de onze propositions de solutions à mes mandantes :

1. Le TechBar : résolution de problèmes technologiques/numériques simples (dans la mesure des compétences des bibliothécaires) à l'accueil ; exemples : configurer une boîte mail, mettre à jour le téléphone, désinstaller une application, télécharger un e-book, etc.
2. Portage de livres à domicile : service de livraison à domicile des livres réservés via le catalogue ou un entretien avec un bibliothécaire
3. [Reprise du] Partenariat avec le foyer St-Jacques : sélection d'ouvrages correspondant aux goûts des résidents, rencontres mensuelles
4. Cours dédiés à l'utilisation des liseuses et de l'offre ebook de la MV : semblables aux cours sur les outils numériques, mais avec un accent sur les ressources de la MVSM
5. Cours sur les outils numériques : logiciels bureautiques, navigateurs Web, recherche sur le Web, prise en main du smartphone/tablette
6. Participation de seniors bénévoles : implication des usagers dans les actions de médiation de la MVSM ; favoriser le co-design thinking
7. Projections de films : axées sur la nostalgie, le vieux Valais, la localité
8. Conférences sur le thème *Bien Vieillir* : interventions d'experts/spécialistes sur thèmes de la vie courante des retraités (la retraite, ouvrir un business,

⁴⁶ Brig, le 6 mai 2022, entretien avec Benita Imstepf, directrice de la MV Brig

s'occuper de son jardin, gérer ses finances, quid des impôts, etc.) ; alliées à des ateliers pratiques ; accessibles ; en collaboration avec des associations

9. Ateliers d'écriture : favoriser l'émergence du co-design thinking avec les usagers, permettre la liberté d'expression ; animés par un professionnel
10. Prêt de matériel numérique à domicile : mise à disposition de tablettes, appareils photo, liseuses, haut-parleurs, casques, etc. en prêt à domicile
11. Poste informatique accessible : concerne un unique ordinateur ; matériel informatique (clavier, souris, loupe, guides) adapté aux besoins des personnes malvoyantes ; possibilité de formation

Mes mandantes ont retenu les propositions n°1 à 6 comme étant à approfondir. Les n°7, 8 et 9 n'intéressent pas particulièrement la MVSM, qui a complètement rejeté les deux dernières propositions : la n°10, car la MVSM propose déjà des liseuses ainsi que des tablettes en prêt et ne souhaite pas élargir sa gamme d'appareils disponibles pour l'instant ; la n°11, car l'expérience a déjà été tentée dans le passé par la MVSM et, n'ayant pas été concluante, elle ne désire pas la reconduire. Suite à ces décisions, une dernière proposition a été suggérée, à savoir des actions hors-murs ciblées sur les publics empêchés rencontrant des difficultés à se déplacer sur de longues distances ; celle-ci a été approuvée.

Ainsi, les sept propositions choisies sont développées dans les tableaux suivants, de telle sorte à donner les grandes lignes directrices et les indications nécessaires à la compréhension de ces actions. La MVSM bénéficie d'une certaine marge d'adaptation en fonction des retours d'expérience sur le terrain. Dans l'ensemble, ces actions doivent être gratuites, afin d'être accessibles à tous et dans la continuité des valeurs de la MVSM. Par ailleurs, les partenariats doivent être formalisés par une convention ou un contrat. Ces documents décriront les responsabilités de chaque partie et garantiront la pérennité des actions décidées, même en cas de changement de personnel.


Une fois celles-ci mises en place, leur évaluation se fera à l'aide des indicateurs suggérés et des indicateurs déjà existants à la MVSM. À la fois quantitative et qualitative, cette évaluation déterminera si ces actions conviennent telles qu'elles ont été pensées ou si des modifications doivent y être apportées. Enfin, la MVSM aura la possibilité de poursuivre ce travail en renouvelant ces actions et en cherchant à répondre au mieux aux attentes des publics empêchés.

7.2.3 Le TechBar : un bar numérique

Tableau 2 : Description synthétique de la proposition n°1

Type d'action	Service
Source d'inspiration	Médiathèque de Cergy, p.43
Objectif	Réduire la fracture numérique en résolvant les problèmes technologiques/numériques basiques des usagers
Public(s) cible(s)	Seniors ; d'utilité pour tous
Acteur(s) extérieur(s)	/
Ress. Humaines	0,687 ETP ⁴⁷ : bibliothécaires chargés de l'accueil, répondent selon leurs compétences ; possibilité de consulter l'équipe

⁴⁷ Calcul de l'ETP : nombre total d'heures consacrées au maximum à l'action dans l'année (52 semaines) / nombre total d'heures travaillées dans l'année (à savoir 8*5*52=2080h). Ces

	0,025 ETP : bibliothécaires répondant aux questions nécessitant un rendez-vous de 60 minutes (si un rendez-vous par semaine en moyenne)
Ress. Financières	/ En fonction de l'évaluation, réfléchir à l'éventualité de faire payer l'entretien individuel (60 minutes pouvant représenter un investissement important de la part du bibliothécaire), même si je conseille de maintenir la gratuité de la MV.
Ress. Matérielles	À l'accueil : le propre appareil de l'utilisateur; pour les rendez-vous : 1 table, 2 chaises, le propre appareil de l'utilisateur
Durée de mise en place	0 minute
Temps de travail en back office (annuel)	30 minutes : communication Dans un premier temps , aucun employé n'est tenu à se former aux usages des appareils numériques, afin que l'implantation du service s'opère de manière optimale auprès des employés. Cependant, pour proposer ce service, il est nécessaire que les bibliothécaires chargés de l'accueil connaissent au minimum les fonctions primaires de l'appareil, utiles à la vie courante. Par conséquent, dans un deuxième temps , des formations continues pour les employés ne sont donc pas exclues, ou alors, la nomination d'un ou de plusieurs employé(s) responsable(s) de ce service. 
Temps de travail en front office	Aussi longtemps que le bibliothécaire est à l'accueil et disponible ; application du principe « premier arrivé, premier servi » ; possibilité de dévier les prêts sur les bornes automatiques
Durée de l'action	La prise en charge de l'utilisateur à l'accueil ne doit pas excéder 10 minutes ; pour toute sollicitation nécessitant une intervention plus longue et étant basique ainsi que dans la mesure des compétences des bibliothécaires, proposer un rendez-vous ultérieur de 60 minutes ; sinon, décliner la question. Je propose mes exemples de questions en Annexe 10.
Périodicité	Quotidienne
Évaluation (mensuelle)	Nature et nombre de questions prises en charge par jour en moyenne: au-dessus de 10, envisager des plages horaires spécifiques pour ce service Degré de satisfaction des employés : si la majorité des bibliothécaires en charge de l'accueil sont insatisfaits, nommer un bibliothécaire référant pour ce service (critère de sélection : degré de connaissances technologiques)
Avantages	Ne nécessite ni ressource supplémentaire importante, ni temps de travail en back office De manière générale, cet échange avec l'utilisateur représente une bonne occasion pour communiquer sur les ressources existantes de la MVSM qui peuvent servir de réponses

calculs sont basés sur les informations récoltées durant mes entretiens, la réalisation de l'état de l'art et mes expériences professionnelles.

Risques	Collision des usagers à l'accueil lorsqu'un seul bibliothécaire est présent : veiller à une bonne gestion des priorités et de l'impatience des usagers
Remarques	La complexité d'un problème n'est pas définie par le temps consacré à sa résolution, mais par le degré de connaissance nécessaire. Ainsi, le critère de prise en charge ou non d'une question à l'accueil doit être déterminé selon les compétences des bibliothécaires. Un problème est considéré comme basique, si l'utilisateur se trouve dans l'incapacité d'utiliser une/plusieurs fonction(s) primaire(s) de l'appareil ou utile(s) à la vie courante.

7.2.3.1 Aménagement et évolution possible du service

L'accueil disposant de 2 bureaux, je propose de placer au-dessus de l'un d'eux un panneau, visible et lisible, signalant le TechBar. En parallèle, la MVSM pourrait informer de ce nouveau service via son site Web et le bulletin *Agaune Info*, s'ajoutant dans le cycle d'activités nommé *MakerSpace* (proposé par la Médiathèque Valais), en plus des canaux vus dans ce travail.

En fonction de son évaluation, le service pourrait évoluer vers la création d'un bureau qui lui soit entièrement dédié ou alors se réduire aux entretiens individuels uniquement. Dans ce dernier cas, une présence physique du service devrait être maintenue, afin que les usagers puissent *voir* l'existence du TechBar (sans doute à renommer dans cette situation-ci). Par exemple, la mise en évidence d'affiches dans la MVSM ou une affichette au bureau d'accueil.

7.2.4 Portage de livres à domicile

Tableau 3 : Description synthétique de la proposition n°2

Type d'action	Service
Source d'inspiration	Médiathèque de Monthey, p.45
Objectif	Desservir l'ensemble de la population agaunoise en livrant gratuitement à domicile des documents réservés
Public(s) cible(s)	Personnes à mobilité réduite et seniors (65 ans et plus) habitant la commune de St-Maurice
Acteur(s) extérieur(s)	<i>Agaune Aide</i> : association de bénévoles : distribution des caisses de documents par quartier, établissement d'un lien social et récupération des retours
Ress. Humaines	1-3 bénévoles, en fonction de la distance à parcourir ; formation rapide sur la MVSM afin de répondre sur place aux potentielles questions des bénéficiaires ; le bibliothécaire demeure le référent ; signature d'une clause de confidentialité 0,025 ETP : bibliothécaire en charge du service
Ress. Financières	Implémentation : 200.- (ressources matérielles) Maintenance : 5.-/mois (remboursement des kilométrages, estimés à 40km et calculés avec l'outil du TCS) ; étant donné le montant peu élevé pour le kilométrage, possibilité de ne pas rembourser
Ress. Matérielles	Badges pour les bénévoles, brochures de présentation du service, bibliographies et listes de nouveautés, caisses de triage

Durée de mise en place	60 minutes : préparation des distributions (réalisation des prêts, signalement des adresses, remplissage des caisses de triage)
Temps de travail en back office (mensuel)	120 minutes : communication, mise à jour de la liste des inscrits, rédaction des listes de nouveautés thématiques, enregistrement des retours des documents
Temps de travail en front office (mensuel)	60 minutes : recueil des inscriptions, conseils et entretiens téléphoniques personnels, si souhaités par le bénéficiaire
Durée de l'action	La distribution faite par les bénévoles varie en fonction de la distance parcourue pour desservir les quartiers d'habitation des bénéficiaires, mais ne devrait pas prendre plus d'une demi-journée.
Périodicité	Mensuelle
Évaluation (mensuelle)	Nombre de bénéficiaires : au-dessus de 30, revoir à la hausse le nombre d'ETP Degré de satisfaction des bénévoles quant à la distance parcourue : si la majorité est insatisfaite, recruter des bénévoles supplémentaires
Avantages	La collaboration avec des bénévoles décharge les employés de la MVSM d'une charge de travail importante.
Risques	Le portage étant assuré par un organisme externe, l'entente avec les bénévoles reste un paramètre essentiel à la continuité du service. Dans le cas où cette collaboration s'arrêterait, il faudra lancer une campagne de recrutement auprès des publics ou contacter des associations de la région (par exemple, les Scouts). Si un bénévole a un accident durant une des livraisons, il faut que la MVSM se soit préalablement renseignée auprès des assurances.
Remarques	Favoriser l'usage de la mobilité douce, en tout cas pour les secteurs de St-Maurice et Epinassey (vélo > voiture) Suite à l'inscription, les réservations s'effectuent via le catalogue ou par téléphone ou par mail directement auprès de la MVSM. Afin de limiter la charge à porter, les bénéficiaires peuvent emprunter un maximum de 10 livres et 4 DVD, pour une durée de 28 jours. En fonction des besoins des bénéficiaires, cette dernière pourrait être allongée.

7.2.5 Partenariat avec le foyer St-Jacques : portage et rencontres

Tableau 4 : Description synthétique de la proposition n°3

Type d'action	Service
Source d'inspiration	Entretien avec Mme Nuti, p.23
Objectif	Rendre accessibles les ressources de la MVSM à la population en EMS de St-Maurice sous forme de portage avec des rencontres
Public(s) cible(s)	Personnes âgées en EMS (pensionnaires)
Acteur(s) extérieur(s)	Foyer St-Jacques : mise à disposition de l'espace

Ress. Humaines	0,029 ETP : bibliothécaire en charge du service
Ress. Financières	Implémentation : 30.- (achat de la charrette, si aucun autre moyen alternatif existant)
Ress. Matérielles	Bibliographies personnalisées, 1 charrette
Durée de mise en place	10 minutes : installation sur place, dans l'espace sélectionné par le foyer St-Jacques
Temps de travail en back office (mensuel)	240 minutes : communication, entretien avec les pensionnaires intéressés, création et impression des bibliographies personnalisées, sélection des ouvrages, rassemblement des ouvrages et déplacements
Temps de travail en front office (mensuel)	60 minutes : présentation des ouvrages sélectionnées, assistance dans le choix fait par les pensionnaires, temps d'échange avec les personnes présentes, récupération des retours
Durée de l'action	Le partenariat dure aussi longtemps que les pensionnaires manifestent leur intérêt.
Périodicité	Mensuelle
Évaluation (mensuelle)	Nombre de pensionnaires desservis : en-dessous de 1, revoir la forme du partenariat (portage → soutien aux animations), sinon, abandon avec relances ponctuelles Degré de satisfaction des pensionnaires quant au service : si la majorité est insatisfaite, discussion sur les points à améliorer et prise en compte des suggestions/besoins des pensionnaires
Avantages	Reprise d'un partenariat ayant déjà existé
Risques	Absence d'intérêt des pensionnaires pour la lecture (peut survenir au cours du partenariat, selon les nouveaux arrivants en EMS)

7.2.6 Cours dédiés à l'utilisation des liseuses et de l'offre d'ebooks de la MV

Tableau 5 : Description synthétique de la proposition n°4

Type d'action	Formation (sur inscription)
Source d'inspiration	Mon imagination
Objectif	Familiariser les publics cibles à l'utilisation des ressources adaptées à leurs besoins
Public(s) cible(s)	Seniors et personnes avec un handicap visuel ; d'utilité pour tous
Acteur(s) extérieur(s)	/
Ress. Humaines	0,015 ETP : bibliothécaire en charge de la formation 0,025 ETP : bibliothécaire répondant aux questions nécessitant un rendez-vous de 60 minutes (si un rdv par semaine en moyenne)
Ress. Financières	/
Ress. Matérielles	Liseuses : quantité en fonction du nombre de participants (maximum 5) et possibilité d'amener son propre appareil
Durée de mise en place	15 minutes : préparation de l'espace, affichage du support visuel

Temps de travail en back office (semestriel)	480 minutes : communication, conception et préparation du cours
Temps de travail en front office (mensuel)	60 minutes : démonstrations suivies de phases pratiques ; laisser les participants se tromper pour qu'ils assimilent plus rapidement ; si un participant a des questions nécessitant du temps, lui proposer de revenir au prochain cours ou lui proposer une séance individuelle de 60 minutes maximum, en dehors des cours
Durée de l'action	60 minutes : la matière ne devrait pas assommer les participants, mais leur fournir les bases pour accéder et manipuler les ebooks
Périodicité	Mensuelle
Évaluation (semestrielle)	<p>Nombre de demandes d'inscription : au-dessus de 10, revoir à la hausse la périodicité de l'action et le nombre d'ETP</p> <p>Nombre de séances individuelles : au-dessus de 5 par mois, envisager l'abandon des cours collectifs, remplacés par des séances individuelles uniquement (toujours sur inscription)</p> <p>Degré de satisfaction des participants : si la majorité est insatisfaite, adapter le contenu du cours selon leurs attentes</p>
Avantages	Ne nécessite ni ressource financière, ni acteur extérieur
Risques	L'action pourrait devenir très chronophage selon la diversité des besoins et attentes des participants. Il faut donc veiller à bien définir de quoi doit être capable le participant à la fin de la formation (actions basiques)
Remarques	<p>Niveau attendu des participants : débutant</p> <p>À intégrer dans le cycle MakerSpace de la MV</p>

7.2.7 Cours sur les TIC

Tableau 6 : Description synthétique de la proposition n°5

Type d'action	Formation (sur inscription)
Source d'inspiration	Réseau des PIKI libraries, p.41
Objectif	Familiariser le public cible à l'utilisation des TIC (navigateur et recherche sur le Web, logiciels bureautiques, smartphone/tablette)
Public(s) cible(s)	Seniors ; d'utilité pour tous
Acteur(s) extérieur(s)	Informaticien indépendant ou entreprise spécialisée (ex : Procours , à Monthey ou Gerber Info , à St-Maurice) selon le degré d'expertise des bibliothécaires ; possibilité de faire appel à Pro Senectute et des étudiants HES-SO (comme bénévoles), même si je privilégierais les acteurs locaux
Ress. Humaines	<p>0,011 ETP : bibliothécaire/acteur extérieur en charge de la formation ; le bibliothécaire assure certaines formations, comme la recherche sur le Web, et coordonne la MVSM avec l'acteur, tout en l'assistant durant ses cours</p> <p>0,025 ETP : bibliothécaire répondant aux questions nécessitant un rendez-vous de 60 minutes (si un rdv par semaine en moyenne)</p>

Ress. Financières	Tarif des acteurs extérieurs professionnels : env. 140.- / heure Étudiants de la HESSO : /
Ress. Matérielles	Appareils : quantité en fonction du nombre de participants (maximum 10) et possibilité d'amener son propre appareil
Durée de mise en place	15 minutes : préparation de l'espace, affichage du support visuel
Temps de travail en back office (semestriel)	240 minutes : communication, conception/prise de connaissance et préparation du cours, coordination
Temps de travail en front office (trimestriel)	60 minutes : démonstrations suivies de phases pratiques ; laisser les participants se tromper pour qu'ils assimilent plus rapidement ; si un participant a des questions nécessitant du temps, lui proposer de revenir au prochain cours ou lui proposer une séance individuelle de 60 minutes maximum, en dehors des cours, avec le formateur (si avec l'acteur extérieur, notifier les frais encourus par le participant)
Durée de l'action	60 minutes : la matière ne devrait pas assommer les participants, mais leur fournir les bases pour manipuler les TIC
Périodicité	Mensuelle
Évaluation (semestrielle)	Nombre de demandes d'inscription : au-dessus de 15, revoir à la hausse la périodicité de l'action, en accord avec l'acteur Nombre de séances individuelles : au-dessus de 10 par mois, envisager l'abandon des cours collectifs, remplacés par des séances individuelles uniquement (toujours sur inscription) Degré de satisfaction des participants : si la majorité est insatisfaite, adapter le contenu du cours selon leurs attentes
Avantages	La MVSM se positionne comme médiateur et s'ancre dans la communauté. Si la MVSM choisit de faire appel à des étudiants de la HESSO, elle favorise les interactions intergénérationnelles.
Risques	L'action pourrait devenir très chronophage selon la diversité des besoins et attentes des participants. Il faut donc veiller à bien définir de quoi doit être capable le participant à la fin de la formation (actions basiques)
Remarques	Niveau attendu des participants : débutant ; si le niveau des participants est plus élevé, envisager des cours différenciés À intégrer dans le cycle MakerSpace de la MV

7.2.8 Implication de seniors bénévoles dans la création et l'animation d'actions de médiation

Tableau 7 : Description synthétique de la proposition n°6

Type d'action	Animation
Source d'inspiration	Bibliothèque cantonale du Tessin (La Filanda), p.47
Objectif	Proposer de nouvelles actions de médiation via le co-design thinking avec les bénévoles seniors
Public(s) cible(s)	Seniors ; d'utilité pour tous

Acteur(s) extérieur(s)	Avivo : communication auprès des membres potentiellement intéressés et partage de leur expérience
Ress. Humaines	0,063 ETP : bibliothécaire en charge de la coordination avec les bénévoles
Ress. Financières	En fonction de l'action spécifique ; favoriser les ressources déjà disponibles, soit chez les bénévoles, soit à la MVSM
Ress. Matérielles	En fonction de l'action spécifique ; favoriser les ressources déjà disponibles, soit chez les bénévoles, soit à la MVSM
Durée de mise en place	En fonction de l'action spécifique
Temps de travail en back office (hebdomadaire)	90 minutes : communication, validation et coordination avec les bénévoles Idéalement, les bénévoles se chargent de la création et la conception des actions ; le bibliothécaire ne s'implique qu'en cas de besoins/sollicitations des bénévoles
Temps de travail en front office (hebdomadaire)	60 minutes : assistance des bénévoles durant l'action ; le bibliothécaire se tient à disposition en cas de besoin et joue le rôle de médiateur
Durée de l'action	L'implication des bénévoles seniors se maintient aussi longtemps que ceux-ci et les participants aux actions manifestent leur intérêt ; possibilité d'entretenir l'action d'entente avec les participants même si le bénévole l'ayant initiée se retire
Périodicité	Hebdomadaire
Évaluation	Nombre de participants : en fonction de l'action spécifique Degré de satisfaction des participants : si la majorité est insatisfaite, revoir la conception de l'action spécifique
Avantages	La MVSM se positionne comme médiateur et s'ancre dans la communauté. L'implication directe du public senior permet de toucher plus facilement d'autres seniors, déjà usagers ou non (bouche à oreille) En mettant à contribution les compétences de ses usagers, la MVSM agrandit sa gamme d'activités sans investir dans des ressources humaines importantes supplémentaires.
Risques	Les propositions des seniors pourraient ne pas toujours correspondre à la mission de la MVSM et l'apparition de conflits au sein des bénévoles seniors et/ou avec la MVSM pourraient survenir. Il faudra faire preuve de diplomatie et de flexibilité afin de maintenir la satisfaction des deux parties.

