



**Les communautés multiculturelles :
Directives pour les bibliothèques**

Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques

3^e édition, 2009

Préface

Ces directives constituent la troisième édition du document de l'IFLA intitulé *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*. Cette révision s'appuie sur les *Plans stratégiques 2006-2010* de la Section des services des bibliothèques à destination des populations multiculturelles, lesquels avaient pour but d'examiner et de réviser les directives, en tenant compte des nouvelles technologies et des développements sociétaux et professionnels qui ont eu des répercussions sur les orientations et la prestation de services. Le *Plan stratégique 2009-2010* précise aussi qu'il faut traduire, publier et diffuser les directives par le truchement du site Web de l'IFLA, dans les langues officielles de l'IFLA ainsi que dans d'autres langues, au besoin.

Cette édition succède à la publication de l'IFLA intitulée *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques* (2^e édition, révisée en 1998), laquelle s'appuyait sur les *Normes sur le service des bibliothèques publiques* publiées en 1982 par le Groupe de travail des Services multiculturels des bibliothèques (Victoria) et le Library Council of Victoria (Australie). Anne Holmes (Australie) et Derek Whitehead (Australie), avec la collaboration de tous les membres du comité permanent de la section des Services de bibliothèques à destination des populations multiculturelles, ont compilé ces directives en 1987. Le développement des médias électroniques et l'introduction de nouvelles formes de transmission de l'information ont rendu nécessaire la mise à jour des directives. Ce travail a été réalisé en 1996 par Virginie Ballance (Canada) et Marie Zielinska (Canada), en collaboration avec tous les membres du Comité permanent de la section. Benedikte Kragh-Schwartz (Danemark) et Charles Townley (É.-U.) ont aidé à préparer la version finale de la deuxième édition.

Les présentes directives sont l'accomplissement de nombreuses années de travail de la part des membres du Comité permanent de la section des Services de bibliothèques à destination des populations multiculturelles. Le Comité considère l'examen des directives comme une étape importante de la promotion du développement de services bibliothécaires auprès de membres de notre collectivité qui sont différents sur les plans culturels et linguistiques, et nous croyons que votre service de bibliothèque pourra en profiter. Ces directives sont structurées comme celles du document *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO, 2001*, afin qu'il soit plus facile pour les bibliothécaires d'utiliser les deux documents ensemble. Cependant, toutes les bibliothèques peuvent utiliser ces directives, tel qu'il est précisé dans le *Manifeste sur la bibliothèque multiculturelle de l'IFLA* (voir l'Annexe A) :

« 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 ».

En août 2004, à l'IFLA de Buenos Aires, on a mis sur pied un groupe de travail pour examiner ces directives. Le groupe, présidé par Robert Pestell (Australie), est composé de Clara M. Chu (É.-U.), de Domenico Ciccarello (Italie), de Fred Gitner (É.-U.) et de Christine McDonald (É.-U.). On tient à remercier particulièrement Clara M. Chu (É.-U.), Ann-Katrin Ursberg (Suède) et Lourina K. de Voogd (Pays-Bas) de leur précieuse collaboration à la rédaction. Le Comité permanent, sous l'ancienne présidence de Jane Dreisig (Danemark) et de Kirsten Leth Nielsen (Norvège), et la présidence actuelle de Mijin Kim (Canada), a discuté des directives provisoires à

chacune de ses réunions semestrielles et annuelles à Rome, Oslo, Gérone, Séoul, Ljubljana, Durban, Heidelberg, Québec et Osaka; ces efforts de coopération internationale ont donné lieu à cette nouvelle édition des directives.

Robert Pestell

<http://www.ifla.org/en/library-services-to-multicultural-populations>

1 La bibliothèque multiculturelle

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^e 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.

Manifeste sur la bibliothèque multiculturelle de l'IFLA, 2008

1.1 Introduction

Ces directives ont été compilées et publiées afin de promouvoir des normes d'impartialité et d'équité dans les services des bibliothèques à destination des communautés multiculturelles. Les directives :

- fournissent la base de planification des services des bibliothèques envers tous les groupes de la communauté;
- fournissent les critères auxquels les services aux communautés multiculturelles existants pourront se mesurer;
- fournissent une base équitable pour l'achat du matériel et l'offre des services;
- encouragent la compréhension et l'engagement mutuels parmi les communautés culturelles présents dans toutes les sociétés.

