Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques

Aperçu

Le présent document offre un aperçu du texte sur *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*, 3e édition, 2009. Pour le texte complet des directives, veuillez consulter : http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition

Ces directives font la promotion de la justice et de l'égalité d'accès aux services de bibliothèque des communautés multiculturelles. Elles fournissent la base de planification des services de bibliothèque pour tous les groupes de la communauté, énoncent les critères en fonction desquels les services multiculturels actuels devraient être évalués, crée un fondement équitable pour l'acquisition du matériel et la prestation des services et encouragent la compréhension et la participation au sein des groupes multiculturels représentés dans toute société.

1. La bibliothèque multiculturelle

Chaque personne dans notre société planétaire a droit à un éventail complet de services d'information et de bibliothèque. Dans leurs efforts visant à assurer la diversité culturelle et linguistique, les bibliothèques devraient :

- Servir tous les membres de la communauté sans discrimination fondée sur leur patrimoine culturel et linguistique;
- Fournir de l'information dans les langues et les caractères appropriés,
- Permettre l'accès à un large éventail de documents et de services qui reflètent toutes les communautés et tous les besoins;
- Engager du personnel à l'image de la diversité de la communauté, qui soit formé à travailler avec des communautés diverses et à les servir.

Il est essentiel que les décisions relatives à la prestation des niveaux de service soient fondées sur l'analyse de la communauté et l'évaluation des besoins. Il est crucial que les bibliothèques prêtent une attention toute particulière aux divers groupes ethnoculturels dans leurs communautés, notamment les autochtones, les communautés immigrantes, les individus aux origines mixtes sur le plan culturel, les individus transnationaux ou issus d'une diaspora, les demandeurs d'asile, les réfugiés, les résidents détenteurs de permis de séjour temporaire, les travailleurs migrants et des minorités nationales.

Les bibliothèques devraient viser, en faisant l'acquisition des documents, à traduire la composition multiculturelle de la société et promouvoir une compréhension de la diversité culturelle, de l'harmonie raciale et de l'égalité.

Les ressources devraient être disponibles dans les langues patrimoniales ou autochtones ainsi que dans les langues nationales, inclure tous les médias appropriés et aider les nouveaux arrivants à s'adapter à leur nouveau pays. Aussi, elles devraient permettre de préserver et promouvoir les langues de tradition orale, autochtones ou moins utilisées.

Les bibliothèques devraient stimuler la formation continue et l'engagement social par le truchement de programmes communautaires d'éducation et de formation ainsi qu'au moyen d'activités de programmes publics qui célèbrent la diversité culturelle et en font la promotion.

Les bibliothèques devraient offrir un service de référence et d'information dans les langues les plus communément utilisées et à l'intention des groupes ayant les besoins les plus importants.

2. Le cadre juridique et financier

On encourage les gouvernements et les autres organismes décisionnels à établir et à financer adéquatement les systèmes de bibliothèque en vue d'offrir des services d'information et de bibliothèque gratuits aux communautés multiculturelles. Il incombe aux responsables des bibliothèques de satisfaire aux besoins de leurs communautés multiculturelles et de veiller à ce que l'on suive des pratiques exemplaires, à savoir :

- Déterminer et promouvoir des normes pour les services de bibliothèques fournis aux communautés multiculturelles;
- Distribuer l'information relative aux collections existantes à l'intention des communautés multiculturelles;
- Maintenir les services consultatifs et les consultations offertes aux communautés multiculturelles;
- Mener des travaux de recherche sur les utilisations et besoin futurs;
- Favoriser les échanges professionnels et internationaux;
- Soutenir les publications dans les langues patrimoniales et les documents élaborés par les groupes multiculturels ou portant sur ces derniers;
- Mettre au point des bases de données en ligne et l'échange de données;
- Recueillir, évaluer et diffuser les données statistiques sur la mise en œuvre des directives, des normes, des pratiques exemplaires et des politiques.

