



Université de Poitiers
UFR SHA
Département de Documentation

Année universitaire 2009-2010

Les bibliothèques publiques face à la diversité culturelle

Évaluer les besoins des populations multiculturelles

Mémoire pour l'obtention du Master
Compétences documentaires avancées

Présenté par

Mademoiselle Caroline Hiégel

Septembre 2010

Sous la direction de

Madame Françoise Auboin
Université de Poitiers

Remerciements

Je remercie Mme Elisabeth Glass, manager du service planning et développement de la bibliothèque publique de Toronto, et Mme Joan Mc Cathy, spécialiste des services multiculturels, pour leur accueil et la confiance qu'elles m'ont accordée en me soumettant l'étude des besoins de la population d'un quartier de Toronto.

Je remercie également Diana So, *outreach librarian*, pour le soutien qu'elle m'a apporté.

Aussi, je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe du service planning et développement de la bibliothèque publique de Toronto qui m'a intégrée dès mon arrivée.

De même, je remercie Mme Françoise Auboin, directrice de ce mémoire, pour ses conseils et ses encouragements.

Enfin, merci à toutes les personnes qui ont accepté de me recevoir, de répondre aux questions de mon enquête, de correspondre avec moi et de me faire parvenir de la documentation.

"La bibliothèque a toujours été liée à un ensemble de pratiques du savoir et non aux seuls livres."

Michel Melot, In *Lieux de savoir*, 2007.

SOMMAIRE

Introduction

Partie I : De la dimension particulariste de la notion de culture au multiculturalisme

1. Historique de la notion de culture

- 1.1. Étymologie et apparition du mot dans la langue française
- 1.2. Le XVIII^{ème} siècle : l'essor du sens figuré du mot culture
- 1.3. Le XIX^{ème} siècle : le rapprochement des concepts de culture et de civilisation
- 1.4. Le XX^{ème} siècle : le déclin des idéaux hérités des Lumières
- 1.5. La culture aujourd'hui

2. Qu'est-ce que le multiculturalisme ?

- 2.1. Histoire du multiculturalisme et définition
 - 2.1.1 Le Canada : premier pays à adopter une politique multiculturelle
 - 2.1.2 Définir le multiculturalisme
 - 2.1.3 Les différentes implications du multiculturalisme
- 2.2. Les problèmes soulevés par le multiculturalisme
 - 2.2.1 Les problèmes inhérents à la diversité
 - 2.2.2 Réintroduction d'inégalités et d'injustices
 - 2.2.3 Les dérives possibles du multiculturalisme

3. Un multiculturalisme soutenable... et souhaitable ?

- 3.1. Se mettre à l'abri des risques du multiculturalisme
- 3.2. Dans quelles mesures des politiques multiculturelles peuvent être souhaitables ?
 - 3.2.1 Le modèle de l'État-nation affaibli
 - 3.2.2 Quelles solutions peuvent apporter les politiques multiculturelles ?

Partie II : Bibliothèques et multiculturalisme

1. Les bibliothèques publiques confrontées à la diversité culturelle

1.1. Le rôle de la bibliothèque publique

1.1.1 Hier et aujourd'hui

1.1.2 La bibliothèque comme outil d'intégration sociale

1.1.3 La bibliothèque qui fait droit à la pluralité

1.2. Les missions de la bibliothèque publique

1.3. Les services multiculturels

1.3.1 La place des services multiculturels par rapport aux missions des bibliothèques publiques

1.3.2 La définition des services multiculturels selon l'IFLA

2. Exemple des services multiculturels de la bibliothèque publique de Toronto

2.1. Présentation de la bibliothèque

2.2. Ses missions

2.3. Les services multiculturels

2.3.1 Les buts

2.3.2 Les collections, services et programmes proposés aux groupes multiculturels

2.3.3 Bilan sur les services multiculturels

2.3.4 De nouveaux métiers

2.4. Pour aller plus loin : *Roadtrip* autour de Toronto

2.4.1 La bibliothèque : un rôle éducatif fort

2.4.2 Considérer les particularismes

2.4.3 Du multiculturel à l'interculturel

2.4.4 Un idéal pour les bibliothèques : l'empathie

3. Bibliothèques publiques françaises et diversité culturelle

3.1. La diversité française

3.2. Enquête auprès des bibliothèques françaises

3.2.1 Résultats et interprétation

3.2.2 Exploitation de l'enquête

3.3. Diversité et tensions

3.3.1 Culture légitime vs culture minoritaire ?

3.3.2 Demande de la tutelle vs demande des publics ?

3.3.3 Solution : de nouvelles compétences

Partie III : Évaluer les besoins des populations multiculturelles

1. Évaluer les besoins : enjeux et limites

- 1.1. Définition du besoin
- 1.2. Pourquoi évaluer les besoins ?
 - 1.2.1 Un peu d'histoire
 - 1.2.2 Aujourd'hui... le marketing ?
- 1.3. Limites de la notion de besoin

2. Méthodes pour étudier les besoins des usagers

- 2.1. Faire le profil de la population desservie
 - 2.1.1 Pourquoi ?
 - 2.1.2 Exemple de la médiathèque centre-ville de Strasbourg
 - 2.1.3 Réalisation de cartes
- 2.2. Mener des enquêtes et des entretiens
- 2.3. Travailler ensemble
 - 2.3.1 Le projet canadien *working together*
 - 2.3.2 "Travailler ensemble" en France

3. Une expérience personnelle : Étude des besoins de la population de Thorncliffe Park, un quartier "à risques" de Toronto

- 3.1. Objectif de mon travail
- 3.2. Ma démarche
 - 3.2.1 La méthode donnée par Dona Gilton à ses étudiants pour évaluer les besoins des populations multiculturelles
 - 3.2.2 Une longue phase de recherche
 - 3.2.3 Réalisation du profil de la Population de Thorncliffe Park
 - 3.2.4 Ce que l'on pourrait attendre d'une enquête auprès de la population de Thorncliffe Park
- 3.3. Mes recommandations

Conclusion

Bibliographie

Table des annexes

Table des matières

Introduction

Depuis le début du XXI^{ème} siècle, le monde connaît de forts mouvements de migrations. Ces migrations sont permanentes, économiques, politiques ou pour les études. La conséquence des mouvements migratoires est la diversification des populations au sein des différents pays du monde. Beaucoup de pays sont concernés à différentes échelles. Au Canada, le premier pays à avoir adopté une politique multiculturelle, la diversité est devenue un principe. Les pays d'Europe sont aussi confrontés à la diversité. Des événements récents en France montrent les problèmes que peut causer la diversité : les émeutes dans des quartiers populaires, les politiques sécuritaires, les politiques sur l'immigration, le débat sur l'identité nationale qui n'est peut-être qu'une conséquence du sentiment de perte d'identité collective. La diversité est une question récurrente des débats politiques en cours, et sûrement, des débats à venir. En effet, il est peu probable que les mouvements migratoires se tarissent.

Les bibliothèques, longtemps considérées comme des temples du savoir coupés des bruits de la cité, ont pourtant un rôle à jouer pour et dans la cité. Tout comme les États, elles sont concernées par les problématiques actuelles liées à la diversité, celle de l'immigration par exemple. Par des recherches sur les bibliothèques canadiennes, j'ai découvert l'existence des services multiculturels. Ces services sont le pendant des politiques multiculturelles menées par le gouvernement canadien. Leur but est de favoriser la diversité culturelle et la communication interculturelle. La diversité étant un sujet "brûlant" en France et les pratiques des bibliothèques canadiennes donnant du grain à moudre sur ce sujet, j'ai choisi de m'intéresser au thème des bibliothèques en contexte de diversité culturelle.

Lors de mes lectures sur les bibliothèques et la diversité, j'ai constaté que le problème de la connaissance des usagers et de leurs besoins revenait souvent. En contexte de diversité culturelle, comment la bibliothèque peut-elle prendre en compte les besoins des différentes communautés ? Quels sont les besoins d'une personne qui vient d'immigrer ? Quels programmes développer pour les nouveaux arrivants ?

Les bibliothèques en contexte de diversité culturelle accueillent des usagers très différents, qui font face à des problématiques différentes et qui ont donc des besoins très divers, assurément plus divers que ceux d'une population relativement homogène culturellement. Ma problématique est donc l'évaluation des "besoins de bibliothèque" des populations multiculturelles. Par l'expression "besoins de bibliothèque" je comprends besoin d'information, besoin de formation, besoin de se cultiver et besoin de se divertir. L'enjeu de l'évaluation des besoins est le développement de collections, de services et de programmes qui répondent aux besoins et attentes des usagers. Dans le cadre de ce mémoire, je me focalise sur le développement de services et programmes multiculturels en bibliothèque pour plusieurs raisons : dans un premier temps, pour une question de faisabilité, dans un second temps, le développement de services et de programmes est quelque chose de nouveau pour les bibliothèques françaises, enfin, la question du développement de collections multilingues a déjà été traitée dans des mémoires d'anciens étudiants de l'ENSSIB.

Je suis partie de deux hypothèses principales :

- La bibliothèque peut être actrice du processus d'intégration : par le développement de services qui répondent aux besoins des populations migrantes ou d'origine étrangères.
- Le développement de ces services doit s'appuyer sur une étude des besoins des différentes communautés culturelles.

Pour mener ma recherche, je me suis appuyée sur des lectures théoriques sur les notions de culture et de multiculturalisme, la littérature professionnelle française et anglaise, une enquête menée auprès de bibliothèques françaises en contexte de diversité culturelle, des entretiens avec le personnel de bibliothèques canadiennes, et mon stage à la bibliothèque publique de Toronto.

Ce mémoire est divisé en trois parties : la première partie examine les notions de culture et de multiculturalisme, la seconde partie s'intéresse aux services multiculturels en bibliothèques, la troisième partie traite de l'évaluation des besoins de populations multiculturelles. Une recherche préalable sur la notion de multiculturalisme : sa définition, ses enjeux et les problèmes qu'elle soulève, était nécessaire pour comprendre le contexte des services multiculturels. Ensuite, une prise de connaissance des services des bibliothèques était le cheminement logique pour mener à bien mon projet au sein de la bibliothèque publique de Toronto : l'évaluation des besoins de la population d'un quartier "à risques" de Toronto. Conformément à ce projet, le dernier objet de ma réflexion est les différents moyens que peuvent mettre en œuvre les bibliothèques pour connaître les populations multiculturelles et leurs besoins, afin de développer des services et programmes orientés usagers.

Première partie :

De la dimension particulariste de la notion de culture au multiculturalisme

Pour éclaircir le terme "multiculturalisme", il paraît indispensable d'étudier au préalable la notion de culture. C'est une notion que l'on peut qualifier de "complète", car elle a adopté différents sens au fil de son histoire, dont un sens figuré. L'anecdote ci-dessous illustre bien cette difficulté :

André Malraux aurait dit à ses collègues, « Vous savez ce que c'est la culture, vous ? Bien. Moi pas ». En effet, c'est un mot sacré dont on ne connaît pas tout à fait le contenu car il désigne plusieurs réalités et accepte de nombreux sens. Deux chercheurs italiens ont recensé plus de deux cent définitions possibles pour cette notion. Dans le cadre de ma réflexion sur le multiculturalisme, il est nécessaire d'étudier ce mot sacralisé, car l'histoire de la notion de culture permet de comprendre l'apparition du multiculturalisme. Dans un premier temps; je propose donc un historique de la notion de culture, dans un second temps, nous nous pencherons sur le multiculturalisme :

- Les différentes acceptions : historique, politique, sociologique et philosophique,
- Les débats qu'il suscite,
- Enfin, nous nous interrogerons sur la viabilité de ce modèle.

1. Histoire de la notion de culture

1.1. Étymologie et apparition du mot dans la langue française

Le mot culture est formé sur le latin *cultura*, de *colo*, *colui*, *colere* qui signifie : honorer les dieux, prendre soin de, cultiver. Ce mot était alors utilisé en particulier pour désigner la culture de la terre. Cicéron fut le premier à utiliser la notion de culture à propos de l'âme et des choses de l'esprit¹.

Le mot culture est apparu dans la langue française vers la fin du XIII^{ème} siècle, il désignait une pièce de terre cultivée ou le culte religieux. À partir du XVI^{ème} siècle le terme culture ne désigne plus l'état (la terre cultivée) mais l'action de cultiver la terre. Le sens du mot s'est ensuite étendu par métaphore de la culture des terres à la culture de l'esprit.

1.2. Le XVIII^{ème} siècle : l'essor du sens figuré du mot culture

Le siècle des Lumières a contribué à l'essor du sens figuré du mot culture, qui ne désigne plus la culture des terres mais la culture de l'esprit. Philippe Bénéton remarque que le mot culture fait écho aux idées fondamentales du siècle : mouvement, progrès, éducation. Selon les penseurs de ce siècle, le progrès de l'esprit humain mène au progrès de l'humanité. Donc, durant le siècle des Lumières la culture prend une dimension universelle. Nous verrons que cette dimension est quelque peu bousculée par le multiculturalisme.

Le siècle des Lumières a rapproché la notion de culture de la notion d'éducation. Pour comprendre ce rapprochement un détour par les mots allemands *Kultur* et *Bildung* est instructif. *Kultur* est la culture transmise, la culture collective. *Die Bildung* est la culture comme formation de soi, c'est la culture qui permet à l'homme

¹ Cf. *Tusculanes*, II 13 : "Un champ, si fertile qu'il soit, ne peut être productif sans culture, et c'est la même chose pour l'âme sans enseignement".

d'affirmer sa singularité en tant que personnalité en repensant par soi-même la culture transmise. Dans une perspective Hégélienne, la culture collective est une étape de particularisation de la culture, c'est la culture qui se détache de l'universel, et la culture comme formation de soi est une distanciation critique qui permet le retour à l'universel. Dans la *Phénoménologie de l'esprit*, Hegel dit que la culture est "l'esprit devenu étranger à soi-même", c'est à dire que l'esprit qui se cultive supprime son état initial et cette suppression permet de retourner à l'universel, un universel effectif car devenu.

Au sujet de la notion de culture allemande, nous pouvons conclure avec le professeur de philosophie Alain Cambier que « L'Allemagne a donné sa dimension particulariste à la notion de culture, alors qu'en France, entre le XVIII^{ème} et le XIX^{ème} siècle, le dogme universaliste perdure. [...] L'accent mis sur l'acception particulariste de la notion de culture a eu le mérite d'induire la reconnaissance de la diversité culturelle et de conduire à un relativisme qui implique de renoncer à toute conception normativiste »².

1.3. Le XIX^{ème} siècle : le rapprochement des concepts de culture et de civilisation

Au début du XIX^{ème} siècle les concepts de culture et de civilisation évoluent. Dans un premier temps, la notion de civilisation se détache de l'ethnocentrisme des Lumières, par la prise de conscience de la pluralité des civilisations. Dans un second temps, la notion de culture tend à se lier au concept de nation. Comme le concept de civilisation, la notion culture se rapporte progressivement aux traits caractéristiques d'une communauté. Elle prend une dimension collective tout en conservant sa dimension universelle, car l'idée d'unité prime toujours malgré la conscience de la diversité.

² CAMBIER, A., 2008. « culture et civilisation ». In El-Haggar, N. (dir.). *A propos de la culture*. Paris : L'harmattan.p. 158.

1.4. Le XX^{ème} siècle : le déclin des idéaux hérités des Lumières

L'esprit du XX^{ème} siècle divorce de deux idéaux du XVIII^{ème} siècle : le sentiment de l'universel est en déclin, ainsi que celui de progrès. À partir du XX^{ème} siècle le concept de culture se détache de l'universalisme pour être davantage associé aux clivages nationaux. Après la guerre, le mot culture, comme celui de civilisation, adopte de multiples significations. Retenons que la civilisation implique un jugement normatif, tandis que la culture, au sens ethnologique, se manifeste comme une réalité de fait qui relève d'un jugement descriptif.

Pour appréhender les différentes réalités auxquelles renvoie le mot culture au XX^{ème} siècle, nous ne pouvons pas faire l'économie d'un "catalogue" de définitions, données par des intellectuels de ce siècle, issus de différentes disciplines. Ces définitions contemporaines du mot culture ont été rassemblées par Philippe Bénéton.

- « La culture, c'est l'activité qui cherche à rendre l'intelligence capable de porter des fruits, activité semblable à celle du paysan qui travaille sa terre. Notion encore très scolaire, en rapport étroit avec celle d'éducation. [...] On peut ainsi dire en gros que la culture c'est l'effort par lequel on prépare l'esprit à mener une vie intellectuelle adulte, normale, riche, féconde ... »³
- « Il importe relativement peu que l'on se cultive par la botanique, par le latin ou par l'histoire. L'essentiel est de faire servir l'enseignement d'une ou deux matières librement choisies et aimées au développement des qualités personnelles et du sens de l'humain »⁴.
- « La culture, cette forme la plus élaborée d'une société, cet ensemble de réalisations intellectuelles et artistiques, ce produit des meilleurs esprits, tend à devenir le patrimoine partagé de tout peuple »⁵.

3 MARROU, H.-I., 1958. *Saint Augustin et la fin de la culture antique*. Paris : De Boccard. p. 7.

4 BERGER, G., 1962. *L'homme moderne et son éducation*. Paris : Puf. p. 135-136.

5 HASSENFORDER, J., 1962 « La progression de la culture dans notre société ». *Recherches et débats*, n° 39. p. 65.

- « La culture est, au titre de code commun, ce qui permet à tous les détenteurs de code d'associer le même sens aux mêmes paroles, aux mêmes comportements, aux mêmes œuvres, et réciproquement d'exprimer la même intention signifiante par les mêmes paroles, les mêmes comportements et les mêmes œuvres ... »⁶.
- « Toute culture peut être considérée comme un ensemble de systèmes symboliques au premier rang desquels se placent le langage, les règles matrimoniales, les rapports économiques, l'art, la science, la religion »⁷.

Au regard de ces différentes définitions, nous observons que la notion de culture désigne à la fois : l'action de former l'esprit, l'état de la personne cultivée, les qualités intellectuelles et morales de l'homme, la faculté ou l'activité créatrice, la vie intellectuelle et les symboles d'une communauté.

1.5. La culture aujourd'hui

Les penseurs du XVIII^{ème} et du XIX^{ème} siècles voyaient la culture d'un œil plutôt positif, mais depuis les événements du XX^{ème} siècle : les deux guerres mondiales, le génocide juif, le colonialisme ... la culture n'est plus considérée essentiellement comme un progrès. On a pris conscience que la culture n'est pas le contraire de la barbarie.

Selon le philosophe Pierre Macherey cette notion sacrée est en tension entre deux pôles : la libération et l'exclusion. La culture émancipe mais peut aussi être cause d'aliénation. Il nous montre les différentes facettes de cette notion : "ouverte et fermée, source d'élan créatif mais aussi cause d'inhibition, promesse de rédemption ou modèle de formation, mais aussi modèle de perversion"⁸.

La société du XXI^{ème} est confrontée à la question des politiques à mener pour protéger les individus des effets pervers de la culture.

6 BOURDIEU, P. *Système d'enseignement et système de pensée*. E.P.H.E., Centre de sociologie européenne, s.d. p. 5-6.

7 LEVI-STRAUSS, C., 1966. « Introduction à l'œuvre de Marcel Mauss ». In Mauss, M (dir.). *Sociologie et anthropologie*. Paris : Puf. p. 19.

8 MACHEREY, P, 2008. « Libération et exclusion : les deux pôles de la culture ». In El-Haggar, N. (dir.). *A propos de la culture*. Paris : L'harmattan. p.91.

Pour conclure, la notion de culture est une notion polymorphe qui s'est progressivement transformée au fil des siècles : de l'action de cultiver la terre au sens figuré de cultiver l'esprit, de la culture dans une perspective universelle à la culture confrontée à la diversité humaine. Je pense que ces transformations progressives et la reconnaissance de la diversité culturelle ont conduit à l'émergence de la notion de multiculturalisme. Dans le terme multiculturalisme, le mot culture désigne les qualités intellectuelles et morales, les symboles d'un peuple ou d'une communauté. On ne peut aboutir à la notion de multiculturalisme sans "amputer" la notion de culture de son aspect universel hérité des Lumières. En effet, la condition pour penser la diversité culturelle est de comprendre et d'accepter la dimension particulariste de la notion de culture. Intéressons-nous maintenant à la notion de multiculturalisme en tant que telle : Comment la définir ? Quels problèmes le multiculturalisme pose-t-il ? Quelles problématiques lui sont liées ? Dans quelles mesures les politiques multiculturelles sont-elles soutenables et souhaitables ?

2. Qu'est-ce que le multiculturalisme ?

2.1. Histoire du multiculturalisme et définition

2.1.1 Le Canada : premier pays à adopter une politique multiculturelle

Le multiculturalisme est une notion récente : la formule "société multiculturelle" est apparue en Amérique du Nord au milieu des années 60. À cette époque, le Canada était confronté à des conflits franco-anglais et à la montée de revendications nationalistes. Pour apporter une solution à ces conflits, le gouvernement canadien décida de reconnaître publiquement la nature multiculturelle de la société canadienne. En 1969, la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme publia un rapport dans lequel elle traite de la contribution des groupes ethniques à l'enrichissement de la culture canadienne.

En octobre 1971, le Canada fut le premier pays à annoncer une politique multiculturelle. Le multiculturalisme prit une dimension constitutionnelle au Canada en 1982, lorsque le mot "multiculturel" fut ajoutée à la Charte canadienne des droits et libertés, article 27 :

« Toute interprétation de la présente charte doit concorder avec l'objectif de promouvoir le maintien et la valorisation du patrimoine multiculturel des Canadiens »⁹.

La loi sur le multiculturalisme Canadien (*Canadian Multicultural Act*) fut adoptée en 1985.

D'autres pays ont adopté des constitutions multiculturelles ou mènent des politiques multiculturelles, dont l'Australie, l'Afrique du Sud, la Colombie, le Paraguay, les États-Unis et la Suède. Aujourd'hui, de nombreux pays instaurent des politiques de discrimination positive pour diminuer les inégalités subies par certaines catégories de la population. Par exemple, une des mesures de discrimination positive en France est l'accès facilité à Science Po pour les meilleurs élèves issus des Zones d'Éducation Prioritaires (ZEP).

2.1.2 Définir le multiculturalisme

a) Une définition générale

Malgré son apparition récente, le terme multiculturalisme admet diverses définitions. Une définition générale ne saurait couvrir toutes ces acceptions, mais elle permet d'avoir une première idée de ce qu'est le multiculturalisme.

⁹ Cf. site du ministère de la justice du Canada : <http://lois.justice.gc.ca/fr/charte/1.html>

Michel Wiviorka, Directeur du Centre d'analyse et d'intervention sociologiques (Cadis), donne une définition concise du multiculturalisme lors d'un entretien avec *Le Monde de l'éducation* en janvier 2006 :

« C'est un mode de traitement juridique, institutionnel et politique des différences culturelles »¹⁰.

Dans son livre, *Une société fragmentée*, il distingue trois cas de figures principaux de différences culturelles au sein des sociétés multiculturelles¹¹:

- Les peuples autochtones : peuples existants antérieurement à l'invasion ou à la colonisation d'une terre.
- Les minorités : quand la société considérée accueille une immigration qui apporte et reproduit ses caractéristiques culturelles d'origine (religion, structures communautaires, langue, façon de se nourrir et de se vêtir).
- Les différences produites : elles sont le fruit du travail de la société considérée sur elle-même, de groupes et de personnes qui se construisent et se transforment dans leur spécificité culturelle, au fil de processus eux-mêmes diversifiés.

En effet, le multiculturalisme est d'abord une notion des champs lexicaux politique, juridique et institutionnel. Elle est employée pour désigner les politiques et les lois de reconnaissance des différences culturelles. L'objectif de ces politiques est de trouver des solutions concrètes aux problèmes que rencontrent les sociétés multiculturelles.

10 TRUONG, N., 2006. « Michel Wiviorka : Pour le multiculturalisme, contre le choc des cultures ». *Le Monde de l'éducation*, n°343. p. 80-85.

11 WIEVIORKA, M. (dir.), 1997. *Une société fragmentée ? : Le multiculturalisme en débats*. Paris : La découverte. p. 18.

b) "Société multiculturelle" : différentes interprétations

Sur le site Internet du Gouvernement Canadien, un texte apporte un éclairage intéressant sur l'expression "société multiculturelle"¹².

Ce texte débute avec un inventaire des différentes manières de l'interpréter :

- de façon descriptive (fait de société) :
« Le "multiculturalisme" au Canada désigne la présence et la survie de diverses minorités raciales et ethniques qui se définissent comme différentes et tiennent à le demeurer. »
- de manière normative (idéologie) :
« Le multiculturalisme recouvre un ensemble relativement cohérent de notions et d'idéaux qui concernent la mise en valeur de la mosaïque culturelle au Canada. »
- d'un point de vue politique (orientation) :
"Politiquement, le multiculturalisme se structure autour de la gestion de la diversité par des initiatives officielles aux échelons fédéral, provincial et municipal."
- comme une dynamique complexe dans les relations entre groupes (processus) :
« Le multiculturalisme est le processus par lequel les minorités raciales et ethniques s'efforcent d'obtenir des autorités centrales les moyens d'atteindre leurs objectifs et de satisfaire certaines de leurs aspirations. »

¹² Cf. le site du Gouvernement canadien : <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/CIR/936-f.htm#B.%20Le%20multiculturalisme>

c) Le vocabulaire du multiculturalisme

Les livres ou les articles traitant du multiculturalisme emploient souvent les mêmes mots et expressions. Pour mieux comprendre le multiculturalisme, il semble important de définir succinctement ces mots et expressions consubstantiels au multiculturalisme et d'aborder les problématiques qui leur sont liées.

Multiculturalité, interculturalité et transculturalité

Succinctement, Francesco Fistetti montre la différence et la complémentarité de ces trois mots :

« La multiculturalité se réfère tout simplement à la coexistence de plusieurs cultures au sein d'un même espace géopolitique. L'interculturalité désigne la dynamique qui, en activant échanges et relations réciproques entre les groupes de la "mosaïque" multiculturelle, brise l'ethnocentrisme et ses préjugés. Le concept de transculturalité, enfin, n'indique pas seulement que l'on établit des relations avec l'autre, mais aussi que l'on adopte envers lui une "attitude d'acceptation empathique" au sens de Carl Rogers »¹³.

Pour résumer, la multiculturalité renvoie au fait de la diversité culturelle, l'interculturalité correspond aux relations et échanges qui se produisent entre les différents groupes et la transculturalité désigne l'attitude d'empathie mutuelle entre ces groupes.

La diversité culturelle

Pour définir la diversité culturelle des auteurs utilisent la métaphore de la biodiversité : « La diversité culturelle est un véritable patrimoine commun de l'humanité aussi nécessaire pour le genre humain que la biodiversité dans l'ordre du vivant. Sa défense est un impératif éthique, inséparable du respect de la dignité de la personne »¹⁴.

13 FISTETTI, F., 2009. *Théories du multiculturalisme : Un parcours entre philosophie et sciences sociales*. Paris : La Découverte. p. 132.

14 RENARD, I., 2008. « La construction européenne au risque de ses cultures ». In El-Haggar, N. (dir.). *A propos de la culture*. Paris : L'harmattan. p. 47.

En octobre 2005, l'UNESCO (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*) a publié la Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles. Cette convention affirme que "la diversité culturelle est une caractéristique inhérente à l'humanité"¹⁵. Au Canada, la diversité culturelle est saisie comme une opportunité pour enrichir le patrimoine canadien.

La différence

La différence est un mot du vocabulaire philosophique. Dans la pensée grecque antique le Même et l'Un sont des genres supérieurs. Par conséquent, la différence apparaît comme un moindre être car elle appartient au genre de l'Autre et fonde la pluralité.

Aujourd'hui, en éthique et en politique, la notion de différence est souvent assimilée à celles d'inégalité et de particularité. En ce sens, elle est opposée au principe de l'égalité universelle des humains en tant que sujets des mêmes droits et des mêmes devoirs. Cependant, selon le philosophe canadien Charles Taylor, une "politique de la différence" ne s'oppose pas à ce principe. Au contraire, joindre une "politique de la différence" à la politique d'égalité des citoyens permettrait de pallier les situations d'oppression culturelle qu'elle engendre. Une telle politique nécessite une nouvelle pensée de l'universel : un Universel qui intègre la différence.

Communauté

Une communauté est un groupe d'appartenance. Cette notion renvoie à une question fondamentale : Comment garantir une cohabitation pacifique entre les divers groupes d'appartenance qui compose les sociétés ? Quels principes d'organisation permettent la cohésion sociale ? Stéphanie Morel, docteur en science politique, remarque que dans les débats politiques une confusion est parfois faite entre la question de la place de la différence et le communautarisme. Pourtant, la reconnaissance de la différence et le communautarisme ne semblent pas entretenir un lien de cause à effet.

15 Cf site de l'UNESCO : www.unesco.org/culture/fr/diversity/convention

Besoin de reconnaissance

Plusieurs auteurs s'accordent sur l'idée que la reconnaissance est un besoin humain vital. De ce point de vue, l'absence de reconnaissance est comprise comme une pathologie qui peut affecter l'identité. Patrick Savidan, professeur de philosophie à l'Université de Poitiers, explique qu'elle entraîne « une forme d'invisibilité sociale de celui ou de celle dont l'identité est ainsi déniée. » Une autre pathologie, la "mauvaise perception", a pour effet de renvoyer à ceux qui la subissent « une image limitée, avilissante ou méprisante d'eux-mêmes »¹⁶.

Communication interculturelle (CIC)

Le but de la communication interculturelle est de créer la possibilité de se comprendre pour des personnes de différentes cultures, de différentes origines ou ayant des modèles de communication différents. Un des enjeux de la communication interculturelle est de prévenir ou pallier le cloisonnement communautaire. Elle peut y remédier, notamment en incitant les communautés à dialoguer et à échanger.

Je pense que la communication interculturelle apparaît comme une des conditions de possibilité du maintien de la paix sociale et de la coexistence pacifique des différents groupes d'une société multiculturelle.

2.1.3 Les différentes implications du multiculturalisme

a) Implications politiques

Dans un premier temps, ce qui est mis en valeur dans une politique multiculturelle c'est la diversité et la sauvegarde des différences. Dans la citation suivante : « Le "multiculturalisme" au Canada désigne la présence et la survie de diverses minorités raciales et ethniques qui se définissent comme différentes et tiennent à le demeurer »¹⁷, l'ajout de "et qui tiennent à le demeurer" montre que dans la politique multiculturelle menée au Canada il n'est pas question d'assimilation à une culture majoritaire ou officielle, chacun peut vivre selon sa propre culture dans la limite du

16 SAVIDAN, P., 2009. *Le multiculturalisme*. Paris : Puf, 2009. p. 36.

17. LEMAN, M., 1999. Le multiculturalisme canadien. In *Programme des services de dépôt*. Ottawa : Gouvernement du Canada, [consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/CIR/936-f.htm#B.%20Le%20multiculturalisme>

respect de l'autre et de sa culture. En effet, au Canada, on préfère le mot intégration à celui d'assimilation. L'assimilation est un processus violent d'abandon d'une culture pour en acquérir une nouvelle. L'intégration est un processus par lequel un nouvel arrivant acquière les valeurs du pays d'accueil, mais il n'est pas tenu d'abandonner la culture de son pays d'origine.

Dans un second temps, le multiculturalisme peut entraîner des droits différenciés en fonction de l'appartenance à des groupes nationaux. Voici les justifications de ces droits différenciés : « 1/ Egalité - le groupe minoritaire subit une injustice qui peut et doit être corrigée ; 2/ Historique - la minorité a une revendication à faire valoir qui se fonde sur des accords antérieurs (ex. : traité entre colons et peuples aborigènes) ; 3/ La valeur intrinsèque de la diversité culturelle »¹⁸.

Enfin, La politique multiculturelle entraîne une nouvelle conception de la démocratie. Dans le livre *Une société fragmentée ?* cette nouvelle conception est très bien expliquée : « le nouvel idéal démocratique est l'affirmation politique des différences : il s'agit de s'autodéterminer individuellement et d'assurer la coexistence de la plus grande diversité possible »¹⁹. Cette nouvelle conception de la démocratie est une remise en cause de l'implicite démocratique selon lequel la démocratie est le lieu par excellence de l'universel, du citoyen. Michel Wieviorka signale que la démocratie au sens traditionnel est une conception abstraite du lien social, car tout individu est délaissé en faveur d'une représentation universelle. Le multiculturalisme reposant sur des revendications particularistes, l'idéal universaliste n'a pas sa place dans une démocratie au sens multiculturel. Cet universel, qualifié d'abstrait, est remplacé par un "universel" capable d'intégrer les différences. Vous pouvez vous reporter au tableau de l'annexe n° 1 pour mieux saisir ce qui distingue démocratie traditionnelle et démocratie multiculturelle.