7.2.9 Actions hors-murs

Tableau 8 : Description synthétique de la proposition n°7

Type d'action	Animation
Source d'inspiration	Mon imagination

Objectif	Desservir l'ensemble de la population agaunoise en rapprochant les services et actions de médiation du public cible
Public(s) cible(s)	Personne à mobilité réduite ; d'utilité pour tous
Acteur(s) extérieur(s)	En fonction de l'action spécifique
Ress. Humaines	0,019 ETP : bibliothécaire en charge de la coordination des animations ETP supplémentaires en fonction de l'action spécifique
Ress. Financières	En fonction de l'action spécifique
Ress. Matérielles	En fonction de l'action spécifique ; possibilité de créer des mini-bibliothèques sur roulettes (voir projet 2 lunes)
Durée de mise en place	En fonction de l'action spécifique
Temps de travail en back office (mensuel, durant 5 mois)	480 minutes : communication, validation et coordination des responsables des animations Du temps supplémentaire est à prévoir dans l'adaptation/création de chaque action hors-murs
Temps de travail en front office	En fonction de l'action spécifique
Durée de l'action	En fonction de l'action spécifique
Périodicité	Mensuelle / Chaque printemps et été (la météo est un facteur déterminant dans la réussite des actions en extérieur)
Évaluation	Nombre de participants : en fonction de l'action spécifique Degré de satisfaction des participants : si la majorité est insatisfaite, revoir la conception de l'action spécifique
Avantages	Actions déjà préexistantes adaptables aux publics empêchés et au format hors-murs Possibilité d'évolution, notamment en élargissant la gamme aux actions hors-murs ciblant le public familial
Risques	Les actions hors-murs demandent des ressources conséquentes et des efforts de la part des responsables des animations. La cohésion des employés et leur intérêt seront à maintenir pour assurer la pérennité de ces activités. Se déroulant dans un environnement non-contrôlé par la MVSM, les actions hors-murs sont soumises à plus de risques : météo défavorable, oubli du matériel, bruit environnant, événements imprévisibles, etc.

7.2.9.1 Lieux potentiels

Étant donné que le but est de se rapprocher des publics adultes ne pouvant se déplacer sur de longues distances, les endroits proposés ci-dessous ont été choisis selon leur emplacement géographique dans les différents quartiers de la commune de St-Maurice :

- Place du Parvis : Grand Rue (St-Maurice), peu ombragée , à proximité du Café de la Place

- Place du Glarier : la Petite Californie (St-Maurice), point d'eau disponible, proche du Rhône
- Parc de jeux de Beaulieu : Beaulieu (St-Maurice), présence d'enfants, à proximité du restaurant Chez Nous
- Place de la Scie : Mex, proche de la Salle de la Corniche

Les Cases et Epinassey disposent de peu d'espaces publics en plein air. Une alternative, valable aussi pour les lieux précédents, serait d'opter pour une collaboration avec les cafés et restaurants locaux. Ainsi, la MVSM bénéficierait des ressources matérielles présentes sur place (tables, chaises, restauration, parasols, etc...) et n'aurait pas à s'en procurer elle-même. En contrepartie, les établissements proposent une animation culturelle à leurs clients.

Bien que le public-cible initial soit des adultes empêchés, il est évident que différents publics seront présents dans ou proches de l'espace occupé par la MVSM. Je pense donc que les actions hors-murs devront dans un deuxième temps s'adapter aux besoins de ces publics. Dans cette optique, de nouveaux emplacements pourraient aussi être envisagés, tels que le parc au bord du Rhône, très fréquenté par les familles. Comme source d'inspiration, la MVSM pourra prendre exemple sur la Mobithèque des Bibliothèques Municipales de Genève. Certes, les moyens à disposition des deux institutions ne sont pas équivalents, mais la MVSM saura y piocher quelques bonnes idées et retours d'expérience pertinents pour construire ses actions hors-murs.

7.2.9.2 Adaptations d'actions de médiation existantes

Avant tout, une partie de la programmation des actions hors-murs ayant lieu durant l'été, la MVSM devrait se renseigner sur le programme estival de la commune auprès de l'office du tourisme de St-Maurice, organisateur de l'événement *Nuances Pop*. Ce dernier regroupe plusieurs animations (musique, spectacles, jeu de piste, pétanque, etc.) auxquelles pourraient s'ajouter celles de la MVSM.

Concernant les actions en tant que telles, la MVSM a le choix entre en imaginer de nouvelles, en fonction des compétences des bibliothécaires, ou adapter celles déjà existantes :

- Le café littéraire : le contenu est déjà parfaitement adapté aux adultes, il n'y a plus qu'à tenir compte des contraintes du lieu et s'y adapter. Cela peut impliquer de prévoir une tente, des micros et enceintes sur batterie, des chaises et tables pliantes, etc.
- L'heure du conte : originellement destinée aux enfants, cette action pourrait s'adresser aux adultes en changeant le contenu des lectures. Par exemple, le conteur pourrait choisir des mythes et légendes sur le Valais ou des nouvelles sur des thèmes touchant les adultes ou une thématique préétablie comme le temps qui passe, l'écologie, l'humour noir, etc.

7.2.9.3 Proposition d'une nouvelle action hors-murs : la pétanque littéraire

Contrairement aux deux actions précédentes, il ne s'agit pas de reprendre une action existante au sein de la MVSM et de la transposer à l'extérieur : la pétanque littéraire consiste en une action ne pouvant être menée qu'en dehors des murs de la médiathèque. Lors de sa conception, je me suis inspirée d'un projet réalisé par les habitants de la ville de Roubaix, en France (Ville de Roubaix 2019).

Tableau 9 : Description synthétique de la pétanque littéraire

Titre de l'action	Pétanque littéraire
Description	La MVSM organise un tournoi de pétanque sur inscription avec, en parallèle, des lectures de contes pour les enfants. Ces lectures peuvent aussi cibler un public plus large, par exemple, les adultes venus assister au tournoi ou les participants attendant leur tour. Afin de rendre le tournoi attractif, chaque participant devrait idéalement repartir avec un lot à la fin de la journée (prix spécial, goodies de la MVSM, etc.).
Date	Durant les <i>Nuances Pop</i> , entre juillet et août, un samedi ou un dimanche, toute la journée
Lieu	Place du Parvis (terrains de pétanque installés par la commune durant l'été, à réserver auprès de l'office du tourisme)
Objectifs spécifiques	Rendre visible la MVSM en organisant un événement alliant sport et culture Offrir un moment de rencontre et de lecture pour les participants
Déroulement	2 semaines avant le tournoi : inscriptions à la MVSM avec possibilité de s'inscrire sur place le jour du tournoi 9h : installation du stand pour l'accueil des participants et pour la gestion de la journée ; mise en place du coin lecture sous l'arcade ou sous une tente 10h : accueil du public, organisation des équipes et début des lectures 12h30 : pause repas et potentielle fin du tournoi, en fonction du nombre de participants 14h30 : reprise éventuelle du tournoi et/ou jeu libre sur les terrains après la remise des prix 16h30 : fin de l'action de médiation
Publics visés	Habitants du quartier, adultes et enfants
Ress. Financières	Conteur : 200 frs Boissons et alimentation : 250 frs (ou collaborer avec les restaurants/café locaux) Lots : 200 frs Communication : 200 frs (affiches, flyers et communiqué de presse, en plus de la newsletter et des publications sur Facebook)
Ress. Matérielles	tables, feuilles de match, stylos, couvertures, chaises/coussins, livres, lots, micros, haut-parleurs ; éventuellement : grill, viandes à griller, salades, boissons, serviettes, assiettes, services, gobelets
Évaluation	Nombre idéal de participants : 20 pétanqueurs Nombre cible de visiteurs sur la journée : 100 personnes Degré de satisfaction des participants : si la majorité est insatisfaite, revoir la conception de l'action
Avantages	Possibilité de partenariat avec les restaurants/café se situant à proximité de la place (boissons, restauration et matériel)
Risques	Une météo pluvieuse nuirait à l'action.

8. Conclusion

Complexes et hétérogènes, les publics empêchés représentent un enjeu de taille pour les institutions, dont les bibliothèques. Au service de tous, ces dernières se doivent de répondre aux besoins distincts de ces personnes. Qu'il s'agisse de rendre leurs espaces et contenus documentaires accessibles ou bien de permettre aux individus d'exercer leur citoyenneté au 21^{ème} siècle, les bibliothèques font d'ores et déjà les efforts nécessaires à l'inclusion des publics empêchés.

Dans le cas de la MVSM, ce travail a permis d'émettre des recommandations générales à son attention, à savoir : aider les publics empêchés à se familiariser avec les TIC et ainsi réduire la fracture numérique ; faciliter l'accès aux ressources informationnelles ainsi qu'à leur contenu pour les publics empêchés ; impliquer les usagers empêchés dans les animations de la MVSM et la cocréation de nouvelles actions ; participer à la vie locale et favoriser l'émergence d'innovations grâce aux partenariats avec des associations et institutions travaillant avec les publics empêchés ; faire connaître les offres et services à destination des publics empêchés auprès des inscrits et des non-inscrits.

Dans la continuité de ce projet, la MVSM se charge de mettre en œuvre les propositions de solutions, selon sa convenance, puis d'évaluer les actions afin de maintenir ses efforts de développement et de perfectionnement de ses services. Il se peut aussi qu'un plus grand projet l'attende, si elle choisit de proposer la construction d'une nouvelle médiathèque à la commune de St-Maurice. Quant à la courte réflexion évoquée sur le public confiné, les bibliothèques devraient envisager ce sujet de manière plus approfondie, de futures épidémies et pandémies n'étant pas exclues.

Arrivée à la fin de travail, je me rends bien compte que certains aspects, relevant principalement du passage de la théorie à la pratique, restent incontrôlables. Bien que j'aie mené de nombreux entretiens à St-Maurice et sondé le public-cible, il demeure une part d'inconnue quant à la réception des nouvelles actions auprès des usagers et leurs remarques seront très importantes pour assurer la pérennité de ce projet. De même, l'implication des employés de la MVSM ainsi que leur sensibilité à la thématique joueront un rôle non-négligeable, mais j'ai entièrement confiance en leurs compétences.

Personnellement, je me sens enrichie par ce travail. D'une part, j'ai pris conscience de réalités qui m'étaient jusque-là étrangères et compris à quel point le quotidien de certaines personnes diffère du mien. Certes, la thématique me touchait personnellement, puisque je connais personnellement une personne EHS, mais cela ne m'a pas empêchée d'être attristée de constater l'injustice, voulue ou non, que subissaient les personnes handicapées. L'échange avec M. Faustinelli m'a particulièrement marquée.

D'autre part, à l'instar de cette rencontre, ce travail de Bachelor aura su me surprendre. En le commençant, je ne m'étais pas imaginée entrer en contact avec la directrice des PIKI librairies, en Finlande. De même, je n'avais pas réalisé à quel point je m'investirais personnellement dans son accomplissement. Au terme de cette expérience, je me trouve satisfaite de ma réalisation et suis reconnaissante à la MVSM de m'avoir offert l'opportunité de travailler sur ce sujet réellement passionnant.

Bibliographie

À TOUS LIVRES, 2022. *À tous livres, bibliothèque interculturelle* [en ligne]. 1 avril 2022. [Consulté le 1 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://atouslivres.ch/index.php>

ADRIAN, Marie, 2019. Au-delà des frontières générationnelles. *Bibliothèque(s)* [en ligne]. juin 2019. N° 96-97, pp. 70-72. ISSN : 2270-4620. [Consulté le 13 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69495-96-97-au-dela-des-frontieres.pdf#page=72>

AGAUNE-SCRABBLE, 2017. Agaune-Scrabble. *Compte Facebook* [en ligne]. Dernière mise à jour le 6 avril 2022. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/Agaune-Scrabble-158626687966776/>

AGIÉ-CARRÉ, Sophie, 2018. *Seniors en bibliothèque*. Paris : ABF. Médiathèmes, 21. ISBN 978-2-900177-52-5. 028.536 5

AHLQVIST, Elisabet, 2015. Digital inclusion in Sweden done in the "Digidel way". In : IFLA. *WLIC, Cape Town,, 15-21 août 2015* [en ligne]. pp. 19. [Consulté le 13 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <http://library.ifla.org/id/eprint/1236/1/088-ahlqvist-en.pdf>

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2010. Prisoners' Right to Read: An Interpretation of the Library Bill of Rights. *American Library Association* [en ligne]. 20 août 2010. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations/prisonersrightoread>

ANDISSAC, Marie-Noëlle, 2009. *Handicap et bibliothèque*. 2e édition revue et augmentée. Paris : ABF. Médiathèmes, 9. ISBN 978-2-900177-32-7.

ASSOCIATION BIBLE-LSF, 2022. Accueil. *La Bible LSF* [en ligne]. 21 avril 2022. [Consulté le 21 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.bible-lsf.org>

AVIVO VAUD, 2022. Avivo Lausanne. Avivo Vaud [en ligne]. 20 avril 2022. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://avivo-vaud.ch/sections/>

BALMAT, Gregory, 2015. Les ondes, cet ennemi sournois. *La Côte* [en ligne]. 17 octobre 2015. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.lacote.ch/vaud/la-cote/nyon-district/nyon-commune/les-ondes-cet-ennemi-sournois-449505>

BIBLIOTHEK MÜNSTERGASSE, 2021. Erzählcafé. *Universitätsbibliothek* [en ligne]. 18 mars 2021. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : https://www.ub.unibe.ch/teilibibliotheken/bibliothek_muenstergasse/erzaehlf/index_ger.html

BIBLIOTHEK SPIEZ, 2022. Gamen für Erwachsene - spielsüchtig jung bleiben. *Bibliothek Spiez* [en ligne]. 8 mars 2022. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliothek-spiez.ch/veranstaltungen/gaming/>

BIBLIOTHÈQUE D'YVERDON-LES-BAINS, 2022a. Lectures au bout du fil. *Bibliothèque publique et scolaire d'Yverdon-les-Bains* [en ligne]. 20 avril 2022. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <http://bibliotheque.yverdon.ch/activites/detail/lectures-au-bout-du-fil>

BIBLIOTHÈQUE D'YVERDON-LES-BAINS, 2022b. 2 Lunes, des livres autour de vous. *Bibliothèque publique et scolaire d'Yverdon-les-Bains* [en ligne]. 10 juin 2022. [Consulté le 10 juin 2022]. Disponible à l'adresse : <http://bibliotheque.yverdon.ch/services/2-lunes>

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE LETTONIE, 2022. You searched for senior. *Biblioteka.lv* [en ligne]. 20 avril 2022. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.biblioteka.lv/search/senior/>

BIBLIOTHÈQUE SONORE ROMANDE, 2022. *Bibliothèque Sonore Romande* [en ligne]. 20 avril 2022. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliothequesonore.ch/>

BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENÈVE, 2022. Agenda. *Bibliothèques municipales de la Ville de Genève* [en ligne]. 20 avril 2022. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/agenda/>

CENTRE HOSPITALIER DU VALAIS ROMAND, 2022. Clinique Saint-Amé. *Hôpital du Valais* [en ligne]. 13 avril 2022. [Consulté le 13 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.hopitalduvalais.ch/lhopital-du-valais/sites/clinique-saint-ame>

CHARBONNEAU, Deborah H. et RATHNAM, Priya, 2020. Memory Cafés and Dementia-Friendly Libraries: Management Considerations for Developing Inclusive Library Programs. *Journal of Library Administration*. 2 avril 2020. Vol. 60, n° 3, pp. 308-315. [Consulté le 3 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1727282> [accès par abonnement]

CHIANG, Cheng-Wei, LIU, Yi-Hui et WANG, Chien-Po, 2020. An elderly assistive device substitutes for traditional online library catalogs. *The Electronic Library*. 13 mai 2020. Vol. 38, n° 2, pp. 223-237. [Consulté le 3 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1108/EL-12-2019-0292> [accès par abonnement]

CHOQUETTE, Joy, 2021. Aging Masterfully. *American Libraries*. 3 juin 2021. Vol. 52, n° 6, pp. 16-17.

CICCONE, Michael, 2018. Equitable public library services for Canadians with print disabilities. *Reference Services Review*. 21 novembre 2018. Vol. 46, n° 3, pp. 379-398. [Consulté le 3 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1108/RSR-04-2018-0041> [accès par abonnement]

COBB COUNTY PUBLIC LIBRARY SYSTEM, 2014. Cobb County Public Library System. *Georgia Library Quarterly*. Summer 2014. Vol. 51, n° 3, pp. 4-5.

COMMUNE DE SAINT-MAURICE, 2018. Rejoignez l'AVIVO. *Saint-Maurice* [en ligne]. 7 mars 2018. [Consulté le 3 mai 2022]. Disponible à l'adresse : <http://st-maurice.ch/site/home/actualites/1325-rejoignez-lavivo.html>

COMMUNE DE SAINT-MAURICE, 2022a. *Statistiques habitants au 07.03.2022* [fichier Microsoft Excel]. 7 mars 2022. Document interne à la commune de St-Maurice.

COMMUNE DE SAINT-MAURICE, 2022b. Sociétés locales. *Saint-Maurice* [en ligne]. 8 avril 2022. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <http://www.st-maurice.ch/site/loisirs/societes-locales.html>

COMMUNE DE SAINT-MAURICE, 2022c. Centre médico-social. *Saint-Maurice* [en ligne]. 13 avril 2022. [Consulté le 13 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <http://www.st-maurice.ch/site/social/cms.html>

CONFÉDÉRATION SUISSE, 2021. 17 objectifs de développement durable. *Agenda 2030 pour le développement durable* [en ligne]. 19 juillet 2021. [Consulté le 6 mai 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.eda.admin.ch/post2015/fr/home/agenda-2030/die-17-ziele-fuer-eine-nachhaltige-entwicklung.html>

COR DES ALPES, 2022. Membres. *Amicale du Léman aux Dents de Morcles* [en ligne]. 8 avril 2022. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <http://www.cordesalpes.com/php/membres.php>

DAUDIN, Lucie (éd.), 2019. *Accueillir des publics migrants et immigrés. Interculturalité en bibliothèque* [en ligne]. Nouvelle édition. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 21 mai 2019. [Consulté le 4 mars 2022]. La Boîte à outils, n°40. ISBN 978-2-37546-011-5. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.7527>

DOUCAS, Maurice et KUBICEK, Katharina, 2019. Blindées, isolées, des maisons se révent en havres pour électrosensibles. *RTS Info* [en ligne]. 16 février 2019. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.rts.ch/info/sciences-tech/10218405-blindees-isolees-des-maisons-se-revent-en-havres-pour-electrosensibles.html>

ENGAGED, 2021. More Than Books: Libraries as Hubs for Social Connection [enregistrement vidéo]. *Viddler* [en ligne]. 19 avril 2021. [Consulté le 11 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.viddler.com/v/1dda2331>

ENSSIB, 2012. Publics empêchés. *ENSSIB, école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. 11 juin 2012. [Consulté le 25 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/le-dictionnaire/publics-empeches>

ENSSIB, 2017. Publics empêchés : lever les obstacles. *Bulletin des bibliothèques de France*. Février 2017. N°11.

ÉTOILE SONORE, 2022. Inscription. *Étoile Sonore* [en ligne]. 22 avril 2022. [Consulté le 22 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://etoilesonore.ch/inscription/>

FÉDÉRATION SUISSE DES SOURDS, 2017. Factsheet. *SGB-FSS, Fédération Suisse des Sourds* [en ligne]. 31 août 2017. [Consulté le 27 février 2022]. Disponible à l'adresse : https://www.sgb-fss.ch/wp-content/uploads/2015/07/SGB_Factsheet_fr2.pdf

FÉDÉRATION SUISSE DES SOURDS, 2019. Plongez dans des livres sur le monde des sourds. *SGB-FSS, Fédération Suisse des Sourds* [en ligne]. 21 août 2019. [Consulté le 21 avril 2022]. Disponible à l'adresse : https://www.sgb-fss.ch/wp-content/uploads/2019/08/2019-08-21-Catalogue_biblio.pdf

FÉDÉRATION SUISSE DES SOURDS, 2022. L'affiche. *Voir pour comprendre* [en ligne]. 26 avril 2022. [Consulté le 26 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.voirpourcomprendre.ch/communiquer-avec-les-malentendants/affiche/>

FONDATION SAINT-JACQUES, 2019. Présentation. *Fondation Saint-Jacques* [en ligne]. septembre 2019. [Consulté le 5 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.ems-st-jacques.ch/presentation.cfm>

FONTAINE-MARTINELLI, Françoise et MAUMET, Luc (éd.), 2017. *Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque*. Paris : ABF. Médiathèmes, n° 19. ISBN 978-2-900177-50-1.

FORUM HANDICAP VALAIS, 2022. Forum handicap Valais. *Forum handicap Valais* [en ligne]. 2022. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.forumhandicapvalais.ch/>

FOVAHM, 2022. *Fovahm* [en ligne]. 6 avril 2022. [Consulté le 6 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.fovahm.ch/fr/a-propos/galerie-oblique-295/>

FRACHEBOUD, Manuelle, 2021a. Apprendre et s'intégrer. *AgauneInfo*. St-Maurice, septembre 2021. pp. 11-13.

FRACHEBOUD, Manuelle, 2021b. *Catalogue de prestations intégration*. février 2021. Document interne de la commune de St-Maurice.

GIACOMINI, Don, 2019. Georgia Library Spotlight - Gwinnett County Public Library Social Saturday. *Georgia Library Quarterly*. 1 janvier 2019. Vol. 56, n° 1, pp. 9-10.

GIOVANOLA, Marie, 2015. Des personnes handicapées au cœur d'un nouvel hôtel en Valais. *RTS Info* [en ligne]. 28 septembre 2015. Mis à jour le 3 octobre 2015. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.rts.ch/info/regions/valais/7121751-des-personnes-handicapees-au-coeur-dun-nouvel-hotel-en-valais.html>

GUISSE, N. et al., 2017. *Lecture publique et publics empêchés* [en ligne]. Ministère de la Culture et de la Communication, DGMIC, janvier 2017. [Consulté le 25 février 2022]. N°SOU2017-4397. Disponible à l'adresse : <https://www.credoc.fr/publications/lecture-publique-et-publics-empeches>

HAKARI, Anu et SIHVONEN, Raili, 2008. La culture numérique, une habileté citoyenne dans la société de l'information. In : *72e congrès annuel de l'IFLA, Séoul, 20-24 août 2006* [en ligne]. pp. 11. [Consulté le 13 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1956-la-culture-numerique-une-habilite-citoyenne-dans-la-societe-de-l-information.pdf>

HELSINGBORG PUBLIC LIBRARY, 2021. Library's digital centre closes the digital gap for elderly citizens. *Library Map of the World* [en ligne]. 26 mai 2021. [Consulté le 11 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://librarymap.ifla.org/stories/Sweden/LIBRARY%E2%80%99S-DIGITAL-CENTRE-CLOSES-THE-DIGITAL-GAP-FOR-ELDERLY-CITIZENS/168>

HILL, Heather, 2020. Ontario Public Library Websites and the Framing of Disability. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*. 15 décembre 2020. Vol. 15, n° 2, pp. 1-17. [Consulté le 3 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.21083/partnership.v15i2.6213> [accès par abonnement]

HORTON, Jalesia, 2019. Senior Citizens in the Twenty-First-Century Public Library. *Public Library Quarterly*. 3 avril 2019. Vol. 38, n° 2, pp. 179-192. [Consulté le 3 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/01616846.2018.1554176> [accès par abonnement]

INCLOOD, 2022. Ressources. *includ* [en ligne]. 21 avril 2022. [Consulté le 21 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.includ.fr/ressources/>

INCLUSION HANDICAP, 2022. Loisirs, Culture & Sport. *Inclusion Handicap* [en ligne]. 27 février 2022. [Consulté le 27 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.inclusion-handicap.ch/fr/themes/loisirs-culture-sport-73.html>

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS et UNESCO, 2022. *IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022* [en ligne]. 18 juillet 2022. [Consulté le 1 septembre 2022]. Disponible à l'adresse : <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>

JOST, 2019. Accueil des sourds en bibliothèque : un lexique en LSF dédié aux bibliothécaires est disponible. *Archimag* [en ligne]. 22 août 2019. [Consulté le 21 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2019/08/22/accueil-sourds-bibliotheque-lexique-lsf-bibliothecaires-disponible>

KANTONSBIBLIOTHEK BASELLAND, 2022. Grosselternkoffer, *KBL - Kantonsbibliothek-Baselland* [en ligne]. 20 avril 2022. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.kbl.ch/angebote/ausgewaehlt/grosselternkoffer>

KÄYRÄ, Anna, 2022. Kirjasto mahdollistajana ja osana yhteisöä – Kirjastossa Tavataan. *KIRJASTOSSA TAVATAAN KAINUUN JA POHJOIS-POHJANMAAN KIRJASTOJEN KOHTAAMISPAIKKA* [en ligne]. 14 janvier 2022. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://kirjastosatavataan.fi/blog/kirjasto-mahdollistajana-ja-osana-yhteisoa/>

KULTÚR MINISTERIET, 2018. Hold Hjernen Frisk. *Kultúr Ministeriet* [en ligne]. 27 février 2018. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : https://slks.dk/fileadmin/user_upload/SLKS/Omraader/Kulturinstitutioner/Biblioteker/l_fokus/l_dekatalog_foraar_2018_mjp.pdf

LA FILANDA, 2022. English. *La Filanda* [en ligne]. 18 mai 2022. [Consulté le 18 mai 2022]. Disponible à l'adresse : <https://lafilanda.ch/english>

L'AGAUNOISE, 2022. Membres de l'Agaunoise. *Agaunoise St-Maurice* [en ligne]. 8 avril 2022. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <http://www.agaunoise.ch/membres/>

LAVANCHY, Xavier, 2021. Extension de l'EMS Foyer Saint-Jacques. *AgauneInfo*. St-Maurice, septembre 2021. pp. 2-3.

LEHMANN, Vibeke et LOCKE, Joanne, 2005. *Guidelines for Library Services to Prisoners* [en ligne]. 3. éd. The Hague : IFLA Headquarters. [Consulté le 4 mars 2022]. IFLA professional reports, 92. ISBN 13 978-90-77897-07-0. Disponible à l'adresse : <https://repository.ifla.org/handle/123456789/558>

LENSTRA, Noah, 2017. The Community-Based Information Infrastructure of Older Adult Digital Learning: A Study of Public Libraries and Senior Centers in a Medium-sized City in the USA. *Nordicom Review*. 27 juin 2017. Vol. 38, n° s1, pp. 65-77. [Consulté le 3 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1515/nor-2017-0401>

LENSTRA, Noah, OGUZ, Fatih et DUVALL, Courtney S., 2020. Library services to an aging population: A nation-wide study in the United States. *Journal of Librarianship and Information Science*. septembre 2020. Vol. 52, n° 3, pp. 738-748. [Consulté le 3 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1177%2F0961000619871596> [accès par abonnement]

LEUTWILER, Aline, 2022. Retour sur toute la crise du Covid-19 avec nos dates-clés. *Blick* [en ligne]. 3 février 2022. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.blick.ch/fr/news/suisse/rembobinons-retour-sur-toute-la-crise-du-covid-19-avec-nos-dates-cle-id17201382.html>

LEV, Elianna, 2021. Toronto library employees reach out to seniors through new service. *yahoo!news* [en ligne]. 16 janvier 2021. [Consulté le 19 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://ca.news.yahoo.com/toronto-library-employees-connect-with-seniors-through-new-service-230249074.html>

LIBRARY PORTAL, 2016. Rīgas Centrālajā bibliotēkā tiks prezentēts Senioru zvanu centrs. *Biblioteka.lv* [en ligne]. 12 avril 2016. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.biblioteka.lv/rigas-centralaja-biblioteka-tiks-prezentets-senioru-zvanu-centrs-articleitem-36696/>

MÉDIATHÈQUE VALAIS, 2022a. *La médiathèque Valais en 2020* [en ligne]. 25 janvier 2022. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : https://www.mediathèque.ch/data/documents/a_propos/RA_2020_MV_FR.pdf

MÉDIATHÈQUE VALAIS, 2022b. *La Médiathèque Valais en 2021* [en ligne]. 30 mars 2022. Médiathèque Valais. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : https://www.mediathèque.ch/data/documents/a_propos/MV_RA2021_FR.pdf

MERMOUD, Marie-Paule, 2018. Rapport d'activités 2017. *Etoiles Sonore* [en ligne]. 13 juillet 2018. [Consulté le 22 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://etoilesonore.ch/rapport-dactivites-2017/>

MUIR, Rebecca et CARROLL, Mary, 2020. It's All in the Plan: A Document Analysis of Victorian Council and Public Library Disability Access and Inclusion Plans. *Journal of the Australian Library and Information Association*. 2 janvier 2020. Vol. 69, n° 1, pp. 102-115. [Consulté le 3 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/24750158.2020.1712883> [accès par abonnement]

NIELSEN, Skat Gyda, 2002. Les services des bibliothèques du Danemark à destination des personnes âgées vivant à domicile. In : IFLA. *68th IFLA Council and General Conference, Glasgow, 18-24 août 2002* [en ligne]. pp. 22. [Consulté le 13 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://archive.ifla.org/IV/ifla68/papers/016-121f.pdf>

NOBLE BOURGEOISIE ST-MAURICE, 2022. Championnats suisses de Scrabble. *850e noble bourgeoisie St-Maurice* [en ligne]. 8 avril 2022. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.850e.org/services>

NORIIKO, Uda, CHIEKO, Mizoue, SAORI, Donkai et SAKI, Ishimura, 2018. Information seeking behavior of older adults in a public library in Japan. *Ibres, Library and Information Science Research E-Journal* [en ligne]. 2018. Vol. 28, n° 1. [Consulté le 3 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.32655/LIBRES.2018.1.1> [accès par abonnement]

ODONNELL, J., 2014. Senior. *Public Library of North Vancouver District* [en ligne]. 11 mars 2014. [Consulté le 19 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://nvdpl.ca/senior>

OFFICE CANTONAL DE STATISTIQUE ET DE PÉRÉQUATION DU VALAIS, 2022. Population résidante permanente au 31.12.2020. *Canton du Valais* [en ligne]. 31 décembre 2020. [Consulté le 4 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.vs.ch/web/acf/tableau>

OFFICE DU TOURISME DE ST-MAURICE, 2022a. Un grand merci ! *Nuances Pop* [en ligne]. 8 avril 2022. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <http://www.nuancespop.ch/site/>

OFFICE DU TOURISME DE ST-MAURICE, 2022b. *Saint-Maurice Tourisme* [en ligne]. 8 avril 2022. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.saint-maurice.ch/>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2020a. Égalité pour les personnes handicapées, statistiques de poche. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 3 décembre 2020. [Consulté le 25 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/etat-sante/handicaps.assetdetail.15003395.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2020b. Égalité pour les personnes handicapées, type de handicap. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 12 décembre 2019. Mis à jour le 1 mai 2020. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/tableaux.assetdetail.11487184.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2020c. Catalogue des établissements pénitentiaires. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 11 mai 2020. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/criminalite-droit-penal/execution-penale/etablissements-penitentiaires.assetdetail.12687484.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2021a. Nombre estimé de personnes handicapées. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 29 novembre 2021. [Consulté le 2 mars 2022].

Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/tableaux.assetdetail.19644556.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2021b. La population de la Suisse en 2020. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 23 décembre 2021. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/effectif-evolution.assetdetail.19964431.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2021c. Baisse de fréquentation en EMS en 2020 et augmentation continue des prestations à domicile. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 9 novembre 2021. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/19504202/master>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2021d. Espérance de vie à la naissance. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 30 septembre 2021. [Consulté le 2 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/vieillesse/population.assetdetail.18504601.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2021e. Communes. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 2021. [Consulté le 25 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiken/regionalstatistik/regionale-portraits-kennzahlen/gemeinden/gemeindeportraits.html>

PANELLA, Nancy Mary, 2000. *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities* [en ligne]. International Federation of Library Associations and Institutions. [Consulté le 25 février 2022]. IFLA professional reports, 61. ISBN 13 978 - 90-70916-73-8. Disponible à l'adresse : <https://repository.ifla.org/handle/123456789/479>

PAROISSE DE ST-MAURICE, 2022. Paroisses du secteur St-Maurice - chorales. *Secteur de St-Maurice* [en ligne]. 8 avril 2022. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : http://secteur-stmaurice.ch/index.php/mnu-activites/mnu-ac-services/mnu-ac-choeurs#acsvch_1

PIERROZ, Laurane, 2018. *Accueil et intégration des adultes allophones à la Médiathèque Valais-Martigny* [en ligne]. Travail de Bachelor. Genève : Haute École de Gestion de Genève. [Consulté le 25 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://sonar.rero.ch/hesso/documents/314685>

PIKI LIBRARIES, 2022. Guide for customers. *PIKI* [en ligne]. 21 avril 2022. [Consulté le 21 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://piki.finna.fi/Content/info>

PLUSPORT HANDICAP MONTHEY-CHABLAIS, 2022. Activités sportives. *PluSport Handicap Monthey-Chablais* [en ligne]. 8 avril 2022. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.plusport-monthey.ch/sportangebote.html?fs=9385%27>

PRO INFIRMIS, 2022. *Culture inclusive – Kultur inklusiv* [en ligne]. 6 juillet 2022. [Consulté le 6 juillet 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.cultureinclusive.ch/fr/>

PRO SENECTUTE, 2021. La plus grande bibliothèque consacrée à la vieillesse est intégrée à la ZHAW. *Pro Senectute Schweiz* [en ligne]. 28 janvier 2021. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.prosenectute.ch/fr/medias/Communiqu%C3%A9s-de-presse/archives-communiqu%C3%A9s-de-presse/communiqu%C3%A9s-de-presse-2021/Biblioth%C3%A8que.html>

RERO, 2022. *RERO+ Valais* [en ligne]. 1 avril 2022. [Consulté le 1 avril 2022]. Disponible à l'adresse :

https://bib.rero.ch/vs/search/documents?q=&page=1&size=10&sort=title&library=22&document_type=docmaintype_book

SALZMANN, Thérèse et HORNI, Jeannine, 2021. *Brochure pour bibliothécaires: introduction (première partie) - Le travail interculturel en bibliothèque – réflexions de base* [document Microsoft Word]. 3 juin 2021. Document interne à la Médiathèque Valais de Brig.

SCHNORHK, Hervé, 2021. Maintien à domicile. In : *Rapport d'activités 2020* [en ligne]. pp.7-8. [Consulté le 13 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.cms-bas-valais.ch/data/documents/Rapportdactivit2020-CMSBas-Valais.pdf>

SCHULL, Diantha Dow, 2013. *50+ library services: innovation in action*. Chicago : ALA Editions, an imprint of the American Library Association. ISBN 978-0-8389-1119-8. Z711.92.A35 S38 2013

SEIFERT, Alexander, ACKERMANN, Tobias et SCHELLING, Hans R., 2020. *Digital Seniors 2020 : Utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les personnes de 65 ans et plus en Suisse* [en ligne]. Étude III. Zürich : Pro Senectute Suisse. Septembre 2020. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : https://ar.prosenectute.ch/dam/jcr:c4f3386c-3e17-4789-962e-638cb25a02f6/Etude_DigitalSeniors2020_FR.pdf

SKREVET AF SLOTS-OG KULTURSTYRELSEN, 2022. Folkebiblioteker. *borger.dk* [en ligne]. 20 avril 2022. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.borger.dk/kultur-og-fritid/Folkebiblioteker>

SOCIÉTÉ DES SOURDS DU VALAIS, 2022. *Société des Sourds du Valais* [en ligne]. 8 avril 2022. [Consulté le 8 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://ssvalais.ch/>

TERRETAZ, Lise-Marie, 2022. Vers une gare plus attractive. *Le Nouvelliste*. 9 avril 2022. pp. 9.

TRACHSLER, Regula, 2011. *Angebote für Senioren in Deutschschweizer Bibliotheken* [en ligne]. Travail de Bachelor. Chur : Hochschule für Technik und Wirtschaft. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : https://www.fhgr.ch/fileadmin/fhgr/angewandte_zukunftstechnologien/SII/churer_schriften/sii-churer_schriften_46-Angebote_fuer_Senioren_in_Deutschschweizer_Bibliotheken.pdf

TRÉVIAN, Cécile, 2011. Les bibliothèques et l'intégration. *Bibliothèque(s)* [en ligne]. décembre 2011. N° 59-60, pp. 95-100. ISSN : 1632-9201. [Consulté le 13 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60105-59-60-vues-de-l-etranger.pdf>

UNION CENTRALE SUISSE POUR LE BIEN DES AVEUGLES, 2020. Cécité, malvoyance et surdicécité: évolution en Suisse. *UCBAVEUGLE, Union centrale suisse pour le bien des aveugles* [en ligne]. 3 mars 2020. [Consulté le 27 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.ucba.ch/fileadmin/pdfs/forschung/Fachheft-Sehbehinderung-Schweiz-2019-fr-BF-v01.pdf>

VAN MELIK, Rianne et MERRY, Michael S., 2021. Retooling the public library as social infrastructure: a Dutch illustration. *Social & Cultural Geography* [en ligne]. 10 août 2021. pp. 1-20. [Consulté le 13 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/14649365.2021.1965195>

VERNEUIL, Anne, 2009. Pays-Bas, des bibliothèques sans complexe. *Bibliothèque(s)* [en ligne]. octobre 2009. N° 46. [Consulté le 13 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>

VESTRIN, Sannela, 2022. Biblioteket för seniorer. *Vara Kommun* [en ligne]. 20 avril 2022. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://vara.se/uppleva-och-gora/biblioteken/biblioteket-for-seniorer/>

VILLE DE ROUBAIX, 2019. *Dépôt d'une demande PIC (Projet) n°2211812* [en ligne]. 14 mai 2019. [Consulté le 8 septembre 2022]. Disponible à l'adresse : https://lafabrique.ville-roubaix.fr/sites/default/files/fichier/petanque_version_fabrique.pdf

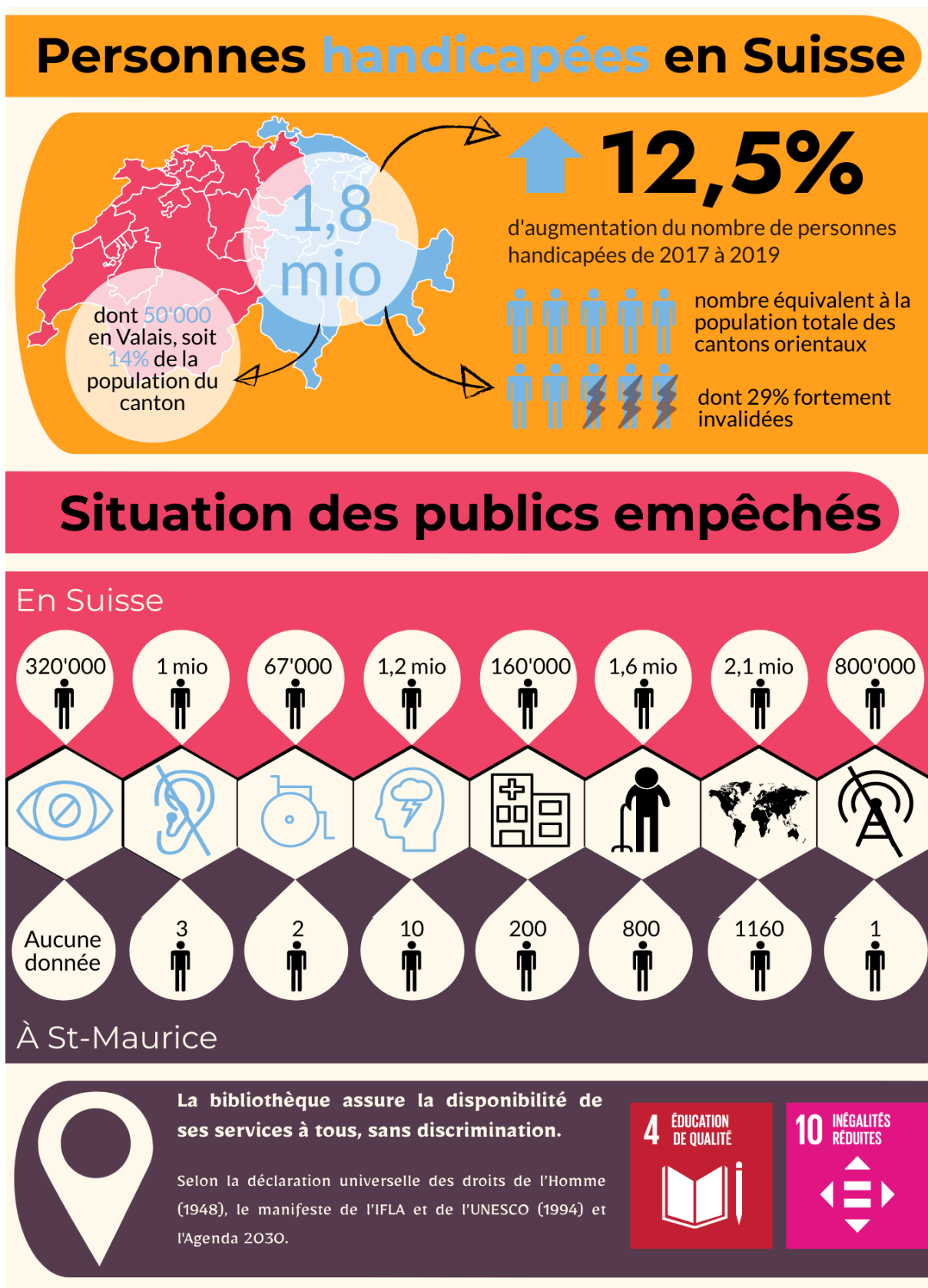
VIVOLIN-KARÉN, Riitta, 2019. The Sign Language eLibrary of Finland: how, why and who? In : *WLIC, Athènes, 2019* [en ligne]. pp. 5. [Consulté le 13 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <http://library.ifla.org/id/eprint/2439/1/127-vivolin-en.pdf>

VUADENS SCHOPFER, Raphaëlle, 2012. *Prêt à domicile* [fichier Microsoft Word]. août 2012. Document interne à la Médiathèque Monthey.

WYNIA BALUK, Kaitlin, MCQUIRE, Scott, GILLETT, James et WYATT, Danielle, 2021. Aging in a Digital Society: Exploring How Canadian and Australian Public Library Systems Program for Older Adults. *Public Library Quarterly*. 2 novembre 2021. Vol. 40, n° 6, pp. 521-539. [Consulté le 3 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1811612> [accès par abonnement]

Annexe 1 : Situation des publics empêchés en Suisse et dans le district de St-Maurice

Figure 11 : Infographie sur la situation des publics empêchés



Annexe 2 : Liste des bibliothèques et institutions en lien avec le handicap visuel

Tableau 10 : Autres bibliothèques sonores, en Suisse ou ailleurs

Bibliothèque Sonore Romande	Voir chapitre 4.2.2.1	021 321 10 10
Etoile Sonore	Voir chapitre 4.2.2.1	024 471 82 10
Bibliothèque braille romande et livre parlé	Livres en écriture Braille, grands caractères et sonores (un service de l'Association pour le Bien des Aveugles)	022 317 79 00
Biblioteca Unitas	Livres en écriture Braille, grands caractères et sonores en langue italienne	091 745 61 61,
SBS Bibliothèque suisse pour personnes aveugles, malvoyantes et empêchées de lire	Livres sonores, Braille, grands caractères et jeux adaptés en langue allemande	043 333 32 32
Bibliothèque nationale du Québec	Livres Braille, sonores et livres électroniques	+1 514 873 11 00
Bibliothèque de l'Association Valentin Haüy	Livres sonores et en Braille, périodiques	01 44 49 27 28
Ligue Braille	Bruxelles, Belgique	+33 2 533 32 11
La Lumière, Oeuvre Royale pour Aveugles et Malvoyants	Liège, Belgique	04 222 35 35
Learning Ally (anciennement Recording for the Blind & Dyslexic)	Livres sonores en langue anglaise	800 221 47 92
GIAA	Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes, Paris	01 47 34 30 00
ABC Global Book Service	Page contenant une liste des institutions de chaque pays.	/

Tableau 11 : Institutions en lien avec le handicap visuel en Suisse et ailleurs

SRIHV	Service Romand d'Informatique pour Handicapés de la Vue	021 345 00 70
Hôpital Ophtalmique Jules-Gonin	Service de réadaptation & basse vision, Lausanne	021 626 86 53
AGILE	Entraide suisse handicap	031 390 39 39
CPHV	Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue	021 626 87 50
GRSA	Groupement romand des skieurs aveugles et amblyopes	/

Tableau 12 : Services partenaires de la BSR pour la diffusion d'appareils de lecture Daisy-MP3

UCBA	Union centrale suisse pour le bien des aveugles	021 345 00 50
SHV Berne	Service spécialisé pour handicapés de la vue du canton de Berne	032 323 62 66
FSA Fribourg	Service de Fribourg de la FSA	026 322 10 50
CIR Genève	Centre d'Information et de Réadaptation de l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants (Genève)	022 349 10 64
FSA Jura	Service du Jura de la FSA	032 422 66 33
Centrevue Neuchâtel	Autonomie et intégration pour aveugles et malvoyants	032 886 80 40
CSHV Valais	Service spécialisé pour handicapés de la vue	027 329 24 80

(Bibliothèque Sonore Romande 2022)

Annexe 3 : Catalogue de prestations de la déléguée à l'intégration

Tableau 13 : Vue synthétique du catalogue

Projet	But	Public-cible	Récurrence
Brochure arriver et bien vivre à St-Maurice	Informers les nouveaux arrivants des prestations du bureau de la déléguée à l'intégration	Nouveaux arrivants	Toujours
Cours de français 4x 1h30	Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants adultes allophones	Adultes allophones	Selon le calendrier scolaire
Halte-garderie	Préparer les enfants à l'école	Enfants 2-5 ans	Selon le calendrier scolaire
Accompagnement mère-enfant	Faciliter l'intégration des familles migrantes confrontées aux exigences du système scolaire valaisan	Familles migrantes	Selon le calendrier scolaire
Entretiens d'accueil à l'école	Faciliter l'intégration des familles migrantes	Familles migrantes	Selon le calendrier scolaire
Accompagnements par des bénévoles	Informers, orienter, soutenir les bénéficiaires et pratiquer le français	Toute personne volontaire	Toujours
Organisation de manifestations	Améliorer la cohésion sociale	Tout public	Toujours
Entretiens individuels	Evaluer les besoins d'intégration, orienter, soutenir les bénéficiaires dans leur intégration	Tout public	Toujours
Collaboration interinstitutionnelle	Apporter une expertise « intégration – migration » aux professionnels du réseau	Réseau professionnel	Toujours
Association de femmes <i>Univers'Elles</i>	Créer du lien, pratiquer le français, monter des projets	Femmes migrantes et suisses	Selon le calendrier scolaire
Pass Bienvenue	Se sentir accueilli	Nouveaux arrivants	Toujours

Projet	But	Public-cible	Récurrance
Séances de préparation à la naturalisation	Accompagner les candidats dans leur préparation	Candidats à la naturalisation	Toujours
Ateliers de formation citoyenne	Apprendre à exercer ses droits citoyens	Toute personne intéressée	2x par an
Activités pendant la semaine contre le racisme	Thématiser le racisme	Tout public (collaboration avec la MV de St-Maurice)	Une semaine en mars

(Fracheboud 2021b)

Annexe 4 : Questionnaire

Titre : Attentes des publics concernant les offres et services de la Médiathèque Valais de St-Maurice

Introduction :

Bonjour !

Étudiante à la Haute École de Gestion de Genève, je réalise présentement mon travail de Bachelor pour la Médiathèque Valais de St-Maurice. Je m'intéresse aux publics ne pouvant avoir accès à cette bibliothèque, que ce soit physiquement ou intellectuellement, ainsi qu'aux personnes âgées de 55 ans et plus, fréquentant ou non cette médiathèque.

Ce questionnaire a pour but de mieux connaître les publics de cette médiathèque, ainsi que leurs attentes concernant les offres et services de cette dernière.

Afin de mieux connaître les besoins de ses publics et de faire évoluer ses prestations, la Médiathèque Valais de St-Maurice réalise une enquête par le biais d'un questionnaire, envoyé par mail à l'ensemble des usagers.ères.

Vous êtes invité.e à répondre aux questions si vous-même ou un de vos proches appartenez au moins à une de ces catégories :

Personnes âgées de 55 ans et plus résidant à St-Maurice ou dans les environs

Personnes souffrant d'un handicap (sensoriel, moteur, psychique, mental, cognitif, etc...) résidant à St-Maurice ou dans les environs

Personnes ne pouvant se déplacer aisément hors de chez elles résidant à St-Maurice ou dans les environs

Le questionnaire dure une dizaine de minutes. Vos réponses sont traitées de manière confidentielle et anonyme sur la plateforme LimeSurvey.

Un grand merci d'avance pour votre précieuse participation !

Il y a 21 questions dans ce questionnaire.

Ce questionnaire est anonyme.

L'enregistrement de vos réponses à ce questionnaire ne contient aucune information permettant de vous identifier, à moins que l'une des questions ne vous le demande explicitement.

Si vous avez utilisé un code pour accéder à ce questionnaire, soyez assuré qu'aucune information concernant ce code ne peut être enregistrée avec vos réponses. Il est géré sur une base séparée où il sera uniquement indiqué que vous avez (ou non) finalisé ce questionnaire. Il n'existe pas de moyen pour faire correspondre votre code à vos réponses sur ce questionnaire.

Questions :

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1. Cochez la case qui vous correspond : *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Vous répondez pour vous-même.
- Vous répondez pour une autre personne (l'ensemble des questions qui suivent concerne l'autre personne).

Aide : Soit vous êtes vous-même concerné(e) par ce questionnaire, soit il s'agit d'un de vos proches. Dans ce cas, vous répondrez au reste des questions à sa place.

1.2. Dans quelle catégorie d'âge êtes-vous ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 0 à 14 ans
- 15 à 24 ans
- 25 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 à 74 ans
- 75 ans et plus

Aide : Sélectionnez votre catégorie d'âge. Par exemple, si vous avez 72 ans, cochez "65 à 74 ans".

1.3. À quel(s) groupe(s) appartenez-vous : *

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Personnes âgées impactées par des déficiences liées à l'âge
- Personnes aveugles
- Personnes malvoyantes
- Personnes sourdes
- Personnes malentendantes
- Personnes souffrant d'un handicap moteur
- Personnes souffrant d'un handicap psychique
- Personnes souffrant d'un handicap mental ou cognitif
- Personnes ne pouvant pas se déplacer aisément hors de chez elles
- Personnes ne souffrant pas d'un handicap fortement invalidant
- Autre: _____

Aide : Si vous ne souffrez d'aucun empêchement/handicap ou d'un handicap léger ou moyen, cochez la case "Personnes ne souffrant pas d'un handicap fortement invalidant". Le handicap psychique est la conséquence de diverses maladies (schizophrénie, bipolarité...) tandis que le handicap mental concerne des personnes ayant une déficience intellectuelle. Les personnes handicapées moteur ont une aptitude limitée à se déplacer, à exécuter des tâches manuelles, à mouvoir certaines parties du corps.

1.4. Vous résidez : *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- En établissement médico-social (exemple : Foyer St-Jacques)
- En établissement de santé (exemple : clinique St-Amé)
- À votre domicile
- Autre

Aide : Les établissements médico-sociaux (EMS) accueillent des personnes âgées dont l'état de santé physique ou psychique, sans justifier un traitement hospitalier, exige des soins. Les EMS assurent l'hébergement, ainsi que la prise en charge sociale et en soins infirmiers des résidents.

1.5. Quels sont vos centres d'intérêt : *

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Musique

- Lecture
- Cinéma
- Théâtre
- Danse
- Sport
- Dessin / peinture
- Bricolage
- Jeux (vidéo, de société, de cartes, etc...)
- Art culinaire et gastronomie
- Autre: ____

1.6. Préférez-vous pratiquer ces activités : *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Seul
- En groupe
- Aucune importance

2. CONCERNANT LES OFFRES ET SERVICES DE LA MÉDIATHÈQUE DE ST-MAURICE

Répondez si vous vous sentez concerné(e) par la question. Si la question est marquée obligatoire (), alors dans ce cas vous êtes tenu(e) d'y répondre.*

2.1. En moyenne, vous fréquentez la Médiathèque Valais de St-Maurice : *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Plus d'une fois par semaine
- Une fois par semaine
- Plus d'une fois par mois
- Une fois par mois
- Au moins une fois dans l'année
- Jamais

2.2. Vous avez répondu « jamais » à la question précédente, quelle(s) en est/sont la(es) raison(s) :

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Horaires d'ouvertures inadaptés
- Offre d'ouvrages adaptées à votre situation trop restreinte
- Absence d'ouvrages adaptés à votre situation
- Chemin d'accès à la bibliothèque entravé (trottoirs, escaliers, etc...)
- Déplacements à l'intérieur de la bibliothèque trop limités
- Méconnaissance des offres et services de la médiathèque pour vos besoins
- Autre: ____

! Condition : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était 'Jamais' à la question '7 [freq]' (En moyenne, vous fréquentez la Médiathèque Valais de St-Maurice :)

2.3. Saviez-vous que la Médiathèque de St-Maurice propose des livres audio ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

2.4. Que pensez-vous des livres audio ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Offre de qualité
- Offre correcte
- Offre trop restreinte
- Pas d'avis
- Faites le commentaire de votre choix ici : ____

! Condition : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était 'Oui' à la question '9 [exiAudio]' (Saviez-vous que la Médiathèque de St-Maurice propose des livres audio ?)

2.5. Quelle(s) catégorie(s) d'ouvrages souhaiteriez-vous trouver dans le fonds des livres audio :

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Romans policiers
- Romans historiques
- Romans de Science-Fiction
- Romans fantastiques
- Romans d'amour
- Romans récents
- Documentaires
- La collection vous convient comme elle est.
- Autre: ____

2.6. Saviez-vous que la médiathèque de St-Maurice propose des livres en grands caractères ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

2.7. Que pensez-vous des livres en grands caractères ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Offre de qualité
- Offre correcte
- Offre trop restreinte
- Pas d'avis
- Faites le commentaire de votre choix ici : ____

! Condition : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était 'Oui' à la question '12 [exiGC]' (Saviez-vous que la médiathèque de St-Maurice propose des livres en grands caractères ?)

2.8. Quelle(s) catégorie(s) d'ouvrages souhaiteriez-vous trouver dans le fonds des livres en grands caractères ?

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Romans policiers
- Romans historiques
- Romans de Science-Fiction
- Romans fantastiques
- Romans d'amour
- Romans récents
- Documentaires
- La collection vous convient comme elle est.
- Autre: ____

2.9. Saviez-vous que la médiathèque de St-Maurice propose des livres électroniques (ebooks) ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

2.10. Que pensez-vous des livres électroniques (ebooks) ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Offre de qualité
- Offre correcte

- Offre trop restreinte
- Pas d'avis
- Faites le commentaire de votre choix ici : ____

! Condition : Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies : La réponse était 'Oui' à la question '15 [exiEbook]' (Saviez-vous que la médiathèque de St-Maurice propose des livres électroniques (ebooks) ?)

2.11. Quelle(s) catégorie(s) d'ouvrages souhaiteriez-vous trouver dans le fonds des livres électroniques (ebooks) :

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Romans policiers
- Romans historiques
- Romans de Science-Fiction
- Romans fantastiques
- Romans d'amour
- Romans récents
- Documentaires
- La collection vous convient comme elle est.
- Autre: ____

2.12. Saviez-vous que la Médiathèque Valais de St-Maurice propose des cours/ateliers sur les réseaux sociaux (WhatsApp mode d'emploi, publier des images sur les réseaux sociaux, diffuser en direct sur les réseaux sociaux) ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

3. CONCERNANT VOS ATTENTES

Répondez en fonction de vos envies, sans vous sentir freiner par votre situation.

3.1. Quel(s) type(s) d'animation souhaiteriez-vous à la médiathèque de St-Maurice :

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Rencontre d'auteur
- Atelier manuel
- Atelier d'écriture
- Ecrivain public
- Club culturel (de lecture, de musique, de jeu, etc...)
- Lecture à voix haute
- Heure du conte
- Balade agrémentée de pauses de lectures
- Théâtre
- Spectacle musical (sieste musicale, concert, etc...)
- Projection de films
- Autre: ____

Aide : L'animation, c'est créer du lien : faciliter les rencontres, rendre ce lieu culturel accessible à tous et s'ouvrir ainsi à la vie de la commune. L'animation est aussi le meilleur moyen de valoriser l'offre documentaire (livres, supports audio, vidéo et/ou numérique).

3.2. Quelle(s) formation(s) aimeriez-vous à la Médiathèque Valais de St-Maurice :

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Utiliser les outils numériques (smartphones, tablettes, ordinateurs, etc...)
- Prendre en main les logiciels bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, etc...)
- Faire une généalogie
- Organiser un voyage
- Faire de la photographie
- Comment utiliser la médiathèque

- Comment prendre en main une liseuse (téléchargement d'ebook, etc...)
- Entraîner sa mémoire
- Autre: ____

Aide : Une formation consiste à donner à quelqu'un, à un groupe, les connaissances nécessaires à l'exercice d'une activité. Il s'agit d'un processus entraînant l'apparition de quelque chose qui n'existait pas auparavant.

3.3. Quel(s) type(s) de service aimeriez-vous à la Médiathèque Valais de St-Maurice :

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Portage de livres à domicile
- Rencontre du bibliothécaire à domicile
- Mise à disposition de liseuses
- Prêts de matériel numérique (tablettes, appareils photo, liseuses, etc...)
- Mise à disposition d'ordinateurs avec un accès Internet adaptés à vos besoins
- Aide à la recherche d'emploi
- Espace de détente avec cafétéria
- Emprunter un bibliothécaire pour vous guider dans l'utilisation d'outils informatiques, smartphones, etc...
- Autre: ____

Aide : Les services ont pour but de répondre aux besoins des usagers.

Le questionnaire est à présent terminé, merci d'avoir participé à cette enquête !

Annexe 5 : Recherches détaillées des exemples d'offre

Tableau 14 : Vue synthétique des recherches

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
Japon	Bib. de l'université de Ling Tung	Recherche d'ouvrage et orientation dans les espaces grâce à une application de réalité augmentée, baptisée <i>searchar</i>
Australie	*généralités*	<p>Formation individuelle au logiciel Word, workshop sur comment utiliser les tablettes et smartphones, 2 outils devenus indispensables pour exercer sa citoyenneté au 21^{ème} siècle, avec des professionnels</p> <p>Actions de médiation en ligne durant le confinement (besoins émis par les seniors)</p> <p>Communication : activités explicitement signalées pour les seniors</p> <p>Plan d'action sur l'accessibilité trisannuel</p>
Canada	*généralités**	<p>Offre : grands caractères, livres audio</p> <p>Prêt à domicile</p> <p>Communication : activités explicitement signalées pour les seniors</p> <p>Pabe Web dédiée au prêt à domicile</p> <p>En plus des propositions du CELA, les bibliothèques canadiennes disposent de bureaux adaptatifs, de logiciels de synthèse vocale, d'écouteurs, de relais vidéo en langue des signes et de fournitures adaptées. Il a été remarqué que le terme <i>accessibilité</i> était à préférer de <i>services spéciaux</i></p>
	Bib. de Vancouver Nord	<p>Page Web dédiée aux seniors</p> <p>Page Web dédiée aux personnes avec un handicap</p> <p>Issues de la bibliothèque ou d'Internet, les ressources touchent les technologies, le vieillir sainement, la retraite, mais aussi les marques pas chères au supermarché, les associations cherchant des bénévoles, l'engagement de femmes de ménage, etc...</p> <p>Quant aux événements, certains sur Zoom, d'autres sur place, il peut s'agir d'ateliers créatifs, de discussions et de rencontres, d'acquisition de compétences quotidiennes, de projections de film, de club de lecture, de concerts, de contes ou de cours d'informatique, entre autres.</p>
	Bib. de Toronto	Durant le confinement, appels téléphoniques aux usagers seniors, privés d'accès aux ressources

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
		<p>physiques des bibliothèque. Les bibliothécaires qui, d'ordinaire, travaillaient à l'accueil ont été formés puis chargés de passer les coups de fil. Cette action s'est inspirée d'initiatives similaires à Windsor, Markham et Hamilton.</p>
	Centre for Equitable Library Access (CELA)	<p>Division de la bibliothèque nationale Daisy, braille, livres audio, logiciels de synthèse vocale.</p> <p>Prêt à domicile : les personnes intéressées s'inscrivent et bénéficient d'un service personnalisé selon leurs genres d'ouvrage préférés et un délai de livraison adapté. L'offre se compose d'environ 50 journaux et 150 magazines accessibles, ainsi qu'un système de flip cd avec transparent.</p> <p>Collabore aussi avec la société <i>bookshare</i>, permettant ainsi au public avec un handicap d'avoir accès à 500'000 livres en ligne, dont des bestsellers, et les archives du Québec concernant les publications en français.</p> <p>Organise des formations pour les bibliothécaires, ainsi que des colloques et forums, afin de partager les dernières innovations en matière d'accessibilité en bibliothèque. Ainsi, il est constaté que les progrès technologiques ouvrent de nouvelles pistes pour élargir les moyens d'accessibilité ; seulement, les processus s'avèrent compliqués et coûteux. De plus, les prêts de cd et de contenu en format Daisy diminue, remplacés par un accès en ligne au contenu, via <i>easyreader</i>.</p> <p>A opté pour le <i>braille one-way</i>, à savoir l'impression de texte en braille sur demande, permettant d'économiser le papier et d'augmenter le nombre d'ouvrages accessibles.</p> <p>Les cellules du CELA sont présentes dans les bibliothèques participantes, proposent d'aider les usagers, que ce soit pour des recherches ou des renseignements, pouvant communiquer autant par langue orale que la langue des signes.</p>
États-Unis	*généralités*	<p>La moitié des bibliothèques américaines n'amende pas ses usagers de plus de 65 ans en cas de retard</p> <p>Actions de médiation en ligne</p> <p>Appels téléphoniques pour prendre des nouvelles, puis informer des services à distance</p>
	Bib. d'Arizona	<p>Projets depuis 2003</p> <p>Séances de jeux (de société et autres)</p>

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
		<p>Aide à la recherche d'emploi Projection de films Clubs culturels Cours d'informatique Conférences sur les thèmes de la santé et du bien-être Espaces de sociabilisation</p>
	Bib. publique de Brooklyn	<p>Dotée d'un département spécifique à la conception de projets axés sur les seniors, <i>Service to the Aging Young at Heart : Events for the Active Adults</i>, réunissant plusieurs ateliers manuels variés <i>Words and Memories</i>, faisant appel à la nostalgie du public à travers des films et lectures <i>Creating Writing</i>, rédaction de poèmes en EMS avec un spécialiste <i>Senior Assistants</i> : bénévoles à la retraite avec un rôle très important dans l'actualité des services et de la médiation en faisant le pont avec les résidents en EMS</p>
	Bib. de Westerville	Service de prêt personnalisé avec entretien individuel
	Bib. de Ramsay	<p>Cours de création de CV et lettre de motivation Page Web dédiée aux offres d'emploi locales Jeux et workshops sur le cerveau, afin d'entraîner les fonctions cérébrales</p>
	Bib. du Richeland	<i>Job Center</i> : prodigue toute une gamme de ressources et une assistance sur place ou en ligne pour les demandeurs d'emploi
	Bib. de Broward	Lectures aux jeunes enfants données par les bénévoles âgés, mimant l'action avec des marionnettes
	Bib. de Danvill	Bénévoles de tout âge engagés de manière occasionnelle, afin de donner un aperçu de la bibliothèque.
	Bib. d'Allengheny	<i>Conversations Salons</i> : les retraités de la communauté discutent et se découvrent des intérêts mutuels.

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
	Bib. de Louisville	<i>Boom Time at the Lib</i> : conférences données par des spécialistes de la mémoire, de la physiothérapie et de la médecine, mais aussi des témoignages de seniors sur le thème <i>Si j'avais su</i> .
	Bib. de Schlow	Ressources sur comment entretenir ses finances ou démarrer son business, entre autres Ateliers culturels informels permettant aux participants d'échanger leurs réflexions et de développer des liens d'entraide Page Web dédiée au bien-être, avec des connexions dans la communauté de Schlow
	Bib. de Liberty Lake	Tournois de Wii Bowling et de jeux de cartes
	Bib. de Hartford	Ateliers de cuisine axés sur la nutrition, animés par des restaurants locaux, conclus par un repas collectif
	Bib. de Shrewsbury	<i>Memory Café</i> : événement régulier permettant aux seniors de sociabiliser dans un endroit neutre et accueillant, libre de tout jugement. Après la conception du projet et l'approbation de la hiérarchie, les bibliothécaires ont suivi une formation dans l'interaction avec les publics atteints de démence, les responsables des animations restant des professionnels de la santé. Accessibles sur inscription, les cafés ont accueilli plusieurs ateliers sur divers thématiques, comme la musique, le bricolage, les contes et les chiens-guides. Tous les participants en sont ressortis satisfaits et le bouche à oreille a fait effet chez les familles et les soignants.
	Bib. de Philadelphie	Expositions de tableaux des seniors de la communauté lors de l'événement <i>Celebrate Arts of Aging</i>
	Bib. d'Altoona	Accueil des grands-parents avec leurs petits-enfants pour réaliser leur arbre généalogique
	Bib. d'Hennepin	<i>Senior Tech Day</i> : opportunité pour les personnes âgées de se familiariser avec les télévisions de dernière génération, les smartphones et les ordinateurs, entre autres, durant une journée
	Bib. de Multnomah	<i>Cyber Seniors</i> : cours d'informatique mettant en avant les ressources numériques de la bibliothèque

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
	Bib. de Cobb	Histoires contées en langue des signes Jeux destinés aux adultes avec des troubles d'apprentissage Actions hors murs pour faire connaître l'offre Offre : FALC, livres audio, jeux
	Bib de Gwinnett	<i>Social Saturday</i> : participation d'écoliers volontaires. Débutés en 2018, ces rendez-vous réunissent entre 15 et 30 personnes qui assistent à une séance de lecture, aussi adaptée aux personnes avec un handicap, donnée par un professionnel.
Norvège	*généralités*	Aide à la naturalisation Soutien à la recherche d'emploi Cours d'informatique Aide aux devoirs en ligne et sur place Cafés linguistiques pour femmes Collaboration avec jardins d'enfants
Lettonie	*généralités*	<i>Senior day discussion</i> Formations continues sur les TIC Conférences sur la santé avec des spécialistes Cours d'informatique pour seniors Fabrication de bougies pour la St-Valentin Cours d'anglais au soleil, en plein air Rencontres en musique
	Bib. centrale de Riga	<i>Seniors Call Centre</i> : seniors bénévoles à la bibliothèque qui répondent aux appels téléphoniques d'autres seniors. Ils les renseignent sur les possibilités de bénévolat et les loisirs de la région, ainsi que les activités proposées par la municipalité. Mais ils peuvent aussi simplement échanger un moment amical avec leur correspondant, voire de compassion
Suède	*généralités*	Projet national <i>digidel</i> : réduire la fracture numérique dans le pays Service de prêt à domicile
	Bib. de Mjööbly	Ateliers sur les E-services Espace de formation aux TIC

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
		Rencontre dans la bibliothèque avec des fonctionnaires municipaux
	Bib. d'Helsingborg	<i>Digital Centre</i> : ordinateurs, scanners, imprimantes, tablettes, avec formation pratique et interventions d'informaticiens en EMS
	Bib. de Vara	Page Web Lire de plusieurs façons Offre : grands caractères, FALC, application de synthèse vocale, lecteur Daisy et pressreader Service de prêt à domicile <i>Sacs à livres</i> empruntables pour EMS Collections nostalgiques sur la région, accessibles en ligne et sur place
Finlande	*généralités*	Financement de l'état pour l'équipement des bibliothèques en ordinateurs et accès internet
	Bib. de Tampere	Fait partie des PIKI libraries Formations pratiques sur outils numériques Prêt à domicile : des livres, des films, des CD, des jeux (vidéo ou autres), des instruments de musique, des tablettes, des équipements sportifs et des casques VR, ainsi que des kits souvenirs (sur l'histoire locale ou les souvenirs d'enfance, contenant des objets, des nouvelles et des odeurs pour partager un moment nostalgique entre seniors).
	Réseau de bib. PIKI	E-ressource : e-magazines, e-journaux, ebooks Prêt à domicile : des livres, des films, des CD, des jeux (vidéo ou autres), des instruments de musique, des tablettes, des équipements sportifs et des casques VR Collaboration avec l'association <i>Mukanetti</i> : des seniors formés entraînent d'autres seniors dans l'utilisation des TIC Coins lecture pour les clubs et espaces de discussion Collaboration avec les EMS (portage de livres) Salle pour les cours de yoga sur chaise <i>Library hour</i> : débat et discussions pendant les visites de la bibliothèque de Kangasala par les seniors <i>Semaine bleue</i> , comme en France : semaine nationale des retraités
	Plateforme Celia	10'000 livres audio

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
		Inscription sans présenter un certificat médical Créée par le centre national pour la littérature et les publications accessibles
	e-library en langue des signes	2014 Accessible seulement en ligne Environ 800 titres Offre : jeux, contes de fées, poèmes, chansons Sans inscription Créée par l'Association Finlandaises des Sourds
	Bib. de Kaukovainio	Située en face d'un centre de soins pour seniors, la bibliothèque de Kaukovainio, à Oulu, y a organisé des séances de conversation, de lectures et de partages de souvenirs. Après que la bibliothécaire chargée de ces rencontres s'est acclimatée, les activités se sont diversifiées, comme des balades en forêt ou des réflexions sur comment les gens étaient soignés dans le passé. L'inspiration pour ces rendez-vous hebdomadaire d'une heure chacun venait des ressources de la bibliothèque, plus précisément des sections histoires. Puis, les échanges avec la bibliothécaire ont conduit à la création d'un club de lecture à la bibliothèque. Ils ont aussi contribué à la visite d'une classe primaire au centre, l'idée ayant germé fortuitement lors d'une conversation entre l'enseignante et la bibliothécaire. Les élèves y ont l'opportunité de parfaire leur langue maternelle, tandis que les aînés peuvent échanger avec la jeune génération.
Danemark	*généralités*	Prêt à domicile : depuis 1960 ; assuré par scouts, bénévoles ou bibliothécaires ; Débutant par un contact en face à face, la personne bénéficiaire choisit ensuite des ouvrages via une bibliographie ou le catalogue en ligne, comme il peut laisser le choix des œuvres au bibliothécaire. Pour communiquer l'existence de ce service, les bibliothèques passent par leurs partenaires : EMS, CMS, églises, médecin, proches aidants et commune, entre autres. Offre : ordinateurs avec Internet, Makerspace, livres audio, ebooks, e-journaux, e-magazine, FALC, grands caractères <i>Filmstriben</i> : plateforme de streaming pour les collections cinématographiques des bibliothèques <i>Keep Your Brain Fresh</i> : 2017 ; activités innovantes pour seniors basées sur le mouvement et l'interaction

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
		sociale, comme l'entraînement en plein air, le SMART training, la culture en mouvement et la musique
	Nota	Bibliothèque nationale spécialisée dans les documents pour les personnes ayant des difficultés à lire Livres audio, braille, ebooks 50'000 documents
Pays-Bas	*généralités*	Grosses bibliothèques : prospérité Petites bibliothèques : appel au bénévolat Présence de cafés, cafétéria, salons de thé et divers lieu de restauration dans les bibliothèques Animations : rencontres intergénérationnelles, cercle musical, parties d'échec, marathon de jeux vidéo Utilisation massive de bornes automatiques (prêts et retours)
	Bib. d'Utrecht	Localité de 15'000 habitants Participation de bénévoles dans la conception de services, offres et animations : ateliers de tricot et cours d'Ipad pour seniors <i>Guest at the table</i> : 6-14 participants, discussions libres autour d'un café/thé ; environnement sécuritaire et bienveillant de la bibliothèque Accueil des séances d'information de la police et de la municipalité
France	*généralités*	Actuellement, 17% des Français sont âgés de 65 ans plus ; d'ici 2060 ce chiffre montera à 33%. De plus, « moins de 17% des plus de 75 ans disposent d'un ordinateur chez eux, contre 90,8% des 15-24 ans » (Agié-Carré 2018, p. 43). Cette tranche de la population se retrouve confronter au défi de devoir se définir autrement que par le travail. Il se trouve que les boomers (nés entre 1946 et 1964) apprécient les émissions TV, le cinéma et la lecture, à concurrence de leur temps libre disponible. Ils sont aussi très actifs dans le bénévolat. En bibliothèque, 83% des seniors français empruntent, 43% consultent la presse et 28% lisent sur place. Ils préfèrent que les animations soient à des dates précises et régulières, intéressés par tous les sujets, en particulier la musique, le cinéma et l'écriture. Les seniors, dont 64% des plus de 70 ans ne possède aucun ordinateur, utilisent massivement les ateliers de formation numérique.