3. Satisfaire aux besoins des utilisateurs

Les services de bibliothèque multiculturelle devraient reposer sur le savoir des communautés multiculturelles auxquelles ils offrent leurs services ainsi que sur leurs besoins. Ce savoir est obtenu au moyen de l'analyse de la communauté, qui comprend la définition des caractéristiques qui distinguent la communauté et l'environnement dans lequel elle vit et au moyen de l'évaluation des besoins, qui comprend l'examen de l'information requise et utilisée par la communauté et de sa disponibilité.

Chaque bibliothèque devrait clairement indiquer ses objectifs, buts, stratégies, priorités et politiques ayant trait aux services offerts aux communautés multiculturelles et adopter des politiques d'engagement clair à l'égard de l'inclusion sociale et de l'équité dans la prestation des services.

Des ententes de coopération sur les plans local, régional et national peuvent considérablement améliorer la qualité de l'accès aux ressources. Les bibliothèques et services à grande échelle devraient adopter un rôle centralisé dans la prestation des services d'information multiculturelle et des conseils professionnels.

Les capacités multilingues et multicaractères des ordinateurs permettent aux communautés multiculturelles d'avoir accès à la lecture, la communication et l'information dans leur propre langue. Les nouvelles technologies sont perfectionnées sans cesse pour faciliter la communication aussi bien entre le bibliothécaire et l'utilisateur qu'entre les membres de la

communauté. Les technologies Internet sont utiles en vue de soutenir et d'améliorer la communication au sein des communautés.

Lorsque les bibliothèques acquièrent des systèmes et logiciels de bibliothèque, elles devraient s'assurer qu'elles utilisent Unicode afin de gérer et fournir un accès multilingue à toutes les collections et de permettre aux utilisateurs d'employer les services informatiques des bibliothèques dans toutes les langues.

4. Développement de la collection

Une politique de gestion de la collection en ce qui concerne les ressources multilingues et multiculturelles devrait faire partie intégrante de la politique globale de gestion de la collection de la bibliothèque. Le contenu de la politique devrait faire l'objet de consultations auprès des communautés multiculturelles.

Les documents de bibliothèque devraient être mis à la disposition de tous, dans la langue demandée et reflétant leur culture, dans tous les formats et à partir de sources diverses, telles que les périodiques ou journaux actuels, les enregistrements sonores, les DVD et autres supports en format numérique ainsi qu'un vaste éventail de documentation non disponible en format papier, notamment les CD-ROMS, les cartes, les images, les jeux et l'apprentissage linguistique.

La gamme de documents devrait s'adresser à toutes les tranches d'âge et consister en une large variété de genres. Les nouvelles acquisitions devraient tout d'abord consister en des travaux publiés récemment, et composés d'un mélange d'auteurs locaux (nationaux, autochtones) et de traductions d'œuvres reconnues à l'échelle internationale. Lorsqu'un livre a été publié dans plus d'un type de caractère, une collection représentative de chaque type de caractères devrait être acquise.

Les bibliothèques peuvent fournir un éventail diversifié de services électroniques multilingues afin de mettre leurs ressources à la disposition des communautés multiculturelles et multilingues. Les bibliothèques qui disposent de bases de données en réseau ou de sites Web devraient assurer un accès à grande échelle par l'entremise d'une interface multilingue.

Lorsqu'il existe un manque de documents imprimés, un niveau de lecture faible au sein d'une communauté multiculturelle ou un niveau significatif d'analphabétisme, il faut dès lors porter une attention particulière aux œuvres non imprimées, en particulier les enregistrements sonores ou d'images, lorsqu'elles sont disponibles.

Le catalogage de tous les documents de bibliothèque devrait, dans la mesure du possible, être dans la langue et les caractères originaux et l'accès par sujet dans les langues nationales devrait également être fourni. L'élaboration et la conservation des catalogues collectifs pour toutes les langues, dans un support imprimé ou électronique, sont un élément important dans un service équitable à l'échelle nationale ou régionale.