18 SAVIDAN, P., *ibid.*, p. 91.

19 WIEVIORKA, M. (dir.), 1997; *ibid.*, p. 68.

b) Implications philosophiques

Premièrement : Comme nous l'avons vu dans la première partie dédiée à la culture, le multiculturalisme s'appuie sur une conception de la culture en rupture avec l'héritage des Lumières : elle n'est plus comprise comme universelle, mais « comme une des figures de la particularité ».

Deuxièmement : Le multiculturalisme implique une philosophie particulière d'autrui. L'autre est celui qui est différent de moi. Autrui est en général défini comme un alter ego, c'est à dire un autre moi. Selon cette perspective, autrui est à la fois mon semblable et un sujet différent de moi. Le multiculturalisme supposant la reconnaissance de la différence et l'acceptation de l'hétérogène, il accorde une priorité à la définition d'autrui comme un sujet différent de moi.

Le multiculturalisme a aussi une implication sur la façon de concevoir le sujet au sein de la société. Le sujet est conçu comme un sujet acteur et autonome : il est doté de la capacité de s'autodéterminer en tant que membre d'un groupe. Michel Wieviorka montre bien le glissement qui s'est opéré à partir de différentes conceptions de la liberté : « Historiquement, la liberté négative était une liberté individuelle tandis que la liberté positive était, au fond, la liberté d'un sujet collectif, par exemple, le droit d'un peuple à l'auto-détermination. Dans le multiculturalisme, la liberté positive devient la liberté d'un sujet individuel »²⁰.

Enfin, la question philosophie politique à la base du multiculturalisme est celle du vivre ensemble malgré les différences.

20 WIEVIORKA, M. (dir.), 1997; *ibid.* p. 67.

c) Implications sociologiques

Sociologiquement, le multiculturalisme peut être compris comme un exercice pour cultiver de nouvelles conceptions de la solidarité dans un contexte de compromis avec la diversité croissante dans les sociétés contemporaines.

Nous pouvons distinguer deux domaines sociologiques :

- le culturel, qui est la base pour la cohésion sociale,
- le relationnel, qui est la base pour l'association sociale.

La cohésion sociale est au cœur de la problématique sociale du multiculturalisme : comment assurer la cohésion d'une société basée sur la diversité ?

2.2. Les problèmes soulevés par le multiculturalisme

2.2.1 Les problèmes inhérents à la diversité

a) Le conflit

« Partout où il y a diversité, il y a au moins conflit potentiel »²¹. L'assimilation entre diversité et conflit est influencée par le modèle de la Cité grecque. En Grèce antique les étrangers étaient appelés "barbares" et étaient perçus comme une menace pour la cité.

b) L'ordre social

Le multiculturalisme pose le problème de l'ordre social : Comment l'ordre et la stabilité peuvent être maintenus face à l'augmentation de la diversité ? Dans un contexte de diversité culturelle, il est toujours plus difficile d'atteindre et de maintenir l'ordre et la stabilité. Les critiques conservatrices à l'égard du multiculturalisme insistent souvent sur ce point.

21 SAVIDAN, P., *ibid.*, p. 59.

2.2.2 Réintroduction d'inégalités et d'injustices

Voici une des questions soulevée par le multiculturalisme : Est possible de promouvoir des différences culturelles sans réintroduire inégalités, injustice et instabilité sociale?. En effet, juridiquement on peut donner des droits spécifiques à un groupe, au nom d'une inégalité ou d'une injustice vécue par ce groupe, mais ce droit spécifique n'introduit-il pas une nouvelle inégalité envers les autres groupes qui n'ont pas ce même droit ? La même question se pose pour toute politique de discrimination positive.

2.2.3 Dérives possibles du multiculturalisme

a) Instrumentalisation du multiculturalisme

Un autre risque est l'instrumentalisation possible du multiculturalisme. Le philosophe et politologue Pierre-André Taguieff dénonce ce risque : « L'utopique "politique des identités", loin de s'accomplir en tant que sympathique système multiculturaliste, risque ainsi de se réaliser sous la forme d'ethnocraties locales, au terme de mobilisations ethno-nationalistes séparatistes suscitées par des entrepreneurs politico-mafieux »²². Certaines politiques multiculturelles pourraient s'avérer être des perches tendues à des groupes nationalistes radicaux.

b) Le relativisme culturel

Un des risques du multiculturalisme radical est le relativisme culturel. Le relativisme culturel prône que la justice sociale est ce qu'une culture particulière estime être juste. Selon Michel Wieviorka, « Le droit à la différence, isolé de toute réflexion sur la communication interculturelle, conduit à un relativisme culturel chargé de conflits insolubles »²³.

22. TAGUIEFF, A., cité par SAVIDAN, P., 2009. *Le multiculturalisme*. Paris : Puf. p. 64.

23 WIEVIORKA, M. (dir.), *ibid.*, p. 311.

c) Le communautarisme

Le modèle communautariste, poussé à l'extrême, peut-être dangereux. Lors d'un entretien pour le Nouvel Observateur, Samuel P. Huntington donne l'exemple des communautés hispaniques aux États-Unis : les immigrants mexicains vivant aux États-Unis qui se considèrent toujours comme mexicains représentent une menace pour l'identité nationale et un pas vers une société Multiethnique. Ce risque rejoint un concept développé par l'économiste Amartya Sen : « Le monoculturalisme pluriel ». Ce concept est utilisé pour désigner des styles de vie ou des traditions qui se côtoient sans jamais se rejoindre. Par exemple, plusieurs communautés vivant les unes à côté des autres sans jamais communiquer.

d) La crise de l'identité

Identité nationale

Francesco Fistetti souligne que le multiculturalisme promet une profonde "crise de l'identité nationale", car il remet en cause l'homogénéité des cultures nationales et les pousse à s'interroger sur le statut des différences raciales et ethniques.

Identité des minorités

Les politiques multiculturelles risquent de figer les minorités dans leur culture, alors qu'une culture est toujours en mouvement. Par exemple, les communautés qui ont immigré au Canada, ont leur origine dans les mouvements migratoires et ces mouvements font partie de leur être culturel. La culture des populations natives du Canada a profondément changé au contact des colonisateurs. La culture d'une communauté peut évoluer en fonction de l'histoire de cette communauté, des expériences qu'elle a vécues, du contact qu'elle a pu établir avec d'autres cultures. Nous pouvons conclure avec Michel Wieviorka que les politiques identitaires sont évanescentes. Ce caractère fuyant des politiques identitaires est responsable de tensions dans le champ politique du multiculturalisme.

3. Un multiculturalisme soutenable... et souhaitable ?

3.1. Se mettre à l'abri des risques du multiculturalisme

Nous pouvons remarquer que certains risques imputés au multiculturalisme en tant que fait, sont ce que les politiques multiculturelles souhaitent éviter.

Concernant le risque de conflit, Michel Wieviorka nous invite à apprendre à opposer "l'interpénétration de cultures" au choc des civilisations. Pour encourager ces "interpénétrations des cultures", les différentes communautés sont invitées à partager leur culture. A Toronto, par exemple, tout au long de l'année, il y a des événements liés à différentes cultures : *Asian history month*, *Black history month*, *Carribana festival*. Promouvoir l'empathie entre les différentes communautés est aussi un moyen d'éviter les conflits. Contre le relativisme culturel, une solution est la communication interculturelle.

En terme de politique multiculturelle, il faut combattre le multiculturalisme radical, qui serait l'antichambre du communautarisme. Il faut aussi avoir conscience des risques des politiques identitaires.

Un multiculturalisme soutenable est un multiculturalisme conscient des risques d'une société à forte diversité culturelle, qui instaure des politiques pour limiter ces risques et apporter les conditions de possibilités du vivre ensemble. La reconnaissance culturelle est la base des politiques multiculturelles, mais, pour un multiculturalisme soutenable, il semble important qu'à cette reconnaissance soient liées des mesures pour réduire les inégalités sociales. Michel Wieviorka parle de "multiculturalisme intégré" pour désigner cette liaison entre reconnaissance culturelle et lutte contre les inégalités sociales. Par exemple, au Canada, la politique de reconnaissance des minorités est articulée à des mesures sociales qui favorisent un égal accès à l'emploi.

3.2. Dans quelles mesures des politiques multiculturelles peuvent être souhaitables ?

3.2.1 Le modèle de l'État-nation affaibli

Les États-nations supposent une homogénéisation culturelle et identitaire. Cependant, suite à divers événements historiques (colonisation et décolonisation, mondialisation ...), la modernité connaît des mouvements de migration sans précédent. En raison de ces mouvements migratoires, la plupart des États, loin d'être homogènes, sont composés de populations aux identités diverses.

Pierre Nora explique que nous sommes entrés dans le régime des identités. « La notion [...] "d'identité nationale" apparaît aujourd'hui parce qu'elle est au confluent de deux phénomènes : l'affaiblissement [...] de l'identité nationale-républicaine classique et l'avènement de ce que l'on peut appeler le régime *des* identités. L'éveil de ces identités est lié à l'affranchissement général de toutes les minorités, à un mouvement de décolonisation intérieure et d'émancipation des minorités de toutes natures, sociales, sexuelles, religieuses, provinciales, dont l'histoire propre aurait été jusque-là marginalisée, rabotée par une histoire nationale homogénéisatrice"²⁴.

Le modèle de l'État-nation est affaibli car il n'est pas en mesure de prendre en compte les évolutions sociales et politiques contemporaines. Les émeutes dans des quartiers français en 2005 ont montré qu'il y a effectivement un malaise identitaire. Le débat sur l'identité française qui a eu lieu récemment peut être interprété comme la recherche de l'homogénéité perdue suite aux vagues de migrations. J'ai le sentiment que des politiques multiculturelles sont souhaitables pour remédier aux carences de l'État-nation face à la diversité.

²⁴ NORA, P., 2010. « Les avatars de l'identité française ». *Le Débat*, n° 159. p. 14.

3.2.2 Quelles solutions peuvent apporter les politiques multiculturelles ?

La France, comme plusieurs pays européens, est aujourd'hui confrontée à la diversité culturelle. Pour cette raison, il est important d'observer les politiques menées dans les pays qui ont adopté des constitutions multiculturelles comme le Canada. Les politiques multiculturelles menées dans ces pays peuvent servir d'exemple pour trouver des solutions aux conflits potentiels dus à la diversité. Les solutions de base pour gérer la diversité sont des politiques de reconnaissance de la diversité culturelle du pays, de lutte contre les inégalités et des mesures pour encourager la communication interculturelle et l'empathie.

L'UNESCO, qui reconnaît l'importance de la diversité, appelle de ses vœux de telles mesures. En effet, dans la charte sur les bibliothèques publiques, cette organisation internationale donne pour mission aux bibliothèques publiques de développer le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle. Dans la deuxième partie je m'intéresse aux services de bibliothèque pour les populations multiculturelles, ce qui nous permettra de voir concrètement comment les bibliothèques publiques peuvent remplir cette mission. L'enjeu de cette partie est de trouver des réponses à la problématique multiculturalisme/bibliothèques : quelles relations entretiennent ces deux univers ? Par quelles actions ou services les politiques multiculturelles se concrétisent-elles en bibliothèque de lecture publique ?

Deuxième partie :

Bibliothèques et multiculturalisme

Le multiculturalisme est sans doute un sujet à débat sans fin car il est associé à des sujets qui font eux-même débat. En effet, il renvoie aux vifs débats sur la culture, la politique, la justice, l'expérience de l'autre, etc. Par conséquent, les limites de cette notion sont floues.

Cependant, ce n'est pas le mot "multiculturalisme" qui importe, mais la reconnaissance d'une réalité sociologique sous-estimée en France : la diversité culturelle. Parce qu'elles ne sous-estiment pas cette réalité, les politiques multiculturelles peuvent apporter des solutions concrètes pour vivre ensemble dans un contexte de diversité culturelle. Nous pouvons dégager deux notions au cœur des solutions apportées par les politiques multiculturelles : la reconnaissance culturelle, accompagnée de la lutte contre les inégalités sociales, et la communication interculturelle.

Dans un pays qui se revendique multiculturel et qui mène des politiques en conséquence, comme le Canada, les bibliothèques publiques reçoivent des directives du gouvernement canadien pour agir dans le sens de la promotion de la diversité culturelle et de la communication entre les cultures. En général, en France, les directives pour les bibliothèques publiques sont données à l'échelle d'une municipalité.

Voici les questions pratiques qui se posent quand on associe bibliothèques et multiculturalisme : Quelles actions les bibliothèques publiques peuvent-elles mener pour promouvoir la diversité culturelle et la communication entre les différentes cultures ? Comment cela se traduit-il en terme de services et de programmes ?

1. Les bibliothèques publiques confrontées à la diversité culturelle

1.1. Le rôle de La bibliothèque publique

Avant de se pencher sur les services multiculturels en tant que tels, rappelons au préalable les rôles et les missions des bibliothèques publiques, pour ensuite nous intéresser à la place de ces services au sein des bibliothèques publiques.

1.1.1 Hier et aujourd'hui

Historiquement, le rôle des bibliothèques publiques est la diffusion du livre par le développement de collections. Aujourd'hui, nous constatons que les bibliothèques développent également des services et programmes en fonction des attentes, des besoins et des pratiques des lecteurs, et en fonction des évolutions technologiques. En effet, nous assistons à la création de bibliothèques virtuelles, à l'introduction de livres numériques dans les bibliothèques, etc. Le livre est le symbole, hérité du codex, du savoir au sens d'érudition. Cependant, les bibliothèques de lecture publique adoptent aujourd'hui une logique orientée usagers et mêlent à la tradition du savoir érudit, le savoir populaire, le savoir de la cité. Par exemple, une bibliothèque publique peut organiser un spectacle de danse hip-hop au sein du bâtiment de la bibliothèque. Anne Marie-Bertrand, bibliothécaire et historienne, rappelle que, jusque dans les années 1930, il y avait deux profils antagonistes du métier de bibliothécaire : le bibliothécaire "érudit" et le bibliothécaire "militant". De nouveaux profils sont apparus à partir de 1950 : le bibliothécaire "technicien", le bibliothécaire pour enfants, le discothécaire, le spécialiste des collections patrimoniales, etc.

Selon Anne-Marie Bertrand, « la bibliothèque facilite l'accès au savoir et à la culture et, en tant que telle, participe au progrès social. Elle est un établissement à caractère politique puisqu'elle donne aux individus citoyens un outil pour être les acteurs de leur propre vie, dans la droite ligne des Lumières et de l'articulation de la

connaissance et de la liberté. [...] La bibliothèque est un outil de construction de soi, d'intégration sociale et d'apprentissage de la démocratie »²⁵.

Pour résumer, le rôle de la bibliothèque est de faciliter l'accès au savoir et à la culture, sachant que les livres ne sont plus les seuls outils du savoir. La notion de culture renvoyant à de nombreuses réalités aujourd'hui, le rôle de la bibliothèque évolue : elle peut développer des services multiculturels et devenir un outil d'intégration sociale.

1.1.2 La bibliothèque comme outil d'intégration sociale

Le thème de l'exclusion est de plus en plus récurrent dans notre monde qui connaît de fortes migrations.

Les bibliothèques ont un rôle à jouer contre l'exclusion, définie comme la version sociale de la censure dans un dossier de la revue *Bibliothèques* daté de décembre 2008. Censurer c'est éloigner, soustraire à la vue des livres pour en empêcher l'accès. L'exclusion c'est l'éloignement du monde du travail, de la société. Les personnes victimes d'exclusion sont également soustraites à la vue : en général, elles vivent dans des quartiers de relégation. Les bibliothèques de ces quartiers sont parfois des lieux de socialisation avant d'être des lieux de savoir : la bibliothèque de quartier disqualifié peut « être une bouée de sauvetage pour résister à la rue et à ce qu'elle représente, une solution pour côtoyer des gens différents. En cela, la bibliothèque est une institution à part entière pouvant offrir des moments de socialisation protégée et choisie, avant d'être un lieu d'acquisition de connaissance »²⁶.

Pourtant, lors des émeutes de Villiers-le-Bel, la bibliothèque a été prise pour cible. Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ? Le sociologue Denis Merklen montre que les bibliothèques peuvent être perçues comme un symbole institutionnel étranger à la culture populaire du quartier. Les attaques contre les bibliothèques peuvent donc être interprétées comme des réactions contre les politiques de l'État qui ne répondent pas aux problèmes vécus au quotidien par les habitants des quartiers populaires. La majorité d'entre eux sont en recherche d'emploi et on leur construit des bibliothèques, ce qui est parfois vécu comme une « tentative d'endormissement » au lieu de trouver

25 BERTRAND, A.-M., 2004. *Les bibliothèques*. Paris : La Découverte. p 67-68.

26. ROSELLI, M, 2003. « La bibliothèque dans les quartiers défavorisés : un espace de requalification individuelle ». *BBF*, t. 48, n° 6. p. 74-80.

des solutions. Denis Merklin appelle un retour de l'action partisane. Il invite les partis politiques à venir agir sur le terrain, en face-à-face avec la culture populaire et non par l'intermédiaire des institutions.

« D'un côté, la bibliothèque s'ouvre aux individus pour leur développement individuel, et de l'autre, c'est un objet social qui participe au tracé des frontières, des groupes, des catégories »²⁷. Par exemple, la culture de l'écrit peut constituer une barrière entre le personnel de la bibliothèque et les habitants du quartier qui ne détiennent pas cette culture. Une autre frontière sont les codes de comportement au sein de la bibliothèque, comme la règle du silence. La bibliothèque peut être outil d'inclusion et d'exclusion. Il est nécessaire de prendre conscience de cette ambivalence pour construire des bibliothèques qui incluent vraiment tout le monde, dont les publics dits éloignés. Prendre conscience de cette ambivalence, c'est aussi comprendre que la bibliothèque peut faire violence aux individus ou aux groupes qui n'en détiennent pas les codes.

1.1.3 La bibliothèque qui fait droit à la pluralité

La BPI (Bibliothèque Publique d'Information) affirme le rôle de la bibliothèque au sujet de la mixité sociale et culturelle : « Dans la nature même de leur activité, la tradition d'encyclopédisme, d'ouverture, de libre accès aux informations, [les bibliothèques] contribuent à valoriser les échanges culturels et la tolérance »²⁸. Les bibliothèques, conformément à leur principe d'encyclopédisme, font droit à la pluralité. Faire droit à la pluralité ne signifie pas s'opposer au principe d'unité : « De cette unité, les bibliothèques publiques en sont partie prenante : ouvertes à tous, elles font cohabiter toutes les diversités sociales ; dans leurs collections, elles sélectionnent et rassemblent les productions les plus variées de l'esprit »²⁹.

27 Association des directeurs des Bibliothèques Départementales de Prêt, 2009. Épinal : ABDP, [consulté le 30/08/2010]. Conférence d'ouverture de la journée d'étude 2009 par Denis Merklen : Pourquoi brûle-t-on les bibliothèques ?.

Disponible sur Internet : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article1076>

28 FIGUIERE, F., TULEU, B, 2004. « Savoir vivre ensemble : contre le racisme et l'antisémitisme ». *Bulletin BPI*, n° 11. p. 12-13.

29 FIGUIERE, F., GEOFFROY, C., 2005. « Savoir vivre ensemble : la laïcité ». *Bulletin BPI*, n° 13. p.16.

1.2. Les missions de la bibliothèque publique

Voici un rappel des missions de la bibliothèque publique, telles qu'elles sont proposées par l'UNESCO³⁰. Les missions clés de la bibliothèque publique relatives à l'information, l'alphabétisation, l'éducation et la culture, [...] sont les suivantes :

1. Créer et renforcer l'habitude de lire chez les enfants dès leur plus jeune âge.
2. Soutenir à la fois l'auto-formation ainsi que l'enseignement conventionnel à tous les niveaux.
3. Fournir à chaque personne les moyens d'évoluer de manière créative.
4. Stimuler l'imagination et la créativité des enfants et des jeunes.
5. Développer le sens du patrimoine culturel, le goût des arts, des réalisations et des innovations scientifiques.
6. Assurer l'accès aux différentes formes d'expression culturelle des arts du spectacle.
7. Développer le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle.
8. Soutenir la tradition orale.
9. Assurer l'accès des citoyens aux informations de toutes catégories issues des collectivités locales.
10. Fournir aux entreprises locales, aux associations et aux groupes d'intérêt les services d'information adéquats.
11. Faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique.
12. Soutenir les activités et les programmes d'alphabétisation en faveur de toutes les classes d'âge, y participer, et mettre en œuvre de telles activités, si nécessaire.

³⁰ *Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture*, 1994. Paris : UNESCO, [Consulté le 30/08/2010]. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique.
Disponible sur Internet : http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

1.3. Les services multiculturels

1.3.1 La place des services multiculturels par rapport aux missions des bibliothèques publiques

Si l'on se tourne vers les missions des bibliothèques publiques proposées par l'UNESCO, on constate que les services multiculturels sont compris dans la septième mission : développer le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle.

Ces services participent aussi à l'accomplissement d'autres missions, même si c'est moins évident. Quelques exemples :

- Ils créent et renforcent l'habitude de lire dans une nouvelle langue chez les enfants qui ont immigré récemment.
- Ils fournissent aux personnes les moyens d'évoluer de manière créative en leur donnant accès à des collections dans différentes langues, et en leur mettant à disposition les informations nécessaires pour s'épanouir dans leur nouveau pays.

1.3.2 La définition des services multiculturels selon l'IFLA

La section IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) des bibliothèques au service des populations multiculturelles a publié plusieurs rapports et guides au sujet du multiculturalisme en bibliothèque. Une petite revue de ces publications va nous permettre de comprendre ce que sont les services auprès des populations multiculturelles en bibliothèques, les raisons d'être de ces services et les principales actions de la bibliothèque multiculturelle.

Selon un rapport soumis par Clara M. Chu le 18 mars 2005, voici la définition des services multiculturels : « Les services de bibliothèques aux populations multiculturelles comprennent à la fois, prestation de services d'informations multiculturelles à toutes les catégories d'usagers et la prestation de services de bibliothèque spécifiquement destinés aux groupes faiblement servis »³¹.

31 CHU, C., 2005. *Définition du « Multiculturalisme »*. La Haye : IFLA, [consulté le 30/08/2010]. Disponible sur Internet : <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-fr.pdf>

Les groupes dont les besoins sont faiblement servis sont, en général :

- les minorités issues de l'immigration,
- les chercheurs d'asile,
- les travailleurs immigrants,
- les minorités nationales.

Voici quelques raisons pertinentes pour offrir des services multiculturels de bibliothèque³² :

- L'information en différentes langues et à travers des interfaces accessibles à des communautés d'utilisateurs diversifiées permet leur participation démocratique dans la société,
- Le savoir du monde entier, les différentes formes créatives d'expression et pratiques culturelles sont disponibles sous différents supports et en plusieurs langues, ce qui rend les collections multiculturelles accessibles à tous,
- L'information sur et pour la communauté multiculturelle d'une bibliothèque montre que sa culture est valorisée.

L'IFLA a rédigé un manifeste sur la bibliothèque multiculturelle³³ qui se réfère en partie à la Déclaration universelle sur la diversité culturelle de l'UNESCO. Voici les principales actions de la bibliothèque multiculturelle selon ce manifeste :

- Élaborer des collections et des services diversifiés au plan culturel et multilingues, y compris des ressources numériques et multimédias,
- Allouer des ressources pour la préservation de l'expression et du patrimoine culturels, en accordant une attention particulière au patrimoine culturel oral, autochtone et intangible,

32 Section IFLA des bibliothèques au service des populations multiculturelles. *Raisons d'être des services multiculturels de bibliothèque*. La Haye : IFLA. [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : www.ifla.org/VII/s32/pub/s32Raison-fr.pdf

33 *Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions*, 2006. La Haye : IFLA, [Consulté le 30/08/2010]. Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle.

Disponible sur Internet : archive.ifla.org/VII/.../MulticulturalLibraryManifesto-fr.pdf

- Offrir des programmes qui soutiennent l'éducation des usagers, les aptitudes en matière de maîtrise de l'information, les ressources à l'intention des novices, le patrimoine culturel et le dialogue interculturel, et qui font partie intégrante des services,
- Fournir un accès aux ressources des bibliothèques dans les langues appropriées, par la façon dont l'information est organisée et grâce à des réseaux d'accès,
- Élaborer des documents de marketing et de sensibilisation dans les médias et dans les langues appropriées afin d'attirer différents groupes à la bibliothèque.

2. Exemple des services multiculturels de la bibliothèque publique de Toronto

2.1. Présentation de la bibliothèque publique de Toronto

Dans cette partie, nécessairement descriptive, l'exemple de Toronto permet de placer le sujet dans son contexte. Cette ville compte 2,5 millions d'habitants et accueille chaque année environ 55 000 nouveaux arrivants. Selon une étude démographique menée en 2006, 50 % de la population de Toronto est née à l'étranger. Les personnes qui constituent la population de Toronto sont originaires de plus de 120 pays différents et parlent plus de 150 langues différentes. La population de Toronto est sans doute l'une des populations les plus diversifiées au monde.

La bibliothèque publique de Toronto (TPL) est le plus grand réseau de bibliothèques publiques au Canada, elle est composée de 99 annexes. C'est également le deuxième réseau de bibliothèques le plus utilisé dans le monde.

Les annexes de TPL sont de trois types :

- Les bibliothèques de quartier (*neighbourhood libraries*) sont des annexes confortables qui rencontrent les besoins de la communauté à proximité de la bibliothèque,
- Les bibliothèques de région (*district libraries*) offrent de larges collections et fournissent des services approfondis pour un plus large public,
- Les bibliothèques de recherche et de référence (*Research and reference libraries*) fournissent des collections, des services complets et spécialisés avec une attention particulière pour l'accès et la préservation.

2.2. Ses missions

Les missions de la bibliothèque publique de Toronto sont résumées ainsi³⁴ :

- Préserver et promouvoir l'accès universel à une large gamme de savoir humain, d'expérience, d'information et d'idées dans un environnement accueillant et solidaire.
- Fournir un accès gratuit et équitable aux services de la bibliothèque publique pour rencontrer les besoins changeants de la population de Toronto.
- Fournir de nouvelles technologies qui élargissent l'accès à l'information globale au-delà des murs de la bibliothèque.

Des partenariats effectifs mettent en valeur les services de la bibliothèque dans toute la ville. La bibliothèque publique de Toronto est responsable du management efficace des ressources de la bibliothèque et de la qualité des services offerts à la population de Toronto.

³⁴ *Toronto Public Library*. Toronto : TPL. [Consulté en ligne]. Mission, Vision & Values. Disponible sur Internet : <http://www.torontopubliclibrary.ca/about-the-library/mission-vision-values/>

Pour les missions à court terme, il faut se reporter au plan stratégique 2008-2011³⁵.

Voici les objectifs et les actions, inscrits dans ce plan stratégique, qui se rapportent aux services multiculturels :

Objectif : Engager les différentes communautés de Toronto dans notre ville et dans nos quartiers.

Actions :

- Offrir des ressources et des programmes pour engager et encourager la discussion sur les problèmes civiques et sociaux qui sont importants pour la ville et nos quartiers.
- Construire et promouvoir des collections pour célébrer l'histoire de Toronto, la culture, la diversité et promouvoir la compréhension interculturelle.
- Fournir un soutien croissant pour les jeunes nouveaux arrivants en partenariats avec d'autres agences.
- Soutenir les nouveaux arrivants au sujet de l'intégration sociale, de la formation et de la réussite économique.

Objectif : S'attaquer au fossé s'agrandissant des revenus.

Actions :

- Renforcer les programmes liés à l'alphabétisation et à l'emploi pour aborder les besoins des personnes qui apprennent l'Anglais Langue Seconde (ALS), qui quittent l'école tôt, les adultes en formation et ceux qui recherchent un emploi.
- Promouvoir l'accès à des opportunités de volontariat comme une expérience de pré-emploi.
- Renforcer et étendre notre partenariat avec les agences locales pour atteindre les nouveaux arrivants et mieux servir leurs besoins.

35 Toronto Public Library, 2008. *Our Shared Stories : Writing the Future of Toronto's Library. Toronto Public Library Strategic Plan 2008-2011*. Toronto : TPL. [Consulté le 30/08/2010]. Disponible sur Internet : <http://www.torontopubliclibrary.ca/content/about-the-library/news-publications/strat-plan/strat-plan-2008.pdf>

Objectif : Soutenir la créativité et la culture.

Action :

- Continuer de construire des collections spéciales qui reflètent le riche héritage culturel de Toronto et continuer d'améliorer la promotion et l'accès à ces collections à travers le site Internet, la galerie et autres opportunités d'affichage.

Objectif : Soutenir une bibliothèque durable.

Action :

- Développer la diversité et l'expertise du personnel pour assurer la prestation de service d'une bibliothèque de classe mondiale maintenant et dans le futur.

2.3. Les services multiculturels

2.3.1 Les buts

Au regard de la population très diversifiée de Toronto, la bibliothèque publique reconnaît sa responsabilité de développer et fournir des services pour cette population aux origines culturelles diverses, ainsi que pour les nouveaux arrivants. Ces services spécifiques sont appelés "services multiculturels". Les buts de ces services, à la bibliothèque publique de Toronto, sont condensés en douze points (j'en développerai certains par la suite) :

1. Mise à disposition de collections, programmes et services auprès des diverses communautés de Toronto pour promouvoir la lecture, l'alphabétisation, et l'apprentissage.
2. Élargir l'accès à « l'information sur l'installation » (Settlement information) pour rencontrer les besoins des nouveaux arrivants.
3. Augmenter l'accès aux services et programmes dans d'autres langues que l'anglais, au format imprimé et électronique.
4. Améliorer l'accès à l'information sur l'accréditation canadienne, le plan de carrière et d'autres matériels relatifs à l'emploi.

5. Promouvoir le volontariat à la bibliothèque pour permettre aux nouveaux arrivants de bénéficier d'une expérience canadienne.
6. Offrir des programmes culturels qui célèbrent et promeuvent la diversité de Toronto.
7. Présentation de la bibliothèque et de ses services pour les immigrants et les nouveaux arrivants à travers la mise en valeur des « programmes de proximité » (outreach programs) et la promotion des activités.
8. Mise à disposition de collections et de programmes d'Anglais Seconde Langue (ASL).
9. Développement et expansion des partenariats avec les « services d'installation des immigrants » (immigrant settlement services) de la ville de Toronto.
10. Expansion de l'accès aux ressources électroniques qui sont intéressantes pour la population diversifiée de la ville.
11. Encourager l'utilisation des ordinateurs et d'Internet à travers des programmes de formation des publics.
12. Développer une formation complète pour le personnel et des programmes pour l'aider à mieux servir les immigrants et les nouveaux arrivants.

Pour résumer ces douze points, les services multiculturels à la bibliothèque publique de Toronto comportent les services de soutien et les ressources pour l'apprentissage de l'anglais, les collections (collections imprimées, ressources électroniques) et services en d'autres langues que l'anglais, tous les services et partenariats spécifiques pour les immigrants et nouveaux arrivants, les programmes culturels et ressources électroniques qui célèbrent la diversité de la population de Toronto, et, pour finir, la formation du personnel qui sert les immigrants et les nouveaux arrivants.

2.3.2 Les collections, services et programmes proposés aux groupes multiculturels

a) Collections

Pour concrétiser ces buts, tout d'abord, les collections de la bibliothèque de Toronto couvrent plus de 100 langues différentes et comportent des collections spéciales :

- Une vaste collection de livres et autres outils pour l'étude de l'Anglais Langue Seconde (ALS).
- Des ressources pour aider à la recherche d'un emploi.
- Des collections qui s'adressent aux parents.
- Des collections pour se préparer à la citoyenneté canadienne.

b) Services

Les services les plus courants sont les visites de la bibliothèque et des renseignements proposés en plusieurs langues. Mais des services moins communs sont également proposés à la bibliothèque publique de Toronto. Ci-dessous la description de trois d'entre eux.