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
		<p>En EMS, l'offre papier est complétée par l'offre numérique (économie de déplacements) ; les événements physiques sont retransmis en live sur YouTube, puis disponibles en replay.</p> <p>En 2015, le baromètre sur l'accessibilité en lecture publique du ministère de la Culture a révélé des résultats en bibliothèque plutôt décevants. S'ensuit une prise de conscience massive, traduite à travers l'essor de plusieurs blogs, projets et initiatives pour aider les bibliothécaires. De plus, l'État français soutient financièrement les projets œuvrant pour améliorer le quotidien des personnes handicapées.</p> <p>Au niveau législatif, il existe la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Celle-ci prône l'accessibilité au format numérique, en plus de vouloir faciliter le vivre ensemble et la chaîne d'accessibilité. Signé notamment par la France et la Suisse, le traité de Marrakech, datant de 2013, a comme objectif de faciliter l'accès des aveugles et autres personnes souffrant de déficiences visuelles aux productions éditoriales. Il reste cependant encore du chemin à parcourir, puisque seulement 10% des œuvres éditées sont rendues accessibles.</p> <p>Blog, projets et initiatives pour aider les bibliothécaires dans leur pratique auprès des publics handicapés</p>
	Bib. de Paris	<p><i>Port'âge</i> : en collaboration avec le service civique. Dans un premier temps, les personnes intéressées se manifestent auprès de leur bibliothèque, puis un entretien est fixé avec un bibliothécaire d'environ 45 minutes afin de mieux connaître leurs goûts.</p> <p><i>Pôles sourds</i> : bib. Spécialisées dans les collections pour sourds ; communication en langue des signes ; traductions filmées en langue des signes de livres jeunesse, puis empruntables sous forme de DVD</p>
	Réseau des bib. de Villeurbanne	Prêt à domicile : portage par bénévoles
	Réseau des bib. de Grenoble	Prêt à domicile : portage par Centre Communal d'Action Social
	Médiathèque de Villeneuve-sur-Lot	<p>Prêt à domicile : portage par Centre Communal d'Action Social</p> <p>Ateliers d'écriture pour seniors</p>

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
	Bib. de St-Nicolas	Offre et espace dédiés aux seniors en évitant un maximum de les stigmatiser Services et animations misant sur l'intergénérationnel, collaboration avec retraités
	Bib. des Champs-Libres	<i>RDV4C</i> : co-design thinking des services avec les retraités, qui sont ensuite entretenus et ouverts à tous. Une quinzaine de participants de tout horizon se réunissent pour tricoter, discuter en langues étrangères, se former à l'utilisation des smartphones, etc....
	Médiathèque Saint-John-Perse	Tournois de bowling sur Wii, public mix, très bon pour la motricité des seniors
	Médiathèque de Cergy	Formations et ateliers sur les TIC Bar numérique : les usagers peuvent venir y poser des questions simples, auxquelles les bibliothécaires répondent dans les limites de leurs compétences. Si une requête s'avère plus complexe, un rendez-vous d'une heure est arrangé, moyennant finances.
	Bib. en Ardèche	<i>Culture bleue</i> : dispositif géré par 2 bibliothécaires mettant à disposition des résidents une offre adaptée. Il peut s'agir de prêts de livres et de supports, de jeux, de mallettes et de projet en partenariat avec les animateurs-soignants. Par exemples, <i>Les mots du potager</i> ont permis de créer un abécédaire regroupant les souvenirs des résidents, le <i>Livrel bleu</i> permet de se familiariser avec les liseuses (qui ont de nombreux avantages : poids léger, zoom sur texte, moins de fatigue des yeux) et le <i>Prix Culture Bleue</i> dessert le titre du plus beau livre selon le choix des résidents.
	Réseau des médiathèques de Plaine-Commune	Ateliers en EMS sur le livre et la chanson
	Bib. de Tourcoing	Lectures par les écoliers aux résidents de l'EMS local
	Bib. de Saint-Cyr-sur-Loire	En EMS, cycles de lecture animés régulièrement par une même troupe de théâtre spécialisée, conclus avec un goûter
	Bib. départementale du Bas-Rhin	En EMS, la bibliothèque organise des tournois de jeux vidéo et des formation sur les TIC, sélectionne des ouvrages sur la santé des personnes âgées

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
		<p>Formation du personnel à l'accueil des publics empêchés</p> <p>Poste de <i>concepteur senior</i> : bibliothécaire chargé de la conception d'offres, services et animations adressés aux seniors</p>
	Bib. Publique d'Information	<p>Avec l'Association des Bibliothèques de France, responsable de la commission <i>Accessbib</i>, elle organise des conférences et des échanges afin d'améliorer les pratiques des bibliothécaires en matière d'accueil et de services pour les personnes souffrant d'un handicap.</p> <p>Inclut dans son équipe au moins un bibliothécaire souffrant d'une déficience visuelle, chargé de la veille technologique, mais aussi de former le public valide et de sélectionner des collections adaptées</p>
	Bib. Nationale Française	Collaboration avec <i>brailenet</i> pour alimenter sa collection de documents accessibles
	Médiathèque Valentin Haüy	<p>Bib. spécialisée</p> <p><i>Éole</i> : bib. numérique pour malvoyants et aveugles</p> <p>Prêt à domicile de CD et livres en braille</p> <p><i>Daisy dans vos bibliothèques</i> : partenariat avec 79 bibliothèques en 2014 ayant pour but de faire connaître le format Daisy</p>
	Médiathèque José-Cabanis	<p><i>Milestone 312</i> : 'un appareil MP3 nomade couplé avec les puces RFID et le catalogue de la bibliothèque. Ainsi, lorsqu'un usager scanne l'ouvrage avec l'appareil, il peut entendre une voix synthétique lui faire la lecture ou lui résumer le texte.</p>
	Bib. de Massy	<i>Racotines bilingues</i> : heures du conte signées avec un comédien sourd une fois par mois
	Médiathèque Marguerite-Duras	<i>L'oreille ne fait pas la sieste</i> : une fois par mois un public mix écoute un livre audio
	Bib. municipales de Lyon	<p>Réalisation de courtes vidéos, en langue des signes, pour présenter les services à destination des publics sourds et malentendants</p> <p>Mise en avant des applications utiles et la prise en main de tablettes adaptées</p> <p>Poste informatique équipé de matériel adapté aux handicaps</p>

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
	Médiathèque d'Ille-et-Vilaine	<i>Lire autrement</i> : mallette pédagogique sur les handicaps et la lecture, acquise avec le soutien politique de la ville
Suisse	*généralités*	<i>Prix Chronos</i> : concours littéraire où les jeunes et les seniors votent ensemble pour leur livre favori parmi une sélection ; les bibliothèques servent d'intermédiaires
	MV Brig	<p>Label <i>Culture inclusive</i> de Pro Infirmis reçu en 2019</p> <p><i>Café Weri</i> dans la bibliothèque, géré par la fondation Atelier Manus qui œuvre pour l'intégration sociale et professionnelle des personnes souffrant d'un handicap (conseillent aussi en matière de contenus adaptés)</p> <p>Groupe régulier de personnes empêchées</p> <p>Présence d'organes de la commune dans les étages supérieurs (centre d'orientation professionnelle)</p> <p>Un employé sourd-muet (avec appareil auditif)</p> <p>Développement de la médiathèque axé sur le co-design thinking (implication des usagers dans la conception d'actions)</p> <p>Panneaux bien visibles, lisibles par tous</p> <p>Utilisation de panneaux récapitulatifs, pictogrammes et signalisation des obstacles</p> <p>Marketing et communication repensés pour être accessibles à tous, simples, directs et claires</p> <p>Reprise du cinéma pour seniors (séances dans l'après-midi et label non-explicite)</p> <p><i>Shared reading/Gemeinsames Lesen</i> : lecture en groupe avec un bibliothécaire modérateur ; textes courts, extraits de roman, poésies et sujets d'actualités pour susciter des réactions et des échanges dans la bienveillance ; existe aussi en version light / FALC</p> <p>Participation au prix Chronos</p> <p>Collections FALC en langues étrangères et en jeunesse</p> <p>Voir photos en Annexe 7</p>
	Médiathèque de Monthey	Prêt à domicile depuis 2012 : gratuit, portage par bénévoles

Pays	Institutions (Bib. = Bibliothèque)	Offres/services/actions
	Bib. d'Yverdon-les-bains	Les lectures au bout du fil : depuis 2020, commande de lecture par téléphone, gratuite, plusieurs langues disponibles Création et déploiement de mini-bibliothèques itinérantes dans les quartiers de la ville ; servent de support aux actions de médiation (projet <i>2 lunes</i>)
	Bib. de la ville de Lausanne	<i>Permanence Café numérique seniors</i> : questions techniques de seniors durant un entretien individuel, dans la mesure des compétences des bibliothécaires <i>Il n'y a pas d'âge pour apprendre à dessiner !</i> : atelier créatif pour seniors avec une artiste comme professeure
	Bib. de la ZHAW à Winterthour	Collection spécialisée sur la vieillesse et le vieillissement de 67'000 titres, transmise par Pro Senectute
	Bib. Municipales de Genève	Rencontres intergénérationnelles autour du livre et de la musique Espace le 4 ^e : entretien personnalisé pour répondre aux problèmes technologiques simples
	Bib. de Münstergrasse	<i>Erzählcafé</i> : échanges autour d'un Gûezi avec un thé ou un café ; gratuits, tout le monde y est le bienvenu pour discuter sur un thème, par exemple, qu'est-ce qui fait qu'un quartier est agréable ? Un bibliothécaire se charge du rôle de modérateur
	Bib. de Spiez	Tournoi de jeux vidéo entre adultes Coin café alimenté par trois femmes vendant leurs propres pâtisseries faites maison
	Bib. cantonale d'Uri	Mise à disposition d'une Nintendo DS avec des jeux stimulant les fonctions cognitives des aînés
	Bib. de Richenbach	Club de jeu pour seniors
	Bib. cantonale de Bâle	Formations aux nouvelles technologies pour les seniors Mallettes thématiques pour que les grands-parents passent un moment convivial avec leurs petits-enfants Sur le site Web, communication sur l'accessibilité des activités avec des pictogrammes

Annexe 6 : Brochure de la Médiathèque Monthey pour la communication du portage à domicile

Figure 12 : Recto de la brochure



La médiathèque de Monthey vous propose le

PRÊT À DOMICILE

- Vous rencontrez des difficultés à vous déplacer? Vous souhaitez recevoir gratuitement des livres, des CD ou des DVD à domicile?
- Vous souhaitez vous engager comme bénévole dans le cadre de ce nouveau service?

Appelez-nous au 024 475 75 60
ou écrivez-nous à mediatheque@monthey.ch
ou remplissez le formulaire au dos de cette brochure

Figure 13 : Verso de la brochure

LA MEDIATHEQUE DE MONTHEY VOUS PRESENTE LE PRET A DOMICILE

Qu'est-ce que le prêt à domicile ?

La Médiathèque livre gratuitement à domicile des documents (livres, DVD et CD) aux personnes rencontrant des difficultés à se déplacer. Ce service de livraison sera effectué par l'intermédiaire de bénévoles qui feront le lien entre la Médiathèque et les bénéficiaires.

A qui est destiné le prêt à domicile ?

- ✓ aux personnes à mobilité réduite (personnes malades, handicapées ou accidentées)
- ✓ aux personnes âgées

Les personnes aptes à se déplacer ne peuvent pas bénéficier de ce service.

Conditions :

- ✓ résider à Monthey
- ✓ s'inscrire à la Médiathèque (tarif d'inscription : 5.- pour les enfants, 10.- pour les étudiants et AVS, 20.- pour les adultes et 30.- pour les familles)

Que peut-on emprunter et pour combien de temps ?

- ✓ Des romans, des BD, des livres documentaires, des DVD, des CD (classique, pop, rock, chanson française, etc.), des livres lus, des livres en grands caractères, etc.
- ✓ Nombre de documents maximum autorisé : 10 livres, 2 DVD et 4 CD
- ✓ **Durée du prêt :** 1 ou 2 mois (selon préférence)
- ✓ Pour faire votre choix :
 - o Un catalogue en ligne : <http://mdt.monthey.ch>
 - o Des listes pourront vous être livrées par le bénévole (nouveau, livres en grands caractères, livres selon une thématique, etc.).
 - o Demandez conseil aux bibliothécaires de la Médiathèque en expliquant vos envies et vos goûts !

Combien ça coûte ?

Gratuit, une fois votre inscription à la Médiathèque acquittée (voir conditions ci-dessus).

Plus d'informations pour bénéficier du prêt à domicile? Ou devenir bénévole ?

- ✓ Appeler la Médiathèque au 024 475 75 60 ou
- ✓ Ecrire à mediatheque@monthey.ch

Annexe 7 : Images de la Médiathèque Valais Brig

Figure 14 : Mise à disposition gratuitement de lunettes de lecture dans le coin journaux



Figure 15 : Utilisation d'une signalétique accessible à tous et étagères du coin journaux de moins de 2 mètres de haut



Figure 16 : Utilisation d'étagères de 2 mètres pour les romans et autres documents en laissant le rayon du bas vide



Figure 17 : Mise en valeur accessible et espacement de 2 mètres entre les rayonnages



Figure 18 : Exemple de communication sur l'artothèque (simple, épurée, claire)

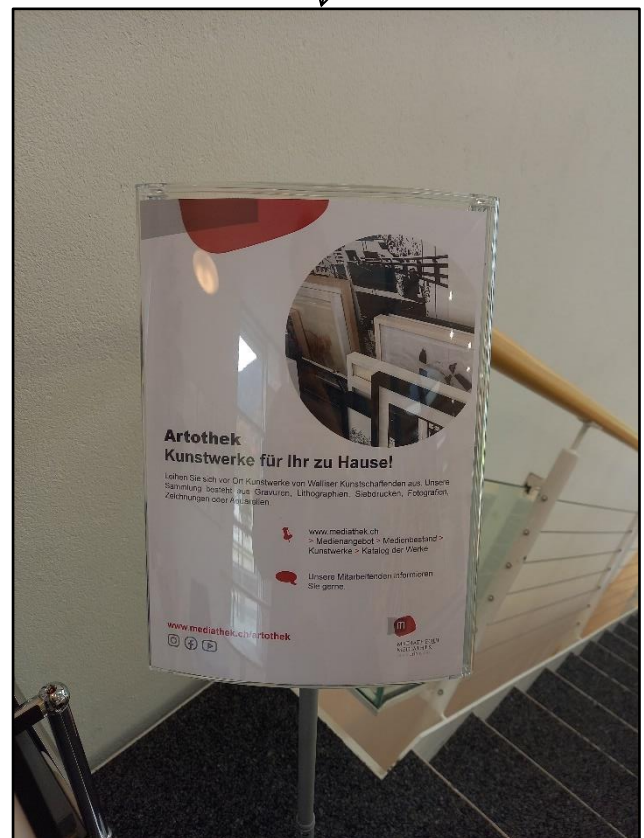
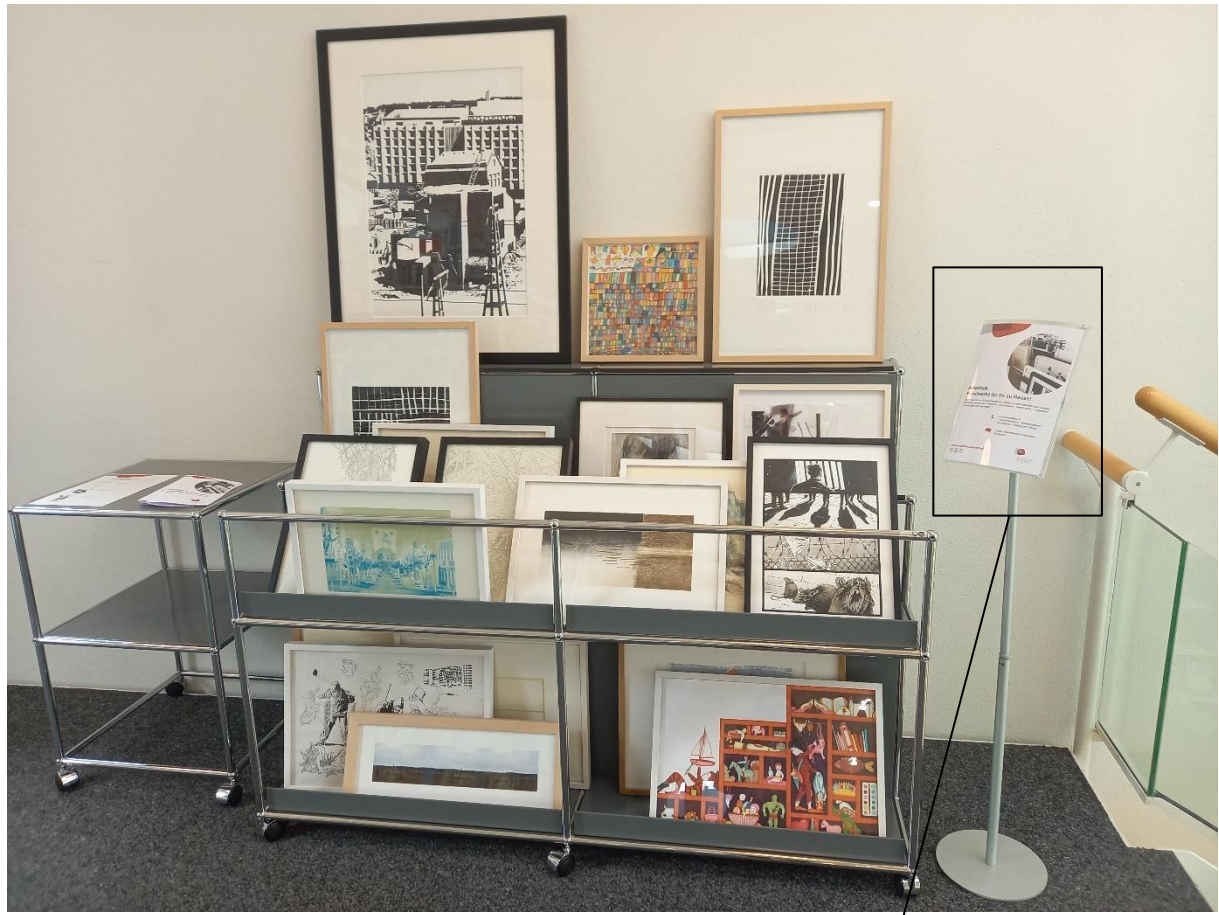


Figure 19 : Aménagement du sous-sol avec une signalétique de la CDU simplifiée à 2 chiffres et l'utilisation d'un vocabulaire simple (FALC)



Figure 20 : Disposition aérée du mobilier et présence d'une longue rampe d'accès



Figure 21 : Pictogrammes basiques pour communiquer les règles et autres



Figure 22 : Présence d'un ascenseur et de services de la commune dans le bâtiment



Figure 23 : Le *Café Weri*, situé à l'entrée de la MV Brig, en face de l'accueil, à côté du coin journaux (les usagers ne sont pas tenus de consommer)



Annexe 8 : Recommandations pour l'accueil des publics handicapés

Tableau 15 : Bonnes pratiques en matière d'accessibilité

	Principales difficultés	Documents	Outils	Aménagement	Conférences
Déficience visuelle	<ul style="list-style-type: none"> • S'orienter et se déplacer en toute sécurité • Se concentrer dans des lieux bruyants • Accéder aux informations visuelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Livres en braille • Livres sonores (voix humaine et de synthèse) • Livres numériques • Livres en gros caractères [à la demande] • Documents en relief • Films audiodécrits 	<ul style="list-style-type: none"> • Téléagrandisseur • Loupe électronique mobile • Machine à lire • Dictaphone numérique • Lecteur numérique en format Daisy • Poste informatique adapté (cf. BM de Lyon) • Tablettes et smartphones 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositifs de repérage et de guidage • Qualité de l'éclairage et des contrastes • Informations tactiles ou sonores 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir un son de bonne qualité • Si projection, prévoir de commenter les diapositives • Si table-ronde, indiquer qui prend la parole
Déficience auditive	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer • Accéder aux informations sonores • Supporter des lieux bruyants 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptation en langue des signes françaises (LSF) • Films sous-titrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Visio interprétation • Autoformation en LSF • Application de traduction LSF, comme <i>Elix</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Informations visuelles • Qualité du confort acoustique • Boucle magnétique 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir un son de bonne qualité • Interprète en LSF • Si pas de boucle magnétique, prévoir un équipement portable
Mobilité réduite	<ul style="list-style-type: none"> • Franchir les obstacles • Se déplacer sur des sols glissants ou inégaux et dans les espaces réduits • Atteindre certaines hauteurs et équipements • Demeurer en position debout 	/	<ul style="list-style-type: none"> • Pupitre • Poste informatique adapté 	<ul style="list-style-type: none"> • Plans inclinés • Aires de rotation • Revêtement de sol non-glissant • Portes adaptées 	<ul style="list-style-type: none"> • Attention particulière à la chaîne des déplacements • Veiller au confort des personnes en fauteuil roulant
Déficience mentale	<ul style="list-style-type: none"> • S'orienter et se repérer dans l'espace et le temps • Accéder à l'information écrite • Interagir avec autrui 	<ul style="list-style-type: none"> • Livres en FALC • Documents pictographiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Simplification de l'affichage • Utilisation de langage symbolique [numérique] avec des pictogrammes 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptation des supports de communication • Lisibilité des espaces 	Voir tableau suivant (expositions)

	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les équipements 			<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'accompagnement et de l'accueil 	
Déficience psychique	<ul style="list-style-type: none"> • Interagir avec autrui • Communiquer 	/	/	<ul style="list-style-type: none"> • Espace de repos • Qualité acoustique 	Voir tableau suivant (expositions)

(Fontaine-Martinelli, Maumet 2017, p. 118, 121-128, 141, 161)

Tableau 16 : Bonnes pratiques pour les expositions

	Photos/Tableaux/Affiches	Vidéos	Objets/Sculptures	Bandes sonores	Textes/Livres/Manuscrits
Déficience visuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Images en relief • Textes d'accompagnement 	Audiodescription	<ul style="list-style-type: none"> • Objets originaux à toucher ou à scruter • Maquettes de substitution 	/	Alternative textuelle accessible
Déficience auditive	/	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-titrages • Doublage LSF 	/	<ul style="list-style-type: none"> • Texte écrit • Images alternatives • Traduction SLF 	/
Mobilité réduite	Accrochage à bonne hauteur	<ul style="list-style-type: none"> • Places adaptées, non isolées • Écran à bonne hauteur 	Installation à bonne hauteur	/	Installation à bonne hauteur
Déficience mentale	Veiller à proposer une offre de médiation adaptée, facilitant la rencontre avec les œuvres et proposer un espace rassurant. Explication en FALC				
Déficience psychique	Formation du personnel nécessaire. La foule est vécue comme un environnement menaçant. Accompagnement attentif.				
Pour tous	Sièges et environnements favorisant le repos				

(Fontaine-Martinelli, Maumet 2017, p. 140)

Figure 25 : Affiche de communication issue du projet Voir pour comprendre

Voir pour comprendre

Conseils pour la communication avec les personnes sourdes ou malentendantes



Présentez votre visage face à la source de lumière, votre bouche bien visible, et face à votre interlocuteur.



Attirez l'attention et exprimez-vous chacun à votre tour sans couper la parole à votre interlocuteur.



Parlez distinctement, à rythme régulier et à voix normale, sans exagérer l'articulation, en restant naturel.



Employez un vocabulaire simple, des phrases claires, évitez les abréviations et phrases à double sens.



Utilisez d'autres termes ou changez la forme de la phrase si vous n'avez pas été compris.



Ecrivez les noms propres, termes techniques, médicaux, etc. et assurez-vous que la personne a bien compris.



Éliminez les bruits de fond en fermant portes et fenêtres et évitez de parler dans le brouhaha.

...SMS...SMS...



Mettez à disposition des moyens techniques (fax, téléphones pour malentendants, chat internet, relais téléphonique procom, etc.)












Faites appel aux interprètes en langue des signes française (LSF) ou aux codeurs-interprètes en langage parlé complété (LPC).

pour davantage d'informations sur la surdité et la malaudition :

www.voirpourcomprendre.ch

(Fédération Suisse des Sourds 2022)

Tableau 17 : Utilisation de pictogrammes suggérés par Pro Infirmis

Type de handicap	Signalement du type de handicap	Signalement de la mesure d'accessibilité proposée
Handicap lié au vieillissement		
Handicap moteur		
Handicap auditif		 <p data-bbox="863 1048 1102 1115">Interprétation en langue des signes</p>  <p data-bbox="1222 1048 1382 1081">Sous-titrage</p>
Handicap visuel		 <p data-bbox="1137 1272 1361 1305">Audiodescription</p>
Handicap psychique		
Handicap cognitif		

(Pro Infirmis 2022)

FICHE PRATIQUE DE PRO INFIRMIS : COMMUNIQUER DES MESURES D'INCLUSION SUR UN SITE WEB

Cette fiche indique aux organisations et institutions culturelles comment et à quel endroit communiquer leurs mesures d'inclusion sur leur site web. En outre, elle comporte des instructions sur la création de documents Word et PDF accessibles et explique les principales différences entre le français facile à lire et à comprendre (FALC) et la langue facile. À la fin de la fiche, vous trouverez des liens web sur les thématiques suivantes : « Participation culturelle des personnes en situation de handicap » et « Inclusion et diversité ».

Bases

Le guide en ligne « Pour une sortie culturelle accessible » du service Culture inclusive donne des recommandations pour publier des offres et des informations de manière adaptée au public. Les listes de contrôle 1-4 aux pages 31-38 offrent des conseils pratiques pour la communication de mesures d'inclusion. Les mesures sont classées en « Éléments fondamentaux » et « Éléments d'approfondissement » : https://www.cultureinclusive.ch/admin/data/files/page_editorial_block_file/file_fr/174/guide-inclusion-arts-sceneculture-inclusive.pdf?lm=1572378288

Site web accessible

Assurez-vous que votre site web remplit les critères d'accessibilité, afin que toute personne accède aux informations.

Le World Wide Web Consortium (W3C) développe les standards internationaux pour le web. Sa « W3C Web Accessibility Initiative (WAI) » développe les standards, guides et outils de référence pour l'accessibilité numérique. Le W3C communique en anglais : <https://www.w3.org/WAI/>

La fondation suisse «Zugang für alle/Access for all» renseigne sur les standards actuels d'accessibilité des sites web. Elle communique en allemand et en anglais. Elle propose des guides gratuits. Ses prestations payantes sont la certification, les formations et les audits : <https://www.access-for-all.ch/en/>

La « liste des prestataires d'inclusion culturelle » du Service Culture inclusive pour la Suisse romande inclut des spécialistes de l'accessibilité numérique (web, réseaux sociaux, Apps) ainsi que de la communication inclusive accessible aux personnes vivant avec un handicap visuel : <https://www.cultureinclusive.ch/fr/outils/prestataires-dinclusion-303.html>

Veillez à rédiger des contenus en français facile à lire ou à comprendre (FALC) ou en langue facile, insérez des descriptions d'images et publiez des vidéos en langue des signes sous-titrées.

Placement des informations

Regroupez les mesures d'inclusion sur une seule page web. Cette page doit être placée dans la barre de navigation en haut de page. Si cela n'est pas possible, créez une sous-page dans « Informations pratiques ». L'essentiel est de placer les informations à un endroit logique, accessible en un seul clic.

Désignation

De nombreuses institutions culturelles intitulent cette page « Accessibilité » ou « Culture inclusive ». Vous pouvez décrire vos prestations par type d'offre ou en fonction du public.

Par type d'offre :

<https://ecoute-voir.org/>, site accessible aux personnes vivant avec un handicap visuel

<https://www.comedie.ch/fr/actionsculturelles/en-situation-de-handicap>

Par type d'offre, en français facile à lire et à comprendre (FALC) :

<https://latenium.ch/culture-inclusive/>

<https://www.archeolab.ch/fr/accueil/> , rubrique « Culture inclusive »

En fonction du public :

<https://www.mcba.ch/accessibilite/>

<http://institutions.ville-geneve.ch/fr/mah/publics/publics-en-situation-de-handicap/handicap-visuel/>

Exemples de l'étranger :

<https://www.vam.ac.uk/info/disability-access>

<https://www.moma.org/visit/accessibility/>

Terminologie

Mettez la personne au centre, et non le handicap. Utilisez « personnes vivant avec un handicap » ou « personnes en situation de handicap », et non pas « aveugles », « handicapés » ou « personnes souffrant d'un handicap ».

Terminologie générale :

« personne en situation de handicap ».

Terminologie par type de handicap :

« personne vivant avec un handicap visuel » ou « personne avec un handicap visuel »

« personne vivant avec un handicap auditif » ou « personne avec un handicap auditif »

« personne vivant avec un handicap moteur » ou « personne avec un handicap moteur » ou « personne à mobilité

réduite »

« personne vivant avec une déficience intellectuelle » ou « personne avec une déficience intellectuelle »

« personne vivant avec un trouble psychique » ou « personne avec un trouble psychique ».

Contenus

Saisissez l'occasion pour partager votre approche inclusive et votre vision dans une brève introduction.

Les indications suivantes doivent figurer sur votre page liée à l'accessibilité : les offres inclusives, les moyens d'accès aux contenus, l'accessibilité du bâtiment, les possibilités d'assistance que vous offrez, les réductions tarifaires (pour assistant-e-s, autres), l'autorisation des chiens-guides et des chiens d'assistance, l'itinéraire. Informez également sur les obstacles qui limitent ou empêchent l'accès, p. ex. si des locaux ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Donnez les coordonnées d'un interlocuteur ou d'une interlocutrice qui peut être joint-e à la fois par écrit et par téléphone.

Il existe des plateformes où vous pouvez publier vos données d'accessibilité. Elles sont elles-mêmes accessibles. Vérifiez que les informations sont actuelles et signalez au gestionnaire les modifications à faire. Une fois une rubrique créée ou mise à jour, référez le lien vers votre rubrique sur votre propre page web « Accessibilité ».

Suisse entière

<https://www.proinfirmis.ch/fr/angebot/nationale-dienstleistungen/suisse-accessible.html>

Les institutions culturelles peuvent mandater un relevé de leur accessibilité pour les personnes avec un handicap visuel, auditif et moteur auprès du projet « Suisse accessible » de Pro Infirmis. Le relevé est fait par des bénévoles et peu coûteux. Il est standardisé (mesures, photos) et publié sur une carte interactive ainsi que divers autres canaux. Les institutions culturelles référencent ensuite leur page de relevé sur leur propre page web « Accessibilité ». Contact : Marc.Butticaz@proinfirmis.ch

www.zugangsmonitor.ch/

Signaler une offre à : info@zugangsmonitor.ch

<https://www.ginto.guide/>

La version francophone de l'App Ginto est en cours de développement.

Canton de Genève

www.culture-accessible.ch

Ce portail culturel de la Ville de Genève promeut l'offre accessible des institutions culturelles du canton. Pour chaque institution culturelle, une page présente son accessibilité architecturale. Le portail publie une newsletter mensuelle. Signaler une offre : <https://culture-accessible.ch/contact>

Canton de Vaud

www.info-handicap.ch

Dans la rubrique « Loisirs », le portail généraliste info-handicap de Pro Infirmis Vaud dédie une page par institution ou organisation culturelle. Cette page présente leurs principales mesures d'accessibilité. Signaler des modifications à : <https://www.info-handicap.ch/contact.html>

<https://www.procheconnect.ch/>

La plateforme ProcheConnect de Pro Infirmis Vaud soutient les proches aidant-e-s dans leur vie quotidienne. Les institutions culturelles vaudoises peuvent signaler leurs offres inclusives

sous « Actualités ». Signaler une actualité :
<https://www.procheconnect.ch/contact.html?view=form>

Documents Word et PDF accessibles

Quand vous chargez des documents Word ou des PDF sur votre site, veillez à ce que ces documents soient aussi accessibles que possible. Si vous devez envoyer des informations ou publier sur votre site des informations qui n'y resteront pas longtemps, il est facile de générer un document Word accessible pour les personnes aveugles ou malvoyantes qui utilisent un lecteur d'écran (screen reader). Voici les quatre étapes à suivre :

1. Structurez votre texte au moyen de styles pour les titres, les sous-titres et le texte courant. Autrement dit, pour créer un titre, évitez d'augmenter la taille de la police ou de le mettre en gras : si vous faites cela, le texte a seulement l'apparence d'un titre, mais n'est pas défini comme tel dans les informations du document, ce qui signifie qu'il ne sera pas reconnu comme un titre par les lecteurs d'écran.
2. Définissez ce qui est un titre et ce qui est du texte courant dans la → galerie des styles. Un titre doit avoir le style « titre », le texte courant le style « standard ». Si le document comporte une liste à puces, il faut aussi utiliser le style correspondant. Pour augmenter l'espacement entre les lignes ou les paragraphes, utilisez les options d'interligne du menu « Paragraphe » au lieu d'insérer des retours à la ligne.
3. Si le document Word contient un graphique ou un logo qui ne remplit pas uniquement une fonction décorative, rédigez un équivalent textuel de l'image, ou texte de remplacement. Pour cela, positionnez la souris sur le graphique, faites un clic droit, sélectionnez « Format de la zone de graphique », puis « Texte de remplacement ». Donnez une description succincte et objective du graphique.
4. Insérez un en-tête avec les informations pertinentes, par exemple votre adresse et numéro de téléphone : saisissez ces données dans le menu « Fichier », « Informations », « Propriétés ». À cet endroit, vous pouvez aussi saisir le nom de votre document Word.

Pour être également accessible aux personnes avec un handicap visuel qui agrandissent les textes, utilisez une police sans sérif, par exemple Arial ou Calibri. Utilisez une taille de police de minimum 14 et un interligne de 1,5.

Les documents Word contenant ces informations peuvent être convertis plus facilement et donc à moindre coût en PDF accessibles. Vous trouverez une liste de prestataires de mesures d'inclusion culturelle sur notre site internet, dans le document « Prestataires d'inclusion », sous « Communication ».

Source :

https://www.cultureinclusive.ch/admin/data/files/page_editorial_block_file/file_fr/365/fiche-practique-communication.pdf?lm=1656310987 (Pro Infirmis 2022)

Annexe 9 : Brouillon de la brochure sur le travail interculturel en bibliothèque (introduction)

Le travail interculturel en bibliothèque – réflexions de base

La Suisse est un pays d'immigration. La proportion de la population étrangère résidant en Suisse était de 25,3% en 2019,⁴⁸ et de 22.5% dans le canton de Valais.⁴⁹ Les personnes en cours de procédure d'asile ne sont pas incluses ici.⁵⁰ Si l'on utilise la notion de population issue de la migration », comme c'est de plus en plus le cas dans les discussions liées à la migration et à l'intégration, près de 38% de la population suisse résidente permanente de 15 ans ou plus appartenait à ce groupe en 2019.⁵¹

Les personnes issues de la migration sont tout sauf un groupe homogène. Il s'agit de nouveaux arrivants en raison d'un emploi rémunéré, d'études ou du regroupement familial, de demandeurs d'asile, mais aussi de personnes qui vivent en Suisse depuis des décennies. Ils parlent de nombreuses langues différentes et ont des origines culturelles diverses.

Dans le canton du Valais, toute personne a le droit d'utiliser gratuitement les bibliothèques, indépendamment de son domicile ou de son permis d'établissement.

Les bibliothèques sont des lieux publics idéaux pour toutes et tous, avec un accès à l'information et à la connaissance, à l'éducation et au divertissement. En particulier pour les nouveaux arrivants, la bibliothèque offre des informations et des services précieux ainsi que des possibilités de rencontre et d'échange. Mais également les familles ou les personnes âgées qui vivent en Suisse depuis plusieurs années, voire plusieurs décennies, peuvent avoir des besoins spécifiques liés à leur histoire d'immigration. Il s'agit, par exemple, des offres de soutien linguistique pour les enfants qui grandissent avec deux ou trois langues, ou de possibilités de rencontres interculturelles. Enfin, et surtout, les bibliothèques sont des lieux de rencontre et d'échange.

Le « travail de bibliothèque interculturel »,⁵² ce sont des services et des prestations qui, d'une part, répondent aux besoins d'une clientèle diversifiée de point de vue linguistique et culturelle, et, d'autre part, favorisent les rencontres et l'échange entre divers groupes. En ce sens, les groupes cibles du travail interculturel en bibliothèque ne sont pas seulement les personnes issues de la diversité et de la migration, mais aussi les natifs, les Suisses ou les personnes sans histoire de migration.⁵³

Le travail interculturel en bibliothèque ne nécessite pas nécessairement beaucoup plus de ressources, d'espace et d'argent. Cependant, la volonté d'adapter les services de la bibliothèque aux besoins spécifiques d'une clientèle diversifiée et une attitude positive envers celle-ci est cruciale.

Les quatre étapes suivantes servent à construire successivement une culture de bibliothèque sensible à la diversité :

⁴⁸ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/migration-integration/nationalite-etrangere.html> (03.06.2021)

⁴⁹ <https://www.vs.ch/fr/web/acf/statpop> (03.06.2021)

⁵⁰ 2019 befanden sich 60'000 Personen im Asylprozess, d.h. mit Ausweis F oder N

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/migration-integration/auslaendische-bevoelkerung.html> (13.04.2021)

⁵¹ « Le groupe « population issue de la migration », tel que défini par l'OFS, comprend les personnes de nationalité étrangère ou naturalisées – à l'exception de celles nées en Suisse et dont les deux parents sont nés en Suisse – ainsi que les Suisses à la naissance dont les deux parents sont nés à l'étranger. »
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/migration-integration/selon-statut-migratoire.html> (03.06.2021). Dans la présente brochure, nous parlerons, de manière générale, de « migrant.e.s » (au lieu du terme « personnes issues de la migration »), étant conscients qu'il s'agit d'un groupe extrêmement hétérogène.

⁵² Définition sur le site d'Interbiblio : <https://www.interbiblio.ch/fr/> (03.06.2021)

⁵³ <https://bibliotheksportal.de/ressourcen/management/zielgruppen/interkulturelle-bibliothek/> (17.08.2021)

- Etape 1: Qui est là ? Identification des publics cibles, de leurs ressources et de leurs besoins
 Etape 2: Travail d'équipe : Que pouvons-nous faire, que voulons-nous ?
 Etape 3: Qu'est-ce qui est déjà disponible? Alignement de l'existant sur les groupes cibles
 Etape 4: Planifier et réaliser de nouvelles actions (voir partie 2)

En Suisse, il existe plusieurs bibliothèques interculturelles spécialisées, souvent fondées par des personnes issues de la migration, qui ont une longue expérience. Ils développent en permanence de nouveaux projets innovants et entretiennent d'impressionnantes collections de médias dans de nombreuses langues. En Valais, il s'agit de la bibliothèque A Tous Livres à Monthey. D'autres bibliothèques sont situées dans différents cantons de toutes les régions linguistiques. Ils peuvent être contactés pour des conseils et pour aider à monter des projets (voir Partie 3 - Adresses et liens).

Etape 1: Qui est là ? Identification des publics cibles, de leurs ressources et de leurs besoins

Il n'existe pas de groupe cible unique pour le travail interculturel en bibliothèque. Il est intéressant de savoir qui vit dans le bassin de population desservie de la bibliothèque afin d'avoir une idée des ressources et des besoins soit des groupes issus de la migration, soit des natifs par rapport aux thèmes autour de la diversité.

Les informations sur des personnes issues de la migration sont disponibles dans la ou les communes de la bibliothèque, dans les cercles scolaires correspondant et dans les bureaux régionaux d'intégration.

- Combien de nouveaux arrivants et de résidents de plus longue date issus de la migration vivent ici et d'où viennent-ils ? Quelles langues parlent-ils ?
- Y a-t-il beaucoup de familles ? Quel âge ont les enfants et quelles langues sont parlées dans les familles ?
- Dans quels domaines professionnels travaillent-ils ? Qui est en formation, qui est en réorientation professionnelle ?
- Combien sont célibataires, quel est le nombre de personnes âgées ou retraitées ?
- Y a-t-il beaucoup de demandeurs d'asile parmi eux ? Y a-t-il un centre d'asile à proximité ?
- Certains groupes (par exemple d'un pays) sont-ils organisés de quelque manière que ce soit ? Y a-t-il des clubs de migration, des clubs sportifs ? Y a-t-il des cours de langue et culture d'origine (LCO) et si oui, dans quelles langues ?
- Y a-t-il des personnes ressources⁵⁴ avec lesquelles la commune, l'école ou le centre d'intégration coopèrent déjà ?

Pour les personnes non-issues de la migration, les considérations suivantes peuvent être utiles :

- Y a-t-il des associations qui sont principalement utilisées par les "natifs" et y a-t-il des possibilités de contact et d'échange avec les associations de migrants ?
- Y a-t-il un besoin d'information sur des sujets liés à la migration (fuite, zones de conflit, religion, langue) ou sur un groupe migratoire spécifique dans une partie de la population ?
- Y a-t-il des personnes ou des groupes qui souhaiteraient soutenir d'une manière ou d'une autre les personnes ayant un passé migratoire (par exemple, les nouveaux arrivants apprenant l'allemand, les enfants apprenant à lire, etc.)

Les réponses à ces questions fournissent un panorama des groupes cibles possibles que la bibliothèque souhaiterait atteindre. Ceux-ci disposent de différentes ressources, telles que :

- Compétences linguistiques et la capacité de pouvoir les transmettre

⁵⁴ Personnes ressources = disposent d'un vaste réseau de connaissances de personnes d'un même groupe migratoire (langue, région d'origine) et sont en même temps bien intégrés. Ils assument le rôle d'intermédiaires lorsqu'il s'agit de faire connaître une offre.

- Connaissance des différentes cultures et des trésors culturels de leur pays d'origine et des régions où ils ont voyagé.
- Expériences vécues intéressantes
- Certaines compétences et aptitudes qui sont moins connues ici
- Etant en réseau avec des membres du même groupement ou d'un groupement similaire, afin que le bouche-à-oreille puisse être efficace.

Les besoins éventuels de ces différents groupes cibles peuvent également être recueillis, par exemple lors de discussions avec des membres des groupes cibles, avec des personnes ressources ou en organisant une enquête.

Selon la situation, l'âge ou la profession, les besoins sont très différents.

Les nouveaux arrivants pourraient être principalement intéressés par l'apprentissage du français. Ils pourraient préférer ou des supports physiques d'apprentissage des langues ou plutôt des ressources numériques de la bibliothèque.

Une autre préoccupation importante pourrait être d'apprendre à connaître les structures locales et de découvrir ce qu'elles offrent : Centres familiaux, centres de conseil, clubs de sport, etc.

Les nouveaux arrivants peuvent aussi vouloir se renseigner sur leur nouvel environnement et sont intéressés par des livres, des cartes ou des DVD sur la Suisse, le Valais, leur communauté.

Les familles avec enfants pourraient être intéressées par un lieu ouvert où les enfants peuvent jouer et les parents peuvent se détendre pendant un court moment, sans pression de consommation et dans un endroit sûr. Ils sont également susceptibles d'apprécier les services de soutien linguistique de la bibliothèque : Des offres de livres d'images, des jeux, ainsi que des heures du conte et des animations Né pour lire. Il peut également être important pour les parents d'obtenir des ressources pour consolider la ou les langue(s) d'origine de leurs enfants.

Des seniors pourraient avoir envie de lire et jouer en français avec des enfants-migrants qui ont encore peu de connaissances de français. Ou bien ils sont prêts à pratiquer le français avec des demandeurs d'asile.

S'il existe un centre d'asile à proximité de la commune, il pourrait être intéressant d'organiser des soirées d'information pour en connaître plus sur la situation des demandeurs d'asile ou d'organiser une rencontre.

Un membre actif d'une association pourrait s'efforcer d'établir un plus grand réseau avec la bibliothèque publique afin de faire mieux connaître son association ou de cultiver l'échange avec d'autres résidents de la commune.

Ou encore, un.e enseignant.e LCO qui donne un cours dans sa langue au sein de la commune pourrait être heureux que la bibliothèque dispose d'un petit stock de livres dans sa langue, qu'il utilise ensuite activement pour sa classe, y compris par des visites à la bibliothèque.

D'autres personnes et jeunes gens pourraient également apprécier de disposer d'une sélection de livres dans leur(s) langue(s) d'origine.

Dans la plupart des cas, il existe déjà des structures dans la commune ou la région qui couvrent certains besoins des groupes cibles. Pour la bibliothèque, il est important de savoir ce que proposent par exemple les centres d'intégration ou quels centres de conseil, bureaux de migration, centre de puériculture, etc. offrent des services spécifiques, par exemple en plusieurs langues. À l'aide de dépliants et de brochures, la bibliothèque peut contribuer à servir de plate-forme d'information pour transmettre les informations pertinentes aux migrant.e.s ou aux personnes ressources.

S'il y a des cours de français langue seconde (FLS) à l'école, il est utile de consulter les enseignant.e.s FLS. Ils peuvent communiquer les offres de soutien linguistique à la bibliothèque en s'y rendant régulièrement avec leur classe et, si possible, en invitant également les parents à cette visite.

Toutes ces informations aident à garder plus concrètement à l'esprit les groupes cibles possibles dans les étapes suivantes, afin de mieux les inclure dans la mise en place et le développement des offres.

Etape 2: Travail d'équipe : Que pouvons-nous faire, que voulons-nous ?

Le travail interculturel en bibliothèque concerne toute l'équipe, car il ne s'agit pas seulement d'actions spécifiques, mais du positionnement de l'ensemble de la bibliothèque. Une attitude ouverte à l'égard du plurilinguisme et de la diversité culturelle est essentielle pour que le travail interculturel en bibliothèque ait du succès et pour que les groupes cibles soient impliqués.

Le travail interculturel en bibliothèque pourrait être le sujet d'une réunion d'équipe. Pour cette réunion, la direction de la bibliothèque pourrait s'appuyer sur un soutien, par exemple auprès des personnes des services d'intégration traitant des questions de la diversité, des personnes clés, de la bibliothèque interculturelle A Tous Livres à Monthey ou d'une autre bibliothèque modèle interculturelle, ou encore d'Interbiblio.

Sur la base de l'analyse suggérée ci-dessus, les questions suivantes pourraient être utiles :

- Qu'est-ce que cela signifie d'adopter une « attitude positive à l'égard de la diversité » ? Que signifie-t-elle concrètement pour le travail de tous les jours ?
- Qu'est-ce qui est déjà disponible dans la bibliothèque et qui pourrait répondre aux besoins d'une clientèle diversifiée dans la commune ?
- De quelles ressources dispose le personnel de la bibliothèque ? Par exemple, les compétences linguistiques (anglais, espagnol ou autres langues), les connaissances ou les amitiés avec des personnes issues de la migration, l'engagement socioculturel, l'ouverture d'esprit et les capacités de communication... Comment ces ressources peuvent-elles être utilisées ?
- Quels réseaux existent déjà (FLS, bureau d'intégration, associations locales...) ?
- Quels sont les groupes cibles que vous voulez atteindre, où se trouvent les plus grands besoins ?
- Quelle est la motivation de l'équipe ? Dans les rencontres interculturelles, dans l'offre de possibilités d'apprentissage du français ou dans le développement d'offres spécifiques pour des familles migrantes/à la petite enfance ?

Une réunion d'équipe est également utile pour faire émerger de nouvelles idées spécifiques aux groupes cibles de la région et de la bibliothèque.

Sur la base des connaissances acquises sur les groupes cibles possibles et de la motivation de l'équipe, l'étape 3 - adaptation de l'existant aux besoins interculturels - et l'étape 4 - planification et mise en œuvre d'actions spécifiques - peuvent être abordées.

Etape 3: Qu'est-ce qui est déjà disponible? Alignement de l'existant sur les groupes cibles

Le travail de bibliothèque interculturel est une tâche transversale de tout le travail de bibliothèque dans une société diversifiée : c'est la vie quotidienne. Sans efforts financiers plus significatifs, il est possible d'accorder plus d'attention aux thèmes du plurilinguisme et de la diversité culturelle dans différents domaines de la bibliothèque : dans la mise en réseau au sein de la commune, dans l'accueil à la bibliothèque, dans l'aménagement des locaux, dans la collection et dans la médiation. Pour certains points, il peut être utile d'impliquer directement les groupes cibles afin de bien adapter l'offre à leurs besoins.

Dans la commune

Pour que les personnes trouvent le chemin dans la bibliothèque publique, il est important de faire connaître l'institution. La bibliothèque devrait toujours être présente aux événements organisés pour les nouveaux arrivants et aux fêtes de village ou de ville, et attirer l'attention sur ses services.

L'accueil

Une bibliothèque en tant qu'institution publique peut être intimidante pour les personnes qui ne la connaissent pas. On peut avoir l'impression qu'elle n'est là que pour les « initiés » et qu'elle n'est pas ouverte à tous.

Le comportement du personnel au guichet ou le personnel se déplaçant dans l'espace pour diverses tâches peuvent avoir un impact important sur le sentiment d'accueil des visiteurs.

Une « attitude accueillante » sera

- Exprimer de la joie de voir un nouveau visiteur à la bibliothèque
- Trouver un bon équilibre entre s'adresser directement aux gens ou les laisser explorer par eux-mêmes.
- Une écoute active
- Si les client.e.s ne parlent pas encore très bien le français : Trouver une langue commune (français, anglais, éventuellement une autre langue), ou s'exprimer avec les mimes et les gestes. Il est également utile de disposer d'un dépliant présentant les offres de la bibliothèque en langue facile ou en plusieurs langues pour faciliter la communication. Toutefois, cela ne remplace pas une communication active et amicale avec le nouveau visiteur.
- Assurer une assistance en cas de besoin

Locaux et signalétique

Outre le personnel, les locaux et son aménagement ont également une grande influence sur la façon dont on se sent accueilli.

Une attention particulière peut être accordée à deux éléments : l'orientation visuelle et la visibilité du plurilinguisme et de la diversité culturelle dans l'espace.

Les personnes qui connaissent encore peu le français ou qui ne sont pas familières avec la bibliothèque en tant qu'institution sont soutenues par une signalisation la plus visuelle possible pour s'orienter dans les locaux. À l'aide de pictogrammes, d'images et de couleurs, elles peuvent explorer intuitivement la bibliothèque et ses offres et trouver ce qui correspond à leurs besoins. La manière dont les stocks de médias sont organisés est également déterminante pour que les visiteurs trouvent ce dont ils ont besoin.

Il est également important, quelle impression la conception des locaux donne aux visiteurs. Y a-t-il un intérêt pour la diversité linguistique et culturelle ?

Une attitude positive concernant la diversité est signalée par exemple par

- une affiche de bienvenue en différentes langues dans la zone d'entrée
- des petites affiches, par exemple avec plusieurs alphabets, avec des photos/couvertures de livres d'auteurs internationaux, avec des photos de pays de tous les continents.
- Portraits de différent.e.s client.e.s, dont des personnes issues de la migrations ou des POC (people of color) (voir partie 2, action xx).
- Des éléments décoratifs tels que des cubes de lettres (avec des lettres de différents alphabets), de la décoration fabriquée spécifiquement.
- Dessins d'enfants dans lesquels leur plurilinguisme est thématiqué (en coopération avec les classes d'école, d'LCO ou FLS).
- Des expositions de médias portant également sur les thèmes de la migration et du plurilinguisme

Une telle conception de l'espace peut également émerger au fil du temps. La production de portraits, de dessins d'enfants et d'éléments décoratifs peut être le produit final d'actions ou d'un processus participatif (voir partie 2).

Collections et politique d'acquisition

Les médias suivants pourraient intéresser les groupes cibles :

Pour adultes:

- Matériel d'apprentissage du français (différents niveaux d'apprentissage, en français uniquement ou à partir d'une autre langue ; soit physique soit numérique)
- dictionnaires illustrés (remarque : ouvrages spécifiques pour adultes, pas pour enfants)
- livres de photos, également sur les pays d'origine
- Livres sur la Suisse, le Valais, la région, la commune ; cartes géographiques
- Fiction et non-fiction dans un langage facile à lire
- Ouvrages d'auteurs internationaux, également des pays du Sud
- Ouvrages dans d'autres langues ou bilingue (voir Partie 3 Adresses et liens)
- Ouvrages portant sur des thèmes de la migration, de l'intégration ou inclusion, de la diversité culturelle, du plurilinguisme

Spécifiquement pour parents avec des enfants qui grandissent avec plusieurs langues :

- Guides parentaux (visuellement attractifs), si possible dans plusieurs langues
- Messages aux parents de Pro Juventute dans plusieurs langues, dépliant de l'ISJM «L'éveil au livre en famille» dans plusieurs langues
- Livres de bricolage, livres sur des activités à faire avec des enfants
- Poster Dulala: « Parents, vos langues sont une chance ! »⁵⁵

La bibliothèque, en tant que plate-forme d'information, convient également pour présenter de manière visible des dépliants et des brochures sur diverses offres :

- Informations de la commune et des autorités cantonales
- Informations sur l'école
- Informations sur les centres de conseil et les services offerts par le service cantonal de traduction interculturelle
- Offres de l'environnement (culture, sport, loisirs..)

Si possible, les tablettes peuvent également être équipées de divers liens et applications vers les offres.

Pour enfants:

- Albums bilingues ou plurilingues
- Matériaux et jeux favorisant le développement linguistique (et qui peuvent aussi être utilisés pour le développement de la langue première)
- Matériaux et jeux pour apprendre le français
- Romans et documentaires en langue simplifiée / facile à lire
- Documents d'enfants et de jeunesse avec représentation de la diversité (auteurs, lieux, protagonistes) > voir les recommandations de l'ISJM « Lectures des Mondes »
- Romans et documentaires dans différentes langues (voir partie 3 – Adresses et liens)

Médiation

Afin de toucher le plus grand nombre de clients, la bibliothèque peut travailler avec des structures partenaires ou des personnes clés. Il ne suffit pas de distribuer des flyers sur la bibliothèque ou une offre spécifique. Les contacts personnels sont beaucoup plus importants. Par exemple, la bibliothèque peut inviter des personnes ressources intéressées,

⁵⁵ <https://www.dulala.fr/affiches-bilinguisme-parents-traductions/>

des personnes impliquées dans une association, des spécialistes de certains domaines ou des personnes engagées dans des centres familiaux et leur présenter ses services. L'information peut ensuite être transmise personnellement aux membres des groupes cibles par le biais du « bouche à oreille ». Les expériences positives des usagers avec certains projets et offres de la bibliothèque sont également importantes.

Les éléments pour la médiation sont les suivants :

- Matériel d'information (dépliants, brochures) pour communiquer l'offre de base. Il doit être traduit dans un langage simplifié et dans les principales langues de migration de la population desservie.

- Visites guidées
Les visites guidées et les ateliers existants destinés à faire connaître les services de la bibliothèque (par exemple, les ressources numériques pour l'apprentissage du français) peuvent être complétés par une coopération avec les associations, les bureaux d'intégration et des institutions qui touchent les groupes cibles. Pour les nouveaux arrivants, des visites guidées pourraient être organisées en petits groupes et, par exemple, en anglais. En outre, il serait intéressant et important d'approcher activement les enseignants des classes d'intégration ou des écoles et de les motiver pour participer à des visites guidées dans la bibliothèque.

- La bibliothèque comme espace
Des cours de français dispensés par des organisateurs externes peuvent être organisés dans la bibliothèque.
Dans la mesure du possible, les associations pourraient également utiliser l'espace offert par la bibliothèque pour un événement spécifique.
La présence d'un consultant social dans la bibliothèque à une certaine heure pourrait être intéressante - comme une offre à bas seuil pour laquelle aucune inscription n'est requise.

- Programme d'activités
Lors de la planification d'événements dans la bibliothèque, des besoins spécifiques des membres des groupes cibles devraient être impliqués. Leur aide et leur participation à ces activités sont essentielles.

Par exemple, lors des soirées-jeux pour adultes, on peut veiller à ce que la participation de différents groupes cibles soit possible et à ce que certaines compétences approfondies (linguistiques, par exemple) ne soient pas exigées.
Lors des heures de contes pour enfants, une histoire peut également être racontée dans une autre langue que le français. Lors des activités Né pour lire, les familles participantes peuvent, si elles le souhaitent, partager des comptines ou des chansons de leur pays d'origine avec les autres familles.

résumé

(les points les plus importants)

Assurer une assistance en cas de besoin

Proposer des dépliants (de ma bibliothèque) dans un langage simplifié

Proposer des livres "faciles à lire".

Maintenir la coopération avec d'autres institutions ayant le même public cible

Partie 4 : en cours d'élaboration

Source : (Salzmann, Horni 2021)

Annexe 10 : Propositions de questions prises en charge ou non

Exemples de questions prises en charge :

- « On m'a offert une tablette récemment, mais je n'y connais vraiment rien. On m'a expliqué vite fait, mais je n'ai rien retenu. » : rendez-vous de 60 minutes pour présenter les fonctions basiques (navigateur, messagerie, usages récurrents)
- « Je voudrais me créer une adresse mail. » : rendez-vous de 60 minutes pour création et explications de la boîte mail ; penser à demander préalablement à l'accueil les préférences et attentes de l'utilisateur
- « Comment on envoie une photo par mail ? » : résolution à l'accueil
- « Je voudrais avoir WhatsApp » : réorientation vers les ateliers sur les réseaux sociaux
- « J'ai Word, mais je n'arrive pas à mettre en page mon CV » : rendez-vous de 60 minutes si un membre de l'équipe maîtrise Word, sinon, à décliner et réorienter
- « Comment on transforme cette lettre en PDF ? » : résolution à l'accueil
- « Je ne sais pas comment quitter ce site. » : résolution à l'accueil
- « J'ai plus Internet. » : résolution à l'accueil dans la mesure des compétences du personnel, sinon à réorienter vers un informaticien
- « J'aimerais imprimer ce plan » : résolution à l'accueil en précisant que l'impression est payante à la MVSM
- « Y a quoi comme site pour savoir ce qui se passe à St-Maurice ? » : résolution à l'accueil et éventuellement proposer un rendez-vous si l'utilisateur n'est pas satisfait de la réponse ; possibilité de réorienter l'utilisateur vers l'office du tourisme et la commune
- « Je n'entends pas quand on m'appelle » : résolution à l'accueil, mais si le problème ne relève pas du paramètre du son (mal fonction), à réorienter vers un informaticien

Exemples de questions non-prises en charge :

- « Vous pouvez m'aider pour ma déclaration d'impôt ? »
- « Je voudrais me créer un site Internet. »
- « Mon prof m'a dit d'installer Python pour son cours. »
- « Ma carte graphique est trop lente. »
- « Comment je fais pour montrer mes photos sur ma tv ? »
- « Mon imprimante n'imprime plus en couleur. Vous pouvez me dire ce qu'il ne va pas ? »
- « Mon téléphone ne s'allume plus. »
- Toute action mal intentionnée, illicite ou contre l'éthique