En règle générale, les collections de livres mises à la disposition de chaque groupe multiculturel devraient être fournies au moins au même niveau per capita que pour l'ensemble de la population. Toutefois, il devrait être reconnu que pour les groupes de petite taille, il pourrait être nécessaire d'avoir un niveau de prestation plus élevé par habitant que celui habituellement mis en œuvre, en vue de fournir un service efficace et plus équitable. Une cible viable que les petites bibliothèques peuvent viser est la disponibilité de 1,5 à 2,5 livres par habitant par groupe culturel.

Il est possible que l'on doive fournir les documents et les services pour les groupes multiculturels de manière centralisée et participative afin d'assurer un service plus équitable.

5. Ressources humaines

Le succès des services de bibliothèque au sein d'une communauté caractérisée par une diversité culturelle dépend fortement du personnel qui l'assure. Les qualités et compétences fondamentales requises du personnel des bibliothèques publiques peuvent être définies comme suit :

- La capacité de communiquer de manière positive avec autrui;
- La capacité de comprendre les besoins des utilisateurs;
- La capacité de coopérer avec les personnes et les groupes dans la communauté;
- La connaissance et la compréhension de la diversité culturelle.

Les bibliothèques devraient tenter de refléter l'image des sociétés multiculturelles auxquelles elles offrent leurs services en veillant à ce que le personnel soit représentatif des différents groupes multiculturels de la communauté. Les responsables des bibliothèques devraient encourager l'emploi de personnes possédant les connaissances, les compétences et les capacités culturelles et linguistiques pertinentes, et mettre en place des programmes éducatifs conçus pour enrichir les connaissances culturelles de leur personnel.

Les écoles de bibliothéconomie devraient inciter des personnes provenant de milieux multiculturels à suivre des cours de bibliothéconomie et de disciplines connexes et s'assurer que tous les cours traitent des questions multiculturelles.

6. Le marketing, la publicité et la promotion des services de bibliothèque multiculturelle

La promotion, l'encouragement et le soutien de l'alphabétisme ou des programmes d'alphabétisation, notamment la culture informatique, sont des fonctions appropriées pour les bibliothèques et devraient inclure l'alphabétisation dans les langues nationales et dans d'autres langues.

Les activités culturelles et sociales communautaires organisées par la bibliothèque et en collaboration avec les membres de la communauté devraient être destinées à tous les groupes multiculturels.

Les personnes qui ne sont pas en mesure d'utiliser la bibliothèque elles-mêmes devraient pouvoir avoir accès aux services de bibliothèque et les activités élargies des bibliothèques devraient être menées dans la langue demandée des utilisateurs. Parmi ces services, on compte notamment les bibliobus et autres services destiné aux résidents géographiquement désavantagés ou confinés chez eux, aux hôpitaux et aux établissements correctionnels.

Les bibliothèques devraient être conçues afin d'être conviviales pour tous les membres de la communauté. Un certain nombre de facteurs précis qui peuvent aussi bien aider les communautés culturelles à se familiariser avec les services de leur bibliothèque qu'encourager leur utilisation comprennent :

- Un accès public et une utilisation des services gratuits;

- Des indications dans les langues des principaux groupes d'utilisateurs, ou lorsque cela s'avère approprié, en symboles internationaux;
- Des ressources multilingues;
- Des stratégies de marketing afin de fournir des services pertinents aux communautés multiculturelles;
- Des collections qui sont aisément accessibles;
- Une communication entre la bibliothèque et ses utilisateurs reflétant la diversité linguistique de la communauté (y compris le site Web de la bibliothèque et le matériel promotionnel);
- Une utilisation des médias ethniques dans la communauté;
- Une promotion des services de bibliothèque multilingue destinée aux hommes politiques et aux décideurs politiques;

7. Les meilleures pratiques internationales

Bon nombre de pays ont établi des pratiques dans la prestation des services de bibliothèque multiculturelle. Les directives présentent des exemples choisis des meilleures pratiques du Canada, du Danemark, de l'Estonie, des Pays-Bas, de la Norvège, de l'Espagne, du Royaume-Uni, des États-Unis et de l'Australie.

Pour le texte complet des directives qui illustrent des exemples d'évaluation des besoins communautaires, de pratiques exemplaires à l'échelle internationale, ainsi que d'autres informations contextuelles, veuillez consulter : http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition