

Sujet national pour l'ensemble des Centres de gestion organisateurs

**ASSISTANT TERRITORIAL DE CONSERVATION DU PATRIMOINE ET DES  
BIBLIOTHEQUES PRINCIPAL DE 2<sup>ème</sup> CLASSE**

**CONCOURS EXTERNE, INTERNE ET TROISIEME CONCOURS**

**SESSION 2013**

**La rédaction d'une note à l'aide des éléments d'un dossier portant sur la spécialité  
choisie par le candidat au moment de l'inscription.**

Durée : 3 heures  
Coefficient : 3

**SPECIALITE : BIBLIOTHEQUE**

**A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET**

↳ **Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni votre numéro de convocation, ni signature ou paraphe.**

↳ **Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.**

↳ **Seul l'usage d'un stylo soit noir soit bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.**

**Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.  
Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.**

Ce dossier contient 27 pages, y compris celle-ci

Vous êtes assistant de conservation du patrimoine et des bibliothèques principal de 2<sup>ème</sup> classe au département de X. Votre directeur vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, une note sur l'accueil des publics de traditions culturelles diverses dans les bibliothèques-médiathèques.

**Document 1 :** « Bibliothèque solidaire » - *croix-rouge.fr* - 10 février 2011 - 1 page

**Document 2 :** « La bibliothèque multiculturelle - une porte d'entrée vers une société culturelle diversifiée en dialogue » - *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle* - mai 2012 - 4 pages

**Document 3 :** « Le multiculturalisme : un défi aux bibliothèques » - *Documentaliste Sciences de l'information* - 2011 - 2 pages

**Document 4 :** « Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de la Seine-Saint-Denis » - *Bulletin des Bibliothèques de France n°2* - février 2009 - 7 pages

**Document 5 :** « Pour une meilleure intégration - Dossier Congrès de l'ABF » (extraits) - *Livres Hebdo n°955* - 24 mai 2013 - 5 pages

**Document 6 :** « Un service public pensé pour la diversité : l'action vis-à-vis des immigrés à la Toronto Public Library et à la Queens Library de New-York » - *Bulletin des Bibliothèques de France n°5* - mai 2011 - 6 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

*Certains documents peuvent comporter des dessins ou des renvois à des notes ou à des documents non indispensables à la compréhension du sujet.*

## DOCUMENT 1

### Bibliothèque solidaire

**En juin dernier, la délégation locale de Lyon a créé une bibliothèque solidaire ouverte à tous. Cette bibliothèque s'inscrit pleinement dans nos offres sociales. Au même titre que l'aide alimentaire ou les vestiboutiques, l'accès à la culture est une mission à part entière.**

Ce projet de bibliothèque est né d'une opportunité, le don de 400 livres, et d'un constat, la difficulté d'accéder à la lecture dans les autres établissements d'emprunt. En effet, il faut en général présenter sa carte d'identité et un justificatif de domicile pour s'inscrire. Un barrage, donc, pour les personnes sans-papiers, sans domicile fixe ou demandeurs d'asile.

Comme en témoigne Tigranouhie, d'origine arménienne, qui vit en France depuis 9 ans : « le fait de ne pas avoir de papiers ne doit pas nous empêcher de lire et d'avoir accès à la culture. Personnellement, la lecture m'a permis de perfectionner mon français. »

Depuis quelques mois, Tigranouhie et beaucoup d'autres personnes profitent donc de la bibliothèque solidaire de la Croix-Rouge. Ici, aucun papier n'est demandé et l'emprunt est gratuit.

### Un maillon de plus contre l'illettrisme

La Croix-Rouge française accompagne actuellement sur Lyon 90 personnes, en majorité des demandeurs d'asile, qui apprennent le français ou réapprennent à lire et à écrire. Pour Maud Dorville, qui enseigne le français aux bénéficiaires, cette bibliothèque est une nouvelle opportunité pédagogique : « le lieu nous permet d'utiliser des supports de lecture plus variés. Actuellement, nous travaillons sur des publicités ou des articles de journaux, par exemple. Le fait de travailler sur des livres, plutôt qu'avec des photocopies, est plus valorisant et cela amènera peut-être les apprenants à emprunter d'autres livres. »

Francine Blondin, vice-présidente de la délégation locale de Lyon et responsable de la bibliothèque, a pleinement intégré ces éléments dans la gestion des ouvrages : « contrairement aux autres établissements d'emprunt, nous ne fonctionnons pas sur une durée d'emprunt car il est difficile de lire vite lorsque l'on est en plein apprentissage de la langue. Notre souci, c'est que le livre soit lu ; peu importe qu'il soit rapporté six mois plus tard. »

### Une ouverture sur le monde

Grace à de nombreux dons de particuliers, d'entreprises et d'établissements publics, comme la bibliothèque municipale de Lyon, la bibliothèque solidaire référence plus de 4 700 ouvrages. Littérature, romans policiers, science-fiction, tourisme, cuisine, livres jeunesse, bandes dessinées... tous les genres sont représentés.

Des ouvrages en langues étrangères sont également disponibles. « Le choix a été fait de promouvoir la diversité car un livre est une ouverture sur le monde. Cette bibliothèque s'inscrit comme un maillon de plus à nos activités d'aide aux plus démunis parce que la culture est un facteur d'intégration et de cohésion sociale », explique Bernard Blondeau, le président de la délégation locale de la Croix-Rouge.

Ce lieu se veut également un espace de convivialité et d'échange : « nous avons fait le choix d'ouvrir à tous cette bibliothèque afin de privilégier une certaine mixité sociale. Les bénéficiaires peuvent y côtoyer des bénévoles ou des personnes sans lien avec l'association. C'est une manière de valoriser les bénéficiaires », estime Francine Blondin. Des cercles de lecture et des groupes d'échanges seront mis en place ultérieurement dans le but de favoriser davantage encore la convivialité.

Depuis l'ouverture du site, une centaine de livres a été empruntée. Et à la grande surprise des bénévoles, les souhaits des emprunteurs sont pointus. A l'image de Kasmik, un jeune Arménien : « Moi, je veux de la vraie littérature française ! Ce sera certainement plus dur que de lire des livres pour enfants, mais la difficulté ne me fait pas peur. » Kasmik repartira ce jour-là avec « La bête humaine » d'Emile Zola et « Les Fables » de Jean de La Fontaine.

Nathalie Auphant  
10/02/2011  
www.croix-rouge.fr



International Federation of  
Library Associations and Institutions



Manifesto approved  
by the 35th session of  
the General Conference  
of UNESCO

## Le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle

### La bibliothèque multiculturelle — une porte d'entrée vers une société culturelle diversifiée en dialogue

Nous vivons tous dans une société de plus en plus hétérogène. Il existe plus de 6 000 langues différentes dans le monde. Le taux de migration internationale augmente chaque année, ce qui engendre un nombre croissant de personnes aux identités complexes. La mondialisation, la migration accrue, les communications plus rapides, la facilité de déplacement et les autres atouts du 21<sup>e</sup> siècle ont fait augmenter la diversité culturelle au sein de plusieurs nations où elle n'était peut-être pas présente auparavant, ou ont favorisé l'accroissement de la composition multiculturelle existante.

Les expressions « diversité culturelle » ou « multiculturalisme » réfèrent à la coexistence et à l'interaction harmonieuses de cultures différentes, alors que « la culture doit être considérée comme l'ensemble des traits distinctifs spirituels et matériels, intellectuels et affectifs qui caractérisent une société ou un groupe social et qu'elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les façons de vivre ensemble, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances »<sup>1</sup>. La diversité culturelle ou multiculturalisme constitue la base de la force collective de nos communautés locales et de notre société planétaire.

La diversité culturelle et linguistique est un patrimoine commun de l'humanité et elle doit être chérie et préservée au bénéfice de tous. Elle est à la source des échanges, de l'innovation, de la créativité et de la coexistence pacifique entre les peuples. « [L]e respect de la diversité des cultures, la tolérance, le dialogue et la coopération, dans un climat de confiance et de compréhension mutuelles sont un des meilleurs gages de la paix et de la sécurité internationales »<sup>2</sup>. Par conséquent, tous les types de bibliothèques doivent refléter, soutenir et promouvoir la diversité culturelle et linguistique à l'échelle internationale, nationale et locale, et doivent donc travailler en fonction du dialogue interculturel et de la citoyenneté active.

Parce que les bibliothèques servent des intérêts et des communautés diversifiés, elles agissent en tant que centres culturels, d'apprentissage et d'information. Les services offerts par les bibliothèques abordent la question de la diversité culturelle et linguistique à la lumière de leur engagement envers les principes des droits et libertés fondamentaux et de l'égalité d'accès à l'information et à la connaissance pour tous, dans le respect de l'identité culturelle et des valeurs.

<sup>1</sup> UNESCO, Déclaration universelle sur la diversité culturelle, 2001.

<sup>2</sup> Ibid.

## Principes

Chaque personne dans notre société planétaire a droit à un éventail complet de services de bibliothèque et d'information. Au moment d'aborder la question de la diversité culturelle et linguistique, les bibliothèques doivent :

- servir tous les membres de la communauté, sans discrimination fondée sur le patrimoine culturel et linguistique;
- fournir l'information dans les langues et les textes appropriés;
- donner accès à un large éventail de documents et de services qui sont le reflet de toutes les communautés et de tous les besoins;
- embaucher du personnel qui est le reflet la diversité de la communauté et qui est formé afin de travailler avec des communautés diverses et bien les servir.

Les services de bibliothèque et d'information offerts dans un contexte diversifié au plan culturel et linguistique comprennent à la fois la fourniture de services à tous les types d'utilisateurs des bibliothèques et la fourniture de services de bibliothèque spécialement destinés aux groupes culturels et linguistiques dont les besoins sont peu satisfaits. Une attention spéciale doit être accordée aux groupes qui sont souvent marginalisés dans les sociétés diversifiées au plan culturel : les minorités, les demandeurs d'asile et les réfugiés, les résidents ayant un permis de résidence temporaire, les travailleurs migrants et les communautés autochtones.

## Missions des services multiculturels de bibliothèque

Dans une société diversifiée au plan culturel, l'accent doit être mis sur les missions clés suivantes, qui sont en lien avec l'information, l'alphabétisme, l'éducation et la culture :

- promouvoir la conscience de la valeur positive de la diversité culturelle et favoriser le dialogue culturel;
- encourager la diversité linguistique et le respect de la langue maternelle;
- faciliter la coexistence harmonieuse de plusieurs langues, y compris l'apprentissage de plusieurs langues en bas âge;
- protéger le patrimoine linguistique et culturel et soutenir l'expression, la création et la diffusion dans toutes les langues concernées;
- soutenir la préservation de la tradition orale et du patrimoine culturel intangible;
- soutenir l'inclusion et la participation des personnes et des groupes provenant de tous les différents milieux culturels;
- encourager la maîtrise de l'information à l'ère numérique et la maîtrise des technologies de l'information et des communications;
- promouvoir la diversité linguistique dans le cyberspace;
- encourager l'accès universel au cyberspace;
- soutenir l'échange de connaissances et des pratiques exemplaires en matière de pluralisme culturel.

## Gestion et fonctionnement

La bibliothèque multiculturelle suppose que tous les types de bibliothèques adopteront une approche de service intégré. Les activités fondamentales des services de bibliothèque et d'information à l'intention des communautés diversifiées au plan culturel et linguistique doivent être au cœur des services, et non « séparées » ou « additionnelles », et elles doivent toujours être conçues afin de répondre aux besoins locaux ou particuliers.

La bibliothèque doit avoir une politique et un plan stratégique qui définissent sa mission, ses objectifs, ses priorités et ses services en lien avec la diversité culturelle. Le plan doit reposer sur une analyse exhaustive des besoins des usagers et sur des ressources suffisantes.

Les activités de la bibliothèque ne doivent pas être conçues isolément. La collaboration avec les groupes d'usagers concernés et des professionnels à l'échelle locale, nationale ou internationale doit être encouragée.

## Principales actions

La bibliothèque multiculturelle doit :

- 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;
- 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.

## Personnel

Le personnel de la bibliothèque est l'intermédiaire actif entre les usagers et les ressources. Les employés doivent recevoir une formation professionnelle et un perfectionnement centrés sur les services aux communautés multiculturelles, la communication et la sensibilité dans un environnement interculturel, la non-discrimination, les cultures et les langues.

Le personnel d'une bibliothèque multiculturelle doit être le reflet des caractéristiques culturelles et linguistiques de la communauté afin d'assurer la conscience culturelle, de refléter la communauté que la bibliothèque dessert et de favoriser la communication.

## Financement, législation et réseaux

Les gouvernements et les autres organismes décisionnels concernés sont invités à établir et à financer adéquatement les bibliothèques et les réseaux de bibliothèques afin d'offrir des services gratuits de bibliothèque et d'information aux communautés diversifiées au plan culturel.

Les services multiculturels de bibliothèque sont par essence planétaires. Toutes les bibliothèques engagées dans des activités dans ce domaine doivent participer à des réseaux locaux, nationaux ou internationaux pertinents en vue de l'élaboration de politiques. Il faut faire de la recherche afin d'obtenir les données nécessaires permettant de prendre des décisions éclairées en matière de services et d'assurer le financement approprié. Les conclusions de la recherche et les pratiques exemplaires doivent être largement diffusées afin d'offrir des services multiculturels de bibliothèque qui sont efficaces.

## Mise en œuvre du Manifeste

La communauté internationale doit reconnaître et soutenir les services de bibliothèque et d'information dans leur rôle de promotion et de préservation de la diversité culturelle et linguistique.

Les décideurs à tous les échelons et la communauté des bibliothèques de partout dans le monde sont par les présentes priés de diffuser le présent Manifeste et de mettre en œuvre les principes et les actions qui y sont exposés.