Language Line Services

C'est un service de traduction par téléphone utilisé par le personnel de la bibliothèque. Si le personnel est face à un usager dont il ne parle pas la langue, il peut appeler cette ligne. Un conseiller le mettra en relation avec une personne qui parle la langue de l'usager. Le bibliothécaire donne alors le combiné du téléphone à l'usager, qui exprime sa requête à la personne au bout du fil. Cette personne traduit ensuite la requête de l'usager au personnel de la bibliothèque. Toutes les annexes de la bibliothèque ont un classeur de même couleur qui comporte les instructions pour utiliser cette ligne. Elle est beaucoup utilisée dans certaines annexes et peu voir pas du tout dans d'autres (cf. annexe n°2).

Ce service est intéressant car il offre une égalité de service aux nouveaux arrivants et aux immigrants en leur permettant d'être compris et donc écoutés, sans doute au moment où ils en ont le plus besoin, lors de leur l'arrivée dans un nouveau pays.

Dial a story

Les jeunes enfants (7 ans et moins) et les enfants plus âgés (jusqu'à 12 ans) peuvent écouter une histoire dans la langue de leur choix en appelant ce numéro de téléphone : 416-395-5400. Les langues disponibles sont l'anglais, le français, le cantonnais, le gujarati, l'italien, le mandarin, le polonais, le portugais, l'espagnol, le somali, le tamoul et l'urdu. Des langues vont être ajoutées. Ce service est populaire : en 2005 le service d'histoires par téléphone de la bibliothèque publique de Toronto a reçu 22 725 appels.

Settlement Services ou Services à propos de l'installation

Settlement, que l'on traduit par installation en français, est reconnu comme un processus biologique qui dure tout au long du cycle de vie d'un immigrant. L'origine des "*Settlement services*" à la bibliothèque publique de Toronto est un partenariat, appelé *Library Settlement Partnership*, entre *Citizenship and Immigration Canada* (CIC), les bibliothèques publiques et des agences de soutien à l'installation des nouveaux arrivants (centres d'aides à l'intégration, écoles...). CIC donne les directives, sélectionne les agences et fournit les fonds nécessaires au bon déroulement du service. Les "agences d'installation" (*Settlement agencies*) recrutent et supervisent le personnel. Les bibliothèques publiques facilitent le programme par des contributions en nature : l'utilisation de l'espace et de meubles de la bibliothèque, du temps de travail du personnel de la bibliothèque pour assister aux réunions et aux ateliers relatifs au *Library Settlement Partnership*. La philosophie à l'œuvre derrière le service social de proximité au sein des bibliothèques publiques est celle de la bibliothèque publique participative, c'est-à-dire une bibliothèque au cœur de la cité.

Concrètement, ce service se déroule ainsi : le personnel recruté par les agences vient faire des permanences régulières à la bibliothèque publique pour rencontrer des usagers qui ont besoin de renseignements au sujet de l'établissement, de l'apprentissage de l'anglais, de la reconnaissance des compétences étrangères au Canada, sur les services de planification de carrière et autres documents liés à la recherche d'emploi. Le *Settlement worker* ou "spécialiste de l'installation" est assis à une table avec des brochures disposées devant lui et des panneaux non loin de la table qui indiquent qui il est. Les usagers décident de leur plein gré d'aller lui parler,

un rendez-vous est pris lorsque l'utilisateur préfère parler dans une salle close. En fonction de la demande, le *Settlement worker* fournit des réponses précises. Il a une fonction de médiateur et oriente l'utilisateur vers une personne ou un service qui pourra l'aider, ou vers un programme intéressant pour lui. En plus de l'accueil et de l'écoute des nouveaux arrivants, de la fourniture de renseignements, le settlement worker anime des ateliers sur des sujets utiles pour les nouveaux arrivants. Ces travailleurs de proximité parlent souvent plusieurs langues, dont les langues majoritairement parlées par la communauté desservie. A la bibliothèque publique de Toronto les annexes qui sont engagées dans le *Library Settlement Partnership*, sont en général situées dans un quartier désigné comme "prioritaire" par la ville de Toronto ou comme "à risques" par la bibliothèque publique de Toronto (Cf. annexe n°3). En général, au sein des bibliothèques publiques, les premières relations entre le *Settlement worker* et le personnel de la bibliothèque étaient difficiles. Il est important que le *Settlement worker* organise une petite réunion lorsqu'il arrive pour expliquer la raison de son travail au sein de la bibliothèque et la manière dont il souhaite travailler avec les bibliothécaires. La clé de la réussite de ce partenariat selon Joan Mc Catty, spécialiste des services multiculturels à la bibliothèque publique de Toronto, est la communication entre le *Settlement worker* et le personnel de la bibliothèque, et une planification coordonnée entre les deux parties.

Le *Library Settlement Partnership* a été pointé par l'IFLA comme une pratique exemplaire³⁶. Le *Library Settlement Partnership* est approximativement construit sur le modèle des Systèmes d'Intégration Humains (*Human Service Systems Integration*). C'est un cadre conceptuel de service humain qui peut être défini comme une palette d'agences potentielles qui travaillent ensemble pour atteindre des buts mutuels et définir rigoureusement la population cible. L'opposé de ce modèle est l'approche basée sur le silo (*service silo based approach*). Dans cette approche chaque silo opère de façon relativement séparée, avec seulement quelques consultations communes.

36 GLASS, E., SHEFFIELD, D., 2008. *Best Practices in Multicultural Library Services: Library Settlement Program (LSP) at Toronto Public Library*. La Haye : IFLA. [Consulté le 30/08/2010]. Disponible sur Internet : http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/118-Glass_Sheffield-en.pdf

c) Programmes multiculturels

À côté des collections et des services, la bibliothèque publique de Toronto dispense de nombreux programmes. Les programmes multiculturels sont développés pour valoriser la diversité culturelle de Toronto, rencontrer les besoins d'information et de formation de la population de Toronto, et notamment des immigrants et des nouveaux arrivants. Voici quelques exemples de programmes proposés à la bibliothèque publique de Toronto. En général, ces programmes sont gratuits.

***Let's Talk* : cercle de conversation en anglais**

C'est un cercle de conversation en anglais qui se réunit une fois par semaine au sein des différentes annexes de la bibliothèque de Toronto. Ce programme permet aux nouveaux arrivants adultes de pratiquer l'anglais, de rencontrer de nouveaux amis, de découvrir les services de la bibliothèque et d'avoir accès à des éléments d'information concernant leur nouvel environnement. Ce programme dure généralement 10 semaines, à raison d'une séance de deux heures par semaine. Le *settlement worker* est chargé de la planification de ce programme. Il l'anime s'il n'y a pas d'intervenant. À l'annexe Mimico-Centennial, ce sont des employés d'une association, *Culture Link*, qui animent ce cercle.

***English can be fun* : apprendre l'anglais en jouant**

English Can Be Fun est un programme de conversation anglaise estivale pour les enfants de 7 à 10 ans dont l'anglais n'est pas la première langue. Il permet à ces enfants de perfectionner leur connaissance de la langue anglaise avec des jeux et des activités d'apprentissage. Cet apprentissage de la langue anglaise est important pour faciliter l'entrée à l'école de ces enfants à la rentrée de septembre. Le programme *English Can be Fun* est animé par des enseignants d'anglais. Les activités ont lieu trois fois par semaine à raison d'une heure et demi par session. L'enseignante parle avec les parents à la fin de la séance. Elle leur rappelle qu'ils peuvent demander une carte de bibliothèque gratuite pour leurs enfants et leur conseille d'encourager leurs enfants à lire en anglais.

Ce programme fonctionne bien, donc ils vont l'élargir aux adolescents et peut être l'organiser sur toute l'année.

Clubs de lecture dans une langue autre que l'anglais

Ce sont des clubs de lecture qui s'adressent à des personnes qui ont une première langue autre que l'anglais. Par exemple, il y a des clubs de lecture en français et en mandarin. Lors de chaque séance, un nouveau livre est à l'honneur. Le bibliothécaire qui anime la séance, prend la parole le premier pour introduire le livre et l'auteur. Il donne ensuite la parole aux participants qui échangent sur leur appréciation du livre. Des personnes extérieures aux communautés française ou chinoise viennent assister à ces clubs de lecture pour améliorer leur culture linguistique.

Ateliers pour célébrer la culture japonaise

Pour célébrer la culture japonaise, des ateliers sont organisés de temps en temps, comme par exemple :

- Une heure du conte avec des histoires japonaises.
- Un atelier sur les Haïkus, de courts poèmes japonais.
- Un atelier pour apprendre à faire des *origamis* ou des fleurs en papier.
- Un atelier cuisine pour apprendre à faire des sushis.

J'ai pris l'exemple de la culture japonaise, mais il existe des programmes équivalents pour célébrer et partager les autres cultures présentes à Toronto (chinoise, italienne, grecque, etc.).

Cours d'informatique

La bibliothèque propose des cours d'informatique pour les niveaux débutants à avancés. Quelques cours sont disponibles dans d'autres langues que l'anglais. Les ordinateurs de la bibliothèque permettent d'écrire des mails, de chercher sur Internet et d'utiliser Microsoft Office en différentes langues, langues non occidentales comprises.

Classe de préparation à la citoyenneté canadienne

Pour obtenir la citoyenneté canadienne il faut passer un test. À la bibliothèque, des cours sont proposés pour aider à préparer ce test. Ces cours apportent des connaissances sur le Canada et proposent des simulations du test.

Programme en français sur l'entretien d'embauche

Ce programme en français est proposé par le centre francophone de Toronto en partenariat avec la spécialiste des services en français de la bibliothèque publique de Toronto, Céline Marcoux-Hamade. Les participants de ce programme apprennent les différentes sortes d'entretiens d'embauche, comment se préparer pour cet entretien, etc.

Au début de l'atelier, Céline distribue un guide de recherche d'emploi en français (Cf. annexe 4). Ce guide contient des conseils pour faire des recherches dans l'espace physique de la bibliothèque et sur le site Internet de la bibliothèque. Il contient également une bibliographie de ressources sur la recherche d'emploi présentes à la bibliothèque, et une sitographie. Ensuite, les intervenants du centre francophone prennent la parole. À la fin, Céline propose une visite de la bibliothèque et de la collection pour aider à la recherche d'emploi.

Il y a beaucoup de programmes concernant la recherche d'un emploi, proposés en anglais ou en d'autres langues : écrire un CV et une lettre de motivation, utiliser les médias sociaux pour trouver un emploi, gérer son stress, etc. Des guides sont édités par la bibliothèque en diverses langues. Ils servent de supports lors de ces ateliers et sont en accès libre dans la bibliothèque.

Être parent au Canada

Cet atelier est intéressant pour les parents nouveaux arrivants. Ils apprennent les droits et devoirs des enfants et des parents au Canada. Par exemple, au Canada les parents n'ont pas le droit de frapper leurs enfants, la fessée est répréhensible par la loi. L'éducation est basée sur l'écoute de l'enfant et un dialogue constant avec lui. C'est le concept de l'éducation positive.

2.3.3 Bilan

Mon ressenti est que l'organisation de la bibliothèque publique de Toronto selon trois types d'annexes permet d'être au contact de la population. L'organisation physique favorise ce contact, mais également les politiques développées par la bibliothèque. Lorsque l'on regarde le plan stratégique 2008-2011, on voit que la bibliothèque a le souci de répondre aux besoins et problèmes quotidiens de la population. Par exemple, un de ses objectifs est de s'attaquer au fossé grandissant des revenus, ce qui peut paraître curieux pour une bibliothèque. La bibliothèque a aussi la volonté d'engager les différentes communautés au sein de la ville et des quartiers, et de faire de la bibliothèque un espace pour parler des problèmes civiques et sociaux. Je pense que les objectifs de la bibliothèque et les actions associées, permettent à la population de s'approprier la bibliothèque, de la concevoir comme "leur" espace et non comme un espace imposé. L'aménagement des espaces contribue également à cette appropriation : le bruit est permis dans les bibliothèques de districts et de quartiers, se sont ceux qui recherchent le silence qui sont enfermés ou qui se rendent dans les zones réservées au travail silencieux.

Les services sont également pensés pour répondre au mieux aux attentes et pour que les usagers se sentent confortables. Le *Library Settlement Partnership* est un service sur mesure pour être à l'écoute des nouveaux arrivants. Quand ils entrent dans la bibliothèque pour la première fois, ils rencontrent une personne avenante qui leur demande s'ils ont besoin d'aide, la documentation que propose cette personne leur montre qu'il ne s'agit pas uniquement de livres ici. Les besoins et les attentes de la population étant changeants, je pense que seuls des partenariats solides et ces entretiens individuels permettent à la bibliothèque de s'adapter rapidement à ces changements, c'est-à-dire d'être pro-active.

L'idée de développer des programmes m'a d'abord fait penser au vocabulaire informatique, je me suis demandée si la bibliothèque avait pour fonction de formater la population. Ce terme s'est imposé pour désigner toutes les activités qui ont lieu à un moment précis, c'est-à-dire toutes les activités programmées. Les programmes de la bibliothèque sont avant tout développés pour aider les groupes confrontés à un

problème particulier ou pour offrir, tout simplement, un moment de loisir et de détente. La majorité sont populaires, en particulier ceux pour l'apprentissage d'une langue et la recherche d'un emploi. Et en général, il y a de bons retours de la part des participants, invités à remplir une fiche d'évaluation lors de la dernière séance de chaque programme. J'ai eu l'occasion d'assister à plusieurs programmes, les parents se ruent pour inscrire leur enfants, les cercles de conversations en anglais sont appréciés et reconnus comme d'une grande utilité.

Les points positifs de ces programmes :

- Ils sont développés pour répondre aux besoins d'information et de formation des usagers,
- Ils sont pensés suite à des résultats d'enquêtes, des demandes d'usagers, ou selon le profil de la population desservie.

Les limites :

- Il n'y a pas suffisamment de programmes d'apprentissage de la langue et de programmes pour les enfants, pour couvrir les besoins de toute la population de Toronto,
- Le réseau de bibliothèques de Toronto étant très larges (99 annexes) il est difficile de faire une offre de services homogène dans toutes les bibliothèques. Ce manque d'homogénéisation peut être dû à un manque de moyens financiers ou humains pour offrir le même service sur tout le territoire. Il peut s'agir aussi d'une impossibilité de former le personnel de chaque bibliothèque.

Ces services et programmes n'ont pas fondamentalement pour fonction de valoriser les collections de la bibliothèque. Ils sont dispensés à la bibliothèque comme lieu de culture et de savoir. Écouter une histoire au téléphone, apprendre ou perfectionner son anglais, assister à un atelier sur la recherche d'emploi, apprendre à se servir d'un ordinateur ... toutes ces actions sont des pratiques du savoir.

Les services multiculturels ont été conçus pour être à l'écoute de la population et de ses besoins changeants. Je suppose que les bibliothèques de quartier du Canada ne brûlent pas parce qu'elles sont réellement un espace d'intégration. Par l'attention qu'elles portent aux différents usagers, elles parviennent à effacer les frontières.

2.3.4 De nouveaux métiers

Pour homogénéiser l'offre de services et de programmes dans les différentes bibliothèques du réseau, développer et planifier les programmes, en faire la promotion, les évaluer, etc, de nouveaux métiers voient le jour au sein de la bibliothèque. Voici deux exemples de métiers liés aux programmes multiculturels.

a) Outreach librarian

Le travail de l'outreach librarian ou bibliothécaire de proximité à la bibliothèque publique de Toronto, consiste à coordonner le *Library Settlement Partnership*.

Diana So, Outreach Librarian au service planning et développement de la bibliothèque publique de Toronto, visite les *Settlement workers* qui travaillent dans les différentes branches de la bibliothèque. Elle leur demande de lui donner un bilan du nombre de personnes qu'ils ont servi chaque mois, des programmes qui ont été conduits, leur but, la durée et la fréquence de ces programmes, le nombre de participants, le mode de communication des programmes. Elle collecte les prospectus qui font la promotion de ces différents programmes. Durant sa visite, les *Settlement workers* lui parlent parfois de problèmes qu'ils ont rencontrés et Diana essaie de trouver des solutions. Une fois les données recueillies, elle évalue le partenariat et rédige un rapport. Elle assiste également à toutes les réunions liées au partenariat.

C'est un travail de proximité avec les *Settlement workers* pour les soutenir, relever les bonnes pratiques, évaluer le partenariat et partager l'information.

b) Coordinateur *English can be fun*

Le coordinateur du programme *English can be fun* a pour fonction d'homogénéiser ce programme au sein des bibliothèques qui le dispensent, de soutenir les enseignants qui l'animent et de l'évaluer.

Susan Lai, coordinatrice du programme *English can Be Fun* au service planning et développement de la bibliothèque publique de Toronto, a préparé une description de chacune des séances du programme *English can Be Fun*. Elle donne cette description aux intervenants qui animent ce programme. Elle leur donne également le matériel nécessaire au bon déroulement de la séance. Elle se déplace régulièrement pour voir comment ce programme se passe concrètement dans les bibliothèques annexes et pour discuter avec les intervenants. Ils donnent ainsi leur ressenti quant au programme, demandent des précisions. Susan recueille des données, notamment le nombre de participants, pour évaluer ce programme. Elle est déjà en train de préparer le programme *English can Be Fun* pour l'été prochain.

2.4. Pour aller plus loin : *Roadtrip* autour de Toronto

Le but de ce voyage d'une journée était de visiter des bibliothèques situées dans des villes à très forte diversité culturelle. J'ai eu l'occasion de visiter les bibliothèques de Markham, Vaughan, puis Brampton, trois villes proches de Toronto. Dans chacune de ces bibliothèques nous avons rencontré un bibliothécaire et/ou des *settlement workers*. Voici mes impressions et réflexions personnelles concernant ces visites très instructives. Pour un point de vue plus descriptif, reportez vous au rapport en annexe n°5.

2.4.1 La bibliothèque : un rôle éducatif fort

D'après mes observations, les bibliothèques confrontées à une forte diversité culturelle ont avant tout un rôle éducatif. Dans cette optique, elles sont un lieu culturel au sens des Lumières, soit un lieu de culture comme formation de soi (Die Bildung). Par exemple, elles aident les nouveaux arrivants à passer de cet état initial à celui de personne engagée dans la vie du quartier et dans la société.

Pour devenir un lieu de culture comme formation de soi, ces bibliothèques se sont mises à la portée de tous (chercheurs d'emploi, enfants en apprentissage de l'anglais, érudits, etc.), par un accueil bien organisé, un personnel sensibilisé à la gestion de la diversité, des collections et services qui répondent aux besoins des différents

groupes. Ces bibliothèques ont complètement intégré la dimension particulariste de la notion de culture : les usagers ont tous une identité qui leur est propre, il est nécessaire de prendre en compte leurs particularités.

2.4.2 Considérer les particularismes

En France, pays de tradition républicaine, la prise en compte des particularismes est vécue comme un premier pas vers les écueils du multiculturalisme, développés dans la première partie : le conflit, le communautarisme, le relativisme culturel, la crise identitaire, etc. Finalement, dans les faits, cette prise en compte de chaque individu et de ses particularités culturelles répond à un besoin humain jugé vital, le besoin de reconnaissance. Les programmes et services spécifiques proposés par les bibliothèques, comme les e-magazines pour lire les informations dans sa langue maternelle, contribuent à l'appropriation de la bibliothèque par les personnes issues de l'immigration. Le *LSP* est aussi très apprécié des nouveaux arrivants. Ce service répond à leurs besoins premiers : logement, emploi, etc.

La distinction entre culture et civilisation proposée par Alain Cambier me laisse supposer que les bibliothèques qui prennent en compte les particularismes sont réellement du côté de la culture, alors que celles qui imposent des codes et promeuvent uniquement la culture majoritaire seraient du côté de la civilisation car elles ne se contentent pas d'un jugement descriptif, elles poursuivent l'idéal de la culture légitime, de la culture qui a le statut de norme.

2.4.3 Du multiculturel à l'interculturel

Je pense que pour que les bibliothèques publiques accueillent tout le monde, il est nécessaire de désacraliser ce lieu dans l'imaginaire professionnel. Désacraliser, selon moi, c'est être capable de modifier l'idéal poursuivi lorsqu'il n'est plus d'actualité. Plus que de construire des collections qui tendent vers la perfection, il est important de construire des relations humaines au sein des bibliothèques.

Les bibliothèques du Canada sont parvenues à devenir ce lieu qui favorise les relations humaines. En effet, les bibliothèques que j'ai visitées sont des espaces privilégiés pour se rencontrer, débattre, parler des problèmes civiques, travailler en groupe. Il y a des règles à respecter, mais elles sont loin d'être des codes susceptibles de faire fuir ceux qui ne les détiennent pas.

Je remarque que ces bibliothèques sont passées d'une problématique multiculturelle à l'interculturel. Par exemple, lors des programmes des relations se tissent entre les participants, même s'ils sont originaires de divers horizons. L'autre est bien le sujet différent de moi, mais de cette différence, j'ai sûrement beaucoup à apprendre. Des bibliothèques françaises mènent également des actions qui favorisent l'interculturel, soit les relations entre les différents groupes. Suzanne Arlabosse, bibliothécaire à la médiathèque de Montreuil, remarque que l'on passe du multiculturel à l'interculturel lorsque, par exemple, des arabophones demandent un livre français traduit dans leur langue³⁷. Donc, les collections en langues étrangères peuvent contribuer aux relations entre les différentes cultures.

2.4.4 Un idéal pour les bibliothèques: l'empathie

Je propose un nouvel idéal pour les bibliothèques en situation de diversité culturelle : la transculturalité, c'est à dire les relations entre les diverses communautés agrémentées de l'empathie. Selon mes observations, je considère que la prise en compte de la dimension particulariste de la culture peut rendre les bibliothèques publiques actrices du vivre ensemble malgré les différences. Théoriquement, elles sont actrices du vivre ensemble car elles participent du culturel qui est la base pour la cohésion sociale et du relationnel qui est la base pour l'association sociale au sens sociologique de ces deux termes.

37 ARLABOSSE, S., TABAH, D., 2009. *Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de la Seine-Saint-Denis*. BBF, t.54, n°2, [consulté le 31/08/2010].

Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006>

En France, il est temps de se persuader que « la diversité culturelle est une caractéristique inhérente à l'humanité »³⁸. En intégrant la différence, les bibliothèques aident à pallier les situations d'oppression culturelle. Au sujet de la crise de l'identité, effectivement, le multiculturalisme comme fait de société la favorise. Mais le multiculturalisme en temps qu'orientation politique, loin d'envenimer cette crise, reconnaît les différentes identités et bâtit des ponts entre elles.

Ces visites m'ont convaincue que les services multiculturels et actions des bibliothèques auprès des nouveaux arrivants participent à la construction de ces ponts.

3. Bibliothèques publiques françaises et diversité culturelle

3.1. La diversité française

On peut distinguer trois approches des cultures minoritaires en France : "d'un côté les minorités nationales revendiquées qui pré-existaient dans l'idéologie collective (tels les Bretons, les Corses et les Basques) ayant aujourd'hui légitimité dans l'espace public ; d'un autre côté, des cultures composites, celles émanant de l'immigration et une minorité culturelle venant de son exclusion sociale et économique (exclue d'une normalité culturelle)."³⁹ Dans les bibliothèques publiques françaises, la sauvegarde du patrimoine régional (dont les langues régionales), est aujourd'hui acquis. L'idée des services multiculturels est proche, c'est s'appuyer sur les particularités de la population desservie localement pour développer des collections dans leurs langues d'origine, des programmes pour célébrer leur culture.

38 *Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture*, 2010. Paris : UNESCO, [Consulté le 30/08/2010]. Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles.

Disponible sur Internet : www.unesco.org/culture/fr/diversity/convention

39 CASTAN, C., 2005. « La bibliothèque républicaine face à l'altérité ». *BBF*, n° 21. p. 14.

3.2. Enquête auprès des bibliothèques françaises

L'objectif de cette enquête était de faire un état des lieux des services proposés dans les bibliothèques françaises pour les personnes issues de l'immigration ou pour les nouveaux arrivants.

Les résultats doivent me permettent d'avoir un aperçu des choix et des pratiques de bibliothèques desservant une population diverse culturellement, en terme de collections et de services, en terme de formation et compétences des personnels de la bibliothèque, en terme d'enquêtes pour mieux connaître les usagers et, pour finir, en terme de partenariats. Reportez vous à l'annexe n° 6 pour consulter le tableau de résultats.

3.2.1 Résultats et interprétation

a) Les collections et les services de votre bibliothèque

Les 8 bibliothèques répondantes ont au moins une collection en langues étrangères pour les adultes, une collection en langues étrangères pour les enfants et des ressources pour apprendre le Français Langue Étrangère.

Parmi ces 8 bibliothèques, 5 ont une collection en langues étrangères pour adolescents. La bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux dispose également d'un laboratoire de langues.

Pour les 7 bibliothèques qui ont répondu à cette question, l'anglais est une des trois collections en langues étrangères les plus importantes. Ensuite vient l'espagnol qui est une des collections en langues étrangères pour 5 bibliothèques sur 7.

Quelques bibliothèques ont des collections plus importantes dans des langues « rares » :

- Arabe : Montreuil, Évry, Toulouse
- Chinois : Issy-les-Moulineaux
- Russe : Toulouse

- A travers ces collections, nous pouvons voir qu'il y a une sensibilité des bibliothèques pour répondre aux besoins et attentes des populations desservies en ce qui concerne les langues et leur apprentissage. Nous pouvons également constater que 5 bibliothèques développent des collections de langues dites "rares".

5 bibliothèques proposent des animations pour célébrer ou faire partager une culture. Par exemple, en juin 2010, la bibliothèque Saint-Exupéry de Toulouse a participé au festival *iRio Loco !*, un festival international des musiques du monde. Cette année, l'Afrique du Sud était à l'honneur, en 2011, se sera le Mexique.

2 bibliothèques ont des groupes de parole en français : Montreuil et Évry.

2 proposent des réunions d'information pour les nouveaux arrivants : Aulnay-sous-Bois et Montreuil.

Issy-les-Moulineaux propose également des cours de langues en anglais et en chinois.

Aulnay-sous-Bois propose également des ressources numériques pour apprendre le FLE (Français Langue Étrangère).

Évry est aussi particulièrement active: accueil autour de la culture française, visite de la médiathèque, pratique de sites Internet FLE.

- Les bibliothèques proposent divers services ou animations pour leurs usagers : visites, accueil, réunions d'information, groupes de paroles en français, cours de langues, ressources numériques FLE. Donc, la majorité des bibliothèques répondantes soutiennent leurs usagers pour apprendre le français et pour partager leur culture et apprendre sur la culture de leurs voisins.

b) Les personnels : formation et compétences linguistiques

A part le personnel de la bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux, les personnels chargés de l'accueil n'ont pas suivi de formation spécifique pour accueillir les populations issues de l'immigration, les nouveaux arrivants, les personnes étrangères en général. A la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux, cette formation consiste à former le personnel, en interne, à l'accueil en anglais. Certains personnels ont eu la chance de suivre des cours de chinois à la médiathèque ou des cours d'anglais pour leur formation personnelle. Parler anglais est notamment utile pour apporter de l'aide aux personnes étrangères anglophones qui utilisent les postes Internet ou le laboratoire de langues. La médiathèque a recensé les compétences linguistiques du personnel en cas de demandes particulières des usagers, plusieurs personnels de la médiathèque sont bilingues.

La majorité des répondants trouvent ce type de formation recommandé, la répondante d'Issy-les-Moulineaux la trouve indispensable.

- Même si dans la majorité des bibliothèques (7) les personnels chargés de l'accueil n'ont pas suivi ce genre de formation, il est intéressant de constater que les répondants recommandent à l'unanimité ce type de formation.

3 bibliothèques ont un médiateur ou du personnel spécialisé :

- Aulnay-sous-Bois : Responsable des collections en langues étrangères et de leurs médiations

Voici un exemple de médiation à la médiathèque d'Aulnay-sous-Bois : le groupe FLE/LVE (Français Langue Étrangère/Langue Vivante Étrangère). La bibliothécaire qui anime ce groupe organise des visites de la bibliothèque, aide les participants à identifier la bibliothèque comme un lieu de culture, d'échanges et de socialisation. Enfin, elle leur apprend à se repérer dans les différents espaces et acquérir une autonomie dans la recherche documentaire.

- Montreuil : Chargé des publics migrants et non francophones

Cette fonction s'inclut dans une volonté d'action auprès des publics migrants et non-francophones à l'échelle du département de la Seine-Saint-Denis. La majorité des bibliothèques de ce département a des partenariats avec les services d'intégration des villes et des structures telles que les organismes de formation, les associations de Femmes-relais, etc. Les premières actions, au début des années 2000, ont été le développement de collections en langues dites « d'immigration ». Aujourd'hui, des campagnes de communication sont organisées pour faire la promotion des bibliothèques et de leurs services, ainsi que des visites de la bibliothèque, et certaines bibliothèques de la Seine-Saint-Denis accueillent des groupes en alphabétisation, c'est le cas de la bibliothèque d'Aulnay-sous-Bois avec le groupe FLE/LVE décrit ci-dessus.

- Issy-les-Moulineaux : Assistante Qualifiée de Conservation Secteur Langues et Littératures étrangères
- Toulouse : Médiateur

D'après les informations que j'ai trouvées sur le site Internet de la médiathèque de Toulouse les médiations sont surtout numériques ou informatiques. Le médiateur intervient lors de formations multimédia et peut apporter son aide à un usager qui souhaite se familiariser avec la bureautique ou Internet.

- A travers le terme "médiation" et le métier de chargé des publics migrants et non francophones, nous pouvons constater que plusieurs médiathèques (parmi les médiathèques répondantes) proposent des services de proximité.

c) Les enquêtes sur la population desservie

4 bibliothèques ont utilisé des données démographiques pour mieux connaître leurs usagers et usagers potentiels :

INSEE + Statistiques locales : Montreuil, Vitry-sur-Seine, Strasbourg

La médiathèque d'Issy-les-Moulineaux s'appuie sur sa connaissance de la population locale. Ils savent qu'ils desservent localement les populations arménienne et portugaise.

La médiathèque de l'Agora d'Évry s'est rapprochée d'un organisme d'orientation linguistique des personnes étrangères du département qui lui a fourni la liste des langues parlées par leur public, soit une trentaine de langues.

Les bibliothèques de Strasbourg et Toulouse ont mené des enquêtes/entretiens pour mieux connaître les attentes et les besoins de leurs usagers, ou pour comprendre leurs pratiques. Une enquête sur les pratiques culturelles est en cours à Rosny-sous-Bois. A la bibliothèque centre-ville de Strasbourg, les données statistiques sont utilisées surtout comme des indicateurs pour confirmer ou non une hypothèse de travail.

- La majorité des bibliothèques ont la volonté de mieux connaître leurs usagers à travers des données démographiques ou des enquêtes menées à l'initiative de la bibliothèque.

d) Les partenariats

La majorité des bibliothèques ont des partenariats avec les établissements scolaires (6) et les Associations d'aide à l'insertion (7).

Du personnel de 5 bibliothèques se déplace régulièrement à l'extérieur pour présenter les collections et les services de leur bibliothèque (au moins une fois par mois), à la bibliothèque d'Évry, du personnel se déplace à l'extérieur fréquemment (environ une fois par semaine).

- La majorité des bibliothèques répondantes ont des partenariats avec des structures locales et promeuvent régulièrement leurs collections et services à l'extérieur de la bibliothèque.

e) Précisions

Tous les répondants qualifient les usagers de leur bibliothèque, ainsi que les usagers potentiels, de "population multiculturelle".

- Toutes les bibliothèques répondantes desservent une population diversifiée que l'on peut qualifier de "population multiculturelle".

Je ne m'appuie pas sur un large échantillon. Cependant, les 8 réponses, de qualité, que j'ai reçues m'apprennent beaucoup sur les choix et les pratiques de bibliothèques qui desservent des populations diverses. De plus, elles donnent du grain à moudre dans la mesure où ces actions sont encore en nombre limité dans les bibliothèques françaises. A travers ces réponses, nous pouvons voir que ces bibliothèques essaient de répondre aux attentes de leurs usagers et usagers potentiels, ce qui est un défi en situation de diversité culturelle. J'imagine que plus la population est diversifiée culturellement, plus il est difficile de répondre aux besoins et attentes de tous.

3.2.2 Exploitation de l'enquête

a) Comparaison entre les bibliothèques publiques françaises et la bibliothèque publique de Toronto

Comme la bibliothèque publique de Toronto, ces bibliothèques françaises confrontées à la diversité, développent des collections et des services pour la prendre en compte. Voici, d'après moi, les principales similitudes et différences, présentées dans le tableau ci-dessous, entre ces deux systèmes concernant le développement de collections ou de services liés à la diversité culturelle.