Il est entendu que ces directives ne doivent pas être isolées des autres normes et directives. Elles doivent être conjuguées aux normes et directives des types spécifiques de bibliothèques dans chaque pays et aux normes internationales. Il est aussi entendu que le principe fondamental de ces directives, celui de l'équité, devrait être utilisé dans l'application des normes et des directives dans les bibliothèques publiques, scolaires, universitaires académiques et pour toutes les autres bibliothèques.

De plus, il est important que les services des bibliothèques à l'intention des communautés multiculturelles ne soient pas envisagés séparément ni en tant qu'addition à des services « normaux ». Ils doivent être considérés comme des services intégrés aux services réguliers de la bibliothèque.

1.2 Principes de la bibliothèque multiculturelle

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'usagers 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 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.

Le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle, 2008

Nonobstant ce qui précède, de nombreux facteurs peuvent avoir des répercussions sur l'application de ces principes :

- Pour un grand nombre de langues minoritaires, la rareté des documents publiés peut rendre impossible l'approvisionnement en matériel de bibliothèque selon les mêmes normes que pour la langue principale. Dans de telles circonstances, il est inévitable que l'acquisition soit moins adéquate sur le plan du choix, de l'équilibre, de l'étendue ou de la qualité physique de la collection. L'accès à de l'information dans divers formats, y compris les formats papier, multimédia et numérique, contribue à pallier cette inégalité.
- Le degré de multilinguisme et l'importance de l'identité linguistique ou culturelle, ainsi que le niveau d'intégration sociale au sein d'une société, sont tous des éléments importants pour déterminer le niveau des services à destination des communautés multiculturelles. Des membres des groupes culturels peuvent souhaiter être considérés comme étant biculturels, multiculturels ou transnationaux, ce qui viendra influencer ce qui est considéré comme une prestation juste et équitable des services de bibliothèque.
- La demande de services de bibliothèque est un facteur crucial. Pour diverses raisons, la demande peut ne pas correspondre à la proportion de la population dans une certaine communauté multiculturelle. Une faible demande peut faire ressortir des acquisitions inadéquates, un service de mauvaise qualité ou inapproprié, des attentes peu élevées de la part des usagers, une publicité déficiente ou une mauvaise connaissance des services de bibliothèque. Les décisions concernant le niveau de service offert doivent être fondées sur une analyse de la collectivité et une évaluation des besoins, laquelle comprend une étude des raisons qui expliquent la demande insuffisante ou le faible niveau de demande. En revanche, les individus issus d'une communauté culturelle très alphabétisée peuvent représenter une demande disproportionnée pour le service de bibliothèque, lequel pourrait être incapable d'y répondre sans compromettre l'équité de la prestation de services. Le cas échéant, des fondements économiques peuvent servir à déterminer le niveau de service offert.
- Les publications officielles d'un pays, comme l'information relative au gouvernement, aux lois, à l'éducation ou aux affaires, ne sont généralement offertes que dans la ou les langues officielles de ce pays. Bien que compréhensible, cette situation peut être perçue comme étant inéquitable. Le personnel de la bibliothèque peut jouer un rôle vital pour aider les groupes culturels à obtenir l'information dans la langue souhaitée et selon le niveau de compréhension dont ils ont besoin.

1.3 Définir la bibliothèque multiculturelle

Toutes les personnes vivant au Canada recevront des services d'information et de bibliothèque qui les respectent en tant qu'individus. Les bibliothèques du Canada visent à offrir des services qui reconnaissent et affirment la dignité des personnes qu'elles servent, sans égard au patrimoine, aux croyances, à la race, à la religion, au sexe, à l'âge, à l'orientation sexuelle, aux capacités mentales ou physiques ou à la richesse personnelle d'un individu.