Le présent Manifeste est le complément du Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique, du Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque scolaire et du Manifeste de l'IFLA sur Internet.

Le présent Manifeste a été approuvé par le conseil d'administration de l'IFLA en août 2006 et a été appuyé par le Conseil intergouvernemental du Programme d'Information pour tous de l'UNESCO en avril 2008, avec la recommandation qu'il soit présenté à la 35e session de la Conférence générale de l'UNESCO afin qu'il soit étudié.

[ **congrès** ] Les bibliothèques au-delà des bibliothèques : intégration, innovation et information pour tous, tel était le thème du dernier congrès de l'International Federation of Library Associations and Institutions (Ifla) qui s'est déroulé à Porto-Rico du 13 au 18 juillet 2011. Ces deux articles donnent un aperçu de la richesse des solutions présentées pour répondre aux préoccupations des professionnels de l'information.

## Le multiculturalisme : un défi aux bibliothèques

**R**épondre à l'objectif d'une reconnaissance d'un égal accès pour tous aux ressources publiques tout en prenant en compte ceux dont l'identité ethnique, linguistique et culturelle est distincte de celle de la majorité du pays d'accueil, tel est le défi lancé aux bibliothèques.

En réalité ces populations sont souvent mal desservies et les bibliothèques et autres services d'information doivent s'adapter à leurs besoins de manière à assurer cet égal accès pour tous dans des formes appropriées. Ifla a rappelé en 2009<sup>1</sup> le rôle primordial de médiation culturelle que doivent jouer les bibliothèques en ce domaine. Ces principes de base ont été complétés en 2010 par la production de directives et d'un manuel pour l'éducation multiculturelle en bibliothèques<sup>2</sup> dans le cadre d'un projet européen conduit par l'Allemagne, la Suède, l'Autriche et la République tchèque.

Dans les bibliothèques, seul espace public ouvert à tous sans condition, la sensibilité a évolué même si les avancées restent prudentes. Le multiculturalisme se traduit aujourd'hui par des animations et des services ciblés vers des populations, des ateliers d'alphabétisation, des collections disponibles dans les différentes langues de la communauté mais aussi par la préservation des traditions culturelles et des patrimoines. On voit s'élaborer des politiques novatrices et des pratiques créatives en vue d'améliorer l'inclusion sociale et de favoriser à la fois la diversité et le pluralisme culturels.

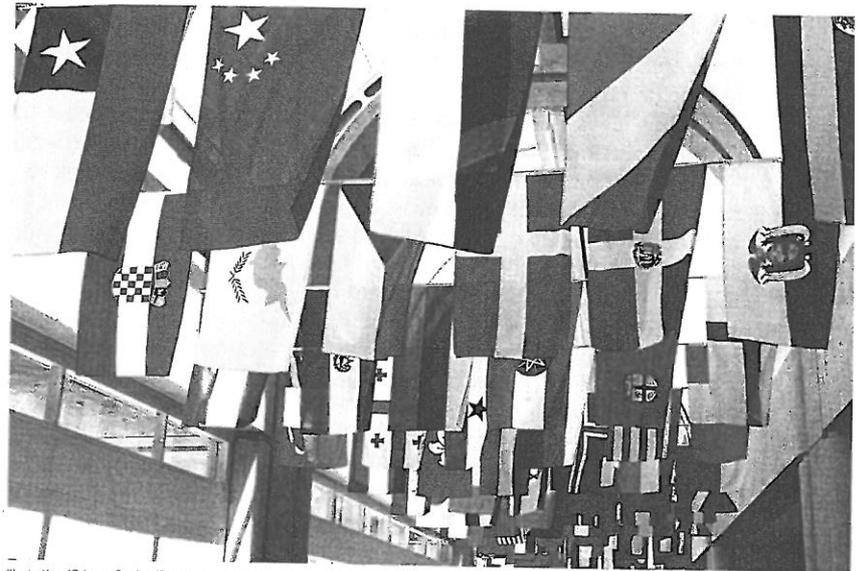


Illustration (© Ioana Davies (DruTu) - Fotolia.com)

### Des réalisations

Parmi les plans et programmes développés dans les territoires à fort taux de population multiculturelle, on citera le modèle du centre communautaire prônant le rôle social des bibliothèques et leur responsabilité en ce domaine. À cet égard, Aleko Konstantinov, centre communautaire culturel bulgare créé à l'initiative de l'Association bulgare des bibliothécaires (BLIA) à Plovdiv, ville où les Turcs et les

Roms représentent 15% de la population immigrée, fournit un exemple de bonne pratique.

Ailleurs, on offre des formations personnalisées. Ainsi, à Santa Ana (Californie), le programme « Vous et votre bibliothèque » aide les adultes dont l'anglais est la seconde langue et à Drammen, ville norvégienne dont la population immigrée essentiellement d'Asie centrale représente un quart de la population, la formation est donnée en

/////

### Définition

Le multiculturalisme peut être défini comme une « mosaïque sociale » de cultures délimitées et identifiables cohabitant sur un territoire commun où règne une culture dominante. Pour l'Ifla, il s'agit de la coexistence de cultures de groupes raciaux, religieux ou sociaux, se traduisant par des comportements, des valeurs, des présupposés culturels, des modes de pensée et des styles de communication divers. •

<sup>1</sup> *Multicultural communities: guidelines for library services*. 3rd edition. Ifla, 2009  
<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/guide-e.pdf>

<sup>2</sup> *Libraries for all. European strategy for Multicultural Education (ESME)*. Multicultural Center Prague, 2010. Guide à télécharger sur <http://www.librariesforall.eu/en/news/download-guidelines-libraries-for-all-european-strategy-for-multicultural-education-esme-2>

///// anglais et en norvégien par des instructeurs parlant le turc et l'ourdou.

Plusieurs portails multilingues ont vu également le jour<sup>3</sup>. Celui de la bibliothèque publique de Stockholm (SPL) est exemplaire puisqu'il se présente en 9 langues et 5 alphabets. Normal, dira-t-on dans un lieu qui propose une bibliothèque *think tank*, la Kista Idea Lab, attachée aux valeurs d'ouverture, d'inclusion et de partenariat, les trois mots clés de l'innovation pour laquelle la ville a été primée en 2009. La bibliothèque multiculturelle de Laval au Québec représente quant à elle un exemple unique de rapport privilégié aux minorités avec ses collections pluridisciplinaires et multilingues.

Mais des communautés différentes ont des pratiques de l'information différentes. Les standards connus, basés sur la taxonomie de Bloom<sup>4</sup>, ne sont pas adaptés aux systèmes des cultures traditionnelles. En Nouvelle-Zélande, on s'est inspiré d'un travail mené précédemment avec les communautés Navajo pour adapter le modèle des compétences informationnelles de l'Association of College and Research Library (ACRL) aux compétences et savoirs des communautés aborigènes<sup>5</sup>. Développer l'ouverture à la diversité culturelle et au « vivre ensemble » passe aussi par l'éducation des jeunes. Le projet Giggle IT<sup>6</sup> d'édition collaborative est utilisé pour promouvoir la compréhension interculturelle et la collaboration entre enfants à travers le monde. Le travail publié doit permettre d'identifier leur culture à travers la littérature.

Ces initiatives, pour lesquelles les associations professionnelles jouent un rôle de premier plan, sont bien la preuve que la bibliothèque sait apporter des solutions concrètes aux questionnements sensibles d'intégration sociale au cœur des débats de nos sociétés. •

Mireille Lamouroux  
mireille.lamouroux@laposte.net



# Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones :

## → L'EXEMPLE DE LA SEINE-SAINT-DENIS

**SUZANNE ARLABOSSE**  
suzanne.arlabosse@mairie-  
montreuil93.fr

**DOMINIQUE TABAH**  
dominique.tabah@mairie-  
montreuil93.fr

*Bibliothèques de Montreuil*

*Suzanne Arlabosse est responsable des fonds en langues étrangères et apprentissage des langues, et coordinatrice pour l'accueil des groupes en alphabétisation et FLE à la BM de Montreuil. Après une formation universitaire en lettres modernes et histoire de l'art, le concours de professeur des écoles et celui d'assistant de conservation, elle a été responsable du fonds en langues étrangères de la BM de Bobigny.*

*Titulaire d'une maîtrise de philosophie et du CAFB, Dominique Tabah, directrice de la BM de Montreuil, a dirigé auparavant les BM de Sartrouville et de Bobigny, ainsi que Livres au trésor, et a été responsable du pôle Action culturelle et communication de la BPI. Auteur d'articles dans le BBF et Bibliothèque(s) elle a notamment collaboré à Pluralité culturelles en actes (ABF, 2004) et L'action culturelle en bibliothèque (Éd. du Cercle de la Librairie, 2008).*

**A**ffirmer que « 100 % de la population peut avoir besoin à un moment ou à un autre de la bibliothèque et doit donc pouvoir bénéficier de ses services ». Gageure ? Affirmation provocatrice ou présomptueuse qui sous-entend que les services qu'offre la bibliothèque puissent véritablement s'adresser à chacun, qu'elle est à proprement parler un service public pour tous ? Dans une commune où l'on estime que plus de 20 % de la population est immigrée ou étrangère et n'a pas pour langue maternelle le français – ou n'est pas francophone – comment ne pas s'interroger sur la question de la langue comme obstacle majeur à l'accès et à la fréquentation de la bibliothèque et à ses services ? La charte de l'Unesco ne recommande-t-elle pas que la bibliothèque « veille à rendre accessible à tous, sans distinction de race, de religion, de nationalité ou de langue, les services qu'elle propose » ?

Près de dix ans se sont écoulés depuis la première journée d'étude de l'association Bibliothèques en Seine-Saint-Denis consacrée à ce thème : « Les services en direction des populations immigrées ou étrangères et la constitution de collections de livres en langues dites de l'immigration ». Les débats ont porté sur une série de réflexions et de propositions : la responsabilité de l'institution publique de s'adresser à toute la population et

de la desservir ; la présence de nombreux immigrés et étrangers d'origines diverses sur le territoire de la Seine-Saint-Denis ; la langue comme obstacle rédhibitoire à l'utilisation de la bibliothèque ; l'importance de constituer des collections en langues étrangères – « langues dites de l'immigration » –, de concevoir une information et une communication multilingues et de mettre à disposition des méthodes d'apprentissage du français pour étranger ; la place accordée aux cultures étrangères au sein des collections et leur valorisation. Enfin, la coopération nécessaire entre les bibliothèques pour concevoir, organiser et mettre en œuvre ces services et ces collections.

Si la volonté d'élargir la fréquentation de la bibliothèque à ces publics représentait pour les collègues et leur tutelle un enjeu essentiel, des divergences de point de vue se sont manifestées quant à la nature des services à offrir et des actions spécifiques à entreprendre.

Les débats sur la pertinence et le bien-fondé de développer de tels programmes (en particulier les fonds en langues étrangères) ont été traversés par les polémiques et les affrontements sur la conception de l'intégration républicaine à la française fondée sur la langue comme facteur d'intégration et les craintes émises par certains

de voir se développer des politiques communautaristes à l'anglo-saxonne.

En dix ans, qu'est-ce qui a changé du point de vue du contexte général et comment cela a-t-il affecté les politiques menées par les bibliothèques ?

Aujourd'hui, dans une certaine mesure, les oppositions entre ces deux conceptions, si elles restent passionnelles, tendent à être abordées en des termes nouveaux et sont probablement moins marquées. Il est admis que les politiques d'intégration fondées sur la conception républicaine ont subi de sérieux échecs, en particulier dans les quartiers les plus relégués où le taux et la concentration de populations immigrées sont élevés.

Des initiatives commencent cependant à voir le jour comme l'ouverture de la Cité de l'immigration ou certaines politiques mémorielles reconnaissant la richesse et les apports des migrations et du métissage malgré un contexte politique tendu (les nouvelles mesures sur l'immigration, le ministère de l'Immigration et de l'Identité nationale).

On assiste à un ensemble de phénomènes qui chahutent le monde contemporain, brouillent les manières de voir et de penser : des revendications identitaires plus affirmées, une mondialisation et une globalisation galopantes, l'accélération des rythmes et des flux migratoires venus des quatre coins du monde, le bouleversement provoqué par internet sur les échanges et la circulation des biens culturels et de l'information, les risques d'homogénéisation et de standardisation, la culture *world*, enfin les prises de position sur la défense de la pluralité culturelle. Tout récemment, le concept de créolisation du monde élaboré par Edouard Glissant et Patrick Chamoiseau, qui ouvre des perspectives neuves pour penser l'identité comme composite, en mouvement, en relation.

Autant de phénomènes qui conduisent à repenser la conception même des services de la bibliothèque, les actions à conduire en matière de service pour les migrants et à prendre en compte les formes nouvelles de l'autodidaxie et les besoins en matière de formation. Enfin, malgré l'élan de développement des bibliothèques (construction, modernisation

et diversification des services), elles continuent d'enregistrer de grandes inégalités dans la composition de leur public et des taux de fréquentation qui ne décollent pas.

Aujourd'hui, comment ont évolué les expériences conduites et les services mis en place pour prendre en compte ces besoins dans les bibliothèques de Seine-Saint-Denis ? Quelles ont été les démarches des professionnels et comment ont-ils procédé pour organiser ces services et concevoir des actions d'accompagnement et des programmes d'accueil ? Où en est la coopération tant espérée entre les bibliothèques ? Quels enseignements peut-on en tirer ?

## Concevoir des services, adapter les collections

### Du rôle et de l'utilité des collections en langues étrangères

Une bibliothèque doit adapter ses collections à ses publics, actifs et potentiels. Comme une partie de ses publics possède une autre langue que le français, il est naturel qu'elle enrichisse ses collections de documents en langues étrangères. Mais, parce qu'il s'agit de populations migrantes et de politique d'intégration, la question des fonds en langues étrangères fait débat. La polémique est née avec le projet d'élargir les collections en langues étrangères, composées initialement de documents en langues dites « d'étude » (anglais, allemand, espagnol...), aux langues dites « d'immigration ».

Certains y sont défavorables, prétextant et craignant que cela favorise le communautarisme ; d'autres, et c'est le parti pris défendu ici, pensent au contraire que cela fait partie intégrante des missions de la bibliothèque, participe à l'accueil des populations immigrées et non francophones de la ville, à leur intégration et favorise les échanges entre les cultures. En somme, une prise en compte de la diversité culturelle et une marque d'hospitalité.

Outre la volonté de dépasser l'obstacle de la langue et donc de répondre à des besoins évidents (40 % des

étrangers présents sur le territoire français résident en Île-de-France), il est important de permettre aux populations concernées de conserver un lien avec leur culture d'origine et que celle-ci puisse être transmise aux générations suivantes. D'autant plus que l'immigration n'est pas toujours définitive, et que les retours « au pays », le temps des vacances, sont une pratique emblématique de cet aller-retour entre deux histoires, qui contribue à entretenir ces liens.

Mettre à disposition des ouvrages en langues étrangères permet aussi aux migrants de se familiariser avec le pays d'accueil, avec ses règles et ses habitudes, de comprendre le fonctionnement de la société française, d'avoir accès à sa culture sans en maîtriser la langue, de s'intégrer socialement et culturellement en fréquentant un espace public de la cité.

### De l'art d'utiliser les statistiques

Les bibliothèques qui ont mis en place de telles collections ont commencé par analyser les données démographiques de leur ville et du département. Chiffres du recensement de l'Insee et autres statistiques locales permettent de repérer les langues à représenter dans les bibliothèques. Aujourd'hui, une dizaine de bibliothèques du département ont élargi leurs collections aux documents en arabe, chinois, italien, portugais, russe, tamoul, turc et vietnamien ainsi qu'à des ouvrages publiés par des éditeurs africains.

On peut regretter que les recensements ne donnent pas d'indications plus précises sur les nationalités représentées dans la ville, encore moins sur les langues parlées. De plus, la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) interdit la collecte de ce type de données. Mais de nouvelles dispositions ont été prises récemment pour identifier les origines des personnes recensées et évaluer les discriminations. Ces informations pourraient être précieuses pour aider les bibliothèques à constituer leurs fonds.

L'expérience tentée par une bibliothèque de mentionner la nationalité lors de l'inscription a permis d'établir

des statistiques significatives sur la fréquentation, de mettre en relation les inscrits par nationalité avec les données concernant la population de la ville, de dresser ainsi un portrait plus précis des usagers et de mettre en lumière le rôle de la bibliothèque en matière d'intégration.

Cette démarche, fondée sur une déclaration volontaire de l'usager, a été bien reçue dès lors qu'il a été précisé les raisons de celle-ci : mieux connaître la nationalité des inscrits pour offrir un choix d'ouvrages en langues étrangères.

En Seine-Saint-Denis comme ailleurs, les flux migratoires s'accroissent et se diversifient ; il est d'autant plus nécessaire que les bibliothèques soient réactives aux mutations de la société et à leur environnement. Les collections doivent être réévaluées en permanence en fonction des mouvements d'immigration et de l'arrivée de nouvelles populations. Certains fonds n'ont plus qu'une valeur de témoignage historique. Il n'est plus nécessairement pertinent de conserver des ouvrages dans une langue manifestement plus parlée ou lue dans la ville (c'est le cas du polonais dans le nord de la France).

### De la composition des collections en langues étrangères

Pour constituer des collections en langues étrangères, il faut s'appuyer sur toutes les ressources et sources d'information : associations de ressortissants d'une communauté, lecteurs, services municipaux, études sociologiques, librairies spécialisées...

Il peut paraître compliqué de faire des acquisitions en langues étrangères, car les fournisseurs habituels avec lesquels les bibliothèques établissent des marchés ne proposent quasiment jamais cette prestation. Toutefois, il est possible d'acheter hors marché ce que les fournisseurs ne proposent pas. On

peut aussi envisager d'établir des marchés avec des librairies spécialisées dans une langue, très nombreuses en Île-de-France.

Constituer des fonds en langues étrangères ne s'avère pas forcément coûteux, les livres importés étant souvent moins chers que les livres édités en France. Pour que cette démarche ne soit pas ponctuelle, il est fondamental de l'inscrire dans un projet

## “Le fruit de l'expérience aura conduit à passer de la problématique du multiculturel à celle de l'interculturel”

d'établissement qui se traduise par un budget. Il est relativement aisé d'obtenir des subventions en déposant des dossiers auprès de différents organismes comme le CUCS (Contrat urbain de cohésion sociale), qui permettent d'augmenter les moyens consacrés à ces projets. Des formes d'échanges et de coopération avec l'étranger (bibliothèques ou autres institutions) peuvent aussi offrir des opportunités intéressantes. Par exemple dans le cadre du protocole « Window of Shanghai » visant à promouvoir la culture chinoise dans le monde, la bibliothèque de Bobigny a reçu un don de 700 ouvrages en chinois ou bilingues anglais/chinois. Les livres exposés à l'occasion des pays invités d'honneur au Salon du livre de jeunesse ont été cédés aux bibliothèques du département intéressées par le Centre de promotion du livre de jeunesse.

S'il n'est pas forcément nécessaire de parler tamoul pour acheter des livres en tamoul, s'entourer dans les équipes de personnes avec des compétences linguistiques particulières représente un atout certain. Mal-

heureusement, le statut de la fonction publique et le jeu des concours ne permettent pas le recrutement de collègues étrangers. La diversité des formations initiales ou spécifiques comme les licences de français langue étrangère ou la connaissance des langues peut indéniablement enrichir les services et faciliter le travail.

Les libraires avec lesquels travaillent les bibliothèques pour constituer ces collections parlent en général le français (ou l'anglais), accueillent à bras ouverts les bibliothécaires soucieux de participer à la valorisation de leur culture et leur apportent une aide et des conseils précieux sur les ouvrages de leurs fonds. Les acquisitions en librairie sont de loin préférables aux commandes faites à distance. Il est en effet essentiel de consacrer du temps à se faire expliquer et présenter les livres achetés dans une langue que l'on ne maîtrise pas. Ces échanges sont particulièrement riches et permettent de s'approprier les ouvrages pour les présenter aux lecteurs.

Idéalement, un fonds en « langue originale » serait à l'image de celui d'une petite bibliothèque généraliste et s'inspirerait des principes d'acquisition de la lecture publique. Autrement dit, ces fonds ne doivent pas se limiter à la littérature classique du pays, mais proposer des œuvres contemporaines, des romans populaires, des traductions de romans français, une sélection de documents de base sur l'histoire, la culture, l'actualité du pays d'origine, des journaux, des ouvrages pratiques et, bien entendu, des livres pour enfants, mais aussi de la musique, des films et, aujourd'hui, des documents numériques. Enfin, toute la « littérature » pratique et les informations disponibles sur la vie quotidienne dans la ville et dans le pays sont particulièrement appréciées et utiles pour les démarches auxquelles sont confrontés les nouveaux arrivants. Ces ressources leur permettent de s'adapter et de s'intégrer plus aisément. Dans la mesure du possible, il est intéressant de les compléter par des ouvrages bilingues français/langue étrangère.

Bien qu'initialement il n'ait pas été jugé indispensable de proposer des auteurs français traduits, il est apparu, en discutant avec le public, que certains

lecteurs recherchaient de la littérature française traduite dans leur langue, comme cette lectrice vietnamienne qui pensait ne jamais avoir un niveau suffisant pour apprécier *Les misérables* en français, cet adolescent qui voulait relire des nouvelles de Maupassant en chinois, ou encore ce monsieur arabophone qui aurait aimé se faire une opinion sur les livres de Houellebecq. Le fruit de l'expérience aura conduit à passer de la problématique du multiculturel à celle de l'interculturel.

### Des méthodes de langues

Avec les ayatollahs de la classification Dewey, les méthodes de langue risquent fort de se trouver entre la linguistique française et les mathématiques! Certaines bibliothèques ont donc eu l'audace (!) de déroger aux règles de classement et d'indexation et ont choisi, à juste titre, de regrouper ces documents dans un pôle à part qui réunit les livres en langues étrangères et toutes les ressources utiles, prônant ainsi une véritable logique de service.

Bien entendu, il ne s'agit pas là de considérer le lecteur non francophone comme faisant un usage exclusif de ce service au détriment des autres, mais simplement de lui en faciliter l'accès.

Il est indispensable de rendre visible la présence de ces collections dans les espaces de la bibliothèque et donc de concevoir une signalétique originale qui pourrait être bilingue, d'indiquer que celles-ci existent dans toutes les sections. Les parents maîtrisant peu ou mal le français se contentent souvent d'accompagner leurs enfants sans imaginer qu'ils pourraient aller au secteur adultes.

Pour les méthodes d'apprentissage du français destinées aux étrangers, il faut choisir de préférence celles vendues dans les librairies étrangères, les éditions françaises unilingues n'étant pas forcément adaptées. Aujourd'hui, il existe des produits en ligne qui peuvent être utilisés quelle que soit la langue du locuteur (par exemple la méthode *Rosetta Stone*\*, conçue sur le principe de l'immersion à partir de

\* [www.rosettastone.co.uk](http://www.rosettastone.co.uk)



Guide multilingue diffusé dans la ville de Bobigny

situations en images et filmées). La perspective de créer un service consacré à l'apprentissage des langues nécessite de prévoir des postes informatiques dédiés et équipés de dispositifs d'autoformation fonctionnant sur le mode d'un laboratoire de langue et d'organiser des initiations assurées par un personnel compétent et formé.

### À la rencontre des publics, recevoir, accueillir, orienter

Mettre en rayon ces collections ne suffit pas à conquérir et servir ces publics, si ce n'est pas relayé par une série d'initiatives en leur faveur. Il faut à la fois tisser des relations avec un ensemble de structures et associations

qui permettent d'établir des contacts, d'aller à leur rencontre, et de diffuser largement des dépliants d'information dans tous les lieux stratégiques de la ville. Ces publics ignorent souvent l'existence même de la bibliothèque et de ces services. Et ce n'est pas chose commune de trouver des livres en tamoul dans sa bibliothèque de quartier.

### Accueillir pour désacraliser

L'image de la bibliothèque reste parfois entachée d'un certain élitisme et l'idée que certains publics n'y ont pas leur place est encore répandue. L'accueil doit être particulièrement soigné afin de désacraliser l'institution, de rendre les lieux plus familiers et plus ouverts et d'en donner les clefs d'usage. Loin de toute condescendance, les visites et l'accueil permettent, au-delà de la présentation des services, de créer des liens, de se montrer attentifs et disponibles pour que ce public s'approprie la bibliothèque et s'y sente à l'aise.

### Accueil de groupes en formation : apprentissage du français et alphabétisation

L'accueil des groupes en alphabétisation est un des moyens de toucher un public qui ne vient pas naturellement.

C'est aussi l'occasion d'entamer un travail avec les formateurs qui sont de solides partenaires. Des séances préalables sont indispensables pour se fixer des objectifs, convenir des méthodes de travail, prendre connaissance du contenu des formations dispensées et dresser un « portrait de groupe » afin d'identifier les besoins et les attentes des participants, de bâtir ainsi de véritables programmes de coopération entre les deux structures.

C'est à l'occasion d'un partenariat soutenu avec une vingtaine de groupes en alphabétisation (organisé par le service d'Intégration de la ville de Montreuil) que l'idée a germé de créer une « Collection pour tous » sur le modèle de celle de la bibliothèque de Montréal. Composée de documents destinés à faciliter l'accès à la lecture et favorisant une approche « décom-

plexée» du livre (imagiers pour adultes, livres d'art, livres illustrés, presse, DVD documentaires, livres CD), celle-ci permet un premier parcours dans les ressources, qui incite à la curiosité et à la découverte des richesses d'une bibliothèque. Manière aussi d'éviter l'écueil, trop souvent pratiqué, de recevoir ces adultes dans les sections jeunesse sous le prétexte que l'offre leur est plus accessible.

Ces visites ont aussi pour objectif d'inciter ces personnes à revenir de façon autonome, dans une démarche individuelle.

La majorité des bibliothèques du département travaille dans ce sens, en partenariat avec des structures telles que l'Association pour l'enseignement et la formation des travailleurs immigrés (AEFTI), le Greta (Groupement d'établissements publics), les services d'intégration des villes, les services RMI, les organismes de formation, les associations de Femmes relais, les classes d'intégration pour non-francophones des établissements scolaires (CLIN)... et reçoit de très nombreux groupes.

## Les projets d'action culturelle

Ateliers d'écriture, lectures, reportages photos, expositions, collectes de textes, de témoignages, de recettes, édités ou mis en ligne sur le site sont autant d'exemples de réalisations qui visent à la fois à développer les compétences acquises dans la formation, à permettre une ouverture culturelle plus large et surtout à valoriser ces publics. Des débats, des rencontres avec des intervenants extérieurs – artistes, écrivains, réalisateurs –, ou toute initiative favorisant la pratique orale du français sont particulièrement appréciés.

Un groupe de l'AEFTI a pu participer à un collectage d'histoires de vie par les conteurs de la Maison du conte de Chevilly-Larue, avec, à l'issue, une représentation théâtrale à la bibliothèque de Bobigny, tandis qu'à la bibliothèque de Montreuil, des femmes d'origine malienne réalisent des « lettres filmées » adressées à des correspondantes au Mali qui, en retour, feront de même, sous la conduite de la documentariste Laurence Petit-Jouvet.

## Communiquer, informer : guide multilingue, sac, journal municipal

À Bobigny, la bibliothèque a réalisé un guide exemplaire en six langues (anglais, arabe, chinois, français, tamoul et turc), les plus parlées dans la ville, associant les élèves des classes de CLIN au projet.

Ce guide (cf. illustration p. 42), diffusé très largement dans tous les lieux ciblés de la ville : préfecture, mairie, hôpital franco-musulman Avicenne, associations, Mission locale, établissements scolaires, permet avant tout au public non francophone de découvrir les services et les horaires du réseau des bibliothèques. Le sac de la bibliothèque, outil de publicité par excellence, a été conçu sur le même principe et décline le mot « bibliothèque » dans toutes les langues.

Le journal municipal se fait largement l'écho de ces services, en publiant régulièrement des reportages ou des interviews sur les manifestations, les innovations et les projets dans ce domaine.

**Accueil Chercher un document Consulter mon compte usager Rendez-vous**

Recherche Rapide | Recherche Combinée | Historique des Recherches

Recherche : Liste des auteurs Aswani , Ala El- [Valider] Affiner la recherche

**Résultats de la recherche**  
5 réponses sur : **Aswani , Ala El-**  
Cliquer sur le titre pour accéder à la notice complète et à TOUS les exemplaires

Trier par : Du plus ancien au plus récent [Valider]  
Limiter par : Choisir...

- 'emâret ya'qûbiân** - عمارة يعقوبيان..

Auteur Aswani , Ala El-  
Date publication 2003

| Bibliothèque | Localisation  | Cote | Statut     | Date de retour |
|--------------|---|------|------------|----------------|
| Elsa Triolet | Livre en langue étrangère / Salle de lecture adulte | ASW  | Disponible |                |

[Ajouter au panier]
- L'Immeuble Yacoubian**

Auteur Aswani , Ala El-  
Date publication 2006

| Bibliothèque | Localisation                    | Cote | Statut   | Date de retour |
|--------------|---------------------------------|------|----------|----------------|
| Elsa Triolet | Zone Littérature adulte : roman | ASW  | Emprunté | 07/02/2009     |

[Ajouter au panier]
- L'Immeuble Yacoubian**

Auteur Aswani , Ala El-  
Date publication 2007

| Bibliothèque | Localisation             | Cote | Statut     | Date de retour |
|--------------|--------------------------|------|------------|----------------|
| Elsa Triolet | Roman en gros caractères | ASW  | Disponible |                |

[Ajouter au panier]
- Chicago**

Auteur Aswani , Ala El-  
Date publication 2007

| Bibliothèque  | Localisation                    | Cote | Statut     | Date de retour |
|---------------|---------------------------------|------|------------|----------------|
| Elsa Triolet  | Zone Littérature adulte : roman | ASW  | Disponible |                |
| Emile Aillaud | Zone Littérature adulte : roman | ASW  | Disponible |                |
| Bibliobus     | Zone Littérature adulte : roman | ASW  | Disponible |                |

[Ajouter au panier]
- Chikago** - شيكاغو

Auteur Aswani , Ala El-  
Date publication 2007

| Bibliothèque | Localisation  | Cote | Statut     | Date de retour |
|--------------|---|------|------------|----------------|
| Elsa Triolet | Livre en langue étrangère / Salle de lecture adulte | ASW  | Disponible |                |

[Ajouter au panier]

Figure 1  
Résultat de recherche dans l'Opac avec résultats en français et en arabe

À l'avenir, au titre de la coopération, on pourrait envisager de mettre ce guide en ligne sur les sites des bibliothèques du département. D'autant plus qu'aucune d'entre elles ne propose à l'heure actuelle une version anglaise ou multilingue de leur site.

## La coopération entre bibliothèques : une logique de réseau

### Le traitement des livres en langue originale : un partenariat nécessaire

Aujourd'hui il est possible de pratiquer le catalogage en langue originale, grâce à l'évolution des SIGB (systèmes intégrés de gestion de bibliothèque) qui pratiquent l'unicode (toutes les langues et tous les alphabets). En s'appuyant sur l'expérience menée dans

le réseau des bibliothèques de Lyon pour leurs collections en chinois, la bibliothèque de Bobigny a entrepris la rédaction de notices bilingues pour les livres en arabe, du moins pour les zones de titre et d'auteur. L'intérêt est double : la recherche en langue originale sur le catalogue en ligne et une meilleure visibilité des fonds en langue étrangère. En interrogeant *L'immeuble Yacoubian* ou El-Aswani dans l'Opac, on obtient la liste des titres en français et en arabe (cf. figure 1). Chercher le *Petit Prince* de Saint-Exupéry et que le résultat apparaisse en cinq langues au catalogue est aussi une bonne manière de mettre en valeur les collections en langues étrangères !

### Le partage des notices

Le partage des notices et la constitution de bases communes permettraient un travail de catalogage plus ef-

ficace et plus rapide s'il se généralisait. En effet, pourquoi refaire un travail fastidieux qui a déjà été fait, que ce soit dans la bibliothèque de la commune voisine ou à Montréal ? Pour reprendre le cas de Bobigny, il aurait été tellement plus rapide de récupérer les notices des 700 ouvrages chinois reçus de Shanghai plutôt que d'avoir à les créer. De surcroît, comme la translittération n'est pas toujours normée, on risque de commettre des erreurs dignes de moines copistes illettrés. Et comme il est difficile de saisir *Punnahaiyil Pudhu Ulaham*, titre du roman de Ramanican-tiran, auteur sri-lankais !

### Un partenariat essentiel avec les librairies

Le traitement des livres en langues étrangères rend encore plus évidente la nécessité de travailler avec les libraires. La demande leur a été faite de

| N° | titre            | Auteur         | Prix euro | Titre TR                    | Titre FR                             | Auteur FR                | Editeur FR                  | Date édition |
|----|------------------|----------------|-----------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------|
| 1  | السيف والتابوت   | بند السلام     | 5,79      | as-Sayf wat-Tabut           |                                      | Abdel S. Oujaili         | Ach-Charq al-'arabi         | 0            |
| 2  | ديوان المتنابي   | هو الطيب       | 19        | Diwân Al Mutanabbi          | Diwân Al Mutanabbi                   | Al Moutanabbi            | Sader                       | 0            |
| 3  | مغامرة الرجل     | الحبيب السالمي | 9,5       | Matâhat al-raml             |                                      | Al-habîb Al-Salimî       | Al-mu'assassa Al-'arabiyyah | 0            |
| 4  | الأمير الصغير    | سانت           | 6,9       | al-Amîr al-saghîr           | Le petit prince                      | Antoine de Saint Exupery | Al-Manchûrât al-'arabiyyat  | 0            |
| 5  | أرض النفاق       | يوسف السباعي   | 8         | Ardu annifâq                |                                      | Yûsufu assibâ'i          | Maktabat Misr               | 0            |
| 6  | مالك الحزين      | ابراهيم اصلان  | 8         | Malek elhazîn               |                                      | Ibrahim Aslân            | Al-adâb                     | 40           |
| 7  | بستان علي        | يوسف السباعي   | 10        | Ibtisâma 'ala Chafatyhi     |                                      | Yûsuf al-Sibâ'i          | Maktabat Misr               | 1977         |
| 8  | مطار الصقريخ     | توفيق يوسف     | 5,79      | Matar as-saqi'              |                                      | Tawfiq y. Awwad          | Maktabat Lubnân             | 1981         |
| 9  | حديقة النبي      | جبران خليل     | 4,57      | Hadîqat elnabî              | Le jardin du prophète.               | Gibrân Khalîl Gibrân     | Nawfal                      | 1982         |
| 10 | اثنان عشرة امرأة | يوسف السباعي   | 6,8       | Ithnatâ 'achara lmr'at      |                                      | Yûsef al-Sibâ'i          | Maktabat Misr               | 1986         |
| 11 | سهم الهجرة الى   | الطيب صالح     | 8         | Mawsem elhegra ila elshamal | Saison de la migration vers le nord. | Salih, T.                | Al-Jil                      | 1987         |
| 12 | نايب عزرائيل     | يوسف السباعي   | 9         | Naeb 'Uzraqâil              |                                      | Yûsuf al-Sibâ'i          | Maktabat Misr               | 1987         |
| 13 | سماز الذيالي     | يوسف السباعي   | 7         | Sammâr al-layâlî            |                                      | Yûsuf al-Sibâ'i          | Maktabat Misr               | 1987         |
| 14 | جبل العنز        | الحبيب السالمي | 6         | Jabal al-'anz               | Le mont des chèvres.                 | Selmi, H.                | Al-mu'assassa Al-'arabiyyah | 1988         |
| 15 | حكاية زهرة       | حزان الشايخ    | 13        | Hikâyat Zahra               | Histoire de Zohra                    | Hanân Elsheikh           | Al-adâb                     | 1989         |
| 16 | حجر الضحك        | مدى بركات      | 9         | Hajar eldahik               | La pierre du rire.                   | Huda Barakât             | AR-Rayes                    | 1990         |
| 17 | خالاتي صافية     | بهاء طاهر      | 7         | Khâlatî Safiyya wa al-dayr  | Tante Safeya et le monastère.        | Bahâ Tâhir               | Al-Hilâl                    | 1991         |
| 18 | سمرقند           | أمير مغلوب     | 16        | Samarqand                   | Samarcande.                          | A. Maalouf               | Al-Farâbî                   | 1991         |

Figure 2  
Exemple de traitement des livres en langue arabe à la librairie Avicenne

fournir les informations relatives au travail de saisie. Des listes ont été établies faisant apparaître le titre, l'auteur, l'éditeur, dans la langue originale et sous sa forme translittérée ainsi que le titre traduit en français et, quand cela était possible, un résumé en français. Ces documents précieux permettent de cataloguer en langue originale de façon très simple en faisant des copier-coller vers le catalogue (cf. figure 2).

Lorsque les librairies ne sont pas en mesure de fournir ce service, il faut faire appel à des traducteurs rémunérés pour effectuer ce travail de translittération et de traduction, indispensable au traitement des documents.

### Le groupe « langues » de Bibliothèques en Seine-Saint-Denis: ses objectifs, ses actions

La mise en place d'un partage de notices entre certaines bibliothèques du département est en cours; il est évidemment souhaitable que cela puisse se faire le plus rapidement possible pour que la coopération soit efficace.

C'est dans le cadre de l'association Bibliothèques en Seine-Saint-Denis, qui regroupe une trentaine de bibliothèques et dont l'objectif, avec le soutien du conseil général, est de favoriser la coopération départementale entre les établissements, que ces projets ont été élaborés.

Le groupe « langues » de l'association s'est constitué en 2000 et se réunit régulièrement pour mutualiser les compétences et les savoir-faire, pour résoudre ensemble des questions techniques, mettre en réseau des personnes ressources (traducteurs, libraires, professeurs, lecteurs, etc.), faire circuler les informations sur les initiatives et manifestations, réfléchir aux différentes démarches et formes d'accueil des publics en alphabétisation et en apprentissage du français, collecter les expériences, mener des enquêtes, programmer des rencontres avec des libraires, et organiser des journées professionnelles sur ces problématiques et leurs enjeux.

### Pour conclure : alibi ou nécessité

Aujourd'hui, les actions des bibliothèques en matière de desserte des populations étrangères et immigrées non francophones ne peuvent plus reposer simplement sur la bonne volonté de quelques-uns, ces collègues, fortement motivés et engagés, à qui l'on confie la charge d'accomplir le travail social, petitement parce que sans moyens, sans ambition non plus. À la périphérie de la ville, à la périphérie de la bibliothèque. Relevant parfois de la bonne conscience, sorte d'aumône en direction de ceux que l'on craint éloignés. Allez, les expériences ont fait leurs preuves maintenant. Elles méritent mieux et plus, et relèvent d'une autre nécessité, d'ordre politique, et des exigences du monde d'aujourd'hui.

Elles doivent s'inscrire pleinement dans les politiques conduites par les bibliothèques et figurer en bonne place dans les projets d'établissement comme des services à part entière. Oui, des services véritablement, qui se définissent par des ressources nombreuses et la mise en place de programmes de travail et qui ont une allure de Babel aux accents multiples dans le guide de la bibliothèque. Des moyens donc, un budget, des espaces, de la technologie, du personnel à haute compétence et forte imagination, la parole libre et la voix chaude, capable de manier la statistique sans effroi et de voir venir ce qui change aux alentours. De la coopération aussi entre les uns et les autres, ici et au loin.

Tout un programme, validé par les élus avec fierté, et plébiscité par la population, toute la population, celle qui venait d'ici, celle qui venait d'ailleurs, dans toutes les langues maternelles. Ils y verront là le *tout-monde* à leur porte. Un bel horizon. ●

Février 2009

Pour compléter ce dossier, en particulier sur les aspects relatifs aux services en direction des publics immigrés et des groupes non francophones, on consultera avec profit *Pluralité culturelle en actes*, publié en 2004 par l'Association des bibliothécaires de France (ABF) dans la collection Médiathèmes.

L'ouvrage regroupe en fait plusieurs ensembles. Tout d'abord, les actes de la journée d'études « Bibliothèques publiques et pluralité culturelle » organisée par le groupe ABF Provence-Alpes-Côte-d'Azur en janvier 2002 à Marseille. Textes d'Olivier Tacheau, Hélène Bouquin, Dominique Peignet, Blandine Aurenche, Dominique Tabah, Vincent Geisser, et retranscription de deux débats de la journée.

Une deuxième partie présente « quelques réflexions et expériences en France et à l'étranger », autour de deux comptes rendus d'autres rencontres professionnelles sur les mêmes sujets : « Pluralité culturelle et bibliothèques, publics, collections et services », tenue à Paris en mai 2003 (par Juliette Doury-Bonnet), et « Public libraries and multilingual collections », organisée par l'Ifla à Utrecht en août 2003 (par Isabelle Famechon). Les contributions sont d'Anne Volkoff (sur le service d'autoformation aux langues étrangères à la BPI) et de Dominique Tabah (« Pour une mémoire de l'immigration »).

Enfin, des ressources complémentaires sont proposées dans la troisième partie, avec deux focus sur le travail fait en Seine-Saint-Denis par le groupe « langues » de l'association des bibliothèques.

En annexe : liste de librairies spécialisées, outils bibliographiques pour constituer des fonds en langue arabe, et textes de référence – la Déclaration universelle sur la pluralité culturelle de l'Unesco, et les directives de l'Ifla pour le service des communautés multiculturelles par les bibliothèques. Y.A.

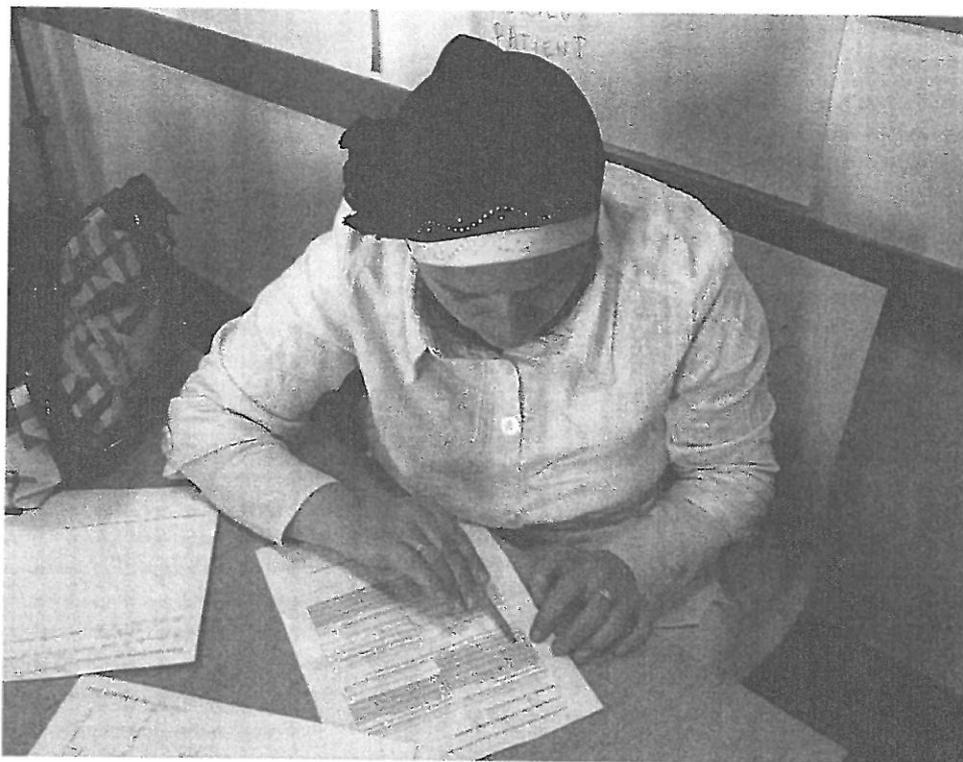
- *Pluralité culturelle en actes: un nouvel enjeu pour les bibliothèques publiques*  
Coordonné par Ramzi Tadros,  
Cécile Ghioldi et Raymond Romano  
Préface de Gilles Éboli  
Paris, ABF, collection Médiathèmes,  
2004, 104 p.  
ISBN 2-900-177-24-3 : 17 euros



# Pour une meilleure intégration

Depuis plusieurs années, les bibliothèques françaises ont mis en place des services en direction des personnes issues de l'immigration en s'efforçant de répondre à des impératifs paradoxaux : créer une offre spécifique et adaptée sans stigmatiser ; aider à l'insertion, notamment par l'apprentissage du français, tout en valorisant les cultures d'origine. Retour sur trois expériences significatives.

Comme dans d'autres pays occidentaux, les bibliothèques françaises élaborent depuis plusieurs années une offre de services destinée à aider les populations issues de l'immigration à mieux s'insérer dans leur pays d'accueil, en particulier en les accompagnant dans l'apprentissage du français. Ces missions, toujours menées en partenariat avec des associations spécialisées et les organismes sociaux de la ville, sont tout à fait légitimes en bibliothèque : elles s'insèrent dans les politiques de conquête de nouveaux publics, dans le développement des services de formation tout au long de la vie et dans le renforcement du rôle social des établissements de lecture publique. Elles posent cependant un certain nombre de questions, en particulier sur la manière d'intervenir avec pertinence auprès de ces publics avec des actions adaptées mais sans stigmatiser les participants, et sur la place des bibliothécaires dans ces dispositifs qui impliquent aussi des formateurs, des travailleurs sociaux, voire des artistes. Depuis plusieurs années, les équipes des médiathèques de Montreuil en Seine-Saint-Denis y réfléchissent. Depuis 2006, ce réseau développe de nombreuses actions d'accompagnement à l'apprentissage du français, en collaboration avec des associations locales et avec le service municipal dédié à l'intégration, qui organise des cours de français langue étrangère (FLE) suivis par plus de 350 personnes par an. L'équipe propose des visites de la bibliothèque adaptées à un public non francophone, au cours desquelles sont mis en avant les documents susceptibles de les intéresser et la dimension conviviale de la bibliothèque. Suite à la demande exprimée par une étudiante des cours de FLE pendant une visite, la bibliothèque a instauré, depuis 2011, des ateliers de conversation animés par un bibliothécaire. L'établissement organise aussi des ateliers dans les classes d'accueil



A Grenoble, l'objectif est de rassurer, de donner envie, de rappeler à quoi peut servir l'écrit dans la vie quotidienne : lire une recette ou un horaire de train.

pour les élèves non francophones des collèges de Montreuil. Animés par une comédienne, ces ateliers partent de l'expression corporelle pour aller vers l'expression orale.

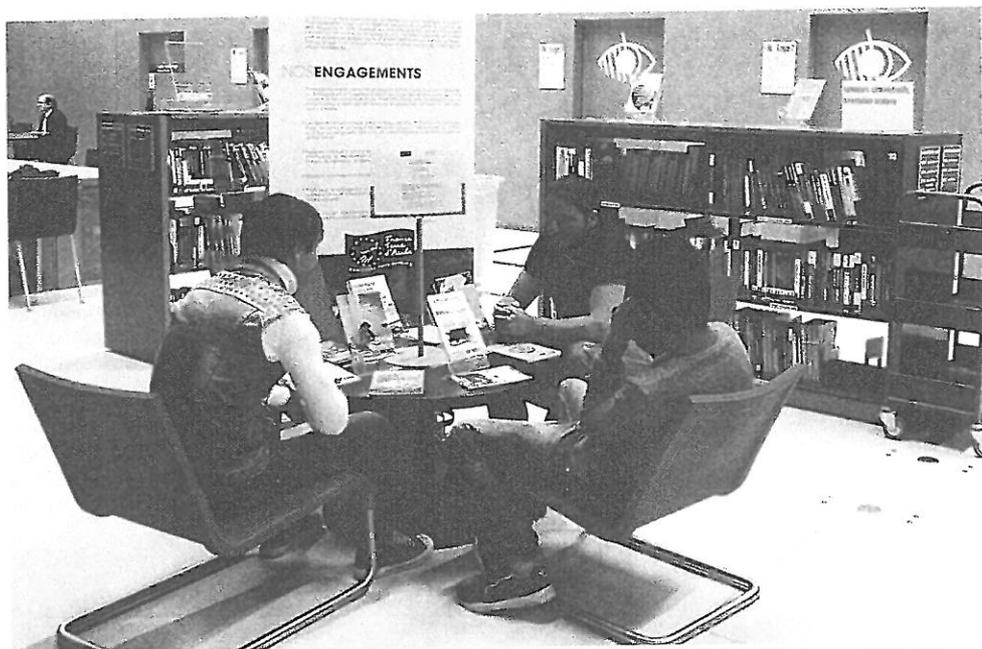
La bibliothèque monte régulièrement des opérations ponctuelles comme l'atelier du son, un cycle de quatre séances proposé au printemps à un groupe de travailleurs immigrés montreuillois, et animé par Monica Fantini, réalisatrice à Radio France internationale et créatrice du site Ecouter Paris, un parcours sonore en ligne dans la capitale.

Pour la troisième séance, une douzaine de participants se retrouvent dans une salle de la bibliothèque Robert-Desnos. L'animatrice annonce le programme : « Ce soir, nous allons constituer une valise sonore à partir de sons que chacun de nous va proposer. » Avant cela, on commence par un exercice à partir de mots sélectionnés par les participants la semaine précédente. Tout le monde doit répéter en boucle le mot « chuchoter », plus ou moins fort selon les indications données par un membre du groupe, désigné comme « chef d'orchestre ». Ce soir, c'est Amara, blouson noir et casquette sur la tête, qui endosse le rôle avec un plaisir évident,

pendant que Monica Fantini enregistre l'exercice. Empruntant divers chemins, l'atelier a pour but de familiariser les participants à la langue française en les faisant jouer avec la sonorité des mots et en les invitant à s'exprimer à partir de sons du quotidien captés par la réalisatrice dans les rues de Paris ou d'ailleurs.

## FAIRE TOMBER LES OBSTACLES

Les bibliothèques de Grenoble font également partie des réseaux qui mènent de longue date des actions en direction des publics non francophones. Elles interviennent notamment dans le cadre des actions sociolinguistiques (ASL) organisées par le centre de ressources départemental Isère relais illettrisme (Iris) et destinées à des personnes qui apprennent la langue française. Elles collaborent également avec les centres sociaux dans les quartiers et avec plusieurs associations de lutte contre l'illettrisme. Là aussi, l'accent est mis sur la convivialité : la bibliothèque accueille régulièrement les groupes d'étudiants, mais pas question de faire une visite classique en parlant de conditions d'inscription, d'horaires d'ouverture et de classification Dewey ! Le premier travail //



A la BPI du Centre Pompidou, un médiateur accueille les migrants pour leur faire découvrir la bibliothèque et pour les aider dans leurs recherches d'hébergements ou dans leurs démarches administratives.

/// consiste à faire tomber les représentations négatives en invitant les personnes à s'exprimer sur l'image qu'elles ont des bibliothèques, de manière spontanée ou sous forme de jeu (j'aime, je n'aime pas). Le bibliothécaire présente ensuite les collections en partant de sujets proches de la vie des participants (le pays d'origine, la scolarité des enfants, leurs centres d'intérêt) ou simplement en fonction de la conversation en cours. L'objectif est de rassurer, de donner envie, de rappeler à quoi peut servir l'écrit dans la vie quotidienne : lire une recette ou un horaire de train. « Nous n'intervenons pas en affirmant d'emblée que la lecture c'est du plaisir, prévient Annie Vuillermoz, directrice des bibliothèques de quartier. Pour ces personnes éloignées de l'écrit, la lecture, c'est fastidieux, difficile. Il faut adopter une approche plus rassurante. »

### CONVAINCRE LES PARTENAIRES

Dans ces dispositifs, les bibliothécaires doivent trouver leur place. Il est parfois nécessaire de convaincre non seulement les usagers, mais également les partenaires, voire les collègues. « On s'est beaucoup interrogé sur la place des bibliothécaires, des formateurs, des artistes intervenants. Notre position est claire : le bibliothécaire ne joue jamais le rôle de formateur. Dans les ateliers de conversation, par exemple, il anime en lançant un sujet de discussion, mais il ne s'agit pas d'un cours, insiste Renata Pannekoucke, coordinatrice des projets en direction des publics non francophones du

réseau des bibliothèques de Montreuil. Par ailleurs, certains formateurs avec lesquels nous travaillons ont une vision restreinte de la bibliothèque. Ils nous demandent par exemple de ne visiter que le secteur jeunesse en pensant que c'est la seule chose adaptée à leurs élèves. A nous de leur montrer la diversité des ressources qui peuvent les intéresser. » Le secret de la réussite réside dans la patience et la persuasion : « Il faut du temps pour convaincre les partenaires et convaincre les équipes en interne. Il ne faut pas vouloir aller trop vite », confirme Fabrice Chambon, directeur du réseau des bibliothèques de Montreuil.

L'un des freins est le manque de formations à l'accueil des publics non francophones pour les bibliothécaires. A Grenoble, les bibliothécaires qui animent l'accueil des groupes participant aux ASL ont pu bénéficier des formations organisées par Iris et font régulièrement un travail d'autoévaluation de leurs actions en interne. « Les bibliothécaires doivent lutter contre leur tendance à la prescription, leur envie de transmettre comme message que lire, c'est bien, souligne Annie Vuillermoz. Nous favorisons l'échange plutôt que la prescription. Cette approche perturbe parfois les bénévoles des associations qui ont une vision très scolaire de l'apprentissage et de la bibliothèque. » Un autre obstacle est que, bien souvent, ces actions sont fondées sur le volontariat des bibliothécaires. C'est le cas à Grenoble, où l'accueil des publics non francophones repose sur deux personnes dans chaque bibliothèque. Principe de volontariat également à Montreuil, mais le directeur du réseau

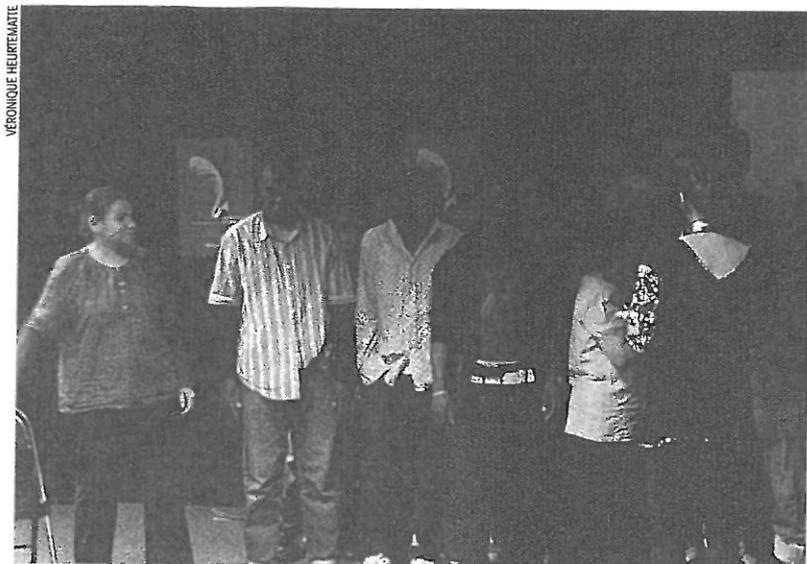
n'exclut pas de rendre systématique pour tout le monde la participation à ces actions, si ces dernières étaient amenées à prendre plus d'importance.

### LA CONQUÊTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

L'impact des actions menées envers les publics non francophones est un point essentiel mais délicat à évaluer. « Il est difficile de savoir quelle est l'efficacité des visites que nous organisons sur les participants, reconnaît Renata Pannekoucke. On voit cependant bon nombre d'entre eux revenir individuellement, souvent en demandant à voir la personne de l'équipe qui a assuré la visite. » Le réseau des bibliothèques tient à valoriser les cultures d'origine des usagers non francophones en proposant des collections en différentes langues (arabe, chinois, turc, tamoul, portugais) sur différents sujets, des documentaires sur les différents pays, mais aussi des auteurs français et des best-sellers internationaux traduits ou des guides touristiques sur Paris. « Nous menons des actions spécifiques mais le but est bien que ces publics participent à terme aux activités proposées à l'ensemble des usagers de la bibliothèque », souligne Fabrice Chambon. A Grenoble, le but de ces actions n'est pas forcément d'amener les participants à prendre leur carte de bibliothèque. « Certains participants reviennent ensuite seuls pour lire le journal, des mamans emmènent leurs enfants à la section jeunesse. Peu s'inscrivent et deviennent des adhérents actifs », confirme Annie Vuillermoz. Mais notre objectif n'est pas que tous les participants s'inscrivent à la bibliothèque. Nous voulons simplement les aider dans leur conquête de la langue française. Dans ce parcours, la bibliothèque est un outil parmi d'autres. »

### LE « LIVRE VIVANT » DE LA BPI

La Bibliothèque publique d'information (BPI) du Centre Pompidou a, quant à elle, mis en place en direction des publics migrants un dispositif de médiation original, né en réponse à une situation de fait. A la fin des années 2000, les bibliothécaires voient apparaître un nouveau public : de jeunes immigrés d'origine afghane qui viennent exclusivement pour consulter gratuitement Internet. Faute d'une langue commune, le personnel ne peut communiquer avec ces usagers ni leur proposer d'autres services. C'est pour surmonter cet obstacle que la BPI organise depuis d'avril 2010 des permanences en partenariat avec France terre d'asile. Tous les jeudis et vendredis après-midi, un médiateur de l'association, maîtrisant



La bibliothèque de Montreuil monte régulièrement des opérations ponctuelles comme l'atelier du son, animé par Monica Fantini.

six langues dont le farsi, le pachto, l'ourdou et le bengali, accueille ce public de migrants, servant auprès d'eux de véritable « livre vivant ». Ses interventions s'organisent autour de deux missions : d'une part, informer ces usagers sur les ressources de la bibliothèque, organiser des visites guidées dans leur langue et les initier au service autoformation. D'autre part, les informer sur leurs droits, les possibilités d'hébergement, et les orienter vers des structures spécialisées pour les demandeurs d'asile et les réfugiés.

Depuis un an, c'est Saleh qui occupe ce poste. On le rencontre à la fin de l'une de ses permanences. Ce jour-là, il a renseigné un jeune migrant qui voulait aller en Grande-Bretagne, traduit des documents administratifs pour un autre. Deux jeunes habitués sont de passage, juste pour dire bonjour et bavarder un peu. Les permanences de la BPI sont maintenant bien connues des nouveaux arrivants et font partie des bonnes adresses qui circulent par le bouche-à-oreille. « J'accueille régulièrement des personnes qui viennent ici directement dès le premier jour de leur arrivée en France », confirme Saleh. Ce jeune homme souriant aux manières posées est mieux placé que quiconque pour comprendre les inquiétudes et les espoirs de ces migrants fraîchement débarqués. Lui aussi a quitté son Afghanistan natal pour se retrouver en 2008 sur les pavés de Paris. A son arrivée, ne parlant pas un mot de français, il erre pendant dix jours dans les rues, jusqu'à ce qu'un camarade lui conseille d'aller à la BPI. Il y apprend le français dans l'espace autoformation. Travaillant dans un cabinet d'avocats, et depuis trois ans pour France terre d'asile à l'accueil des migrants, c'est lui qui, à son

tour, aide les nouveaux arrivants à construire leur nouvelle vie.

Aujourd'hui, ce service accueille la communauté des Afghans, mais aussi des personnes en provenance d'Iran, de Tunisie ou de Syrie. Cette expérience a inspiré d'autres initiatives comme la création d'ateliers de conversation dans différentes langues dont le français langue étrangère, ou le recrutement de vacataires persanophones pour assurer la réception à l'espace autoformation où des accueils de groupes de migrants sont organisés en dehors des horaires d'ouverture du service pour les aider à se familiariser avec le lieu. Certaines tentatives en revanche ont été abandonnées, comme la création de collections en langues d'origine, les acquisitions dans certains pays se révélant trop compliquées, ou encore la mise en place de séances à mi-chemin entre le cours et l'atelier de conversation pour les débutants en français persanophones, abandonnées au bout d'un an. « L'expérience n'a pas été renouvelée car il apparaissait injuste d'offrir ce service pour ce seul groupe d'usagers et pas pour d'autres communautés linguistiques », explique Héléne Deleuze, chef du service Coordination de l'accueil. D'autres projets sont cependant en cours, notamment la création de collections de livres en français facile. L'équipe réfléchit également à une offre qui permettrait de faire la transition entre l'accueil dans la langue d'origine et l'acquisition du français dans l'espace autoformation. « Il y a un seuil entre les deux qui est difficile à franchir pour un certain nombre d'usagers car cela nécessite d'être déjà autonome dans la langue », note Héléne Deleuze. Il faudrait un accompagnement qui facilite ce passage. » O. V. H.

# La Queens Library de New York, carrefour du monde



**Dans le Queens où près de la moitié des habitants sont nés à l'étranger, la bibliothèque publique a mis en place un imposant dispositif de services en direction des populations immigrées. C'est l'un des plus remarquables au monde par son ampleur, sa diversité, le nombre d'usagers et par son inscription au cœur des missions de l'établissement.**

**A**vec 46,6 % de ses 2,2 millions d'habitants nés à l'étranger, Queens, l'une des quatre unités administratives de l'Etat de New York, détient un record qu'elle assume parfaitement : celui de comté des Etats-Unis présentant la plus grande diversité ethnique ! Sur ce vaste territoire (qui est aussi l'un des cinq arrondissements de la ville de New York), 190 pays sont représentés, on peut y entendre 160 langues différentes et 56 % des habitants pratiquent chez eux un idiome autre que l'anglais. Une particularité que la collectivité locale a très tôt prise en compte. Dès 1977, la bibliothèque publique de Queens crée un service, le New Americans Program (NAP), géré aujourd'hui par une équipe de sept bibliothécaires parlant au moins une langue étrangère, chargée d'élaborer

pour les nouveaux arrivants et les populations issues de l'immigration des collections et des services dont bénéficie l'ensemble du réseau (constitué d'une bibliothèque centrale et de 61 annexes).

**Trois mille étudiants par an dans les cours d'anglais pour non-anglophones.**

L'un des principaux objectifs du NAP est d'aider les nouveaux arrivants à maîtriser la langue et à s'intégrer dans le pays d'accueil. Le programme des cours d'anglais pour étrangers de Queens, proposé dans 25 bibliothèques et suivi par plus de 3 000 étudiants par an, est le plus important du pays au sein d'un réseau de lecture publique. Les élèves peuvent compléter leur formation dans les sept centres d'apprentissage pour adultes qui offrent

des services tels que des ressources sur Internet ou des ateliers de conversation. La bibliothèque a également mis en place des cours spécifiques comme ceux où parents et enfants viennent ensemble suivre les enseignements centrés sur la connaissance du système éducatif américain, les devoirs scolaires, etc.

Mais l'intention de la bibliothèque est aussi de pouvoir servir ces usagers dans leur propre langue, sans attendre qu'ils aient acquis la maîtrise de l'anglais. De nombreux services ont été mis en place dans ce sens, en particulier des ateliers conduits par des juristes, des enseignants, des travailleurs sociaux, capables d'intervenir dans une langue étrangère (russe, bengali, coréen, etc.) et qui abordent des sujets concrets ayant trait à l'éducation, à l'emploi et à la santé. Exemples de ces ateliers parmi les plus populaires : « démarrez votre entreprise en ligne à la maison » en mandarin, et « tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la légalisation de votre statut » en espagnol. La bibliothèque propose également, en collaboration avec deux hôpitaux publics, des ateliers au cours desquels des professionnels de la //

“ La bibliothèque envoie un message essentiel : les habitants issus de l'immigration sont des clients à part entière qui ont la même importance que les autres. ”

FRED J. GITNER, QUEENS LIBRARY



Femmes d'origine bangladaise suivant un atelier informatique.

/// santé abordent des thèmes comme le diabète, l'alimentation, la prévention du cancer. Elle a par ailleurs élaboré un guide des organismes proposant gratuitement ou pour une somme modique, dans une cinquantaine de langues, des services ou des cours, allant des conseils juridiques ou médicaux aux activités sportives.

### S'intégrer sans oublier ses racines.

Si la bibliothèque déploie d'importants moyens pour favoriser l'assimilation des immigrants, elle est tout aussi attentive à valoriser les cultures des pays d'origine à travers un important programme culturel : musique, danse, ateliers, rencontres avec des écrivains. En avril, à l'occasion de la « Immigrant Heritage Week », les usagers pouvaient par exemple s'initier au chinois, participer à un atelier sur l'acquisition de la nationalité américaine, assister à un récital consacré à la musique classique russe, ou rencontrer trois auteurs, l'Ethiopienne Maaza Mengiste, la Chinoise Ruiyan Xu et l'Indien Tejas Desai. « La bibliothèque envoie un message essentiel : les habitants issus de l'immigration sont des clients à part entière qui ont la même importance que les autres », soulignait Fred J. Gitner, coordinateur du programme pour les nouveaux Américains et des services spécifiques à la bibliothèque de Queens, lors de sa présentation en novembre dernier à la Bibliothèque publique d'information à Paris. Ces activités affichent aussi clairement

« Beaucoup d'immigrants viennent de pays qui n'ont pas une tradition de lecture publique. En leur proposant des documents dans leur langue ou parlant de leur culture, nous créons un environnement accueillant. »

FRED J. GITNER, QUEENS LIBRARY

l'ambition de permettre la rencontre entre Américains et nouveaux arrivants. La célébration des différentes fêtes religieuses constitue à ce titre un événement fédérateur privilégié. Le festival du nouvel an chinois est d'ailleurs depuis plusieurs années le programme qui, parmi toutes les animations organisées par le réseau des bibliothèques, rencontre le plus vif succès, rassemblant à chaque édition plusieurs centaines de personnes.

Les collections reflètent elles aussi cette double logique : les immigrants y trouvent à la fois des documents d'aide à l'apprentissage de l'anglais et des collections d'ouvrages (surtout des romans populaires et des livres pratiques), de disques et de DVD en provenance de différents pays. Le NAP a constitué de grandes collections dans une vingtaine de langues principales tandis que la bibliothèque centrale propose des fonds dans une quarantaine d'idiomes, qui tournent dans les antennes locales. « Beaucoup d'immigrants viennent de pays qui n'ont pas une tradition de lecture publique. En leur proposant des documents dans leur langue ou parlant de leur culture, nous créons un envi-

ronnement accueillant », précise Fred J. Gitner. La bibliothèque a bien sûr fait en sorte de rendre l'essentiel de ses informations accessible au plus grand nombre : le site Internet de la bibliothèque donne des informations générales en huit langues ainsi qu'une sélection de sites Internet en onze langues, dont l'arabe, le polonais, le russe, le coréen. Les données bibliographiques sont également disponibles dans les langues vernaculaires.

### Partenariat et communication : des ingrédients indispensables.

Parmi les facteurs de sa réussite, la bibliothèque de Queens met en avant les partenariats, absolument indispensables, avec les différents organismes intervenant auprès des personnes immigrées. Ils permettent notamment d'identifier les besoins particuliers d'une communauté et de relayer l'information sur les actions de la bibliothèque. Mais la coopération joue aussi à l'intérieur du réseau de lecture publique : quand un bibliothécaire des services spécifiques va présenter les ressources de la bibliothèque dans des centres pour seniors, qui desservent d'importantes communautés immigrées, en particulier chinoises et coréennes, il est accompagné par un membre de l'équipe du NAP qui traduit les informations.

L'autre outil indispensable est la communication. La bibliothèque déploie d'importants efforts pour informer son public partout où il se trouve : grandes campagnes publicitaires, distribution de tracts bilingues annonçant les animations auprès des journaux de la communauté ciblée, des commerçants locaux, des associations. La communication « humaine » est une partie importante du dispositif : la bibliothèque s'efforce de recruter à tous les niveaux de qualification des collaborateurs eux-mêmes issus de l'immigration, qui offrent un visage familier aux nouveaux arrivants et servent « d'ambassadeurs » de la bibliothèque dans leur communauté. L'équipe du NAP s'appuie aussi sur une analyse régulière de données statistiques précises pour connaître de manière approfondie la composition démographique du comté et suivre ses évolutions pour s'y adapter.

Avec le NAP, la bibliothèque publique de Queens a créé l'un des plus remarquables dispositifs du monde à destination des immigrés, par son ampleur, sa diversité et parce que, loin d'en faire un service à part, elle l'a placé au cœur même de ses missions. C'est notamment grâce à lui que la fréquentation et l'utilisation de la bibliothèque sont en hausse constante, faisant du réseau de lecture publique de Queens le plus important des Etats-Unis par le nombre de prêts annuels. ◻ V. H.

# Un service public pensé pour la diversité :

→ **L'ACTION VIS-À-VIS DES IMMIGRÉS  
À LA TORONTO PUBLIC LIBRARY  
ET À LA QUEENS LIBRARY DE NEW YORK**

## **L'agglomération de Toronto et le district de Queens (New York) : deux zones de forte immigration**

**ÉMILIE GARCIA GUILLEN**  
Médiathèque Marguerite Yourcenar  
(Ville de Paris)  
emilie.garcia-guillen@paris.fr

**SYLVIE TOMIC**  
Médiathèque départementale  
de la Drôme  
stomic@ladrome.fr

*Émilie Garcia Guillen est depuis 2009  
directrice adjointe de la médiathèque  
Marguerite Yourcenar, située dans le  
15<sup>e</sup> arrondissement de Paris.*

*Sylvie Tomic est depuis 2009  
directrice adjointe de la médiathèque  
départementale de la Drôme.*

L'une des principales caractéristiques des populations de Toronto et de Queens est leur forte proportion d'habitants immigrés ou d'origine étrangère.

L'agglomération de Toronto, la première du pays, constitue le point majeur d'entrée sur le territoire canadien de populations étrangères. Elle compte 2 320 200 étrangers, soit 45,7 % de sa population<sup>1</sup>. Les nouveaux arrivants viennent essentiellement d'Asie, notamment d'Inde, de Chine, des Philippines, du Pakistan et du Sri Lanka. Le profil de la population immigrée évolue depuis quelques dizaines d'années, l'immigration traditionnelle d'origine majoritairement européenne (allemande, italienne, hollandaise, polonaise, ukrainienne) cédant la place à une immigration asiatique. Par ailleurs, l'immigration d'Amérique centrale et du Sud, ainsi que d'Afrique, n'est pas négligeable. La politique migratoire canadienne, définie au niveau fédéral mais déclinée de manière spécifique dans chaque province, prévoit trois motifs d'immigration : le regroupement familial, l'asile politique et la recherche d'un emploi (encadré par un système de barème).

Queens, l'un des cinq *boroughs*<sup>2</sup> qui composent la ville de New York, compte pour sa part 2,3 millions d'habitants, dont 47 % d'étrangers<sup>3</sup>, et constitue le comté le plus divers ethniquement de l'ensemble des États-Unis. Les habitants sont originaires de 190 pays. Plus de 26 % des habitants sont hispaniques (surtout des Portoricains, Équatoriens, Colombiens), plus de 20 % asiatiques (d'abord des Chinois, Indiens, Coréens et Philippins). Le renouvellement démographique à Queens est continu : presque 12 % de ses habitants sont arrivés aux États-Unis après 2000.

Cette diversité d'origine géographique s'accompagne d'une diversité des langues parlées. À Queens, 160 langues sont pratiquées ! 55 % de la population parle à la maison une autre langue que l'anglais et près de 30 % dit ne pas parler très bien anglais (cette proportion a d'ailleurs augmenté de 5,6 % depuis 2000). Les difficultés sociales des habitants de Queens<sup>4</sup> sont bel et bien liées au faible

1. Selon les chiffres du dernier recensement, effectué en 2006.

2. Les *boroughs* sont les cinq districts composant New York. Il s'agit de Manhattan, Brooklyn, le Bronx, Queens et Staten Island.

3. Les chiffres et statistiques concernant Queens sont tirés de l'*American Community Survey* (enquête statistique continue) de 2007, la plus vaste enquête démographique menée par le Census Bureau (Bureau du recensement) des États-Unis en dehors du recensement décennal.

4. 13 % des habitants vivent sous le seuil de pauvreté. Si 79 % des habitants ont fini le lycée, seuls 20 % ont atteint le niveau licence.

niveau d'éducation et à la mauvaise maîtrise de l'anglais et plus généralement de l'écrit.

À Toronto, la multiculturalité s'accompagne également d'une profusion de langues parlées par les nouveaux arrivants ; parmi ceux-ci, 10 % sont allophones<sup>5</sup>. Les langues pratiquées sont majoritairement asiatiques ; ainsi, les langues chinoises représentent, à l'échelle du pays, le troisième groupe le plus important derrière l'anglais et le français.

## L'approche des nouveaux arrivants à la Toronto Public Library et à la Queens Library

Ces deux réseaux de bibliothèques comptent parmi les plus grands au niveau mondial : celui de Toronto est composé d'une bibliothèque de référence et de 99 bibliothèques de tailles variables, celui de Queens d'une bibliothèque centrale et de 62 annexes. Ils sont également très fréquentés : un tiers des habitants de Toronto, soit 1,8 million d'usagers, est inscrit à la bibliothèque ; la Queens Library, quant à elle, se targue d'être le premier réseau américain pour le nombre de prêts.

Le contexte multiculturel dans lequel s'inscrivent ces deux réseaux explique certainement leur très grande implication dans l'offre de services proposés aux *newcomers*<sup>6</sup>. À Toronto comme à Queens, le fait que la bibliothèque ait un rôle à jouer vis-à-vis de ces populations semble acquis et ne fait pas débat. « *Libraries are natural places for newcomers to visit upon their arrival*<sup>7</sup> », peut-on lire dans l'un des documents de travail de la Toronto Public Library. Il semble également aller de soi que, si la bibliothèque souhaite accueillir ces populations et leur être utile, elle se doit de leur proposer des services spécifiques. De même, l'approche de la Queens Library, qui place le service au public au cœur de son projet, est pragmatique : la population de Queens étant multiethnique, la bibliothèque doit s'adapter pour s'adresser à un public en fonction de ce qu'il est.

Aux États-Unis comme au Canada, le raisonnement en termes de « communautés » est la règle : l'identité est d'abord pensée en termes culturels et ethniques et les « agences communautaires » sont très présentes dans la vie quotidienne<sup>8</sup>, fournissant de véritables repères et une aide pour tous les *newcomers*. Ces agences semblent tout à fait reconnues et légitimées, et il y est fréquemment fait allusion. Parallèlement, l'accent est mis sur l'importance de l'exercice de la citoyenneté et de la construction d'une identité commune, celle-ci n'étant pas la négation des communautés mais se voulant plutôt le reflet de la diversité culturelle de la population. Ceci est bien exprimé dans le

Strategic Plan 2008-2011 de la bibliothèque de Toronto : « *We support a common Canadian identity which also recognizes the vitality of our diverse communities*<sup>9</sup>. »

Ainsi, l'approche des publics développée dans les bibliothèques de Toronto et de Queens découle totalement de cette conception plus générale à l'œuvre dans les sociétés nord-américaines. Dans ces établissements, le souci très présent de faciliter l'intégration des immigrants va de pair avec celui de valoriser les cultures d'origine. La dimension culturelle et la dimension sociale de la bibliothèque sont pensées conjointement : une intégration réussie passe par la considération des immigrés en tant qu'Hispaniques, Asiatiques ou Caribéens.

Le tout, pourrait-on dire, au service d'un projet d'ordre clairement politique : la mission de la bibliothèque publique, écrit Gary E. Strong, ancien directeur de la Queens Library, est de « *donner aux gens les informations et la connaissance dont ils ont besoin pour qu'ils puissent participer pleinement à notre démocratie*<sup>10</sup> ». La bibliothèque doit accompagner les premiers pas dans la société américaine. Sa spécificité, par rapport aux autres services offerts aux communautés, est d'aider à s'approprier les canaux principaux de l'information : l'écrit et la langue anglaise, dont la non-maîtrise est source d'exclusion.

## Les actions mises en place dans les bibliothèques

Ces objectifs étant posés, quelles sont les actions mises en œuvre à destination des *newcomers*? Elles se déclinent en deux axes complémentaires : l'accès à l'information et la valorisation des différentes cultures.

### L'accès à l'information

#### La maîtrise de la langue

Accéder à l'information, c'est tout d'abord apprendre ou améliorer sa maîtrise de la langue du pays d'accueil.

Pour accompagner la découverte ou le perfectionnement dans cette langue mal maîtrisée, la bibliothèque propose d'importantes collections d'apprentissage de l'anglais, sur des supports variés, et met à disposition le matériel pour les utiliser. Sont également disponibles des collections d'apprentissage d'autres langues, ce qui illustre la volonté d'ouverture à d'autres cultures.

Est également proposée toute une palette de services adaptés, notamment des cours d'anglais. Ceux qui se déroulent dans les locaux de la Toronto Public Library sont animés par les services de l'éducation de la ville, ou par des associations. À Queens, les cours d'anglais dispensés

5. C'est-à-dire ne parlent ni anglais ni français, les deux langues officielles au Canada.

6. « Nouveaux arrivants. »

7. « *Pour les nouveaux immigrants, il est naturel de se rendre dans les bibliothèques à leur arrivée.* »

8. L'une des plus connues est le YMCA : Young Men's Christian Association.

9. « *Nous encourageons une identité canadienne commune, qui reconnaît également la vitalité de nos diverses communautés.* »

10. « *Relever le défi de la diversité à la Queens Library* », BBF, 2002, n° 1, p. 81-85. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0081-010>



À Agincourt, l'une des bibliothèques du réseau de Toronto. Photo : Sylvie Tomic

à la bibliothèque, suivis par trois mille élèves, ont remporté un tel succès qu'un service de l'apprentissage pour adultes (*Adult Learner Program*), regroupant cours d'ESL<sup>11</sup> et cours d'alphabétisation, a été créé en 2001.

À Toronto, les immigrants peuvent également participer à des cercles de conversation, où un animateur incite un petit groupe de personnes maîtrisant mal l'anglais à discuter autour de sujets divers; ces cercles se sont multipliés, certains s'adressant uniquement aux adolescents, d'autres étant bilingues... Ils rencontrent un franc succès, même si l'on peut s'interroger sur l'efficacité d'une méthode où les apprenants discutent essentiellement avec des personnes qui ont les mêmes difficultés de langage qu'eux... Dans le même ordre d'idée, un club de lecture réservé à ce même public a été créé en 2009. Les services s'étoffent donc continuellement et tendent tous à donner des occasions de parler dans la langue du pays d'arrivée et, accessoirement, de rencontrer d'autres personnes et de tisser des liens.

Par ailleurs, un programme intitulé « *english can be fun*<sup>12</sup> » s'adresse spécifiquement aux enfants récemment arrivés au Canada et les aide, pendant l'été, à se préparer à la rentrée scolaire<sup>13</sup>.

11. « *English as a second language* » (l'anglais comme deuxième langue).

12. « *L'anglais peut être amusant.* »

13. Ce programme se déroule pendant six semaines dans 24 bibliothèques et propose, gratuitement, des activités de soutien à l'anglais sous une forme ludique aux enfants âgés de 7 à 10 ans.

### L'intégration sociale et l'accès à l'information

La dimension sociale, qui est une composante forte de l'action de ces bibliothèques, se décline en actions spécifiques pour les immigrants. Ainsi, les deux établissements aident les *newcomers* à préparer le test d'accession à la citoyenneté<sup>14</sup>. Ainsi, à Toronto, une documentation est disponible dans chaque annexe, ainsi que sur le site internet, avec des cours, des annales... L'une des bibliothèques accueille un cours de préparation au test, dispensé par le service municipal de l'éducation.

Les deux bibliothèques cherchent également à donner aux personnes étrangères l'accès à l'information, notamment sur des aspects très pratiques et importants pour s'insérer dans la société. Mais, sur ce point, on ne procède pas tout à fait de la même manière dans les deux villes.

À Queens sont proposées des conférences en langue étrangère, qui portent sur le fonctionnement du système scolaire, la régularisation du statut civique, divers aspects de la vie quotidienne... La Queens Library organise également des « *coping skills workshops* » (littéralement : « ateliers d'acquisition de compétences pour se débrouiller ») en différentes langues. L'accent y est mis notamment sur

14. Aux États-Unis et au Canada, les immigrants qui souhaitent obtenir la nationalité ont, parmi d'autres critères, l'obligation de réussir un test destiné à vérifier leurs connaissances sur l'histoire, les institutions, etc., du pays.

la familiarisation avec l'informatique. On peut également citer l'organisation d'une rencontre en espagnol relative à l'achat d'un ordinateur dans l'annexe de Jackson Heights, ou une conférence en mandarin abordant la sécurité sur internet pour les enfants à la bibliothèque de Flushing. Enfin, les *coping skills workshops* concernent parfois des questions de société, par exemple la violence faite aux femmes, qui fait l'objet de rencontres en espagnol. Le respect des différentes cultures n'interdit pas à la Queens Library d'aborder au sein des ateliers des situations parfois taboues dans le pays d'origine, afin d'expliquer la vision autre qui prévaut aux États-Unis : ainsi, l'organisation de conférences et la réalisation d'un livret sur la maladie mentale en chinois sont un véritable défi étant donné l'interdit dont est frappée cette question en Chine.