Catégories	Bibliothèques canadiennes	Bibliothèques françaises
Soutien politique	Appuyées par le gouvernement canadien et services coordonnés au niveau de chaque provinces	Réponse à la demande des élus municipaux ou initiatives individuelles du personnel des bibliothèques
Objectif des services multiculturels	L'intégration des nouveaux arrivants et la valorisation des cultures des minorités visibles. Répondre aux besoins des populations multiculturelles	Répondre aux attentes et besoins de la population locale
Collections	Collections en langues étrangères pour enfants, adolescents et adultes Développées en fonction des langues parlées par la population locale Collection pour apprendre l'ALS	Collections en langues étrangères pour les enfants, les adultes et parfois pour les adolescents Développées en fonction des langues européennes apprises à l'école (anglais, espagnol, allemand) et parfois en fonction des langues parlées par la population locale Collections pour apprendre le français langue seconde
Services et facilités	Accueil dans la langue des nouveaux arrivants Laboratoire de langues Médiation (<i>outreach</i>) : visites de la bibliothèque en plusieurs langues, présentation des collections, parfois présentation thématique des collections (langue précise, recherche d'emploi, collection pour les parents...), médiation sociale sous forme d'entretiens individuels	Parfois un laboratoire de langues Médiation : visites de la bibliothèque, présentation des collections, parfois médiation sociale
Programmes multiculturels	Centrés sur l'apprentissage des langues, le soutien à la recherche d'emploi, des événements pour partager différentes cultures	Centrés sur des événements pour partager différentes cultures, sur l'apprentissage des langues
Recrutement et Formation du personnel	Recrutement de personnels qui parlent les langues de la population desservie, et de membres de la communauté Formation à l'accueil des	Pas de recrutement liés aux compétences linguistiques, mais dans certaines bibliothèques le personnel a l'occasion de se former en

	populations étrangères Personnels très spécialisés	langue étrangère Pas de formation liées à la gestion de la diversité Quelques personnels spécialisés (médiateur, chargé des publics migrants...)
Démographie, Connaissance de la population locale	Travail en collaboration avec <i>City of Toronto</i> qui fournit des statistiques précises et mises à jour tous les 5 ans	Consultations des données produites par l'Insee et/ou communication avec d'autres organisations locales pour obtenir des informations sur la population desservie
Enquêtes, entretiens	Enquêtes et entretiens auprès de populations ciblées comme les nouveaux arrivants par exemple, à l'échelle de la ville ou d'un quartier	Enquêtes et entretiens à l'échelle de la ville ou au sein d'un quartier
Partenariats	Organisés par CIC Canada	Organisés par les organisations locales entre elles ou demande de la mairie
Déplacements à l'extérieur de la bibliothèque	oui	oui

Pour développer et fournir des services dits multiculturels les bibliothèques canadiennes semblent plus efficaces que les bibliothèques françaises. Je pense que la principale explication est le soutien humain et financier fourni par le gouvernement canadien aux bibliothèques pour développer ces services. D'autres explications sont la culture canadienne très ouverte sur l'accueil et l'intégration des immigrants, la centralisation pour la conception des services et des programmes, enfin, une communication professionnelle sur ces programmes par l'intermédiaire de nombreuses réunions.

b) Comment les bibliothèques françaises peuvent-elles gagner en efficacité ?

Inclure la diversité dans les politiques de la bibliothèque

Les bibliothèques françaises en contexte de diversité culturelle mènent des actions pour faciliter l'intégration des immigrants, prendre en compte les besoins et attentes de la population locale. Cette volonté de prendre en compte la diversité doit apparaître dans les politiques de la bibliothèque. Il est nécessaire que la tutelle soutienne ces projets et qu'un budget leur soit alloué pour qu'ils puissent durer dans le temps.

Connaître la population : manier les statistiques et construire des partenariats

Dans les quartiers où la population est en mouvement continu, il faut s'appuyer sur des statistiques mises à jour régulièrement pour avoir une connaissance actualisée de la population desservie. Les bibliothèques peuvent aussi s'appuyer sur le SIGB pour recueillir des informations sur la population. Par exemple, à la bibliothèque publique de Toronto, lors de l'inscription des usagers, le bibliothécaire demande s'ils souhaitent lire dans une autre langue que l'anglais. Sur la base d'une déclaration volontaire de l'utilisateur, les bibliothèques françaises peuvent poser le même genre de questions lors de l'inscription en expliquant que cette donnée est utilisée pour développer les collections en langues étrangères. S'appuyer sur des statistiques et des chiffres clairs, est la clé pour défendre un projet auprès des élus ou auprès des organisations habilitées à fournir des aides financières aux bibliothèques. Les partenariats avec des organisations locales sont également importants et utiles pour obtenir des informations sur les populations locales, ainsi que pour faire la promotion de la bibliothèque et de ses services à l'extérieur.

Oser faire de la promotion et mettre en place des actions de médiation

Comme nous l'avons vu plus haut, la bibliothèque qui est un lieu institutionnel, loin d'inclure tout le monde peut exclure ceux qui n'en connaissent pas les codes. Une promotion de la bibliothèque et de ses services à l'aide de prospectus et de guides en plusieurs langues, accessibles à l'extérieur de la bibliothèque, peuvent inciter les

publics dit éloignés à franchir le seuil de la bibliothèque. Pour que ces publics aient envie de revenir, il faut organiser un bon accueil : être à leur disposition pour faire visiter, être à leur écoute. Penser l'organisation de l'espace et la signalisation des collections pour qu'ils se sentent à l'aise est aussi une solution. Les actions de médiation peuvent être de divers ordres :

- Médiation pour s'approprier la bibliothèque et ses services : visite, présentation des collections, aide pour utiliser les ordinateurs et les ressources en ligne, etc.
- Médiation par groupes thématiques : ateliers sur la recherche d'emploi et utilisation de la collection et des ressources de la bibliothèque dédiées à l'emploi, réunions d'information sur la violence conjugale, accueil des parents et présentation des collections et des services pour leurs enfants et pour eux-mêmes, etc.
- Médiation individualisée, parfois sociale : entretien en face à face avec l'utilisateur, questions à une bibliothécaire par l'intermédiaire d'une messagerie ou d'outils du web 2.0, etc.

Je pense que ces actions sont indispensables dans les bibliothèques des quartiers de relégation ou dans les quartiers dont la population est majoritairement issue de l'immigration. Ces actions les aident à maîtriser les codes de la bibliothèque, leur donnent un accès facilité à des informations qui répondent à leurs intérêts, peuvent leur apporter un soutien social.

Démarche qualité : Évaluer les services

L'évaluation des services, qui est une étape de la démarche qualité, permet d'avoir un retour, en général chiffré, sur son action en vue de l'améliorer. Il est préférable de penser aux moyens que l'on va mettre en œuvre pour évaluer les services au moment même où on les conçoit. Les moyens d'évaluation les plus courants sont compter le nombre de d'utilisateur d'un service sur une période donnée, le nombre de participants à un programme et faire remplir des fiches de satisfaction. Des enquêtes et des entretiens peuvent aussi être envisagés.

L'annexe n°2, sur l'utilisation du service de *Language Line*, est un exemple de données qui permettent d'évaluer le service. A partir de la mise en relation de plusieurs données (combien d'annexes utilisent ce service ?, Combien de langues sont utilisées ?, Quelles évolutions d'une année sur l'autre?, etc.) la bibliothèque mesure la performance de ce service.

Créer des réseaux

Une communication entre professionnels de bibliothèques de quartiers par l'intermédiaire de réunions permettrait de faire connaître les actions auprès des populations multiculturelles, de partager de l'information sur les pratiques. Le groupe FLE/LVE de l'association des bibliothèques en Seine-Saint-Denis organise des réunions durant lesquelles ils parlent de problématiques ciblées comme l'accueil des publics en apprentissage du français et les médiations possibles. Le même genre de réunion à l'échelle régionale voire nationale, profiterait à un plus grand nombre de bibliothèques françaises. Je crois qu'un meilleur partage de l'information sur les pratiques, permettra aux bibliothèques françaises de gagner en efficacité pour améliorer leurs services liés à la diversité. À ma connaissance, personne ne représente la France à la section de l'IFLA sur les services aux populations multiculturelles, alors qu'assister aux réunions de l'IFLA permet d'apprendre et d'échanger aussi bien sur le plan théorique que pratique dans un contexte international. Selon moi, créer un réseau de bibliothèques de quartiers françaises sur la question des services de bibliothèque aux populations multiculturelles et participer aux réseaux internationaux sur ces questions est important pour réfléchir, échanger sur ses propres pratiques et, par là même, les faire évoluer.

3.3. Diversité et tensions

3.3.1 Culture légitime vs cultures minoritaires ?

Les bibliothèques publiques sont en tension entre la préservation des cultures minoritaires (cultures régionales, cultures des migrants) et l'accès à la culture légitimée. Les bibliothèques publiques sont en effet au cœur d'une tension contradictoire : « un idéal de cohésion commune et la prise en compte de la pluralité

culturelle et linguistique »⁴⁰. A l'origine de cette tension, on trouve la tension entre deux acceptions du mot culture : une conception purement collective de la culture et la reconnaissance que le profil culturel de chacun est unique. Que favorise-t-on ? La culture légitimée, soit l'idéal de cohésion commune, ou les cultures des minorités, c'est-à-dire la pluralité culturelle et linguistique ? A mon avis, ces approches ne sont pas antithétiques. Il faut que les bibliothèques publiques se dotent d'une politique rigoureuse qui permette de trouver et de suivre un juste milieu entre ces deux approches qui ont chacune un enjeu défendable.

3.3.2 Demande de la tutelle vs demande des publics ?

Une autre tension est celle entre les acteurs des bibliothèques et leurs tutelles politiques. Même s'il y a un projet cohérent au sein d'une bibliothèque, comme par exemple le développement d'une collection multilingue, d'une programmation culturelle intégrant la dimension interculturelle, ainsi que de partenariats, la reconnaissance d'une telle politique par la tutelle est nécessaire. De l'autre côté, les personnels de la bibliothèque expérimentent des tensions avec les lecteurs. Les tensions avec les élus et les lecteurs « soulève[nt] la question essentielle d'une réelle connaissance des publics potentiels »⁴¹. Cette connaissance permet de donner des motivations (à l'aide d'indicateurs chiffrés) aux élus pour mener de telles politiques au sein des bibliothèques publiques, et elle permet de prendre en compte les attentes et besoins des publics et publics potentiels.

3.3.3 Solution : de nouvelles compétences

Claire Castan, bibliothécaire consultante, conclut sur la nécessité d'intégrer de nouveaux métiers et de nouvelles compétences au sein des bibliothèques. L'enquête que j'ai menée auprès des bibliothèques françaises dans un contexte de diversité culturelle montre que de nouvelles compétences sont intégrées dans les bibliothèques françaises : chargé des collections en langues étrangères, médiateur, chargé des publics migrants et non-francophones. Nous avons vu également que de nombreuses

40 CASTAN, C., *ibid*, p. 16.

41 CASTAN, C., *ibid.*, p.16.

spécialités existent dans les bibliothèques canadiennes : spécialiste des collections en français, spécialiste des services multiculturels, coordinateur du programme *English can be fun*, bibliothécaire de proximité.

Knut Kjeldstadli, professeur à l'université d'Oslo intervenu lors de la dernière réunion de la section « services aux populations multiculturelles » de l'IFLA, parvient à la même conclusion. Il pose la question de l'insertion de connaissances sur le multiculturalisme dans la formation des bibliothécaires. Ce qui rejoint la question du recrutement des personnels de bibliothèques, et des compétences qui peuvent leur être demandées pour travailler au contact d'une population diverse.

Je suppose que ces nouvelles compétences et ces nouveaux métiers voient le jour car la société change, et de nouveaux besoins apparaissent. Dans la troisième partie, je m'intéresse à l'évaluation des besoins et attentes des populations multiculturelles. L'enjeu est le développement de services qui répondent aux besoins et attentes de ces populations. Le développement de ces services fait, en effet, appel à de nouvelles compétences.

Troisième partie :

Évaluer les besoins des populations multiculturelles

Développer le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle est une des missions de la bibliothèque publique définie par l'UNESCO. Les services multiculturels s'inscrivent dans cette mission. Même si les services et programmes proposés ne sont pas toujours liés aux collections, ils sont des pratiques du savoir, ils concrétisent le rôle éducatif et culturel de la bibliothèque publique. Nous avons vu que depuis les années 50, il y a de nouveaux profils du métier de bibliothécaire. Les logiques de service et de programmation créent d'autres profils depuis la fin des années 90, notamment liés à la gestion de la diversité culturelle. Les services et programmes qui valorisent la diversité culturelle sont au cœur de tensions :

- notionnelle dans un premier temps, à cause de la définition collective du mot culture dans la tradition française,
- politique dans un second temps, la mise en valeur de la diversité culturelle au sein de la bibliothèque doit être justifiée puis approuvée par la tutelle politique.

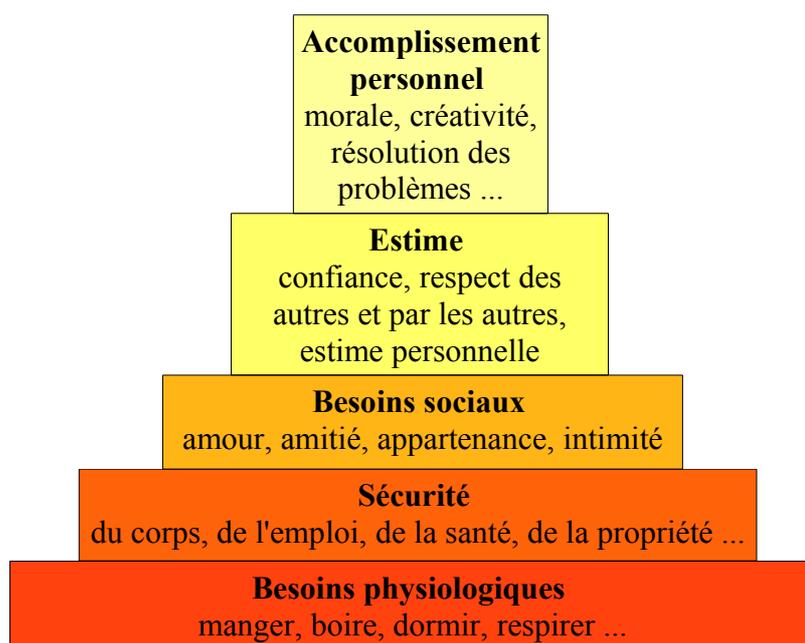
Dans la littérature sur le multiculturalisme en bibliothèque, plusieurs auteurs s'accordent sur la nécessité de connaître les usagers et leurs besoins pour développer des services multiculturels. Au Canada, ils parlent de "rencontre" entre les besoins des usagers et les services offerts par la bibliothèque. Le succès de cette rencontre est l'objectif des bibliothèques orientées-usagers. Dans cette troisième et dernière partie, nous allons nous intéresser aux méthodes pour connaître les usagers et leurs besoins.

1. Évaluer les besoins : enjeux et limites

1.1. Définition du besoin

Dans le Petit Robert de 2007, le besoin est défini comme une exigence née de la nature ou de la vie sociale. Dans le cadre d'une bibliothèque, les besoins observés sont des besoins construits socialement.

Voici la pyramide des besoins réalisée par le psychologue Abraham Maslow.



Si l'on s'inspire de cette pyramide, on constate qu'une bibliothèque publique peut intervenir à différents niveaux :

- la sécurité : en facilitant l'accès à des ressources, pour rechercher un emploi par exemple,
- les besoins sociaux : en développant des collections sur les thèmes de l'amour, l'amitié, l'appartenance et l'intimité,
- l'estime : en organisant un atelier sur l'estime de soi, par exemple,
- l'accomplissement personnel : en donnant accès à des ressources pour que les usagers puissent développer leur créativité, par exemple.

Selon les missions des bibliothèques définies par l'UNESCO, les bibliothèques publiques interviennent surtout au niveau de l'accomplissement personnel.

En général les besoins en bibliothèque sont :

- le besoin d'information,
- le besoin de formation,
- le besoin de se cultiver,
- le besoin de se divertir.

Selon le vocabulaire de la documentation de l'ADBS le besoin d'information est une "nécessité ressentie de combler une déficience constatée d'information, une lacune, un défaut ou une anomalie. On distingue le besoin d'information en vue de la connaissance (savoir) et le besoin d'information en vue de l'action (agir)"⁴².

"Le besoin de formation résulte de l'identification d'un écart entre les compétences d'un individu ou d'un groupe à un moment donné et celles attendues, susceptible d'être réduit par la formation"⁴³.

Nous pouvons définir les deux derniers types de besoins comme une nécessité ressentie ou simplement une envie de se cultiver ou de se divertir.

1.2. Pourquoi évaluer les besoins ?

1.2.1 Un peu d'histoire

Auparavant, les bibliothèques étaient surtout centrées sur la structure : classer, décrire le document et l'information ... Le paradoxe, c'est que les structures réalisaient ces tâches pour l'utilisateur mais sans jamais le prendre en compte. Par exemple une bibliothèque peut éditer un panorama de presse, si le sujet couvert ne répond pas aux besoins ou attentes des usagers de la bibliothèque, le document ne sera jamais consulté. Pour pallier ce paradoxe, les bibliothèques et centres de documentation ont adopté une approche orientée usagers à partir des années 90.

⁴² *L'association des professionnels de l'information et de la documentation*, 2004. Paris : ADBS, [consulté le 30/08/2010]. Définition du besoin d'information.

Disponible sur Internet : http://www.adbs.fr/vocabulaire-de-la-documentation-41820.htm?RH=OUTILS_VOC&RF=OUTILS_VOC

⁴³ *Compétences et formation : le site du CEDIP*, 2006. Paris : CEDIP, [Consulté le 30/08/2010]. Définition du besoin de formation.

Disponible en ligne : http://www.cedip.developpement-durable.gouv.fr/article.php3?id_article=121

Cette approche consiste en une prise en compte réelle du public, de ses besoins et des usages qui en découlent. On a alors commencé à s'intéresser aux besoins du public par rapport à la structure documentaire. Évaluer les besoins de la population desservie par la bibliothèque est un premier pas vers la prise en compte des publics. Le manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique rappelle l'importance de prendre en compte les publics ou communautés locales pour faire fonctionner une bibliothèque : "Une politique clairement formulée doit définir les objectifs, les priorités et les services selon les besoins des communautés locales". La bibliothèque publique, étant un lieu public ouvert à tous, elle doit prendre en compte les besoins des usagers actifs et des non-usagers. Par conséquent, les bibliothécaires doivent aller à la rencontre des usagers qui n'expriment pas leur besoins ou qui ne fréquentent pas la bibliothèque. Pour conclure, l'enjeu de l'évaluation des besoins est la prise en compte de tous les usagers pour que la bibliothèque soit, en fait et non seulement en droit, un lieu ouvert à tous.

1.2.2 Aujourd'hui... le marketing ?

Afin d'analyser les besoins, de plus en plus de bibliothèques et centres de documentation mettent en place des stratégies *marketing*. Thierry Giappiconi⁴⁴ rappelle que le *marketing* (mercatique), apparu dans les années 50, visait à mieux servir les attentes, besoins et désir des utilisateurs dans un contexte de concurrence commerciale accrue. Quel *marketing* pour les bibliothèques ? Le *marketing* s'appuie sur différentes étapes : définir des orientations, s'adapter au contexte, associer ceux que l'on sert, faire de la communication, etc. Nous pouvons remarquer que ces étapes ne sont pas étrangères à la gestion des bibliothèques qui, aujourd'hui, rédigent des plans stratégiques, analysent les besoins et les pratiques, font la promotion de la bibliothèque et de ses services à l'extérieur. Je considère que, loin de faire entrer la bibliothèque dans le monde économique, utiliser des stratégies du marketing permet de concrétiser la démarche orientée usagers.

44 Directeur de la bibliothèque publique de Fresnes.

Pour l'étude des besoins, nous pouvons retenir deux enseignements du marketing :

- Segmenter pour parvenir à plusieurs profils d'utilisateurs et avoir ainsi une représentation structurée du public,
- Mixer les techniques d'investigation pour parvenir à des informations plus fines sur le public.

Dans les bibliothèques publiques canadiennes, ces techniques sont acquises. En France, dans le cadre de la démarche orientée usagers, des méthodes similaires sont employées. De plus, des services marketing fleurissent au sein de bibliothèques françaises, ainsi que dans d'autres bibliothèques européennes. Par exemple, le réseau des bibliothèques municipales de Lyon a créé un poste de direction marketing pour se doter d'une véritable stratégie de service et faire en sorte que le public se diversifie. Dans les pays nordiques, le premier numéro de l'année 2010 de la revue *Scandinavian Public Library Quarterly* est consacré au marketing des bibliothèques. Cette revue met en évidence plusieurs stratégies marketing dont le but est de donner une nouvelle image de la bibliothèque. Des bibliothèques norvégiennes se sont interrogées sur qui elles étaient, comment elles étaient perçues de l'extérieur et comment elles voulaient être vues. Une fois les réponses à ces questions obtenues, des actions ont vu le jour. Par exemple, le projet *Biblioscope*⁴⁵, basé sur une coopération entre plusieurs bibliothèques d'un comté norvégien, s'est doté d'une campagne de communication peu commune. Des bibliothécaires se promènent dans le comté avec des pancartes qui portent le slogan « Redécouvrir la bibliothèque. C'est simple, proche de vous et sans charges ». Je pense que s'intéresser aux stratégies marketing peut stimuler l'imagination des bibliothécaires et aider à innover, repenser le « lieu bibliothèque » parfois assimilé à la poussière dans l'imaginaire collectif.

45 SKUGGEVIK, E., BERIT, A., 2010. « The library as a brand : Two projects in Norway ». *Scandinavian Public Library Quarterly*, n° 1, Library marketing. p. 19-23.

1.3. Limites de la notion de besoin

Le sociologue Claude Poissenot, tout en reconnaissant le rôle qu'a joué la notion de besoin dans la prise en compte des usagers, pointe les limites de cette notion. Tout d'abord, c'est une notion issue du vocabulaire biologique associée à des faits non biologiques. Il n'y a pas de nécessité biologique ou un stimulus qui aurait pour réponse l'utilisation de la bibliothèque et de ses services. Ensuite, l'évaluation des besoins ne prend en compte les usagers que partiellement car "on s'interroge plutôt sur les besoins des usagers à propos d'un service que l'on met en place (par exemple : accès à des bases de données, prêts de DVD, etc.) que sur la manière dont les usagers conçoivent le lieu et ses services à partir de ce qui les anime (par exemple : la quête d'anonymat ou au contraire de relations sociales, la facilité de retour des documents, etc.)"⁴⁶. Enfin, quand on parle de "besoin des usagers" on ne sait pas très bien de quoi l'on parle. Cette notion est imprécise car elle se confond avec les envies et les requêtes des usagers. Pour penser plus loin que la notion de besoin, Claude Poissenot nous invite à "replacer l'individu dans son environnement social au sein duquel se construit son identité et sa demande d'information"⁴⁷. Il préfère la notion de "logiques d'usages" qui, contrairement à celle de besoin, ne figent pas les usagers dans des besoins permanents. Un autre écueil est de projeter sur la population ce que l'on croit être ses besoins, ses goûts. L'idée de "logiques" intègre la diversité des logiques possibles et leur caractère évolutif.

Dans le cadre de ce mémoire, je vais conserver la notion de besoin qui est utilisée plus couramment que celle de logique d'usage. Je n'oublie pas pour autant les recommandations de Claude Poissenot dont celle de replacer les individus dans leur environnement social.

46 POISSENOT, C., RANJARD, S., 2005. *Usages des bibliothèques : Approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. p. 243.

47 POISSENOT, C., RANJARD, S., *ibid.*, p. 244.

2. Méthodes pour étudier les besoins des usagers

2.1. Faire le profil de la population desservie

2.1.1 Pourquoi ?

Connaître la population et son environnement, c'est le premier pas pour la comprendre. Afin de mieux la connaître, il faut commencer par recueillir des informations à partir des données démographiques locales : quelle est la population majoritaire ? (enfants en bas-âges, population active, seniors, etc.), quel est le revenu moyen des foyers ? Les personnes sont-elles propriétaires ou locataires ? Vivent-elles en HLM ou dans des quartiers résidentiels ? Quelles sont les langues parlées par la population locale ? Etc. A partir du profil réalisé, les bibliothécaires peuvent déjà commencer à spéculer sur des services qui pourraient être utiles ou nécessaires à la population desservie.

Ci-dessous, je montre un exemple de profil réalisé par la bibliothèque de Strasbourg et je propose un panorama de différents types d'enquêtes pour mieux connaître la population desservie.

2.1.2 Exemple de la médiathèque centre-ville de Strasbourg

Suite à mon enquête auprès des bibliothèques françaises, je suis restée en contact avec les répondants pour approfondir certains points. Je voulais notamment savoir l'impact qu'avaient les données démographiques sur les choix faits au sein de la bibliothèque. Arsène Ott, le responsable de la bibliothèque Centre-ville de Strasbourg, en plus d'une réponse aussi développée qu'intéressante m'a envoyé, à titre d'exemple, le profil du secteur Gare-Porte de Schirmeck-Tribunal de 2003 (cf. Annexe n°7). J'ai jugé que c'était un bon exemple de profil, j'ai donc décidé de le partager ainsi que les informations transmises par Mr Ott.

À partir de ce profil, la bibliothèque de Strasbourg sait que le secteur Gare-Porte de Schirmeck-Tribunal est éligible au Fonds de revitalisation économique. Elle connaît le nombre d'élèves au collège, dans les écoles élémentaires et maternelles. Ce document fournit également des informations sur le nombre d'habitants (dont nombre de femmes, d'hommes et d'étrangers), la structure des ménages, le nombre de bénéficiaires de minima sociaux, le logement, l'emploi, l'appareil productif, la mobilité et les transports collectifs, la vie de quartier. Ces informations sont précieuses pour acquérir une connaissance des habitants de ce quartier. La médiathèque centre-ville de Strasbourg utilise ces données surtout pour définir le cadre général dans lequel son action se déroule et s'assurer de la concordance des actions documentaires qui ont été menées dans le passé. Ces données leur ont permis, par exemple, d'argumenter en faveur du développement du fonds DVD pour toucher plus facilement des catégories de personnes qui ne sont pas toujours à l'aise avec l'écrit. Récemment, ils se sont également appuyés sur le nombre de chômeurs pour plaider en faveur de la création de cabines d'autoformation. Arsène Ott précise que « les orientations documentaires globales de la médiathèque centre-ville sont surtout le résultat de l'histoire d'un réseau de lecture publique et, tout récemment, de son extension, que d'une stricte analyse des données statistiques. Ces dernières apparaissent plus comme des indicateurs afin de confirmer ou non une hypothèse de travail. » Il ajoute que la médiathèque étant implantée à côté de la gare, il faut tempérer les données de l'INSEE. Par exemple, la médiathèque recevait la visite de beaucoup d'étudiants, même si elle n'est pas située à proximité d'une université, car elle est à côté de la gare et dans un quartier fréquenté par les étudiants. Parfois, ces fiches statistiques peuvent être des outils de programmation. Pour le moment, la médiathèque centre-ville de Strasbourg attend des retombées plus fines suite aux enquêtes qui ont été menées récemment.

2.1.3 Réalisation de cartes

Pour mieux connaître l'environnement de la population desservie, je trouve que la réalisation de cartes peut s'avérer utile. Par exemple, une carte des structures du quartier tel que les écoles, les associations d'aide à l'insertion, peut aider à repérer des structures avec lesquelles un partenariat serait intéressant. Une carte des transports en commun de la ville permet de mettre en évidence les zones faiblement desservies par les transports en commun. Pour ces zones, la bibliothèque peut proposer un service de bibliobus par exemple. Le service Planning et développement de la bibliothèque publique de Toronto produit des cartes lorsqu'elle a besoin de repères géographiques. Deux personnels de ce service ont accès au logiciel qui permet d'éditer des cartes. Dans ce logiciel, les différents quartiers de Toronto sont déjà rentrés, il faut saisir les coordonnées du quartier pour obtenir la carte du quartier, ensuite on peut ajouter ce que l'on veut sur cette carte.

2.2. Mener des enquêtes et des entretiens

Pour obtenir des informations plus fines que celles recueillies à partir des données démographiques, il est intéressant de mener des enquêtes et des entretiens. Une enquête permet d'interroger les usagers sur leur satisfaction ou leurs pratiques. Il est possible d'utiliser l'enquête pour confirmer une hypothèse concernant les besoins de la population. Les entretiens permettent d'obtenir des informations encore plus fines car les réponses sont ouvertes et la personne interrogée peut exprimer son ressenti. Le professionnel qui mène l'entretien peut rebondir sur ce que vient de dire la personne pour obtenir des précisions sur un point, ou s'assurer qu'il a bien compris la personne interrogée. Dans le cas de l'enquête comme de l'entretien, il faut déterminer qui l'on souhaite interroger, pourquoi, quand, comment et où. Une méthodologie rigoureuse est requise. La question clé est : qu'est-ce que j'attends des résultats de l'enquête ou de l'entretien ? Debi Sheffield, bibliothécaire de proximité au service Planning et développement de la bibliothèque publique de Toronto, a mené une enquête auprès des nouveaux arrivants en 2007. Le formulaire de l'enquête est en annexe n° 8, à la fin de ce mémoire.

Les buts de cette enquête étaient d'apporter des données particulières sur :

- la démographie des nouveaux arrivants qui utilisent les programmes et services de la bibliothèque,
- la connaissance des *settlement services* et leur utilisation,
- l'usage de la bibliothèque et les raisons de ces usages,
- la connaissance des programmes et des services de la bibliothèque,
- les besoins des nouveaux arrivants en terme de programmation et de ressources.

Voici la méthodologie rigoureuse qui a été suivie pour atteindre ces buts :

- Tout d'abord, Debie Sheffield a analysé les enquêtes auprès de nouveaux arrivants qui ont été menées par des bibliothèques par le passé. Après un examen minutieux de la littérature au sujet des bibliothèques, elle n'a pas trouvé d'études conformes à ce qu'elle recherchait.
- Elle a consulté des livres sur les outils pour réaliser les enquêtes. Elle s'en est inspirée pour réaliser les questions de l'enquête auprès des nouveaux arrivants.
- Les questions ont été développées en suivant scrupuleusement les buts de l'enquête. Elles ont été séparées en trois catégories : les données démographiques, l'usage du *settlement service*, l'usage de la bibliothèque et les raisons de ces usages.
- L'enquête a été conçue pour interviewer deux groupes de nouveaux arrivants :
 1. les nouveaux arrivants qui utilisent les *settlement services* sur le site de la bibliothèque,
 2. les nouveaux arrivants qui accèdent aux programmes comme *English can be fun*, les cercles de conversations en anglais et les autres programmes orientés nouveaux arrivants.
- L'enquête a été vérifiée pour clarifier le langage et le modifier en conséquence.
- L'enquête a été testée dans deux annexes de la bibliothèque situées dans deux quartiers aux profils différents.

- Les modifications après test ont consisté à :
 1. regrouper les questions pour créer un meilleur flux de réponses,
 2. ajouter des indices visuels car le test a révélé des difficultés avec des termes clés de l'enquête, comme "*settlement*", "*reference desk*" et "*librarian*".
- Un planning a été développé pour envoyer deux personnels de la bibliothèque dans 19 annexes de la bibliothèque sur une période de trois semaines en août.
- Les annexes ciblées sont celles qui ont un "*settlement service*" (que ce soit un service sur l'année ou seulement pour l'été), qui ont des programmes orientés nouveaux arrivants comme *English can be Fun* et les cercles de conversations en anglais.
- Pour interviewer les nouveaux arrivants trois méthodes différentes ont été utilisées :

Méthode 1 : les nouveaux arrivants ont été interviewés après un contact direct avec le *settlement worker* en service à la bibliothèque.

Méthode 2 : les nouveaux arrivants ont été interviewés avant et après des programmes précis comme *English can be Fun* et les cercles de conversation en anglais.

Méthode 3 : les nouveaux arrivants ont été interviewés par un contact choisi aléatoirement dans les locations sélectionnées.
- Le minimum attendu était d'interviewer au moins 6 nouveaux arrivants sur chaque site.
- Quand cela était possible, des interprètes ont été utilisés.
- Des petits items promotionnels ont été fournis pour servir d'encouragement et remercier les répondants pour leur temps.

Même si cette enquête était davantage focalisée sur les usages, elle a aussi permis d'obtenir des informations sur les besoins, attentes et intérêts des nouveaux arrivants, par exemple :

- Les nouveaux arrivants indiquaient rapidement leur satisfaction concernant les services de la bibliothèque mais ils étaient aussi dynamiques pour donner des suggestions pour améliorer les services et programmes de la bibliothèque. 84,7% des répondants ont mentionné des services qu'ils aimeraient voir offerts par la bibliothèque.
- Ils avaient un intérêt notable pour les ateliers de recherche d'opportunités de volontariat, suivi par les ateliers sur la rédaction d'un CV, la recherche d'emploi et le travail à temps partiel.
- La majorité des répondants (67,5%) a indiqué que le soir était le meilleur moment pour les programmes pour adultes sur l'apprentissage d'une langue ou sur l'emploi.

Les données démographiques ont permis à la bibliothèque de dégager des priorités, par exemple :

- Une large concentration d'adultes de 30-45 ans vivant en famille, cela suggère que la bibliothèque examine les programmes et ressources pour enfants et jeunes adultes pour déterminer s'ils rencontrent les besoins des nouveaux arrivants.
- Le fort pourcentage de femmes qui visitent la bibliothèque fait ressortir le besoin d'enquêter sur des programmes et des ressources spécialisés qui ciblent les groupes marginalisés, comme les femmes immigrées.

Debie Scheffield conclut qu'elle espère que les résultats de cette enquête seront une fenêtre ouverte pour comprendre comment les nouveaux arrivants utilisent et voient la bibliothèque et qu'ils permettront de souligner des priorités pour aller plus loin dans le développement stratégique.

2.3. Travailler ensemble

Pour cibler les besoins et attentes de nouveaux arrivants, il semble primordial de "travailler ensemble". C'est-à-dire, d'une part, créer des partenariats avec des organisations locales (écoles, centres sociaux, etc.) qui ont une connaissance de la population locale, d'autre part, aller à la rencontre de la population, l'inscrire dans des projets, lui demander son avis. Le conseil des adolescents de la bibliothèque de Brampton est un bon exemple (Cf. annexe n° 5).

2.3.1 Le projet canadien *working together*

Les bibliothèques canadiennes ont développé le projet "*working together*". Ce projet a conduit à la rédaction d'une trousse à outils pour construire des bibliothèques à l'écoute de la communauté. Cette trousse d'outils est disponible en anglais et en français⁴⁸.

La bibliothèque de Vancouver est à l'origine de ce projet. En 2004, elle a entrepris le projet "*working together*" dans le but d'établir des méthodes qui permettent aux bibliothèques de travailler avec les communautés à faible revenu en adoptant une approche de développement communautaire. Être à l'écoute de la communauté "demande de progresser vers un modèle dans lequel chaque utilisateur est un individu complexe, avec ses antécédents et sa communauté, qui a besoin d'un contact humain pour répondre pleinement à ses besoins. [...] Une telle transition ramène la bibliothèque à ses origines humaines. Dans le cadre de ce projet, un poste de bibliothécaire spécialiste du développement communautaire a été créé. Ce métier est différent de celui du bibliothécaire de proximité (*outreach librarian*). Le bibliothécaire de proximité développe des services ou des programmes pour la communauté, tandis que le bibliothécaire spécialiste du développement communautaire développe des services et programmes à partir d'un processus de travail avec la communauté. C'est-à-dire que le bibliothécaire spécialiste du développement communautaire n'est pas seulement orienté-usagers, il est orienté "apprentissage et collaboration avec les usagers et les non-usagers".

48 Les deux versions sont disponibles sur ce site : <http://www.librariesincommunities.ca/>

Le premier outil fourni dans la trousse à outils est appelé "entrer dans la communauté". Pour entrer dans la communauté plusieurs techniques sont possibles :

- approche facilitée par un tiers,
- porte-à-porte et promenade dans le quartier,
- bouche-à-oreille,
- événements communautaires,
- service hors les murs.

Une fois les contacts avec la communauté établis, le deuxième outil du développement communautaire proposé est la cartographie communautaire. C'est une technique utilisée pour recueillir de l'information au sujet d'une communauté. Par exemple, le bibliothécaire peut fournir une carte vierge du quartier à des résidents et leur demander de pointer quels sont les endroits qu'ils préfèrent pour se détendre. Le troisième outil est l'établissement de relations, c'est-à-dire gagner la confiance de la communauté. Les partenariats sont le quatrième outil, le cinquième la planification des programmes, le sixième la formation en informatique, le septième concerne le développement des collections, et le huitième outil correspond au service à la clientèle.

Ce projet est novateur dans son approche de la communauté car, pour engager la communauté dans la planification et les décisions de la bibliothèque, il utilise les méthodes du développement communautaire. Méthodes qui n'étaient jusque là pas ou peu utilisées par les bibliothèques. Le bémol est que ces méthodes demandent du temps pour porter leurs fruits. D'après moi, avant de décider de suivre ces méthodes innovantes il convient de s'interroger sur le bien fondé d'impliquer les usagers dans les décisions et la planification de la bibliothèque, et de déterminer jusqu'à quel point on veut consulter les usagers sur le fonctionnement de la bibliothèque. Malgré ces limites, je trouve les approches que propose ce projet pour entrer dans la communauté et gagner sa confiance intéressantes du point de vue de l'analyse des besoins. En plus de la consultation des données démographiques, de la réalisation d'enquêtes et d'entretiens, établir des contacts directs et durables avec la population locale semble primordial pour l'inviter à s'exprimer librement sur ses attentes, c'est-à-dire sans appréhensions.

2.3.2 "Travailler ensemble" en France

L'enquête que j'ai menée auprès des bibliothèques françaises permet de constater qu'elles travaillent en partenariat avec différentes structures : des établissements scolaires, des hôpitaux de jour, des centres sociaux-culturels comme les Maisons de quartier, des associations et services municipaux dédiés à l'insertion, des centres de formation linguistique. Qu'en est-il du travail avec la population ?

Dans un article daté de 1997, Geneviève Dalbin mentionne des initiatives de bibliothèques "hors les murs" dans la région Rhones-Alpes et le développement de projets culturels avec la population⁴⁹. Ces initiatives répondaient à l'urgence de renouer le lien social. On peut en déduire qu'en France il y a des initiatives pour inclure la population dans des projets de la bibliothèque depuis au moins 13 ans. Il y a également des projets plus récents, par exemple, à la bibliothèque de Montreuil, des femmes maliennes réalisent des "lettres filmées" adressées à des correspondantes au Mali.

Pour conclure, je remarque qu'en France il y a des initiatives pour aller à la rencontre de la population et l'engager dans des projets. Cependant, ces initiatives ne s'appuient pas sur une démarche aussi transparente que celle menée au Canada dans le cadre du projet *working together*. Je pense que ces actions ne doivent pas se faire dans l'urgence face aux violences et aux conflits. Il faut les penser dans le cadre de la politique de la bibliothèque et avoir la patience nécessaire pour en récolter les fruits.

49 DALBIN, G., 1997. *Questions culturelles, questions de société : Regards sur la région Rhône-Alpes*. BBF, t. 42, n° 1, [Consulté le 30/08/2010].
Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-01-0018-003>

3. Une expérience personnelle : Étude des besoins de la population de Thorncliffe Park, un quartier "à risques" de Toronto

3.1. Objectif de mon travail

L'objectif de mon stage au sein du service planning et développement de Toronto était d'étudier les besoins et attentes des habitants de Thorncliffe Park. La finalité de ce travail était de faire des recommandations pour améliorer les services et programmes de la bibliothèque qui dessert ce quartier, en s'appuyant sur l'étude réalisée des besoins.

Thorncliffe Park est un quartier multiculturel au Nord-Est du centre-ville de Toronto. C'est le quartier le plus densément peuplé de Toronto. La majorité des habitants de ce quartier habitent dans des tours, les familles vivent dans de petits appartements. Les revenus des foyers de Thorncliffe Park sont faibles. Dans ce quartier, il y a peu de facilités : pas de parcs, pas d'accès direct au métro, des écoles surpeuplées. Depuis 2003, l'école publique de Thorncliffe Park est l'école élémentaire d'Amérique du Nord qui accueille le plus grand nombre d'élèves, soit 1 900 élèves.

Pour toutes ces raisons, la bibliothèque de Toronto a désigné ce quartier comme un quartier à risques (Cf. carte de l'annexe 3, Thorncliffe Park est désigné par l'abréviation TH). Donc ce quartier est une des priorités de la bibliothèque de Toronto pour développer des services et des programmes qui pourraient rendre la vie des gens de ce quartier plus facile. La bibliothèque de ce quartier a été rénovée et agrandie. Elle a réouvert au début du mois d'avril 2010 et un *settlement worker* a été mandaté pour faire des permanences à la bibliothèque publique de Thorncliffe Park.

Ce quartier se prêtait bien à une étude des besoins car la bibliothèque ayant réouvert il y a peu de temps et avec de nouvelles facilités (une salle pour les programmes, davantage d'ordinateurs, des espaces enfants, adolescents, adultes, etc.) il faut maintenant développer de nouveaux programmes et services dans ce nouveau lieu.

La bibliothèque a été fermée pendant plus d'un an, donc on ne peut s'appuyer sur des statistiques récentes. Une étude de la communauté et de ses besoins était nécessaire.

3.2. Ma démarche

3.2.1 La méthode donnée par Dona Gilton à ses étudiants pour évaluer les besoins des populations multiculturelles

Lors de mes recherches sur l'étude des besoins des populations multiculturelles. J'ai trouvé un plan de travail réalisé par Dona L. Gilton⁵⁰, enseignante en science de l'information et des bibliothèques à l'université de Rhode Island aux États-Unis. Elle donne ce plan de travail à ses étudiants lorsqu'elle dispense son cours sur les pratiques du métier de bibliothécaire pour servir une population diverse.

Dans le cadre de ce cours, elle demande à ses étudiants d'étudier les besoins d'une communauté particulière.

Je me suis appuyée sur ce plan de travail pour mener mon étude car il fournit de bonnes questions à se poser. Le plan de travail rédigé par Dona L. Gilton s'intéresse au développement des collections et des services pour les populations multiculturelles. Je m'intéresse surtout aux développements des services, incluant le développement des programmes.

Sur la page suivante, le plan de travail que j'ai rédigé en m'inspirant de celui de Dona L. Gilton.

50 GILTON, D; 2007. *Multiculturalism in libraries*. Kingston : University of Rhode Island, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.uri.edu/artsci/lsc/Course/525/lsc525fall07.pdf>

**Plan de travail pour étudier les besoins de la population de
Thorncliffe Park**

1. Écrire une synthèse sur la population de Thorncliffe Park et faire un profil de cette population à partir des statistiques trouvées. Inclure une partie sur l'histoire de l'installation de la population musulmane au Canada, car la population de Thorncliffe Park est majoritairement de religion musulmane. S'appuyer sur des recherches, des lectures et les données démographiques fournies par la ville de Toronto.

2. Passer des entretiens avec le personnel de la bibliothèque de Thorncliffe Park : avec la responsable de cette bibliothèque et avec le *settlement worker*. Le but de ces entretiens et de recueillir leurs connaissances sur la population locale et avoir des informations sur les services et programmes de la bibliothèque de Thorncliffe Park.

3. A partir des informations collectées, spéculer sur les services et les programmes qui pourraient être intéressants pour cette population.

4. Écrire le rapport incluant la présentation de la population, le profil social et mes recommandations. Date pour rendre ce rapport : 16 juillet 2010.

3.2.2 Une longue phase de recherche

Mon travail a d'abord consisté en une longue phase de recherche pour collecter des informations sur la population cible avec un souci d'exhaustivité. Mes recherches portaient sur : la communauté musulmane au Canada, les problèmes rencontrés par les femmes musulmanes, les lieux ressources pour les musulmans de Toronto (librairies, lieux de culte, musées, etc.), la population de Thorncliffe Park et les facilités de ce quartier. Cette phase de recherche m'a apporté une première connaissance des habitants de Thorncliffe Park.

3.2.3 Réalisation du profil de la Population de Thorncliffe Park

A partir des informations démographiques recueillies, j'ai sélectionné celles qui étaient intéressantes pour connaître la population de Thorncliffe Park. Il fallait également qu'elles soient exploitables pour justifier mes recommandations. Elisabeth Glass, la manager du service planning et développement de la bibliothèque publique de Toronto, m'a dit que le profil que j'ai réalisé au sujet de la population de Thorncliffe Park pourrait servir de modèle pour étudier les populations d'autres quartiers de Toronto en s'inspirant de ma sélection.

Lorsque j'ai fait le recensement des facilités à Thorncliffe Park, j'ai aussi recensé les services de *settlement*. J'ai travaillé avec Lina Kim, chargée de réaliser les cartes, pour en produire une sur les locations des services de *settlement* à Thorncliffe Park. La bibliothèque de Thorncliffe Park a déjà un partenariat avec TNO (Thorncliffe Park Neighbourhood Office), l'organisme qui dispense ces services. Cette carte est intéressante pour voir les lieux où l'on pourrait aller à la rencontre de la population de Thorncliffe Park et notamment à la rencontre des nouveaux arrivants. Pour me rapprocher de la population que j'étudiais, j'ai contacté Madhu Choudhary. Elle anime le "Multicultural Women's Group" (groupe de femmes multiculturelles) à TNO, je lui ai présenté mon projet et lui ai demandé si je pouvais participer à ce groupe. Les buts de ce groupe de femmes qui se réunit une fois par semaine est de partager leurs cultures et apprendre de nouvelles choses.

Par exemple, une participante a partagé ses connaissances sur l'aromathérapie, une autre sur les techniques de massage, et Fatima a fait une démonstration de cuisine. Chaque semaine est consacrée à un nouveau thème. Un intervenant est venu rencontrer ces femmes pour leur présenter le projet de construction d'un parc à Thorncliffe Park. Le but de cette rencontre était de les impliquer dans ce projet en leur faisant dessiner sur une carte la manière dont elles aménageraient le parc. J'ai choisi de me rapprocher de ce groupe de femmes car les conclusions de la phase de recherche m'ont conduite à m'intéresser aux femmes de Thorncliffe Park en priorité :

- Les femmes de Thorncliffe Park connaissent un fort taux de chômage ou de sous-emploi. De plus, comme elles font partie de minorités visibles, elles expérimentent la discrimination à l'emploi. Elles connaissent le même paradoxe que l'ensemble de la population de Thorncliffe Park : un haut niveau d'études dans le pays d'origine, mais le chômage au Canada.
- Les femmes sont prêtes à s'engager dans la vie du quartier, comme le prouve un article du Toronto Star du 15 juillet 2010 : "*6 women pull off park miracle*", qui relate l'histoire de 6 femmes de Thorncliffe Park qui ont transformé ce quartier de tours en marché coloré le temps d'une soirée.
- 25 % de la population de Thorncliffe Park sont des enfants de 0 à 14 ans. Il est intéressant de se rapprocher des femmes pour savoir quelles sont leurs attentes vis-à-vis de la bibliothèque pour leurs enfants.

J'ai assisté à trois réunions de ce groupe, ce qui m'a permis de me faire connaître, mais cela n'est pas suffisant pour gagner la confiance et organiser une discussion sur la bibliothèque en collaboration avec Madhu Choudhary. Ce groupe reste une bonne opportunité pour "rentrer dans la communauté" comme le conseille la trousse à outil du projet "*working together*".

3.2.4 Ce que l'on pourrait attendre d'une enquête auprès de la population de Thorncliffe Park

L'enquête est nécessaire seulement si l'on juge que les informations collectées sur la populations que l'on étudie ne sont pas suffisamment précises. Pour connaître les "logiques d'usages" de la population, par exemple, une enquête et des entretiens sont nécessaires. Une enquête aurait été intéressante pour confirmer des hypothèses que j'ai construites suite à la phase de recherche et aux échanges que j'ai eus avec la population. Par exemple, une jeune maman m'a dit que des programmes en français seraient les bienvenus à la bibliothèque de Thorncliffe Park car certains enfants sont dans des écoles d'immersion en français. Pour confirmer l'hypothèse que des programmes dispensés en français pour les enfants de Thorncliffe Park seraient appréciés, trois démarches sont possibles :

1. Produire des statistiques à partir du SIGB (Système Intégré de Gestion de Bibliothèques) pour analyser la circulation des livres pour enfants en français.
2. Contacter les écoles de Thorncliffe Park pour savoir combien d'enfants sont concernés pas l'immersion en français, cela donne une idée du public potentiel.
3. Lors d'une enquête ou d'entretiens auprès de la population de Thorncliffe, demander si de tels services seraient intéressants pour leurs enfants.

Mener une enquête ou des entretiens à la bibliothèque de Thorncliffe Park pour vérifier mes recommandations serait intéressant.

3.3. Mes recommandations

Avant d'être en mesure de faire des recommandations, il a fallu que je m'imprègne du fonctionnement de la bibliothèque, du vocabulaire, de ses services et des différents types de programmes. Pour mieux connaître les programmes, j'ai fait une liste des programmes et une petite description. Pour trouver ces programmes, j'ai feuilleté les prospectus collectés par Diana So et je suis allée voir sur le site web de la bibliothèque les programmes que proposaient chaque annexe de la bibliothèque.

Pour faire mes recommandations, je me suis appuyée sur mes connaissances de Thorncliffe Park et mes connaissances des services et programmes de la bibliothèque. J'ai demandé l'avis de Diana So pour les services de *settlement* en fonction des besoins que j'avais collectés. Pour voir mes recommandations, se reporter à l'annexe n°9 qui correspond à la version courte de mon rapport remis à la bibliothèque. La version longue de mon rapport contient toutes les informations que j'ai récoltées sur la population de Thorncliffe Park, sur la bibliothèque et mes recommandations. La version courte contient uniquement mes recommandations et le profil social de Thorncliffe Park en annexe. J'ai envoyé les deux versions à la responsable du service planning et développement et à ma tutrice Diana So. J'ai pris rendez-vous avec Susan Guigelmin, la responsable de la bibliothèque de Thorncliffe Park, pour lui présenter mes résultats et lui fournir la version courte du rapport.

Susan Guigelmin trouve que la majorité de mes remarques sont justes et elle a trouvé que certains programmes que je proposais étaient de très bonnes idées : introduire des jeux à la bibliothèque de Thorncliffe Park, proposer une activité avec des *Legos*, proposer un cours d'informatique débutants pour parents. Les clubs de lecture menés à la bibliothèque n'étant pas très populaires, elle trouve que mener un club cinéma pourrait être plus intéressant. Les heures du conte en Urdu étaient populaires, donc en réorganiser est une bonne idée. Elle ne s'est pas trop prononcée quant à l'organisation d'un "groupe conseil" de femmes à l'exemple du "groupe conseil" d'adolescents de la bibliothèque publique de Brampton. Il reste à penser comment trouver les participantes, l'organisation de ces réunions mensuelles, et qu'organise-t-on pour les enfants pendant que les mamans participent au groupe ? Une fois les idées fournies, il faut s'interroger sur leur faisabilité. Il faudra, quoi qu'il en soit, faire des choix car la nouvelle salle où se déroulent les programmes est déjà très utilisée.

J'ai l'impression que mon travail s'affile à une stratégie marketing parce qu'il s'inscrit dans le plan stratégique de 2008-2011 de TPL et j'ai étudié une population ciblée : la population d'un quartier et plus particulièrement les femmes de ce quartier. Cependant, avant de mettre en place une étude poussée des besoins ou une stratégie marketing réelle, une phase de recherche initiale est nécessaire. Je pense qu'une veille permanente sur la vie du quartier et sa population est également nécessaire pour avoir une connaissance à jour de la population et être en mesure de s'adapter réellement aux besoins. Cette veille peut s'appuyer sur des ressources diverses : la presse locale; des journaux d'associations, des blogs tenus par des habitants du quartier, etc. Elle peut permettre de repérer des signaux faibles, notamment au sujet de la violence ou de conflits éventuels. Je considère que ce travail de veille peut s'avérer être un atout majeur pour réagir vite, voir anticiper les problèmes et les réponses à y apporter, c'est-à-dire être proactif. Une fois le travail de veille organisé, la bibliothèque peut mettre en place des enquêtes ou aller à la rencontre de la population pour obtenir des informations plus précises et nouer des contacts. À partir des informations recueillies et mises en regard, les bibliothécaires peuvent faire déborder leur imagination pour concevoir des services orientés usagers.

Les différents exemples qui illustrent cette partie montrent la richesse des actions que les bibliothèques peuvent mener avec et pour la population, à condition de sortir des sentiers battus. En effet, utiliser les approches du marketing et du développement communautaire en bibliothèque nous éloigne de la mission première de la bibliothèque publique qui est la diffusion du livre et la promotion de la lecture. Il est certain que nous avons changé de paradigme : nous sommes passés de la bibliothèque gardienne du savoir à la bibliothèque troisième lieu⁵¹. Le troisième lieu est le lieu dédié à la vie sociale de la communauté. La bibliothèque d'aujourd'hui est un lieu de rencontre et d'échange, d'expérience de vie avec et à travers les autres.

51 SERVET, M., 2010. *Les bibliothèques troisième lieu : Une nouvelle génération d'établissements culturels*. BBF, t.55, n° 4, [Consulté le 30/08/2010].
Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

Malgré tout, le métier de bibliothécaire ne change pas fondamentalement, la diffusion du livre et l'éveil du plaisir de lire font toujours partie de ses missions principales et, je l'espère, le resteront. L'objet de mon travail étaient les services aux populations multiculturelles, pour cette raison, les notions de collections et de lecteur ne sont pas très présentes. Cependant, je tiens à préciser que la logique de service ne remplace pas les missions initiales du métier de bibliothécaire. Par exemple, à la bibliothèque publique de Toronto il y a le spécialiste des services multiculturels et le spécialiste des collections multilingues. Dans les faits, le métier de bibliothécaire s'enrichit de nouvelles compétences au fur et à mesure que son champ d'action s'élargit. Pour conclure, la prise en compte de la diversité des publics et de leurs besoins par les bibliothèques, recommandée par l'UNESCO, contribue à l'élargissement de leur champ d'action qui inclue aujourd'hui une dimension sociale.

Conclusion

La diversité est un défi majeur du monde contemporain. Devant l'impuissance du modèle de l'État-nation face à ce défi, il s'avère intéressant d'examiner un modèle politique mieux outillé conceptuellement, soit le multiculturalisme. En effet, ce modèle reposant sur une conception particulariste de la notion de culture, il est plus à même de penser la diversité et d'apporter des réponses aux problèmes qu'elle soulève. Les pays anglo-saxons, en particulier le Canada, sont les premiers à avoir développé des politiques multiculturelles. Le système politique français reposant sur le principe d'unité, jeter un coup d'œil sur ces politiques s'avère dépayçant.

Eugène Morel est le premier à avoir importé le modèle anglo-saxon dans la sphère des bibliothèques françaises au début du 20^{ème} siècle. Les bibliothèques anglo-saxonnes étaient déjà centrées sur la satisfaction des besoins du public. Les bibliothèques françaises, inspirées par ce modèle, ont peu à peu adopté une approche orientée usagers. Cette nouvelle approche était en rupture avec leur image de cathédrales du savoir. Aujourd'hui, je pense que les bibliothèques anglo-saxonnes sont un modèle à observer, et à importer, au sujet de la gestion de la diversité. Pour répondre aux besoins des populations multiculturelles, elles développent des services spécifiques appelés services multiculturels.

Ces services étaient l'objet de mon mémoire. Plus précisément, je me suis intéressée à l'étude des besoins des populations multiculturelles car dans un contexte de diversité culturelle cette étude devient problématique : Comment cerner les besoins d'une population culturellement diverse ? Comment faire le profil d'une population extrêmement hétérogène ? La solution est de s'inspirer de techniques issues du marketing comme la segmentation de la population. On obtient ainsi différents profils de lecteurs ou d'usagers, bien que ces profils soient hasardeux, ils sont une base pour prendre des décisions en terme de développement de services.

Des bibliothèques vont plus loin en s'inspirant des techniques du développement communautaire pour étudier les besoins de la population cible. L'idée sous-jacente est que le meilleur moyen pour connaître les besoins d'une communauté est d'aller à sa rencontre.

Mes hypothèses de départ concernant les services multiculturels étaient :

- Le développement de ces services doit s'appuyer sur une étude des attentes et des besoins des différentes communautés culturelles.
- La bibliothèque peut être actrice du processus d'intégration : par le développement de services qui répondent aux besoins des populations migrantes ou d'origine étrangère.

Mes lectures, mes observations et mes entretiens avec des bibliothécaires confirment la première hypothèse. Les services multiculturels ne sont autres qu'une approche orientée usagers dans un contexte de diversité culturelle. Le développement de ces services s'appuie donc sur une étude très rigoureuse des besoins des populations ciblées car, comme nous l'avons vu, cette étude devient délicate quand la population est extrêmement diverse. Je considère que la seconde hypothèse est plus intéressante car elle est davantage sujet à débat. Les services multiculturels intégrant des services pour les populations migrantes ou d'origine étrangères, ils participent effectivement au processus d'intégration. Cependant, des lieux de savoir et de culture, tels que les bibliothèques, ont-ils également un rôle social ? La bibliothèque peut-elle être un centre social ?

Théoriquement, la bibliothèque est ouverte à tous. Cependant, pour que cela soit vrai en pratique, je pense qu'il faut désacraliser le lieu bibliothèque comme a été désacralisée la notion de culture. Les bibliothèques, qui sont historiquement des lieux de la culture érudite, doivent aussi embrasser la culture populaire. Dans une perspective multiculturelle, elles incluent les cultures des différentes communautés et les valorisent.

Je pense que les bibliothèques sont par nature des lieux de sociabilisation. Par la pluralité de points de vues qu'elles offrent dans leurs collections elles aident au développement de l'esprit critique et, par conséquent, à la formation de soi. Nous rejoignons ici la notion de culture au sens allemand de *Bildung* et l'association que font les Lumières entre éducation et culture. Cependant, pour amener tout le monde aux collections ou à l'usage des services des bibliothèques, des médiations sont nécessaires. Ces médiations vont de la simple visite de la bibliothèque à des entretiens individuels poussés. Les bibliothèques peuvent être des points privilégiés pour la médiation sociale. Les services sociaux comme les *settlement services* des bibliothèques canadiennes, loin d'être de l'assistantat, donnent des clés aux nouveaux arrivants pour qu'ils s'installent et s'engagent dans la vie de la communauté. Ces services sont de l'ordre de l'intégration, les services multiculturels des bibliothèques ont également pour mission de favoriser la communication interculturelle. Dans ce cas, les actions de la bibliothèque sont de l'ordre de la « médiation créative », c'est-à-dire que leur but est de susciter des liens nouveaux entre des individus ou des groupes.

Nous avons vu que la diversité peut être source de conflits, mais si elle est gérée dans le respect de l'autre et avec la création de liens, elle peut être source de richesse. Selon le professeur, Knut Kjeldstadli, pour une meilleure diversité, l'unité est nécessaire. Les bibliothèques, unifiant une pluralité de points de vue en un même lieu, sont capables de réunir des publics très divers en ce même lieu. Ces publics, au sein de la bibliothèque, ont quelque chose en commun : la culture et le savoir.

Pour conclure, je considère que si les services et programmes multiculturels sont orientés usagers, ils sont aussi orientés société. C'est-à-dire que par leur participation au processus d'intégration des nouveaux arrivants, à la célébration des différentes cultures et à la communication interculturelle, ils contribuent au développement d'une société pacifique.

Bibliographie

1. Les notions de culture et de multiculturalisme

Références appelées par le texte

BENETON, P., 1975. *Histoire de mots : culture et civilisation*. Paris : Presses de la fondation nationale des sciences politiques. 168 p.

CAMBIER, A., 2008. « culture et civilisation ». In El-Haggar, N. (dir.). *A propos de la culture*. Paris : L'harmattan. p. 151-176.

FISTETTI, F., 2009. *Théories du multiculturalisme : Un parcours entre philosophie et sciences sociales*. Paris : La Découverte. 228 p.

FREDET, J.-G., 2005. « Les menaces du multiculturalisme : L'auteur du "Choc des civilisations" poursuit dans "Qui sommes-nous ? " sa réflexion sur l'identité, le communautarisme, la guerre d'Irak et la démocratie ». *Le Nouvel Observateur*, n° 2099. p. 76-77.

HEGEL, G.-W.-F., 1978. *La phénoménologie de l'esprit*. Paris : Aubier-Montaigne. 375 p.

LEMAN, M., 1999. Le multiculturalisme canadien. In *Programme des services de dépôt*. Ottawa : Gouvernement du Canada, [consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/CIR/936-f.htm#B.%20Le%20multiculturalisme>

MACHEREY, P., 2008. « Libération et exclusion : les deux pôles de la culture ». In El-Haggar, N. (dir.). *A propos de la culture*. Paris : L'harmattan. p. 91-126.

Ministère de la justice, 2010. Ottawa : Ministère de la justice du Canada, [consulté le 30/08/2010]. Charte canadienne des droits et libertés, 1982.

Disponible sur Internet : <http://lois.justice.gc.ca/fr/charte/1.html>

MOREL, S., 2010. Communauté. In *Encyclopædia Universalis*.

Paris : Encyclopædia Universalis, [consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/communaute/>

NORA, P., 2010. « Les avatars de l'identité française ». *Le Débat*, n° 159. p. 14-20.

Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, 2010.

Paris : UNESCO, [Consulté le 30/08/2010]. Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles.

Disponible sur Internet : www.unesco.org/culture/fr/diversity/convention

RENARD, I., 2008. « La construction européenne au risque de ses cultures ».

In El-Haggar, N. (dir.). *A propos de la culture*. Paris : L'harmattan.

SAVIDAN, P., 2009. *Le multiculturalisme*. Paris : Presses universitaires de France. 127 p.

TRUONG, N., 2006. « Michel Wieviorka : Pour le multiculturalisme, contre le choc des cultures ». *Le Monde de l'éducation*, n°343. p. 80-85.

WIEVIORKA, M. (dir.),1997. *Une société fragmentée ? : Le multiculturalisme en débats*. Paris : La découverte. 319 p.

Autres documents consultés

Department of justice Canada, 2010. Ottawa : Department of justice Canada, [consulté le 03/08/2010]. Canadian Multiculturalism Act.

Disponible sur Internet : <http://laws.justice.gc.ca/eng/C-18.7/page-1.html>

ELHAJJI, M., ARAPU, D., 2007. « Communication interculturelle et nouvelles formes de négociation de la citoyenneté ». *Diogène*, n° 220. p.110-117.

FASSIN, E., 1997. « Du multiculturalisme à la discrimination ». *Le Débat*, n° 97, L'avenir du multiculturalisme. p. 131-136.

GOMEZ-MULLER, A., 2010. Différence, philosophie. In *Encyclopædia Universalis*. Paris : Encyclopædia Universalis, [consulté le 30/08/2010].
Disponible sur Internet : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/difference-philosophie/>

HARTMAN, D., GERTEIS, J., 2005. « Dealing with Diversity : Mapping Multiculturalism in Sociological Terms ». *Sociological Theory*, Vol. 23, n° 2. p. 218-240.

JELLEN, C., 1997. « La régression multiculturaliste ». *Le Débat*, n° 97, L'avenir du multiculturalisme. p. 137-144.

JOURNET, N., 2000. « Le multiculturalisme ». *Sciences Humaines*, n° 107. p. 42-43.

LACORNE, D., 1997. « Pour un multiculturalisme modéré ». *Le Débat*, n° 97, L'avenir du multiculturalisme. p. 158-166.

SAVIDAN, P., 2009. « Multiculturalisme libéral et monoculturalisme pluriel ». *Raisons politiques*, n° 35. p. 11-29.

VERBUNT, G., 2008. « La culture de demain sera interculturelle ». *Revue de psychologie de la motivation*, n° 42-43. p. 48-52.

2. Bibliothèques et multiculturalisme

Références appelées par le texte

ARLABOSSE, S., TABAH, D., 2009. *Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de la Seine-Saint-Denis*. BBF, t.54, n°2, [consulté le 31/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006>

Association des directeurs des Bibliothèques Départementales de Prêt, 2009.
Épinal : ABDP, [consulté le 30/08/2010]. Conférence d'ouverture de la journée
d'étude 2009 par Denis Merklen : Pourquoi brûle-t-on les bibliothèques ?.
Disponible sur Internet : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article1076>

BERRY, E. *Services multiculturel dans les bibliothèques publiques canadiennes*.
Montréal : Goethe-Institut, [consulté le 30/08/2010].
Disponible sur Internet : <http://www.goethe.de/mmo/priv/3448615-STANDARD.pdf>

BERTRAND, A.-M., 2004. *Les bibliothèques*. Paris : La Découverte. 130 p.

CASTAN, C., 2005. « La bibliothèque républicaine face à l'altérité ». *BBF*, n° 21.
p. 14-16.

CHU, C., 2005. *Définition du « Multiculturalisme »*. La Haye : IFLA, [consulté le
30/08/2010].
Disponible sur Internet : <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-fr.pdf>

Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions, 2006.
La Haye : IFLA, [Consulté le 30/08/2010]. Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque
multiculturelle.
Disponible sur Internet : archive.ifla.org/VII/.../MulticulturalLibraryManifesto-fr.pdf

FIGUIERE, F., GEOFFROY, C., 2005. « Savoir vivre ensemble : la laïcité ».
Bulletin BPI, n° 13. p.16.

FIGUIERE, F., TULEU, B., 2004. « Savoir vivre ensemble : contre le racisme et
l'antisémitisme ». *Bulletin BPI*, n° 11. p. 12-13.

GLASS, E., SHEFFIELD, D., 2008. *Best Practices in Multicultural Library
Services : Library Settlement Program (LSP) at Toronto PublicLibrary*. La Haye :
IFLA, [Consulté le 30/08/2010].
Disponible sur Internet : [http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/118-Glass_Sheffield-
en.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/118-Glass_Sheffield-en.pdf)

JANG, W. *Étude pancanadienne : Services multiculturels dans les bibliothèques publiques*. Montréal : Goethe-Institut, [consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.goethe.de/mmo/priv/3385533-STANDARD.pdf>

MERKLEN, D., MURARD, Numa, 2008. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ? : Violences sociales et culture de l'écrit*. Lavedesidees.fr, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.lavedesidees.fr/Pourquoi-brule-t-on-des.html>

Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, 1994.

Paris : UNESCO, [Consulté le 30/08/2010]. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique.

Disponible sur Internet :

http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

ROSELLI, M., 2003. « La bibliothèque dans les quartiers défavorisés : un espace de requalification individuelle ». *BBF*, t. 48, n° 6. p. 74-80.

Section IFLA des bibliothèques au service des populations multiculturelles, 2010 .

Raisons d'être des services multiculturels de bibliothèque. La Haye : IFLA, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/s32Raison-fr.pdf>

Toronto Public Library, 2010. Toronto : TPL, [Consulté en ligne]. Mission, Vision & Values.

Disponible sur Internet : <http://www.torontopubliclibrary.ca/about-the-library/mission-vision-values/>

Toronto Public Library, 2008. *Our Shared Stories : Writing the Future of Toronto's Library. Toronto Public Library Strategic Plan 2008-2011*. Toronto : TPL, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.torontopubliclibrary.ca/content/about-the-library/news-publications/strat-plan/strat-plan-2008.pdf>

Autres documents consultés

BOUQUIN-KELLER, H., 2003. « Les langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises ». *BBF*, t.48, n° 5. p. 34-40.

CARRO-REHAULT, A., 1998. *Les services de bibliothèque dans une société multiculturelle*. *BBF*, t. 43, n° 1, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0111-011>

DOURY-BONNET, J., 2003. « Pluralité culturelle et bibliothèques : Publics, collections, services ». *BBF*, t. 48, n° 5, Littératures étrangères. p. 84-86.

GAMACHE, P., MARTIN, L., NOWOSIELSKI, M., 2001. *Collections et services multilingues et multiculturels : Proposition*. Ottawa : Bibliothèque et Archives Canada, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-220.1-f.pdf>

GITNER, F., 2008. « La bibliothèque de lecture publique : outil d'intégration dans une société globale ». *BBF*, n°41/42. p. 70-73.

IFLA, 2009. *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques* (3^{ème} édition). La Haye : IFLA, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/Les%20communaut%C3%A9s%20multiculturelles%20Directives%20pour%20les%20bibl%E2%80%A6.pdf>

GODIN, J., 1994. *Le vaste monde de l'information : Comment créer des collections et des programmes multiculturels dans les bibliothèques publiques canadiennes ?*. Ottawa : Bibliothèques et Archives Canada, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-210.1-f.pdf>

MALLET, J., 2006. « Identité, culture et diversité : Colloque Centre Pompidou, 13 et 14 décembre 2005 ». *BIBLIOTHÈQUE(s)*, n° 26. p. 100-101.

PEIGNET, D., 2001. *La bibliothèque entre mutation de l'offre et mutation de la demande*. *BBF*, t. 46, n° 4, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-04-0010-002>

PETIT, Michèle, 1997. *De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes usagers de quartiers sensibles*. *BBF*, t.42, n°1. [Consulté le 31/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-01-0006-001>

PORCHER, Louis, 2005. « Alter ego ». *BIBLIOTHÈQUE(s)*, n° 21. p. 10-11.

QUERREUX-SBAI, D., 2008. « Le cœur et la raison : Les exclus de la bibliothèque ». *BBF*, n° 41/42. p. 74-75.

TACHEAU, O., 1998. *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux États-Unis. Jalons pour repenser la situation française*. Villeubanne : Enssib, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1602>

3. L'étude des besoins

Références appelées par le texte

Association des professionnels de l'information et de la documentation, 2004.

Paris : ADBS, [consulté le 30/08/2010]. Définition du besoin d'information.

Disponible sur Internet : http://www.adbs.fr/vocabulaire-de-la-documentation-41820.htm?RH=OUTILS_VOC&RF=OUTILS_VOC

Compétences et formation : le site du CEDIP, 2006. Paris : CEDIP,

[Consulté le 30/08/2010]. Définition du besoin de formation.

Disponible sur Internet : http://www.cedip.developpement-durable.gouv.fr/article.php3?id_article=121

DALBIN, G., 1997. *Questions culturelles, questions de société : Regards sur la région Rhône-Alpes*. BBF, t. 42, n° 1, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-01-0018-003>

GIAPPICONI, T., 2007. *Marketing Library and Information Services : International Perspectives*. BBF, t. 52, n° 1, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-01-0143-012>

GILTON, D., 2007. *Multiculturalism in libraries*. Kingston : University of Rhode Island, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.uri.edu/artsci/lsc/Course/525/lsc525fall07.pdf>

POISSENOT, C., RANJARD, S., 2005. *Usages des bibliothèques : Approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. 350 p.

SERVET, M., 2010. *Les bibliothèques troisième lieu : Une nouvelle génération d'établissements culturels*. BBF, t.55, n° 4, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

SINGH, S (Dir.), 2008. *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté*. Vancouver : www.librariesincommunities.ca, [Consulté le 30/08/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.librariesincommunities.ca/resources/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf>

SKUGGEVIK, E., BERIT, A., 2010. « The library as a brand : Two projects in Norway ». *Scandinavian Public Library Quarterly*, n° 1, Library marketing. p. 19-23.

Autres documents consultés

AMMI, C., 2005. *Marketing ethnique : utopie ou réalité ?*. Paris : Hermès. 237 p.

MUET, F., 2008. « Analyser les besoins d'un public cible... Oui, mais comment ? » *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol. 45, n° 1. p. 40-43.

MUET, F., SALAUN, J.-M., 2007. *Stratégie marketing des services d'information, Bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Cercle de la librairie. 221 p.

SINGH, R., 2008. « Le marketing relationnel pour les services de documentation : l'approche scandinave ». *Documentaliste – Sciences de l'information*, vol. 45, n°1. p. 60-63.

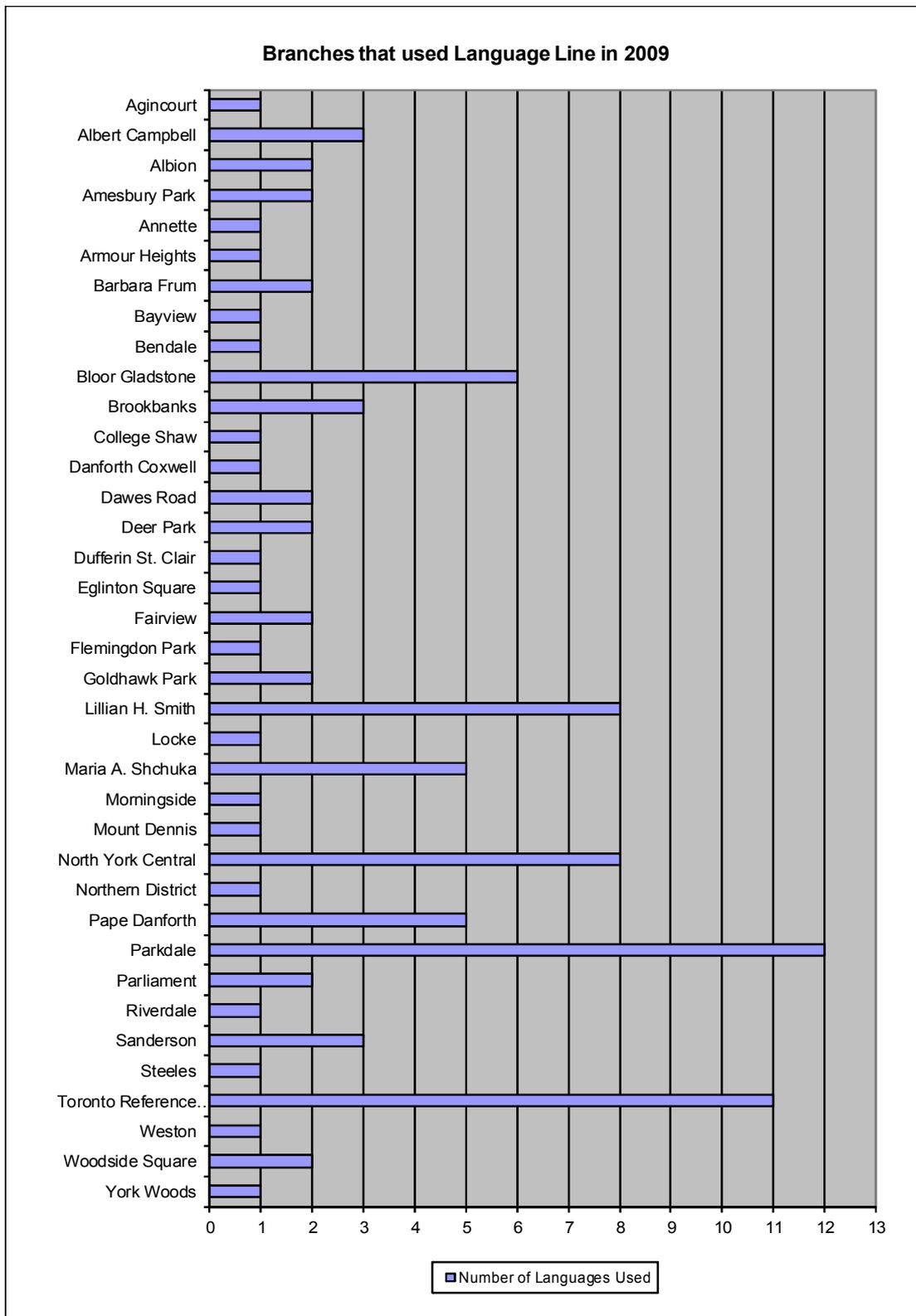
Table des annexes

Annexe n° 1 : Tableau synthétique des différences entre démocratie traditionnelle et démocratie multiculturelle.....	106
Annexe n° 2 : Utilisation du service <i>Language Line</i> à la bibliothèque publique de Toronto en 2009.....	107
Annexe n° 3 : Carte des quartiers prioritaires de Toronto et "à risques" selon la bibliothèque publique.....	108
Annexe n° 4 : Le guide de recherche d'emploi en français.....	109
Annexe n° 5: Rapport des visites des bibliothèques de Markham, Vaughan et Brampton.....	116
Annexe n° 6 : Résultats de mon enquête auprès des bibliothèques françaises.....	120
Annexe n° 7 : Le profil social d'un quartier de Strasbourg.....	127
Annexe n° 8 : Formulaire de l'enquête menée par Debi Scheffield.....	131
Annexe n° 9 : Version courte de mon rapport sur les besoins de la population de Thorncliffe Park (traduite en français à l'exception du profil social).....	138

Annexe n° 1: Différences entre la démocratie traditionnelle et la démocratie multiculturelle

Catégories	Démocratie traditionnelle	Démocratie multiculturelle
Enjeux	L'universalité par l'assimilation de toutes les différences	Égalité dans la différence
Égalité	Égalité possible que par l'abstraction des différences	Pour "perfectionner" le projet de l'égalisation des conditions, il faut accroître la part de la différence dans l'identité
Expérience de l'autre	L'autre est posé comme le même. Réduction de l'altérité et promotion de la ressemblance	L'autre est posé comme le différent. Il s'agit d'inscrire la différence au cœur de l'identité
Nation	Unité politique	Plusieurs collectifs culturels
Citoyen	<ul style="list-style-type: none"> - Sujet collectif - Sujet passif qui a une appartenance aux institutions - Il s'exprime par le vote 	<ul style="list-style-type: none"> - Sujet individuel - Sujet acteur qui aurait la capacité de s'autodéterminer comme appartenant à un groupe - Responsabilisation de ce sujet autonome. Appel à sa participation active à la vie publique
Immigration	N'est pas valorisée, est globalement comprise comme un danger	Valorisée, est comprise comme une richesse pour le pays d'accueil
Risques	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de reconnaissance de l'identité unique de cet individu ou de ce groupe, de ce qui le distingue de tous les autres. - Inégalités et injustices vécues par les minorités - Perte de l'identité individuelle suite à l'assimilation à une identité dominante, majoritaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Radicalisation du multiculturalisme qui conduit au communautarisme - Figes les minorités dans une culture par des politiques identitaires - Réintroduction d'inégalités et d'injustice
Caractéristiques	La culture individuelle est de l'ordre du privé et n'est donc pas reconnue ou prise en compte politiquement	Reconnaissance et prise en compte politique et juridique des cultures minoritaires : elles font partie du patrimoine canadien

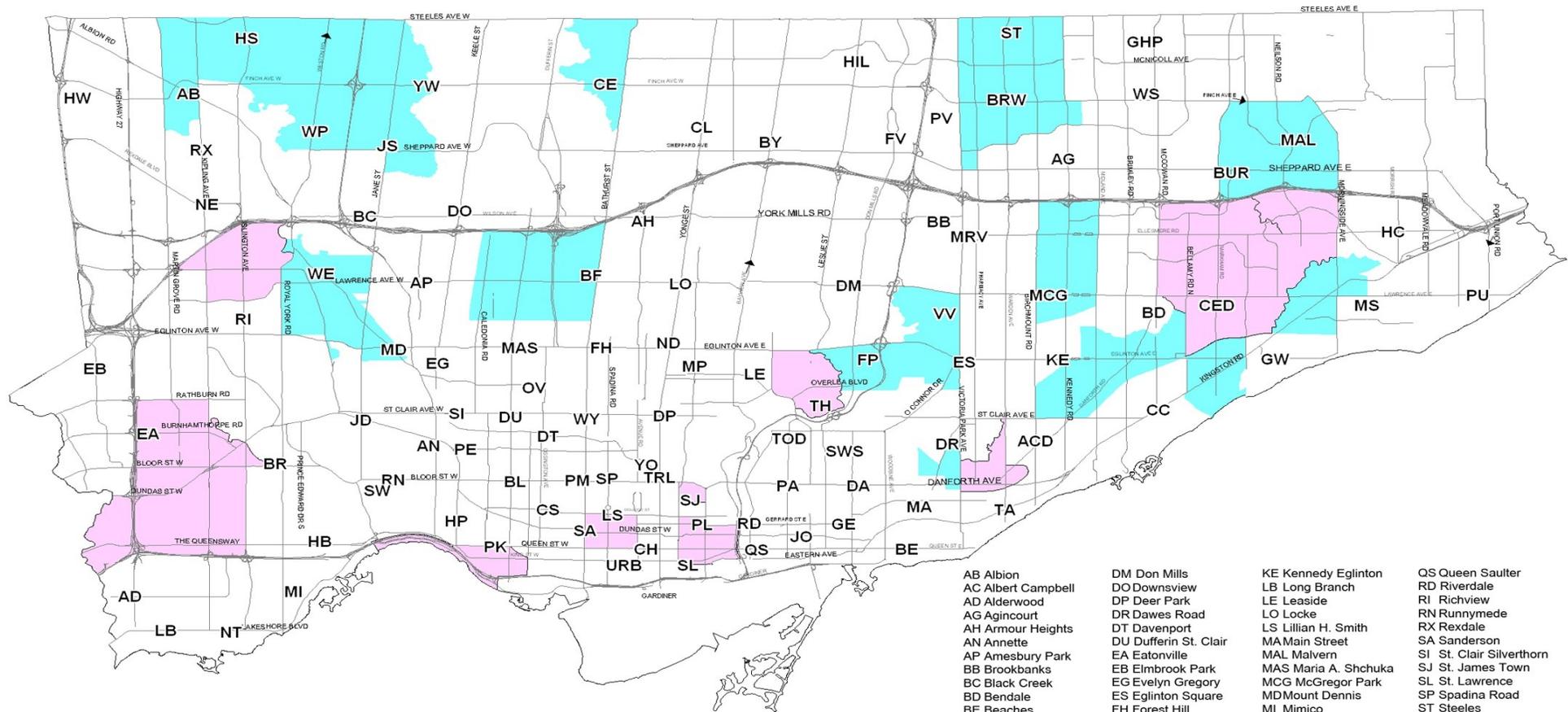
Annexe n° 2 : Utilisation du service *Language Line* à la bibliothèque publique de Toronto en 2009



Annexe n° 3 : Les quartiers prioritaires de Toronto et les quartiers "à risques" selon la bibliothèque publique

Toronto Public Library Locations

City of Toronto's Priority & TPL's At Risk Neighbourhoods



LEGEND

- City Of Toronto's Priority Neighbourhoods
- TPL's At Risk Neighbourhoods
- Highways & Major Roads



- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------|
| AB Albion | DM Don Mills | KE Kennedy Eglington | QS Queen Sautler |
| AC Albert Campbell | DO Downsview | LB Long Branch | RD Riverdale |
| AD Alderwood | DP Deer Park | LE Leaside | RI Richview |
| AG Agincourt | DR Daves Road | LO Locke | RN Runnymede |
| DR Davenport | DU Dufferin St. Clair | LS Lillian H. Smith | RX Rexdale |
| EA Eatonville | EA Eatonville | MAMain Street | SA Sanderson |
| EB Elmbrook Park | EG Evelyn Gregory | MAL Malvern | SI St. Clair Silverthorn |
| BC Black Creek | ES Eglinton Square | MAS Maria A. Shchuka | SJ St. James Town |
| BD Bendale | FH Forest Hill | MCG McGregor Park | SL St. Lawrence |
| BE Beaches | MI Mimico | MD Mount Dennis | SP Spadina Road |
| BF Barbara Frum | MP Mount Pleasant | ST Steeles | SW Swansea |
| BL Bloor Gladstone | MRV Maryvale | SW Swansea | SWS S. Walter Stewart |
| BR Brentwood | MS Morningside | TH Thorncliffe | TA Taylor |
| BRW Bridlewood | ND Northern District | TOD Todmorden Room | TRL Toronto Reference |
| BUR Burrows Hall | NE Northern Elms | NT New Toronto | TH Thorncliffe |
| BY Bayview | OV Oakwood Village | PA Pape Danforth | TS Toronto Reference |
| CC Cliffcrest | PA Pape Danforth | PE Perth Dupont | VP Victoria Village |
| CE Centennial | HP High Park | PK Parkdale | WE Weston |
| CED Cedarbrae | HS Humber Summit | PL Parliament | WP Woodview Park |
| CH City Hall | HW Humberwood | PM Palmerston | WS Woodside Square |
| CL North York Central | JD Jane Dundas | PU Port Union | WY Wychwood |
| CS College Shaw | JO Jones | PV Pleasant View | YO Yorkville |
| DA Danforth Coxwell | JS Jane Sheppard | | YW York Woods |

TORONTO PUBLIC LIBRARY
 PLANNING & DEVELOPMENT
 5120 Yonge Street, 3rd Fl
 Toronto, ON M2N 5N9
 Created: February 2009, LK



Guide de

La recherche d'emploi

La Bibliothèque Publique de Toronto vous propose de l'information dans des supports variés. Ceux-ci comprennent des livres, des vidéos/DVDs, des périodiques et des bases de données en ligne ainsi que des sites Web. Vous pouvez obtenir davantage d'aide en vous adressant à un bibliothécaire dans la succursale, en appelant Answerline (416-393-7131) ou bien en utilisant le lien **Contact us** sur la page d'accueil www.torontopubliclibrary.ca.

Pour commencer...

Ce guide a pour but de vous aider à trouver du travail au Canada. La plupart des ressources proposées sont disponibles dans les bibliothèques de référence (Toronto Reference Library et North York Central Library) et dans plusieurs succursales. La plupart peuvent être empruntées.

Chercher dans le catalogue de la Bibliothèque

Nous vous recommandons d'utiliser la recherche par mots-clés **Keyword Search**: pour obtenir davantage de résultats, tapez le mot-clé en français et sélectionnez la langue **French** si vous souhaitez trouver uniquement des documents en français. Pour obtenir plus de résultats vous pouvez utiliser des mots-clés en anglais.

Suggestions de mots-clés pour votre recherche:

Mots-clés en français

- Recherche d'emploi
- Curriculum vitae
- Lettres de motivation, modèles lettre
- Entretiens d'embauche
- Professions
- Orientation professionnelle
- Répertoire industries Ontario
- Emploi Immigrants Canada

Mots-clés en anglais

- Job hunting
- Resumes
- Cover letters
- Employment interviewing
- Occupations
- Vocational guidance
- Industries Ontario directory
- Immigrants Canada
Employment

Note: Utilisez les guillemets simples pour rechercher des groupes de mots (par exemple : 'Recherche d'emploi')

Quelques titres:

Comment entrer sur le marché du travail canadien quand on a été formé à l'étranger

- **Portes ouvertes: poursuivez votre carrière en Ontario: guide sur l'emploi et la formation à l'intention des personnes formées à l'étranger**
Ontario, Ministère de l'Éducation, 2004
- **A complete guide to overcome "No Canadian experience": How and where to obtain "Canadian experience"**
Obi Orakwue, 2005
- **How to find a job in Canada : common problems and effective solutions**
Efim Sheinis, 2008
- **Living and working in Canada: a survival handbook**
Graeme Chesters, 2006
- **No Canadian experience, eh? A career survival guide for new immigrants**
Daisy Wright, 2007
- **Working and living. Canada**
Patrick Twomey, 2008

Choisir un métier

- **101 best ways to land a job in troubled times**
Jay A.Block, 2010.

- **Best jobs for the 21st century**
Michael Farr, 2009
- **Making career decisions that count: a practical guide**
Darrell Anthony Luzzo, 2009

Trouver de l'information au sujet d'une compagnie

- **The Canadian hidden job market directory**
Sentor Media, annuel
- **Contact Toronto**
Board of Trade of Metropolitan Toronto, bisannuel
- **Directory of Canadian recruiters**
Edmund Neil Patte, annuel
- **Scott's directories.**
Annuel – Répertoires d'entreprises à Toronto, en Ontario, au Canada. Version CD-Rom consultable à TRL

Mener à bien sa recherche d'emploi

- **The complete book of perfect phrases for job seekers**
Michael Betrus, 2009
- **The definitive job book: rules form the recruitment insiders**
Anne Watson, 2008
- **Knock 'em dead 2009: the ultimate Job Search Guide**
Martin Yate, 2008

Rédiger un Curriculum Vitae et une lettre de motivation

- **Le guide du CV et de la lettre de motivation**
Dominique Perez, 2006
- **Réussir son CV**
Jean-Marc Engelhard, 2006
- **4 cover letter secrets to land you more job interviews next week and much more : 101 world class expert facts, hints, tips, advice on cover letters and resumes**
Heather Jones, 2009
- **The complete guide to writing effective résumé cover letters : step-by-step instructions with companion CD-ROM**
Kimberly Sarmiento, 2009
- **15-minute cover letter : write an effective cover letter right now**
J. Michael Farr, 2009
- **202 great cover letters**
Michael Betrus, 2008
- **Best Canadian resumes**
Sharon Graham, 2007
- **The resume handbook**
Arthur D. Rosenberg, 200

Entrevue d'embauche

- **Comment réussir mon entrevue d'embauche**
Gregory Delrue, 2006
- **Du CV a l'embauche**
Eveline Marciel-Denault, 2005
- **L'entrevue d'embauche: toutes les astuces pour enfin obtenir un oui!**
Stéphane Gagnon, 2008
- **Pass that job interview: be prepared!**
Julie-Ann Amos, 2009
- **Unlock the hidden job market : 6 steps to a successful job search when times are tough**
Duncan Mathison, 2010
- **Winning job interviews**
Dr. Paul Powers, 2010
- **101 great answers to the toughest interview questions 6th ed.**
Ronald W. Fry, 2009
- **101 smart questions to ask on your interview 3rd ed.**
Ron Fry, 2009
- **The everything job interview book : all you need to make a great first impression and land the perfect job**
Joy Darlington, 2008
- **Interview power : selling yourself face to face**
Tom Washington, 2004

Chercher sur les étagères

331.128 - Information sur le marché du travail
331.702 - Choix d'une carrière professionnelle
650.14 - Recherche d'emploi
650.142 - Curriculum vitæ/lettres de motivation
650.144 - Entrevues d'embauche

Utiliser les ressources en ligne

La Bibliothèque Publique de Toronto donne accès sur place à un grand nombre de bases de données. Un nombre plus limité de bases de données est également accessible à distance, depuis le site Internet <http://beta.torontopubliclibrary.ca/books-video-music/articles-online-research/> ou depuis la **Bibliothèque de référence virtuelle** <http://brv.torontopubliclibrary.ca> avec une carte valide d'abonnement à la Bibliothèque Publique de Toronto.

La Bibliothèque de référence virtuelle (BRV) _

La Bibliothèque de référence virtuelle est un site Web de référence et de recherche en ligne comprenant un répertoire thématique de sites Internet, un accès à des bases de données de magazines et journaux, des guides de recherche et d'autres ressources numériques créées et/ou sélectionnées par l'équipe de la bibliothèque.

Pour accéder à la BRV depuis la page d'accueil du site de la Bibliothèque, cliquez sur l'onglet **Find Good Websites- Our Recommendations**.

Répertoire thématique

Pour trouver des sites Web sur la recherche d'emploi, utilisez le Répertoire thématique accessible depuis la page d'accueil de la BRV. Consultez les sites listés sous les sujets suivants :

Emplois et carrières

ou

Immigration, citoyenneté et nouveaux arrivants, et notamment la sous-rubrique *Services aux nouveaux arrivants au Canada : Recherche d'emploi*.

Aller à... Portails de la bibliothèque

Pour obtenir de l'information sur la recherche d'emploi, allez sur le portail **Career Bookmarks**. Pour cela, cliquez sur **Aller à... Portails sur les carrières**, en haut à droite sur la page d'accueil de la Bibliothèque de référence virtuelle, puis choisissez **Career bookmarks** dans la liste.

Career bookmarks est un portail de la BRV relatif aux carrières et à la recherche d'emploi.

Aller à... Magazines, journaux, etc

Pour rechercher des magazines, journaux, encyclopédies et bases de données classées par sujet, vous pouvez :

- cliquer sur l'onglet **Find Articles in Magazines, Newspapers and more** à gauche sur la page d'accueil du site de la Bibliothèque

ou

- cliquer sur **Magazines, journaux, etc.** en haut à droite sur la page d'accueil de BRV.

Choisissez **Article Search: Search by subject**.

Regardez dans les rubriques suivantes : **Business & Companies** ou **Careers & Job Search**.

Consulter d'autres sources

Sites Web

Career and Job Search Help at Toronto Public Library (portail administré par la Bibliothèque Publique de Toronto)

<http://programs.torontopubliclibrary.ca/listings/jobhelp>

Career bookmarks

<http://careerbookmarks.tpl.toronto.on.ca/>

Career Cruising

<http://www.careercruising.com.ezproxy.torontopubliclibrary.ca/Default.aspx?Language=fr>

Etablissement.org : Bienvenue en Ontario : Informations et ressources pour les immigrants en Ontario

<http://www.etablissement.org>

Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers : aider les travailleurs formés à l'étranger à réussir au Canada

<http://www.competences.gc.ca>

Guichet emplois : Ontario

<http://www.guichetemplois.gc.ca/Intro-fra.aspx>

Info-emploi Ontario

<http://onwin.ca/francais>

Emploi-Avenir Ontario

<http://www.ontariojobfutures.ca>

Ontario Network for Internationally-trained Professionals

www.onip.ca

Travailler en Ontario

<http://www.citizenship.gov.on.ca/french/working>

City of Toronto Immigration and Settlement Portal

http://www.toronto.ca/immigration/working_imm.htm

CD-ROM

Scott's Directories. Ontario Business: consultable à Toronto Reference Library et à North York Central Library sur des postes informatiques réservés.

Guides produits par la Bibliothèque Publique de Toronto

Série de guides « Guide to licensing of Internationally-trained [profession] in Ontario »: disponibles à Toronto Reference Library: Business Department - Reference Desk.

Accès à distance

La bibliothèque est accessible à distance et fournit un accès en ligne à des indexes de magazines, des encyclopédies, des répertoires, des aides à la recherche et au catalogue de la Bibliothèque. Par ailleurs, notre Bureau de référence virtuel vous permet d'envoyer des questions par mail et d'obtenir de l'aide de l'équipe de la Bibliothèque en temps réel.

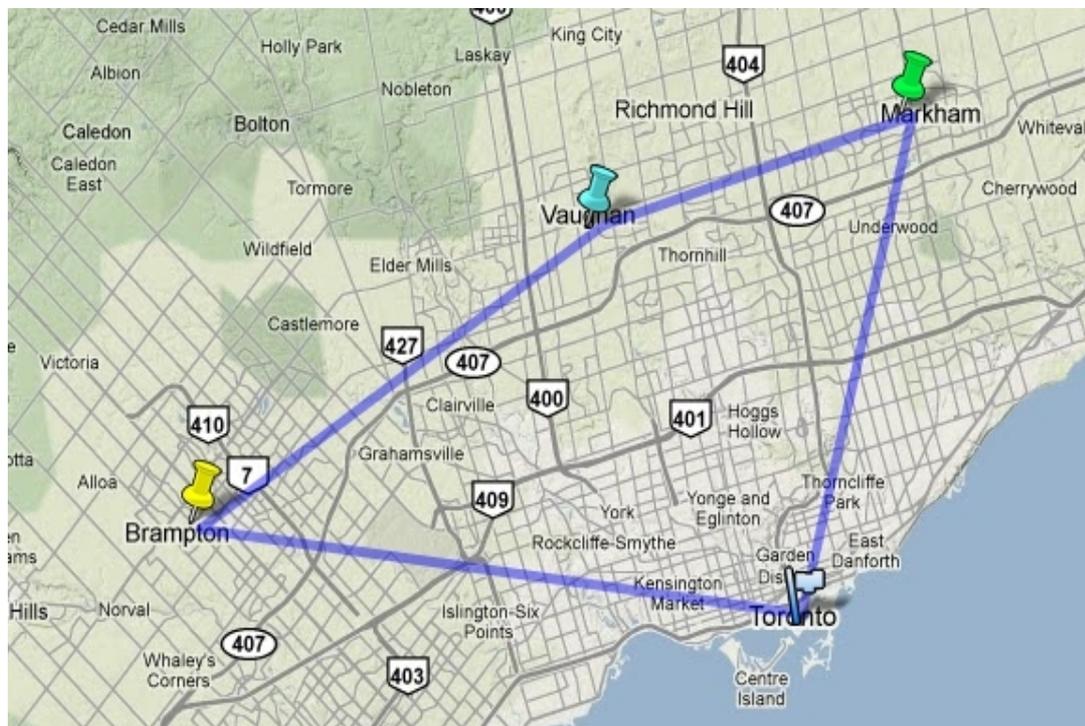
- Visitez www.torontopubliclibrary.ca
- Cliquez sur le bouton "Ask a Librarian".
- Posez votre question.

Answerline: 416-393-7131

www.torontopubliclibrary.ca

Dernière mise à jour de ce guide : juin 2010

Annexe n° 5: Rapport des visites des bibliothèques de Markham, Vaughan et Brampton



Source : carte réalisée à l'aide de *Google Map*

La bibliothèque publique de Markham

Markham est une ville composée de 56,5 % de nouveaux arrivants, ce qui représente le plus fort taux d'immigrants de tout le Canada. Lorsqu'on entre dans cette ville, une banderole nous souhaite la bienvenue dans cette ville dont la population est la plus diverse du Canada. Les populations qui habitent Markham changent continuellement : des communautés s'en vont, de nouvelles arrivent, d'autres augmentent. Pour certains immigrants, la bibliothèque publique est un lieu nouveau car l'équivalent n'existe pas dans leur pays d'origine, donc ils ne savent pas ce qu'ils ont le droit de faire ou de ne pas faire. La bibliothèque publique de Markham fait parfois face à des comportements inhabituels : des amoureux qui allument une bougie au milieu de la table, des pique-niques familiaux au milieu de la bibliothèque, etc. Pour faire face à ces comportements, la bibliothèque a institué des règles comme, par exemple, ne pas manger au-dessus des ordinateurs. J'estime que la diversité est un vrai défi : dans le contexte d'une population aussi diversifiée que celle de Markham, comment développer des collections qui prennent en compte les différents

dialectes ? Quels services développer ? Il est difficile de décider quelles langues développer dans les collections, car la population Markham change presque tous les dix ans. Les e-book sont populaires surtout pour les collections multilingues. La bibliothèque met aussi à disposition des e-magazines. Les usagers peuvent ainsi consulter des nouvelles fraîches de plus de 50 pays à travers le monde. Vu que la population chinoise est la population la plus importante, la bibliothèque va changer de logiciel pour proposer un catalogue qui intègre les caractères chinois. Un des problèmes rencontrés est que toutes les personnes de la communauté chinoise ne lisent pas les caractères chinois. Les programmes qui ont lieu à la bibliothèque sont généralement des visites de la bibliothèque et la présentation des ressources en ligne, faire la promotion de la bibliothèque et des programmes auprès des nouveaux arrivants. Je suppose que comme il y a beaucoup de changements démographiques, une promotion permanente de la bibliothèque et de ses services est nécessaire. En effet, à chaque moment de grands changements démographiques la bibliothèque constate une baisse de la circulation des collections car une partie des usagers sont partis et les nouveaux arrivants ne connaissent pas encore la bibliothèque et ses services. Le bibliothécaire a précisé en fin d'entretien que la bibliothèque est devenue un lieu pour se rencontrer : beaucoup d'étudiants viennent à la bibliothèque pour travailler ensemble, et des personnes utilisent la bibliothèques pour se réunir.

Les *Settlement workers* qui ont un mandat à la bibliothèque publique de Markham ont un planning commun avec la bibliothèque, leur travail est sans aucun doute complémentaire avec celui des bibliothécaires. En effet, pour l'accueil des nouveaux arrivants, le travail des *settlement workers* au sein de la bibliothèque est primordial. En général, les nouveaux arrivants ne sont pas attirés par les livres, mais plutôt par des informations et des programmes sur des sujets qui les touchent directement : apprendre l'anglais, l'emploi, etc. Le principal défi est de déceler les besoins des usagers timides. A mon avis, un poste de bibliothécaire de proximité serait nécessaire à la bibliothèque publique de Markham, pour travailler sur les besoins des populations, évaluer les services et organiser la promotion.

La bibliothèque publique de Vaughan

A Vaughan, nous avons visité l'annexe Maple. C'est la bibliothèque de référence pour le *Library Settlement Partnership* à Vaughan. Ce partenariat est récent, il fonctionne depuis 2009. Il est composé de 24 personnes, incluant des représentants d'une école de Vaughan. L'école conseille aux étudiants et aux familles de fréquenter la bibliothèque. La population de Maple est une population établie et il n'y a pas d'appartements à louer, donc il n'y a pas beaucoup de nouveaux arrivants. Cependant, c'est quand même une population diversifiée car plus de 50 langues différentes sont parlées à Vaughan. A la bibliothèque, les livres pour enfants et les jeux sont populaires. Les besoins des usagers sont estimés à partir des témoignages et des requêtes des personnes qui consultent le settlement worker.

Le *settlement worker* se souvient que les premières relations avec les bibliothécaires étaient difficiles. Il a dû commencer par leur expliquer les enjeux de son travail. Maintenant, les relations sont établies : ils ont un planning commun et font les visites des bibliothèques ensemble. Il fait la promotion des programmes de la bibliothèque auprès des personnes avec qui il s'entretient, et il a régulièrement de bons retours sur ces programmes. En juin, le *settlement worker* rapporte aux bibliothécaires ses besoins pour développer la collection d'ALS (Anglais Langue Seconde).

Les principales questions posées au *settlement worker* portent sur l'apprentissage d'une langue, l'emploi et les opportunités de volontariat. Selon lui, les principaux défis pour les immigrants sont :

- la barrière du langage,
- la barrière de la culture,
- ne pas avoir d'amis,
- ne pas avoir un langage du corps approprié pour trouver un emploi,
- ne pas avoir de connections avec la communauté.

Il ajoute qu'il est très difficile de parler de l'abus conjugal pour les femmes originaires d'Asie du Sud qui en sont victimes. Une fois arrivés au Canada, des disputes peuvent éclater entre les époux, car ils sont entre deux cultures.

La bibliothèque publique de Brampton

47,8 % des habitants de Brampton sont de nouveaux arrivants. La langue la plus parlée par la communauté de Brampton est le Pendjabi.

Le *Library Settlement Partnership* à Brampton inclut un coordinateur du *settlement*, et des bibliothécaires de proximité (*outreach librarians*). Ils étudient les besoins de la population de Brampton à partir d'enquêtes. En 2004, ils ont développé un groupe pour les adolescents : le *Teen Library Council* (le conseil des adolescents de la bibliothèque). Ce groupe se réunit une fois par mois. Lors de cette réunion, les bibliothécaires demandent leurs attentes et leurs intérêts. Ces adolescents font diverses actions, dont la promotion de la bibliothèque auprès de leurs familles et de leurs amis, et organisent des activités pour les enfants lors des vacances. Depuis 2004, les bibliothécaires constatent que de plus en plus d'adolescents font des suggestions sur le site Internet de la bibliothèque. Je me doute que créer de tels groupes est intéressant pour engager les usagers dans le fonctionnement de la bibliothèque.

Annexe n° 6 : Résultats de l'enquête auprès des bibliothèques

J'ai envoyé mon questionnaire à 25 bibliothèques françaises (Cf. la liste après le tableau). J'ai rencontré un problème avec le logiciel de formulaires en ligne : j'ai recréé le formulaire avec un autre logiciel et fait une première relance à ce moment là. J'ai fait une deuxième relance fin juin.

Au total, j'ai obtenu : 8 réponses.

6 bibliothèques de la région parisienne	2 bibliothèques de province
BM Aragon de Rosny-sous-Bois	La médiathèque Centre-ville de Strasbourg
Réseau des bibliothèques d'Aulnay-sous-Bois	La bibliothèque Saint-Exupéry de Toulouse
Médiathèque de l'Agora d'Évry	
BM de Vitry-sur-Seine	
Réseau des bibliothèques de Montreuil	
BM d'Issy-les-Moulineaux	

N.B. : Il semble que les bibliothèques situées dans des lieux les plus confrontés à la diversité culturelle ont davantage répondu à mon questionnaire que les bibliothèques moins concernées.

Les résultats

Propositions de réponses	Réponses	Nombre
Proposez-vous les collections suivantes ?		
Une collection en langue étrangère pour les adultes	oui	8
Une collection en langues étrangères pour les adolescents	oui Rosny-sous-Bois Aulnay-sous-Bois Issy-les-Moulineaux Strasbourg Toulouse	5

	non	3
Une collection en langues étrangères pour les enfants	oui	8
Des ressources pour apprendre le français comme langue seconde	oui	8
Un laboratoire de langues	Issy-les-Moulineaux	1
Si vous possédez des collections en langues étrangères, précisez les trois langues les plus importantes (pas de réponses de Strasbourg pour cette question)		
Anglais	Aulnay-sous-Bois Rosny-sous-Bois Montreuil Évry Vitry-sur-Seine Issy-les-Moulineaux Toulouse	7
Espagnol	Aulnay-sous-Bois Montreuil Évry Vitry-sur-Seine Issy-les-Moulineaux	5
Arabe	Montreuil Évry Toulouse	3
Allemand	Aulnay-sous-Bois Rosny-sous-Bois	2
Italien	Rosny-sous-Bois Vitry-sur-Seine	2
Chinois	Issy-les-Moulineaux	1
Russe	Toulouse	1
Proposez-vous les services ou animations suivants ? (Pas de réponse de Rosny-sous-Bois et Vitry)		
Des groupes de parole en français (pour s'améliorer en français et faire des rencontres)	Montreuil Évry	2
Des clubs de lecture en langues étrangères		0
Un soutien à la recherche d'un emploi		0
Des informations sur l'organisation de la société française : Système de santé, d'éducation, d'assurance, etc...	Aulnay-sous-Bois Issy-les-Moulineaux	2
Une réunion d'information pour les nouveaux arrivants (présentation de la bibliothèque, ce qu'ils	Aulnay-sous-Bois Montreuil	2

doivent savoir sur leur nouvel environnement ...)		
Des animations pour célébrer ou faire partager une culture	Aulnay-sous-Bois Montreuil Issy-les-Moulineaux Strasbourg Toulouse	5
Des ressources numériques pour apprendre le FLE	Aulnay-sous-Bois	1
Accueil autour de la culture française	Évry	1
Visite de la médiathèque	Évry	1
Pratique de sites Internet FLE	Évry	1
Des cours d'anglais et de Chinois	Issy-les-Moulineaux	1
Les personnels chargés de l'accueil ont-ils suivi des formations spécifiques pour accueillir les populations issues de l'immigration, les nouveaux arrivants, les personnes étrangères en général ?		
Oui	Issy-les-Moulineaux	1
Non	Rosny-sous-Bois Aulnay-sous-Bois Montreuil Évry Vitry-sur-Seine Strasbourg Toulouse	7
Selon vous, ce type de formation est :		
Recommandé	Rosny-sous-Bois Aulnay-sous-Bois Montreuil Évry Vitry-sur-Seine Strasbourg Toulouse	7
Indispensable	Issy-les-Moulineaux	1
À la médiathèque y a-t-il un médiateur ou du personnel spécialisé ?		
Oui	Aulnay-sous-Bois Montreuil Issy-les-Moulineaux Toulouse	4
Non	Rosny-sous-Bois Évry Vitry-sur-Seine Strasbourg	4
Si oui, précisez		

Responsable des collections en langues étrangères et de leur médiation	Aulnay-sous-Bois	
Chargé des publics migrants et non francophones	Montreuil	
Assistante Qualifiée de Conservation Secteur Langues et Littératures étrangères	Issy-les-Moulineaux	
Médiateur	Toulouse	
Le fait de parler, en plus du français, une des langues maternelles de la population desservie est-il un critère de recrutement ?		
Non	Tous les répondants	8
Avez-vous utilisé des données démographiques pour mieux connaître vos usagers et usagers potentiels ?		
Oui	Montreuil Vitry-sur-Seine Strasbourg	3
Non	Rosny-sous-Bois Aulnay-sous-Bois Évry Toulouse	4
Si oui, sur quelles données vous êtes-vous appuyés ?		
Une enquête sur les pratiques culturelles est en cours	Rosny-sous-Bois	1
INSEE + Statistiques locales	Montreuil Vitry-sur-Seine Strasbourg	3
Connaissance locale	Issy-les-Moulineaux	1
Avez-vous mené des enquêtes/entretiens pour connaître les besoins et les attentes de vos usagers, ou pour comprendre leurs pratiques ?		
Oui	Strasbourg Toulouse	2
Non	Rosny-sous-Bois Aulnay-sous-Bois Montreuil Évry Vitry-sur-Seine Issy-les-Moulineaux	6
Si oui, accepteriez-vous de me communiquer la méthodologie employée et les résultats ?		
Oui	Strasbourg Toulouse	2

Avez-vous des partenariats avec des services locaux ?		
Établissements scolaires	Rosny-sous-Bois Montreuil Vitry-sur-Seine Issy-les-Moulineaux Strasbourg Toulouse	6
Association d'aide à l'insertion	Rosny-sous-Bois Montreuil Évry Vitry-sur-Seine Issy-les-Moulineaux Strasbourg Toulouse	7
Hôpital de jour	Rosny-sous-Bois Aulnay-sous-Bois	2
Centres sociaux	Aulnay-sous-Bois Vitry-sur-Seine	2
Services municipaux dédiés à l'intégration	Montreuil	1
Maisons de quartier	Évry	1
Centre de Formation Linguistique FLE	Évry	1
Structures du quartier	Toulouse	1
Vous déplacez-vous à l'extérieur de la bibliothèque pour présenter les collections et les services de votre bibliothèque ?		
Fréquemment (environ une fois par semaine)	Vitry-sur-Seine	1
Régulièrement (environ une fois par mois)	Aulnay-sous-Bois Montreuil Issy-les-Moulineaux Strasbourg Toulouse	5
Peu souvent (au moins une fois par an)	Rosny-sous-Bois	1
Jamais	Évry	1
Qualifieriez-vous les usagers de votre bibliothèque, ainsi que les usagers potentiels, de "population multiculturelle" ?		
Oui	Rosny-sous-Bois Aulnay-sous-Bois Montreuil Évry Vitry-sur-Seine Issy-les-Moulineaux Strasbourg	8

	Toulouse	
Désirez-vous ajouter des commentaires ?		
<p>La législation française ne permet pas de recenser les origines ethniques des habitants. Il est impossible d'avoir des données précises. Nous savons cependant que près de 200 nationalités sont représentées sur notre agglomération. Un organisme d'orientation linguistique des personnes étrangères du département nous a fourni la liste des langues parlées par leur public (une trentaine). Une fois par an, nous organisons pour le public FLE des MQ ou centres de formation que nous recevons régulièrement, une séance spéciale : Visite théâtralisée de la Médiathèque avec le Teatralala en 2007 et 2008, débat autour du bilinguisme multilinguisme des enfants avec Barbara Abdellilah Bauer du "Café des langues" en 2009. En projet pour fin 2010 : projection d'un film "Louées soient les immigrantes" et débat avec le réalisateur Michel Séonnet.</p>	Évry	
<p>Nous desservons localement la population arménienne, portugaise. Nous pouvons répondre à des demandes assez pointues en langues dites rares. En Français Langue Étrangère nous proposons des méthodes adaptées pour langues étrangères.</p>	Issy-les-Moulineaux	
<p>Richesse du public et intérêt à travailler dans cette bibliothèque et d'essayer de répondre au mieux aux attentes du public.</p>	Toulouse	

Liste des bibliothèques auxquelles j'ai envoyé mon questionnaire

➤ Bibliothèques de la région Parisienne

Réseau des bibliothèques d'Evry

Réseau des bibliothèques de Bobigny

Réseau des bibliothèques d'Issy les Moulineaux

Bibliothèque Cité de la Goutte d'Or

Réseau des médiathèques de Saint-Denis

Bibliothèque de Boulogne-Billancourt

Bibliothèque de Vitry-sur-Seine

Bibliothèque d'Aulnay-sous-Bois

Bibliothèque de Rueil-Malmaison

Bibliothèque de Clichy-sous-Bois

Bibliothèque d'Ivry-sur-Seine

Médiathèque Edouard Glissant, Le Blanc Mesnil

Médiathèque Mantes-la-Jolie

Bibliothèque Rosny-sous-Bois

Médiathèque Poissy

Médiathèque Noisy-le-sec

➤ Bibliothèques de Province

Réseau des bibliothèques de quartier de Toulouse

Réseau des bibliothèques de Lyon

Réseau des médiathèques de Marseille

Réseau des bibliothèques de Lille

BM les Couronneries de Poitiers

Réseau des médiathèques de Strasbourg

Bibliothèque de Palente Besançon

Bibliothèque de Carcassonne

Médiathèque Jean-Jacques Rousseau de Montpellier

GARE-TRIBUNAL-PORTE DE SCHIRMECK

Données de cadrage

septembre 2003



Le secteur Gare-Porte de Schirmeck-Tribunal correspond à la partie ouest du centre ville. Il forme un croissant qui s'est développé autour de la ceinture des boulevards réalisée après 1871.

On peut distinguer cinq entités principales : le secteur de la Porte de Schirmeck caractérisé par une proportion très importante de logements sociaux, le secteur Sainte-Marguerite autour du Musée d'Art Moderne, le quartier Gare, quartier ancien remanié après les bombardements de 1870, le secteur de la place des Halles, centre commercial et centre d'affaires des années 1970, prolongé dans les années 90 par l'opération du Marais Vert, le secteur place de Haguenau-Tribunal, extrémité ouest de la Neustadt.

C'est une mosaïque de quartiers et de populations qui joue également le rôle de point d'échange majeur entre le centre ville, le réseau autoroutier et les faubourgs ouest de Strasbourg.

CHIFFRES CLE

Nombre d'habitants¹ : 23 846

Nombre de logements¹ : 14 245
dont 11,2% de logements sociaux²

Nombre de chômeurs³ : 1 522

Surface totale : 336 ha

Densité de population⁴ : 365 hab/ha

DONNEES ADMINISTRATIVES

Canton 1 et 2

Lycée de rattachement : Kléber, Louis-Pasteur

Collège⁵ 1 591 élèves

Ecoles élémentaires⁵ 2 750 élèves

Ecoles maternelles⁵ 3 609 élèves

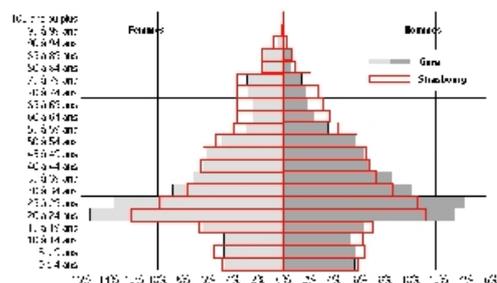
Mairie de quartier : Place de la Gare

DISPOSITIFS SPECIFIQUES

- secteur spécifique éligible au Fonds de revitalisation économique (FRE)
- Contrat de Ville

(1) source INSEE, recensement de la population 1999
(2) source Répertoire du logement social, ADEUS, 2002
(3) nombre de personnes ayant déclaré être au chômage inscrites ou non à l'ANPE dans le recensement de la population de 1999, source INSEE
(4) nombre d'habitants rapporté à la surface bâtie au sol
(5) source Rectorat, rentrée 2002
Un collège dans le quartier : collège Kléber. La plus grande partie du quartier dépend des collèges Foch (centre ville) et Pasteur (Neudorf)

Population (sources INSEE-RP 1999, CAF 2002)



Nombre d'habitants 23 846
soit 9,1% des strasbourgeois

- dont femmes **12 276** (51,5%)
(Strasbourg 52,7%)
- dont hommes **11 570** (48,5%)
(Strasbourg 47,3%)
- dont étrangers **2 583** (10,8%)
(Strasbourg 12,9%)

Evolution 1990-1999 +1 412 (+6,3%) (Strasbourg +4,7%)

Taille moyenne des ménages 2 personnes (Strasbourg 2,2)

Nombre de ménages¹ 11 753 soit 10,1% de Strasbourg

Structure des ménages

		quartier	Strasbourg
Jeunes ménages ²	1 917	16,3%	11,9%
Ménages avec chef de famille étranger	1 241	10,6%	11,7%

Bénéficiaires de minima sociaux³

	Nombre d'allocataires	Population totale couverte	Part des allocataires de Strasbourg habitant le quartier
Revenu minimum d'insertion (RMI)	755	1 182	9,8%
Allocation adulte handicapé (AAH)	342	493	12,3%
Allocation parent isolé (API)	49	139	4,2%
Total des allocataires CAF	1 143	1 804	9,8%

rappel : population du quartier par rapport à Strasbourg 9,1%

(1) on appelle ménage l'ensemble des occupants d'un même logement occupé comme résidence principale. Le nombre de ménages est donc égal au nombre de résidences principales. La taille des ménages est le nombre de personnes des résidences principales rapporté au nombre de ménages.

(2) chef de ménage âgé de 15 à 24 ans

(3) source CAF, juin 2002

(4) le nombre total de logements comprend les résidences principales, les résidences secondaires, les logements occasionnels et les logements vacants.

Logement (source INSEE-RP 1999)

Nombre de logements 14 245⁴ soit 10,7% des logements de Strasbourg

- dont 11 753 résidences principales (82,5%) (Strasbourg 87,9%)
- dont 2 002 logements vacants (14,1%) (Strasbourg 10,0%)

Logements sociaux loués⁵ 1 597 (11,2%) (Strasbourg 24,8%)

Résidences principales sans confort⁶ 131 (1,1%) (Strasbourg 1,0%)

Maisons individuelles⁷ 51 (0,4%) (Strasbourg 6,7%)

Logements collectifs⁷ 11 286 (96,0%) (Strasbourg 90,6%)

Part des propriétaires⁷ 14,6% (Strasbourg 23,5%)

Taille des résidences principales		quartier	Strasbourg
1 pièce	2 183	18,6%	13,8%
2 et 3 pièces	5 825	49,6%	47,9%
4 et 5 pièces	3 249	27,6%	32,5%
6 pièces et plus	496	4,2%	5,8%

Logements construits entre 1990 et 1999 1 464
(soit 10,3% du nombre de logements du quartier)

(5) source Répertoire du logement social, ADEUS, janvier 2002. Trois chambres valent un logement.

(6) logement sans douche ni wc intérieur

(7) au sein des résidences principales

Détail des bailleurs sociaux

CUS-Habitat :	244 lgts
Immobilier 3F :	209 lgts
Le nouveau logis de l'Est :	37 lgts
Logiest :	8 lgts
PACT Nord Alsace :	329 lgts
SA HLM régions Nord et Est :	45 lgts
SAREL Batigère :	58 lgts
SOCOPO :	445 lgts
SONACOTRA :	44 lgts
Société nationale immobilière :	33 lgts
Alsace Habitat :	145 lgts

Emploi-activités (source INSEE-RP 1999)

Population active **11 913** soit 68,2% des 15-59 ans (*Strasbourg 67,9%*)

- dont femmes **5 536** (46,5%) (*Strasbourg 47,0%*)
- dont hommes **6 377** (53,5%) (*Strasbourg 53,0%*)

Population active par âge et par sexe	hommes	femmes	total	quartier	Strasbourg
15 - 24 ans	619	601	1 220	10,2%	10,4%
25 - 49 ans	4 765	4 153	8 918	74,9%	71,2%
50 ans et plus	993	782	1 775	14,9%	18,3%

Nombre de chômeurs¹ **1 522** soit 9,4% des chômeurs strasbourgeois (16 178)

- dont femmes (46,9%) (*Strasbourg 47,0%*)
- dont hommes (53,1%) (*Strasbourg 53,0%*)

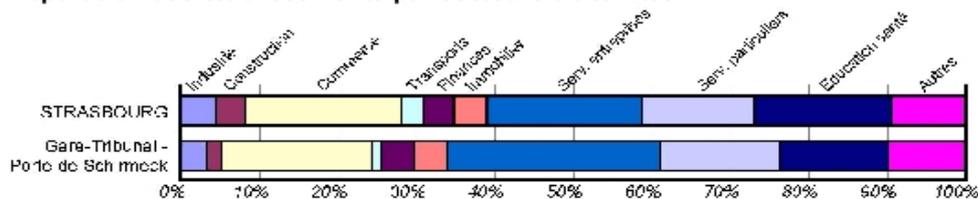
Chômeurs par tranches d'âge et par sexe	hommes	femmes	total	quartier	Strasbourg
15 - 24 ans	101	110	211	13,9%	19,2%
25 - 49 ans	584	533	1 117	73,4%	66,8%
50 ans et plus	123	71	194	12,7%	14,0%
total	808	714	1 522	100,0%	100,0%

Appareil productif (source INSEE-SIRENE 2003)

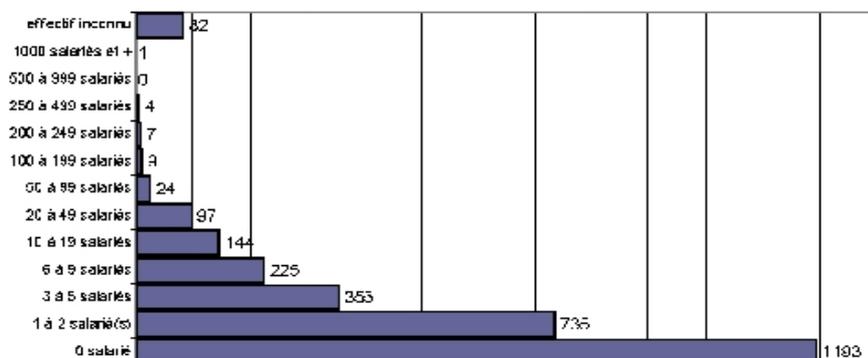
Nombres d'établissements² **2 876** soit 16,3% de Strasbourg (16 920)

Principaux employeurs Association d'aide aux personnes âgées
Gaz de Strasbourg
Clinique Adassa
France-Telecom

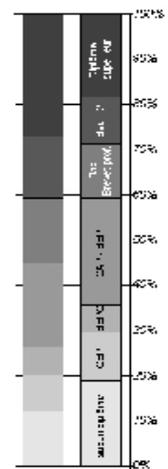
Répartition des établissements par secteurs d'activités³



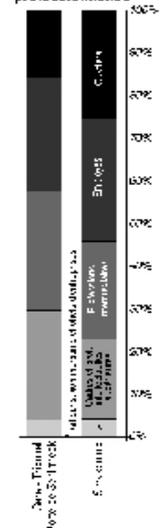
Répartition des établissements par taille d'effectifs salariés



Niveau de formation des plus de 15 ans



Catégories socio-professionnelles



(1) dans le recensement de la population 1999, sont classées comme chômeurs les personnes qui se sont déclarées "chômeurs inscrits ou non à l'ANPE" sauf si elles ont déclaré explicitement ne pas rechercher du travail.

(2) source INSEE, fichier SIRENE janvier 2003.

Rappel : un établissement s'entend au sens géographique tandis qu'une entreprise s'entend au sens juridique. Une entreprise peut donc posséder plusieurs établissements.

(3) ventilation en 9 secteurs d'activités à partir de la NES 16. Source INSEE - fichier SIRENE janvier 2003.

Mobilité-transports collectifs

Nombre de voitures par ménage	0,76
Nombre de déplacements quotidiens par personne¹	3,97
<ul style="list-style-type: none"> • automobile 36,0% • transports collectifs 1,8% • deux-roues 1,8% • piétons 60,4% 	
Lignes de tramway	A,B,C,D
Nombre de lignes² de bus	4 (lignes 2, 4, 6, 10)
Nombre d'arrêts²	23 soit 0,97 pour 1 000 habitants (<i>Strasbourg 0,89</i>) <ul style="list-style-type: none"> • dont stations tramway 6 • arrêts avec plus de 200 passages/jour³ 19
Taux de couverture⁴	100%
Distance⁵	
<ul style="list-style-type: none"> • à la gare 0,2 km • au réseau autoroutier 0,4 km 	

Vie de quartier

Centre socio-culturel	réseau quartier libre (CSC), 13a rue du Hohwald CSC Fossé des Treize, 6 rue Finkmatt
Salles polyvalentes⁶	Foyer Ste Aurélie Hall des Chars Résidence des Arts
Théâtres et salles de spectacles	Molodoï les Lisières, rue du Ban de la Roche la Laiterie-ARTEFACT TAPS Gare Palais des fêtes, 5 rue Sellénick Fossé des Treize, 6 rue Finkmatt CIARUS, 7 rue Finkmatt
Nombre de gymnases⁷	1 (soit 0,4 pour 10 000 habitants) (<i>Strasbourg 1,6</i>) Ecole Saint-Jean (type C)
Bibliothèque	BMS rue Kuhn
Ecole de Musique	Conservatoire de Musique (rue du Hohwald)
Marchés⁸	4 place de la Gare (lundi et jeudi) rue du Fg National (mercredi et vendredi)
Nombre d'associations avec obligations fiscales et sociales⁹ : 407	<i>un taux de 17,1 pour 1 000 habitants et 17,0% des associations strasbourgeoises.</i>
Variation 2001-2003 du nombre d'associations : +15,0% (Strasbourg 10,8%)	
Fêtes de quartier	vide grenier en juin Gare en fête (juin) Fête du quartier Tribunal (mai)
Journaux de quartier¹⁰	La Garegouille (AHQG) La Gazette des Halles (AQHT) Du Côté de la Gare (AHQG) Le Journal Mural (Quartier Libre)
Nombre de jardins familiaux¹¹ 720	(30,2 pour 1 000 habitants)

Déplacements domicile-travail des actifs occupés (en %)

	Gare-Tribunal- Porte de Schirmeck	Strasbourg
résidant et travaillant à Strasbourg	73,6	74,2
résidant et travaillant dans deux communes différentes de l'agglomération (unité urbaine)	11,4	12,4
travaillant dans le Bas-Rhin hors agglomération	9,1	8,0
travaillant dans le Haut-Rhin	1,9	1,0
frontaliers et actifs travaillant hors Alsace	4,0	4,4

(1) un déplacement est ce qui permet de rejoindre un lieu pour toute activité ; un même déplacement peut combiner plusieurs modes de transport. source Enquête ménage 1997

(2) lignes et arrêts avec plus de 20 passages par jour dans les deux sens, source CTS-ADEUS, juin 2001

(3) soit environ un passage toutes les 10 minutes de 6h à 22h

(4) part du territoire habité situé à moins de 300 m d'un arrêt de bus, 500 m d'une station de tramway, source DEP

(5) distance calculée depuis le centre géographique du secteur

(6) ouvertes aux associations ou aux habitants

(7) gymnases propriétés de la Ville ou de la CUS, type B : gymnase dont la taille permet la pratique du basket ball et du volley ball (600 à 800 m²), type C : gymnase dont la taille permet la pratique du basket ball, du volley ball et du handball (> à 800 m²)

(8) nombre de marchés alimentaires par semaine, source Occupation du domaine public, 2001

(9) source SIRENE 2003. L'obligation fiscale et sociale implique que l'association soit imposée, subventionnée par des fonds publics ou qu'elle emploie des salariés.

(10) publiés par des associations (liste non exhaustive)

(11) source Ville-Espaces verts, 2003

Annexe n° 8 : Enquête de la bibliothèque publique de Toronto auprès des nouveaux arrivants

FINAL SURVEY QUESTIONS FOR NEWCOMERS VISITING THE TORONTO PUBLIC LIBRARY

Hi, my name is _____. I work for the Toronto Public Library.

I would like to ask you what library resources and services you use. The information you provide will help us plan for the future. The information you give us will remain confidential.

(Directions to surveyors are provided in parentheses, when necessary)

DEMOGRAPHICS

First, I need to know a little bit about you.

(Fill out Questions 1 and 2 by using your judgement.)

1. **Gender**
 - Male
 - Female

2. **Age**
 - 18-29
 - 30-45
 - 46-64
 - 65 and over

3. **How long have you been in Canada?**
 - Under one year
 - 1-3 years
 - 4-5 years
 - Over 5 years

4. **What is your first language?**

5. What is your highest level of education?

- Grade School
- High School
- University or College
- Other

6. What was your previous career in your home country?

- Accountant
- Entrepreneur
- Financial Services
- Engineer
- Information Technology (IT)
- Nurse
- Doctor
- Health professional
- Teacher
- Student
- Skilled Trade (carpenter, electrician, mechanic, plumber, etc)
- Other _____

7. Are you planning on working in your profession in Canada?

- yes
- no

8. If not, why?

—

SETTLEMENT SERVICE USAGE

(For those clients interviewed after using the settlement service, ask the following questions)

And now we'd like to ask you a few questions about the settlement service you just used in the library.

9. Why did you come to see (name of settlement worker)?

10. How often do you come to see (name of settlement worker)?

11. For what reasons do you visit (name of settlement worker)?

(For those clients interviewed at English Can Be Fun classes, English Conversation Circle, and other programs directed at newcomers)

And now we'd like to ask you a few questions about the settlement service for newcomers that we have in the library

12.

ECBF/ Did you know about our settlement service?

ECC/

Other

yes

No

If no, skip to question 14

13.

ECBF/ Have you used the settlement service?

ECC/

Other

yes

No

If yes, skip to question 14

14.

ECBF/ If your answer to 12 was *no*, please provide an explanation

ECC/

Other

LIBRARY USAGE AND USE PATTERNS

And now we're going on to ask you about how you use the library.

15. Have you used this library before?

- yes
- no

16. Why did you choose to visit this particular library?

- Close to home
 - Close to school
 - Close to TTC
 - Other
-

17. Have you visited other public libraries in Toronto since coming to Toronto ?

- yes
- no

If the answer is yes, which library?

18. How often do you use the library?

AWARENESS OF LIBRARY SERVICES AND PROGRAMS

19. What did you come to the library for today? (Accept more than 1 response. Do not prompt.)

- Settlement Services Only
- Library membership for myself or family member
- Adult books and other library materials (in English)
- Children's books and other library materials (in English)
- Young Adult books and other library materials (in English)
- Reference Services (to seek the help of staff to answer questions)
- Telephone Translation Services
- Quiet study place
- Adult Program (To enquire or attend. Also specify below if program was related to computers, ESL, employment)
- Children's Program (to enquire or attend)
- Computer Resources (Request specific responses here)**
 - Catalogue Information
 - Library web site
 - Search for magazines/articles
 - Email/chat
 - Internet Surfing
 - Program
 - Other _____
- ESL Resources (Request specific responses)**
 - ESL Books
 - ESL audio/visual materials
 - Language Tests (TOEFL, TESL)
 - Program
 - Other _____
- Multilingual Materials (Request specific responses here)**
 - Newspapers/Magazines
 - Books
 - Audio/Visual Materials
 - Other _____
- Employment Resources (Request specific responses here)**
 - Internet
 - Company Directories
 - Trade/Professional books and Journals
 - Resumé and cover letter books
 - Career education books
 - Program
 - Information on credential assessment and licensing in Canada
 - Other _____
- Other**

(If the respondent is a first time library patron, skip to question 15.)

20a. Which of the following library resources or services have you used in the past? (Accept more than 1 response. (Prompt.)

- Library card
- Adult books (in English)
- Children's books (in English)
- Children's Programs
- Young Adult books (in English)
- Reference Services (to seek the help of staff to answer questions)
- Telephone Interpretation Services
- Quiet study space
- Adult Program (To enquire or attend. Also specify below if program was related to computers, ESL, employment)

20b Have you used the library's computers?

- Yes (please specify)**
 - Catalogue Information
 - Library web site
 - Search for magazines/articles
 - Email/chat
 - Internet Surfing
 - Program
 - Other _____
- No**

20c Have you used the library's ESL resources?

- Yes (please specify)**
 - ESL Books
 - ESL audio/visual materials
 - Language Tests (TOEFL, TESL)
 - Program
 - Other _____
- No**

20d Have you used materials in your first language?

- Yes (please specify)**
 - Newspapers/Magazines
 - Books
 - Audio/Visual Materials
 - Other _____
- No**

20e Have you used the library's job-search resources?

- Yes (please specify)**
 - Internet
 - Company Directories
 - Trade/Professional books and Journals
 - Resumé and cover letter books
 - Career education books
 - Career/Business related websites such as Career Bookmarks, SmallBiz Exp.
 - Program
 - Information on credential assessment and licensing in Canada
 - Other _____

INTEREST IN NEWCOMER ORIENTED PROGRAMS

21. Is there anything else you would like the library to offer?

Yes, (specify)

no _____

22. Are you interested in language classes?

Yes

No

23. Are you interested in classes on finding jobs?

yes

no

24. What type of language classes are you interested in?

ECC

TOEFL

other

(This Question will be optional, depending on level of Understanding. If a person's spoken English is low, then career-related options may not be understandable or of immediate importance.)

25. I am going to read a list of job-related programs. Please let me know which ones interest you.

Part-time jobs

Entry Level job search in Canada (finding any job)

Credential Assessment and licensing in Canada

How to upgrade skills and education in Canada (Bridging programs)

How to find work in your field in Canada

How to write a resumé and cover letter

How to obtain Canadian work experience

How to start a business in Canada

How to find volunteer opportunities

Other _____

26. When are you available for Employment or Language programs? (Accept more than one response.)

9-12 am

1-5 pm

6-8:30 PM

Weekends

Thank you for participating today. Your answers will help us plan for the future.

Annexe n° 9 : Version courte de mon rapport remis à la bibliothèque publique de Toronto



La bibliothèque de quartier de Thorncliffe Park

Propositions pour améliorer l'offre de service

Je m'appelle Caroline Hiégel, je suis une étudiante internationale originaire de France. Je suis en Master 2 Sciences de l'information et de la documentation, et dans le cadre de cette formation j'écris un mémoire sur les services multiculturels de bibliothèque : Comment développer des services qui rencontrent les besoins des communautés ?

Ma réflexion s'appuie sur des lectures personnelles, des observations et une pratique professionnelle. Je suis actuellement en stage à la bibliothèque publique de Toronto pour trois mois.

Les propositions que je soumet ici sont le résultat d'un rapport que j'ai remis à la bibliothèque de Toronto sur les besoins de la population de Thorncliffe Park.

Cette version abrégée comprend :

- Une estimation des besoins de la population de Thorncliffe Park,
- Des recommandations,
- Une annexe : le profil social du quartier.

A. Estimation des besoins de la population de Thorncliffe Park

1. Conclusions de d'autres rapports sur ce quartier

Récemment TNO (Thorncliffe Neighbourhood Office), le centre social du quartier, a publié un rapport intitulé « Comprendre Thorncliffe park 2009 ». Ce rapport est une estimation des besoins de la communauté de ce quartier. Le 12 mars 2010, Roya Romanyar a publié un autre rapport intitulé “Rapport final sur Thorncliffe Park”.

Le rapport de TNO souligne que les service d'aide à l'installation sont la priorité majeure.

Les autres urgence sont :

- L'emploi,
- Les programmes pour les jeunes,
- Les services pour les enfants de 6 à 12 ans,
- Les services de santé mentale pour les jeunes, les femmes et la famille en général,
- La violence contre les femmes,
- Le soutien aux personnes âgées isolées,
- Le soutien aux familles mono-parentales,
- La capacité de construire un engagement civique.

TNO et Roya Romanyar soulignent que davantage de programmes sont nécessaires pour cette communauté.

Selon TNO il y a « des demandes pour augmenter la capacité des programmes existants ». Selon Roya Romanyar, « plus de 50% de la population demande des programmes récréatif pour les enfants après l'école, et 36% de la population a besoin d'entretiens confidentiels et de services de soutien ».

2. Mes conclusions sur les besoins des femmes de Thorncliffe Park

Une intensification des programmes de proximité est nécessaire.

Les services d'aide à l'installation intéressants sont :

- Les cours d'anglais,
- Les opportunités de volontariat, trouver un travail,
- La citoyenneté,
- Un groupe de soutien pour les femmes.

D'autres besoins relatifs aux enfants :

- Des programmes après l'école
- Des programmes pour la famille.

B. Recommandations à propos des collections

1. Collection en Urdu

L'urdu est la première langue parlée à la maison par la population de Thorncliffe Park. Par conséquent, il est important de continuer de développer cette collection.

2. Les collections spécifiques

Conformément aux besoins de la population, il semble important de développer en priorité la collection sur la recherche d'emploi et les carrières.

C. Recommandations à propos des programmes

1. Les programmes pour la famille

- Continuer les soirées « films en famille »

Ce programme est populaire et ne demande pas beaucoup de préparation.

- Proposition : des jeux de société

Les jeux de société sont intéressants pour développer les interactions sociales et la créativité, ce type de programme peut être une opportunité pour développer une nouvelle activité récréative à Thorncliffe Park.

2. Les programmes pour les enfants

Remarque : comme il y a beaucoup d'enfants à Thorncliffe Park, une bibliothécaire spécialiste de la jeunesse est nécessaire.

Programmes pour les jeunes enfants (non scolarisés)

- Continuer les heures du conte en anglais

Ce programme est important pour développer les futures compétences de lecture et les compétences pour parler correctement anglais. C'est intéressant pour les parents également car ils peuvent apprendre comment raconter une histoire.

- Proposition : développer une heure du conte dans une autre langue que l'anglais

En Urdu par exemple comme c'est une langue parlée par une grande proportion de la population du quartier.

Une jeune maman m'a confié que des programmes en français pour ses enfants seraient intéressants car ils apprennent le français à l'école, comme de nombreux autres enfants du quartier.

Programmes après l'école

- Continuer le programmes d'aide aux devoirs et d'amélioration des compétences de lecture

- Continuer les clubs de lecture

- Continuer les programmes récréatifs comme les arts plastiques

- Proposition : À la bibliothèque centrale de North York il y a un « *club Lego* ». Ce type de programme récréatif pourrait être intéressant pour les enfants de 7 à 12 ans de Thorncliffe Park.

3. Programmes pour les adultes

Attention: il faut conduire ces programmes après 17h pour avoir des participants, et proposer des activités pour les enfants en parallèle.

Programmes pour tous les adultes

- Proposition : un « club cinéma » ou un festival du cinéma

La collection de DVD circule bien, donc des programmes autour du cinéma sont susceptibles d'être plus appréciés que les clubs de lecture, qui n'ont jusque là pas attiré nombre de participants.

Programmes pour les femmes

- Proposition : une « heure des femmes »

Pour mieux connaître les besoins d'une communauté le meilleur moyen est de lui demander directement. Cependant, créer des connections avec la communauté demande du temps.

Organiser un groupe de conversation entre femmes une fois par mois peut être une bonne solution pour mieux connaître leurs besoins. Voici les questions qui pourraient leur être posées : quelles sont vos attentes ? Que peut faire la bibliothèque pour vos enfants ? Entre ce panel de programmes lequel vous intéresse le plus ? Etc.

Ce programme serait également une opportunité pour les engager dans la vie de la bibliothèque : ces femmes pourraient faire la promotion de la bibliothèque auprès de leurs proches et de leurs amis.

Pour construire ce groupe il faut entrer en contact avec le « groupe de femmes multiculturelles » de TNO, et des associations comme le « comité des femmes de Thorncliffe Park ». Les femmes qui participent à ces groupes pourraient être intéressées par cette initiative de la bibliothèque et en parler à d'autres femmes du quartier.

4. Partager les traditions islamiques avec les non-musulmans

Comme la communauté musulmane, qui constitue la majorité de la population de ce quartier, fait face à la discrimination, il serait intéressant de développer des programmes et des événements pour faire partager l'histoire, la culture et l'héritage musulman.

Pour information : la bibliothèque publique de Toronto a participé au « mois de l'histoire islamique » en octobre 2009. Elle a proposé des programmes et des lectures à voix haute, et à l'occasion de cet événement elle a développé du matériel au sujet de l'Islam.

D. Les services d'aide à l'installation

1.L'emploi

Comme la population en âge de travailler représente plus de la moitié de la population de Thorncliffe Park, les usagers ont besoin d'information et d'ateliers sur la recherche d'emploi. Pour les femmes, surtout les femmes musulmanes qui font face au sous-emploi et au chômage, ce type d'information et d'atelier sont vraiment nécessaires.

Quelques exemples de programmes :

- Utiliser les médias sociaux pour trouver un emploi
- Rédiger un CV et une lettre de motivation
- Comment garder un emploi ?
- Techniques anti-stress
- Les droits et responsabilités des employés et des employeurs
- Simulation d'entretien d'embauche en anglais

2. ALS (Anglais Langue Seconde)

Les programmes et collection d'ALS sont nécessaires. S'exprimer aisément en anglais est une des clés pour être intégré au Canada et trouver un emploi.

Quelques exemples de programmes :

- Les cercles de conversation en anglais
- Les classes d'ALS

3. Le logement

91% des habitants de Thorncliffe Park sont locataires.

Quelques exemples de programmes :

- Les droits du locataire
- Comment déposer plainte ?
- Les responsabilités du propriétaire
- Fonds pour l'aide au logement

4. La Famille

Plus de la moitié de la population de Thorncliffe Park a des enfants de moins de 18 ans. De courts programmes sur « être parents » peuvent être intéressants.

Quelques exemples de programmes :

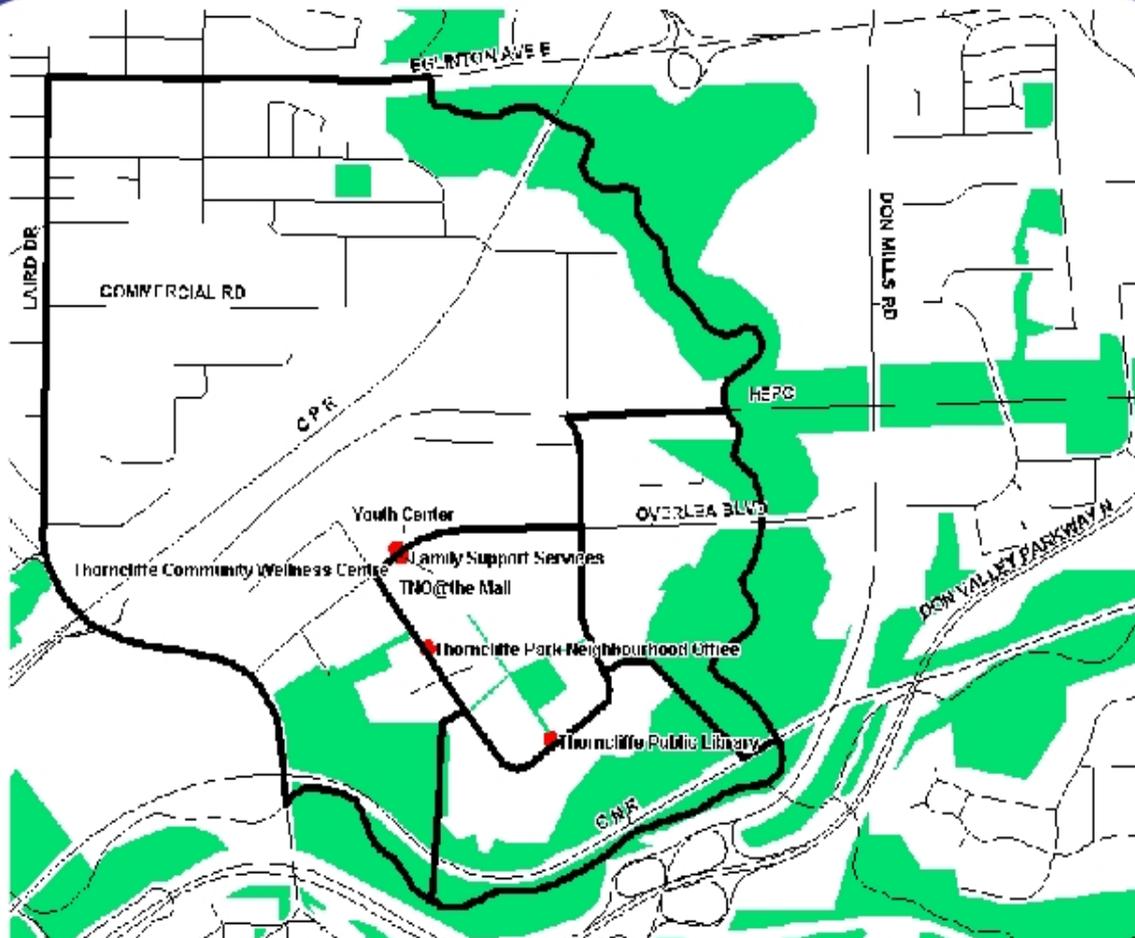
- Être parent au Canada
- L'organisation scolaire et comment aider son enfant à réussir à l'école
- Internet pour parents débutants

5. Focus sur les femmes

Il semble important d'aider les femmes de confession musulmane à négocier avec l'expérience canadienne et leur religion. Un atelier de soutien serait vraiment utile.

Quelques exemples de programmes :

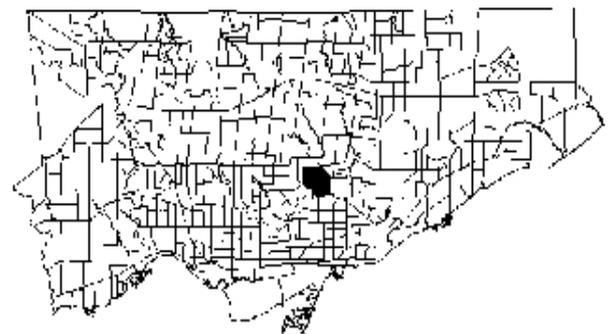
- Se libérer du stress
- Parler avec les autres
 - Promotion des livres sur la « survie »



Comparison to All of Toronto

% Children (0-5)	MUCH HIGHER
% Children (5-14)	HIGHER
% Youth (15-19)	LOWER
% Seniors (65 +)	LOWER
% Immigrants	BIT LOWER
% Recent Immigrants	HIGHER
% Aboriginal Origin	MUCH HIGHER
% Canadian Citizenship	MUCH LOWER
% Non-Official Home Language	MUCH HIGHER
% No Knowledge of Official Languages	HIGHER
% Visible Minority	MUCH HIGHER
% Incidence of Low Income	42,7 %
% Lone Parents	LOWER
% Lone Seniors	HIGHER

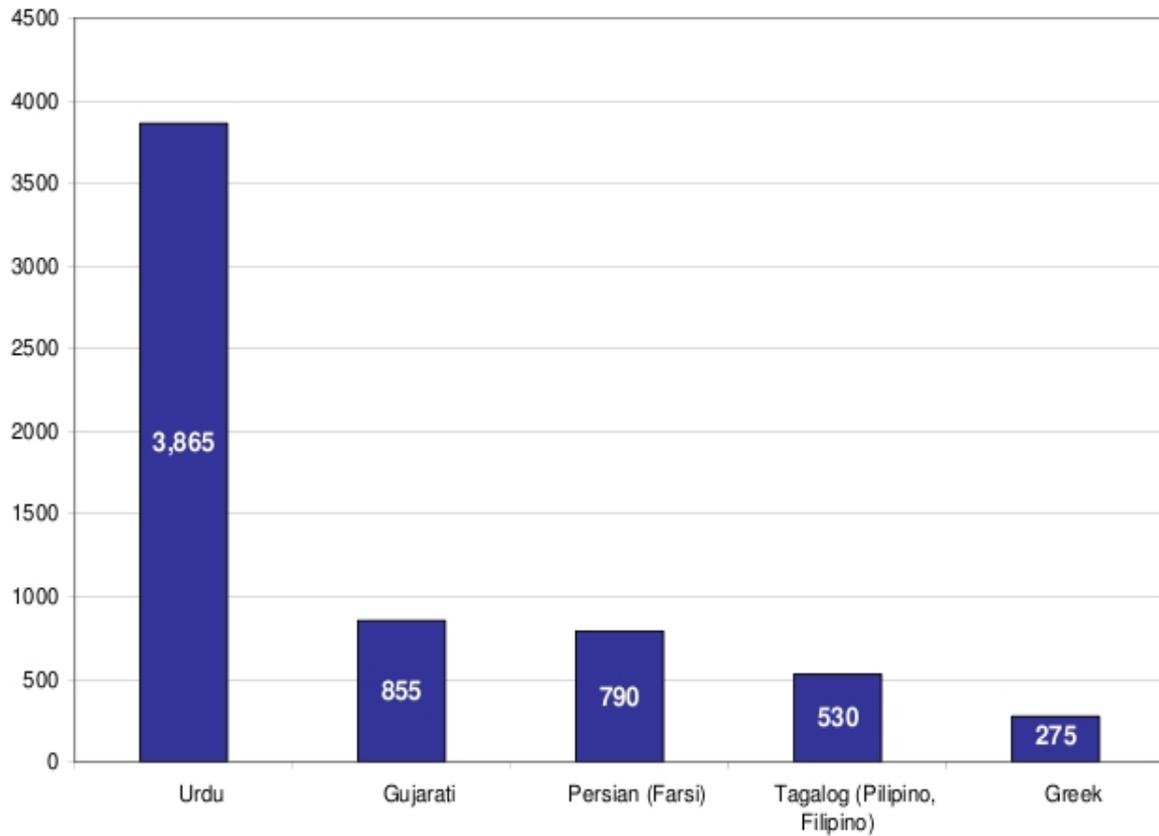
Keymap



Population

Population (2006)	17,949
Population Change from 2001 to 2006	7.3 %

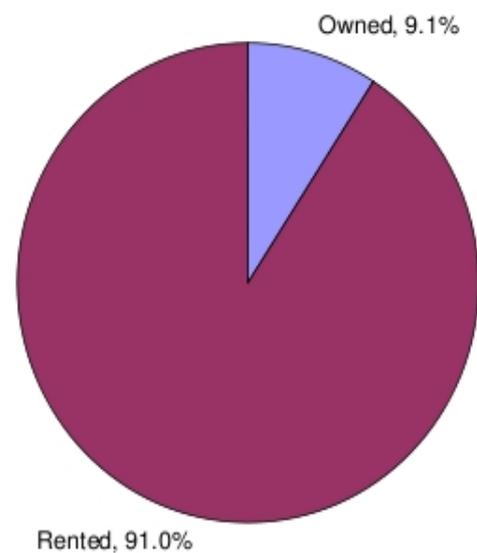
Top Non-official Languages Spoken at Home



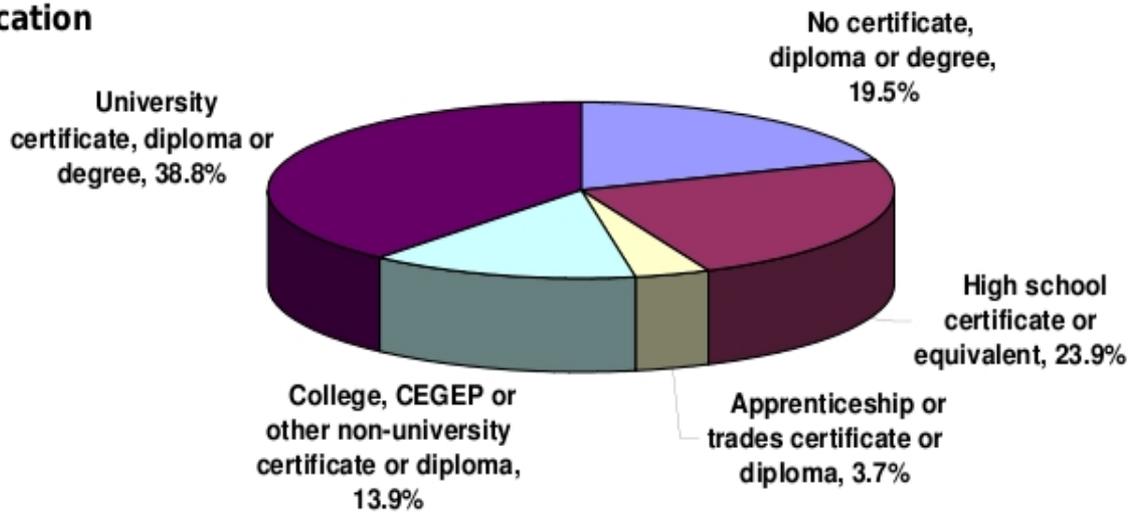
Individual Income

Average Income	Low Income
\$ 25,023	37.7%

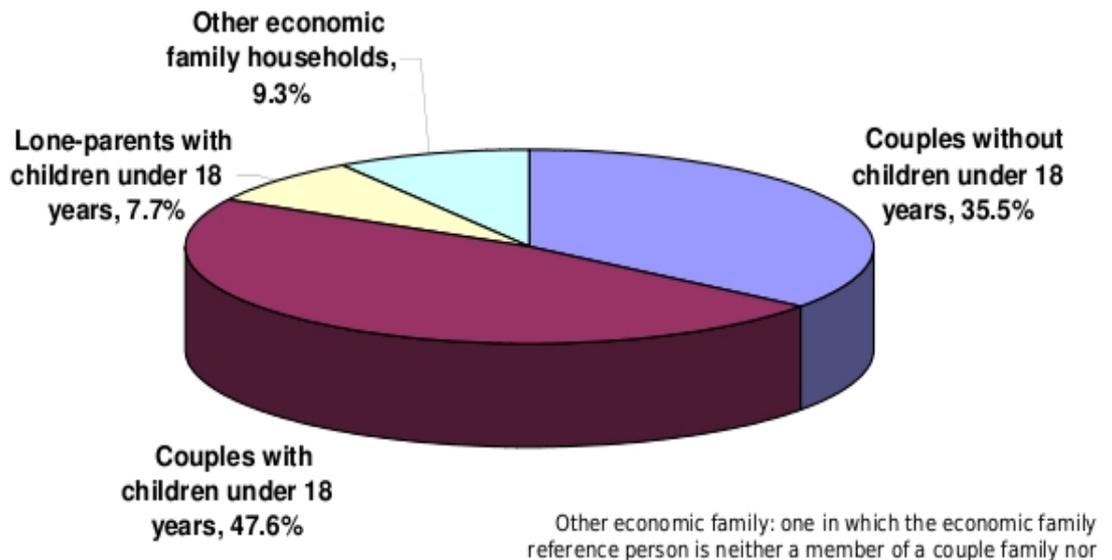
Renters vs Owners



Education



Families by Type



Labour Force Activity

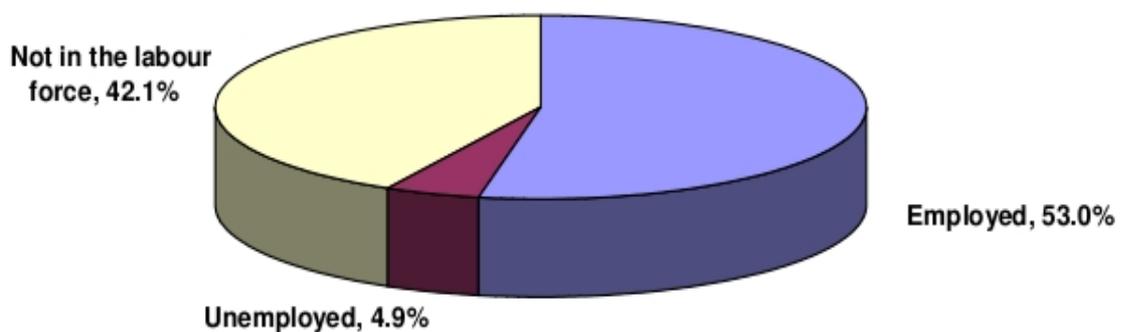


Table des matières

Introduction.....	8
Partie I : De la dimension particulariste de la notion de culture au multiculturalisme.....	11
1. Histoire de la notion de culture.....	12
1.1. Étymologie et apparition du mot dans la langue française.....	12
1.2. Le XVIIIème siècle : l'essor du sens figuré du mot culture.....	12
1.3. Le XIXème siècle : le rapprochement des concepts de culture et de civilisation.....	13
1.4. Le XXème siècle : le déclin des idéaux hérités des Lumières....	14
1.5. La culture aujourd'hui.....	15
2. Qu'est-ce que le multiculturalisme ?	16
2.1. Histoire du multiculturalisme et définition.....	16
2.1.1 Le Canada : premier pays à adopter une politique multiculturelle.....	16
2.1.2 Définir le multiculturalisme.....	17
a) Une définition générale.....	17
b) "Société multiculturelle" : différentes interprétations	19
c) Le vocabulaire du multiculturalisme.....	20
2.1.3 Les différentes implications du multiculturalisme.....	22
a) Implications politiques.....	22
b) Implications philosophiques.....	24
c) Implications sociologiques.....	25
2.2. Les problèmes soulevés par le multiculturalisme.....	25
2.2.1 Les problèmes inhérents à la diversité.....	25
a) Le conflit.....	25
b) L'ordre social.....	25
2.2.2 Réintroduction d'inégalités et d'injustices.....	26
2.2.3 Dérives possibles du multiculturalisme.....	26
a) Instrumentalisation du multiculturalisme.....	26
b) Le relativisme culturel.....	26
c) Le communautarisme.....	27
d) La crise de l'identité.....	27
3. Un multiculturalisme soutenable... et souhaitable ?	28
3.1. Se mettre à l'abri des risques du multiculturalisme.....	28

3.2. Dans quelles mesures des politiques multiculturelles peuvent être souhaitables ?	29
3.2.1 Le modèle de l'État-nation affaibli.....	29
3.2.2 Quelles solutions peuvent apporter les politiques multiculturelles ?	30
Partie II : Bibliothèques et multiculturalisme.....	31
1. Les bibliothèques publiques confrontées à la diversité culturelle.....	32
1.1. Le rôle de La bibliothèque publique.....	32
1.1.1 Hier et aujourd'hui.....	32
1.1.2 La bibliothèque comme outil d'intégration sociale.....	33
1.1.3 La bibliothèque qui fait droit à la pluralité.....	34
1.2. Les missions de la bibliothèque publique.....	35
1.3. Les services multiculturels.....	36
1.3.1 La place des services multiculturels par rapport aux missions des bibliothèques publiques.....	36
1.3.2 La définition des services multiculturels selon l'IFLA.....	36
2. Exemple des services multiculturels de la bibliothèque publique de Toronto.....	38
2.1. Présentation de la bibliothèque publique de Toronto.....	38
2.2. Ses missions.....	39
2.3. Les services multiculturels.....	41
2.3.1 Les buts.....	41
2.3.2 Les collections, services et programmes proposés aux groupes multiculturels.....	43
a) Collections.....	43
b) Services.....	43
c) Programmes multiculturels.....	46
2.3.3 Bilan.....	49
2.3.4 De nouveaux métiers.....	51
a) Outreach librarian.....	51
b) Coordinateur English can be fun.....	51
2.4. Pour aller plus loin : Roadtrip autour de Toronto.....	52
2.4.1 La bibliothèque : un rôle éducatif fort.....	52
2.4.2 Considérer les particularismes.....	53
2.4.3 Du multiculturel à l'interculturel.....	53
2.4.4 Un idéal pour les bibliothèques: l'empathie.....	54
3. Bibliothèques publiques françaises et diversité culturelle.....	55
3.1. La diversité française.....	55

3.2. Enquête auprès des bibliothèques françaises.....	56
3.2.1 Résultats et interprétation.....	56
a) Les collections et les services de votre bibliothèque.....	56
b) Les personnels : formation et compétences linguistiques.....	58
c) Les enquêtes sur la population desservie.....	59
d) Les partenariats.....	60
e) Précisions.....	61
3.2.2 Exploitation de l'enquête.....	61
a) Comparaison entre les bibliothèques publiques françaises et la bibliothèque publique de Toronto.....	61
b) Comment les bibliothèques françaises peuvent-elles gagner en efficacité ?.....	64
3.3. Diversité et tensions.....	66
3.3.1 Culture légitime vs cultures minoritaires ?.....	66
3.3.2 Demande de la tutelle vs demande des publics ?.....	67
3.3.3 Solution : de nouvelles compétences.....	67

Partie III : Évaluer les besoins des populations multiculturelles.....69

1. Évaluer les besoins : enjeux et limites.....	70
1.1. Définition du besoin.....	70
1.2. Pourquoi évaluer les besoins ?.....	71
1.2.1 Un peu d'histoire.....	71
1.2.2 Aujourd'hui... le marketing ?.....	72
1.3. Limites de la notion de besoin.....	74
2. Méthodes pour étudier les besoins des usagers.....	75
2.1. Faire le profil de la population desservie.....	75
2.1.1 Pourquoi ?	75
2.1.2 Exemple de la médiathèque centre-ville de Strasbourg.....	75
2.1.3 Réalisation de cartes.....	77
2.2. Mener des enquêtes et des entretiens.....	77
2.3. Travailler ensemble.....	81
2.3.1 Le projet canadien working together.....	81
2.3.2 "Travailler ensemble" en France.....	83
3. Une expérience personnelle : Étude des besoins de la population de Thorncliffe Park, un quartier "à risques" de Toronto.....	84
3.1. Objectif de mon travail.....	84
3.2. Ma démarche.....	85

3.2.1 La méthode donnée par Dona Gilton à ses étudiants pour évaluer les besoins des populations multiculturelles	85
3.2.2 Une longue phase de recherche.....	87
3.2.3 Réalisation du profil de la Population de Thorncliffe Park	87
3.2.4 Ce que l'on pourrait attendre d'une enquête auprès de la population de Thorncliffe Park.....	89
3.3. Mes recommandations.....	89
Conclusion.....	93
Bibliographie.....	96
Table des annexes.....	106
Table des matières.....	148