À Toronto, l'axe qui a été privilégié est celui de l'accompagnement individualisé, mis en œuvre principalement au travers d'un programme original et ambitieux, le *Library Settlement Program*<sup>15</sup>, qui existe également dans d'autres villes de l'Ontario, et qui est mené avec le soutien du ministère canadien de l'immigration<sup>16</sup>. Il s'agit, pour certaines bibliothèques du réseau, d'accueillir des permanences d'un travailleur social de l'une des agences communautaires du quartier. Celles-ci tenaient des permanences d'information dans les écoles puis, en 2001, ont commencé à le faire dans les bibliothèques pendant l'été en raison de la fermeture scolaire. Ces initiatives s'étant révélées fructueuses, ces permanences sont devenues régulières tout au long de l'année et concernent maintenant 19 bibliothèques, choisies parmi celles qui sont implantées dans les quartiers à forte concentration d'immigrés.

Ces travailleurs sociaux ont pour principale mission d'aider les immigrants en leur donnant des informations et des conseils sur des sujets divers tels que la recherche d'un appartement, d'un emploi, l'apprentissage d'une langue, les démarches à faire pour inscrire un enfant à l'école, accéder à une couverture maladie... Le travailleur social peut bien sûr s'appuyer sur les ressources offertes par la bibliothèque et faire ainsi la promotion de celle-ci auprès de la personne reçue. Le bilan de ce programme, qui a démarré à titre expérimental, est plutôt positif pour le moment. La bibliothèque apparaît comme le lieu tout indiqué pour cette action, car elle est « à la fois neutre et accueillante<sup>17</sup> ». En janvier 2009, 655 personnes ont été reçues dans ce cadre. Ce service nécessite un suivi attentif de la part de tous les partenaires impliqués afin de travailler en bonne collaboration<sup>18</sup>. Il se révèle efficace pour les immigrants, ainsi que pour les agences communautaires et la bibliothèque, qui y gagnent une plus grande visibilité.

## La valorisation des différentes cultures

### La diversité des collections proposées

Les collections mises à disposition du public reflètent bien la double préoccupation déjà mentionnée, intégration et respect de l'identité. On est frappé par la diversité et l'importance des langues représentées parmi les collections des deux bibliothèques. À la Queens Library, la section « langues et littérature » de la bibliothèque centrale fait circuler dans les annexes des documents en près de quarante langues afin de tester leur impact auprès du public. En outre, le service transversal dédié aux nouveaux arrivants, le *New Americans Program*<sup>19</sup>, acquiert de son côté des documents en une quinzaine de langues. Le choix des titres est déterminé par le niveau d'accessibilité : compte tenu du public à desservir, le *New Americans Program* sélectionne plutôt des ouvrages populaires (biographies, livres de cuisine, littérature jeunesse...) ou touchant à des questions sociales (migration, problèmes sociaux...) susceptibles de rencontrer un écho parmi les usagers.

La Toronto Public Library possède des documents, tous supports confondus, dans une quarantaine de langues ; sa bibliothèque de référence en compte, elle, plus de cent. Les langues les plus présentes sont, sans surprise, les langues asiatiques, notamment le chinois (mandarin et cantonais) et les langues européennes. Ces collections sont dispersées dans tout le réseau, leur localisation étant fonction des caractéristiques de la population à desservir de chaque bibliothèque. En 2007, le budget de l'ensemble des collections plus spécifiquement axées sur les langues<sup>20</sup> représentait 2,2 millions de dollars canadiens, soit 13 % du budget total des collections. Le succès est au rendez-vous, avec 4,9 millions de documents empruntés, ce qui équivaut à 17 % des prêts. Les magazines et les DVD en langue étrangère sont plébiscités.

On note ainsi la forte préoccupation de s'adresser à toutes les populations présentes dans le quartier, dans leur langue, afin de leur être accessible. La bibliothèque est ainsi réellement un lieu pour tous. Cette forte représentation de documents en langue étrangère est également un moyen de valoriser ces langues, ainsi que les cultures des pays concernés. Ce souci de la diversité se retrouve dans les services pour la jeunesse : la bibliothèque de Toronto propose des heures du conte multilingues, ainsi qu'un service téléphonique où l'enfant peut écouter un conte dans douze langues différentes (« *dial a story*<sup>21</sup> »).

### Les cultures mises à l'honneur lors des animations

À Toronto comme à Queens, le programme d'action culturelle essaie de donner une place à la diversité des cultures d'origine des habitants. Les programmes culturels conçus à Queens par le *New Americans Program* sont pensés en fonction des grandes fêtes qui jalonnent le ca-

15. « Programme des bibliothèques pour favoriser l'installation. »

16. Programme appelé CIC : Citizenship and Immigration Canada.

17. Propos d'une bibliothécaire.

18. Au sein de la bibliothèque de Toronto, une bibliothécaire travaille sur ce programme à temps plein et est chargée de coordonner l'action de ces multiples acteurs, qui se réunissent régulièrement dans le cadre d'un comité de pilotage.

19. « Programme pour les nouveaux Américains. »

20. Collections multilingues et collections d'apprentissage de langues.

21. Littéralement : « Téléphone et écoute une histoire. »

lendrier des différentes communautés, et de leur actualité. Une fois programmée par le bibliothécaire chargé des animations, l'activité est ensuite proposée aux bibliothèques du réseau, qui peuvent la commander en fonction du public privilégié par l'action. Cependant, ces programmes ne visent pas uniquement la communauté mise à l'honneur et sont souvent l'occasion d'échanges (un concert de musique traditionnelle chinoise attire les usagers au-delà de la communauté chinoise), même si le dialogue entre communautés reste un défi à relever à Queens.

À Toronto comme à Queens, les événements nationaux qui permettent de faire le lien entre les cultures sont particulièrement mis à l'honneur dans le programme des bibliothèques, à l'image du *Black History Month* ou de l'*Asian Heritage Month*<sup>22</sup>.

## Les moyens mis en place

Au sein de chacune des bibliothèques a été mis en place un service dédié à l'action vis-à-vis des *newcomers*.

À la Queens library, le *New Americans Program*, créé en 1977, est un service transversal, composé de moins d'une dizaine de bibliothécaires multilingues aux origines diverses, et qui traite à la fois des collections et des services.

À Toronto, deux personnes au sein du service *Planning and development*<sup>23</sup> sont spécialisées dans les actions vis-à-vis des nouveaux arrivants, dont l'une travaille exclusivement sur le *Library Settlement Program*. Les actions vis-à-vis des *newcomers* sont suivies par des personnes dédiées au sein de chaque bibliothèque (au moins dans celles qui sont le plus concernées) et au sein de services transversaux comme le département des collections, où une personne s'occupe du suivi des collections en langue étrangère et acquiert les collections pour lesquelles aucune autre personne au sein de la bibliothèque ne dispose des compétences. Les actions sont décidées et suivies par le *Multicultural services committee*<sup>24</sup>, réunissant de manière transversale ces bibliothécaires de différentes annexes et de différents services.

Pour parvenir à attirer dans leurs murs une population étrangère souvent éloignée des bibliothèques et des services publics, la Queens Library et la Toronto Public Library déploient une stratégie efficace. On peut distinguer trois procédés principaux : l'analyse des publics ; l'ouverture de la bibliothèque sur la vie du quartier ; la communication.

22. Le *Black History Month* (Mois de l'héritage noir) a lieu en février, dans toute l'Amérique du Nord, et rend hommage à l'histoire et la culture des populations noires vivant sur le continent. L'*Asian Heritage Month* (Mois de l'héritage asiatique), son pendant pour les populations asiatiques, a lieu en mai.

23. Service de la planification et du développement, qui pilote divers projets transversaux.

24. «Comité des services multiculturels.»

## L'analyse des publics

Les publics et leurs besoins sont analysés d'une manière rationnelle, pragmatique et scientifique. Ainsi, à la Queens Library, l'une des bibliothécaires du *New Americans Program* est chargée de l'analyse démographique de la population de Queens, afin de suivre l'actualité d'un district en perpétuel changement. Elle compile des données statistiques qui, aux États-Unis, sont extrêmement fines et permettent de disposer d'un profil ethnique, mais également économique et socioculturel, des usagers potentiels des différentes bibliothèques du réseau. Ces données sont soigneusement étudiées pour l'élaboration d'actions : ainsi, l'apparition d'une communauté népalaise pourra ouvrir la voie à l'initiation d'un fonds en népalais.

À la Toronto Public Library, le service *Planning and development* comprend plusieurs statisticiens qui mènent également des études sur les populations à desservir et guident par leurs analyses la mise en place des différents projets en direction des publics.

## Les partenariats et la connaissance de la vie du quartier

À Queens, la connaissance du public est également rendue possible par la forte implication des bibliothécaires dans les services aux communautés. Ainsi, de nombreux agents font partie des associations professionnelles consacrées aux communautés, à l'instar de *Reforma*<sup>25</sup>, l'association des bibliothécaires desservant les communautés hispaniques, ce qui favorise le partage d'expériences. Cette dimension est moins présente à Toronto.

En revanche, dans les deux villes, la bibliothèque est entièrement intégrée à la vie locale : les bibliothécaires du *New Americans Program* participent régulièrement aux rencontres réunissant les acteurs sociaux du quartier. À Toronto, nous avons vu que le *Library Settlement Program* repose sur un partenariat étroit avec les agences communautaires implantées dans les quartiers : l'ouverture sur l'extérieur et l'intense politique de partenariats constituent des éléments essentiels du succès des réseaux de Toronto et de Queens.

## L'importance de l'accessibilité et de la communication

Enfin, la politique de communication, très cohérente, tend à faire connaître, par divers moyens, l'ensemble des services que nous venons de présenter à ceux à qui ils sont destinés. Ainsi, le service marketing de la Queens Library comprend plusieurs employés qui sont chargés de la communication auprès des communautés hispaniques

25. National Association to Promote Library and Information Services to Latinos and the Spanish-Speaking (Association nationale pour promouvoir la bibliothèque et les services d'information auprès des Latino-Américains et hispanophones).

et chinoises. Les tracts, sites web, affiches et programmes de la bibliothèque sont systématiquement traduits en plusieurs langues.

La communication est également une forte préoccupation de la Toronto Public Library. La bibliothèque veille à la rendre possible envers les immigrants maîtrisant mal l'anglais, en traduisant certaines pages de son site internet, en disposant d'un service d'interprétariat par téléphone et d'une signalétique adaptée dans les bibliothèques. Elle a également récemment mis en place un blog intitulé *New to Canada* pour présenter ses services spécifiques aux *new-comers* et dialoguer avec eux à ce sujet.

À la Queens Library, la pertinence de l'approche est favorisée par le recrutement : la bibliothèque compte de très nombreux employés issus de diverses communautés. Ceci permet de disposer d'une réserve de professionnels multilingues extrêmement précieuse. Cette diversité contribue d'ailleurs à l'image de marque de la Queens Library et est mise à profit par le service marketing, qui tend à sensibiliser les populations éloignées en mettant en valeur cette ouverture : ainsi, on a pu voir sur les autobus du district de grandes publicités pour la Queens Library, montrant la photographie d'un bibliothécaire visiblement issu d'une minorité (hispanique, noir, indien, arabe, etc.) souriant au-dessus de son nom et d'un rassurant « *I am your Queens Library*<sup>26</sup> ». Si l'approche des publics est la plus rationnelle possible, la Queens Library joue également sur la qualité d'un lien de confiance, personnel et presque familial, entre les bibliothécaires et leurs usagers, afin de rendre moins brutale la transition entre l'ancien et le nouveau pays pour ces nouveaux Américains.

## En conclusion...

Certes, la conception qui sous-tend les politiques d'action vis-à-vis des nouveaux immigrants à Queens et à Toronto est très nord-américaine : fondée sur la notion de

communautés, elle n'est certainement pas transposable telle quelle en France. Toutefois, les expériences menées dans ces deux réseaux sont stimulantes et peuvent contribuer à enrichir notre réflexion et conforter les actions de ce type déjà menées en France. Elles montrent l'efficacité d'une approche cohérente et pragmatique, soutenue par une vision clairement politique et sociale du rôle des bibliothèques comme service public, appuyée sur des outils tels que l'analyse statistique, les partenariats, la communication et le marketing.

Ces actions visent à susciter de la part des usagers la participation à la vie civique. Pour parvenir à cette attitude active, il convient d'apprendre à vivre sereinement sa biculturalité, et à adopter peu à peu la culture de l'autre sans se perdre : c'est ce cheminement qu'accompagnent ces bibliothèques.

On peut penser que la valorisation des cultures d'origine ou l'appréhension de l'individu à travers son appartenance collective relève de l'assignation à une identité pré-définie. Cette démarche n'est-elle pas paradoxale au sein de la bibliothèque qui, en ouvrant l'usager à l'activité foncièrement individuelle de la lecture et à la découverte des mondes infinis auxquels elle mène, tend à favoriser une construction personnelle du sujet ? La lecture n'est-elle pas précisément cet écart du réel qui permet d'échapper à une détermination de soi élaborée par d'autres ? Ne vient-on pas justement à la bibliothèque pour ne pas y être l'Hispanique, le Chinois ou le Noir ?

Ou bien ce paradoxe apparent ne révèle-t-il pas, plutôt, toute la différence entre la bibliothèque de lecture publique et la Public Library ? D'un côté, celle qui postule que la lecture construit avant tout la personne dans son intimité, de l'autre celle qui considère qu'elle façonne l'individu dans son rapport à la société. Deux visions de la relation à l'écrit, à la culture, à l'information et aux lieux qui leur sont dédiés ; deux visions qui gagneraient à se rapprocher. ●

Mai 2011

---

26. « *Je suis votre Queens Library.* »