Les bibliothèques comprennent que l'acceptation des différences peut entraîner un conflit entre les valeurs individuelles et les valeurs collectives. Elles ont à cœur la tolérance, la compréhension et la découverte personnelle. Elles veillent à ce que les personnes puissent jouir des services sans que leur soient imposées par autrui des valeurs, des coutumes ou des croyances.

Les bibliothèques canadiennes reconnaissent qu'une société pluraliste et diversifiée est au cœur de l'identité nationale. Les institutions publiques, y compris les bibliothèques, ont la responsabilité de contribuer à une culture qui apprécie la diversité et favorise l'inclusion sociale.

Association canadienne des bibliothèques, 2008.

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 »¹. 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 »². 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.

Le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle, 2008

Les bibliothèques doivent porter une attention particulière aux groupes diversifiés sur le plan culturel au sein de leurs communautés, y compris les autochtones, les communautés d'immigrants, les personnes ayant un patrimoine culturel mixte, les personnes transnationales ou de diaspora, les demandeurs d'asile, les réfugiés, les résidents possédant un permis de séjour temporaire, les travailleurs migrants et les minorités nationales.

1.4 Rôle et objectif de la bibliothèque multiculturelle

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.

Le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle, 2008

La *Résolution de Lena* demande un « soutien accru pour les bibliothèques, les musées et les archives en ce qui concerne l'accès au multilinguisme et sa préservation, ainsi que la diffusion d'information représentant la diversité linguistique et culturelle [...]. » [Traduction]

Conférence internationale, Diversité culturelle et linguistique dans le cyberspace, Yakutsk, Fédération russe, 2008

Tous les types de bibliothèques jouent un rôle dans l'éducation, l'engagement social et la compréhension mondiale. Les services de bibliothèque, en tenant compte des besoins de la population qu'ils servent, ont des répercussions importantes sur la vie des gens.

- **En tant que centres d'apprentissage**, les bibliothèques facilitent l'accès et promeuvent le matériel d'apprentissage, les programmes linguistiques et les autres documents pertinents dans des formats appropriés pour un apprentissage continu. Ainsi, la société entière peut soutenir les besoins généraux en matière d'éducation et en apprendre sur les autres communautés, comprendre les besoins linguistiques de chacune d'elles, apprendre leur langue et en connaître davantage sur la richesse des expériences vécues par les différentes cultures.
- **En tant que centres culturels**, les bibliothèques préservent, promeuvent et mettent en lumière les différentes cultures et leur donne droit de parole, notamment en ce qui concerne leur patrimoine, leurs traditions, leur littérature, leur art et leur musique. Cet accès donne aux gens de toutes les cultures la possibilité d'entrer en contact avec les formes diversifiées d'expression culturelle et d'en apprendre davantage à ce sujet.
- **En tant que centres d'information**, les bibliothèques acquièrent, produisent, organisent, préservent et rendent accessible l'information qui touche les besoins de toutes les communautés tout en diffusant l'information sur les communautés culturelles diversifiées.

1.4.1 Les bibliothèques devraient chercher, en acquérant le matériel, à prendre en compte la composition multiculturelle de la société et à favoriser la compréhension de la diversité culturelle, de l'harmonie raciale et de l'égalité.

- Le matériel acquis devrait permettre aux usagers de différentes cultures d'accéder aux autres cultures dans sa propre langue.

- Le matériel de bibliothèque devrait inclure le matériel dans la langue de la majorité se rapportant aux communautés culturelles diversifiées et à leur patrimoine.
 - Les bibliothèques devraient encourager la diffusion de la connaissance des communautés culturelles et de leurs coutumes.
- 1.4.2 Les bibliothèques devraient encourager et entretenir l'apprentissage de la langue, avec un accent particulier pour les apprenants autonomes, et elles devraient travailler étroitement avec les agents locaux d'éducation ou les communautés de langue orale pour avoir la meilleure offre possible.
- Les bibliothèques devraient fournir des ressources facilitant l'apprentissage de toutes langues nationales et des autres langues. Ces ressources devraient exister dans les langues patrimoniales ou indigènes autant que dans la ou les langues nationales et devraient comprendre tous les médias appropriés, y compris les logiciels d'alphabétisation et d'apprentissage langagiers. Dans le cas de langues orales, des locuteurs de la communauté locale devraient être embauchés comme personnes ressources.
 - Pour aider les nouveaux immigrants à s'ajuster à leur nouveau pays, les bibliothèques devraient favoriser ou coparrainer des activités sur des sujets comme la citoyenneté, l'emploi et les services sociaux.
 - Les bibliothèques devraient diriger, favoriser ou coparrainer des activités pour étudiants de la ou des langue(s) nationale(s) et des autres langues.
 - Les bibliothèques devraient participer à la préservation et à la promotion de langues moins utilisées, minoritaires ou orales d'une manière appropriée pour les besoins de leurs communautés indigènes et multiculturelles.
- 1.4.3 Les bibliothèques devraient favoriser un apprentissage continu et l'engagement social par le truchement de programmes communautaires de formation et d'éducation et d'activités de programmes publics qui célèbrent et favorisent la diversité culturelle.
- 1.4.4 Les bibliothèques devraient participer à la vie et au bien-être de la collectivité. Cela peut comprendre l'offre d'information aux communautés culturelles afin d'aborder les objectifs qu'elles se sont fixés, ainsi que la participation aux événements locaux comme les activités culturelles, les festivals et les événements commémoratifs des communautés culturelles de la région et la prise d'initiatives à cet égard.
- 1.4.5 Les bibliothèques devraient permettre de réunir les communautés culturelles. En tant que lieu de réunion, elles peuvent constituer des tribunes où des gens issus de toutes sortes de cultures peuvent interagir. Des événements, des expositions et des séances mixtes sur des questions culturelles et l'engagement social donneront aux gens de toutes les cultures l'occasion d'en apprendre davantage les uns des autres, de s'exercer à parler une langue ou d'améliorer leurs compétences linguistiques, de comprendre la vie et les points de vue des autres et de créer de nouvelles amitiés.
- 1.4.6 Les bibliothèques devraient fournir un service d'information et de référence dans les langues les plus couramment utilisées et pour les groupes dont le besoin est le plus criant, comme les immigrants récemment arrivés au pays. Il est particulièrement important que l'information concernant la collectivité, comportant des données pour la prise de décisions quotidiennes, soit offerte, lorsque possible, dans la langue de l'utilisateur.

- 1.4.7 Le même éventail et la même qualité de services devraient être offerts aux personnes qui souhaitent demander un prêt interbibliothèques ou qui recherchent un sujet ou un titre précis, et ce, dans toutes les langues et pour tous les groupes culturels.

2 Le cadre juridique et financier

Tout le monde a le droit d'exprimer librement son appartenance à sa nation ou sa communauté nationale, d'encourager et d'exprimer sa culture et d'utiliser sa langue et son écriture. *[Traduction]*

Constitution de la Slovénie (article 61).

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.

Le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle, 2008.

2.1 La bibliothèque multiculturelle et sa gouvernance

- 2.1.1 Le financement et la prestation de services de bibliothèque sont une fonction gouvernementale, qu'il s'agisse d'un gouvernement national, régional, d'état, provincial, local ou d'une combinaison de ces derniers.
- 2.1.2 Il s'agit de la responsabilité de toutes les autorités régissant les bibliothèques, qu'elles soient publiques, d'état, nationales, scolaires, universitaires ou autre, de combler les besoins de ses communautés multiculturelles. On peut utiliser différents modèles afin d'offrir efficacement des services de bibliothèque, selon la diversité, la taille démographique et la répartition des communautés.
- 2.1.3 Toutes les communautés linguistiques et culturelles diversifiées devraient recevoir un niveau de service de bibliothèque équitable et, dans le cas de bibliothèques publiques, scolaires ou universitaires, il faut prendre des initiatives à tous les échelons gouvernementaux pour s'assurer que les petites minorités, ou celles qui sont éparpillées, reçoivent un service adéquat. Par exemple, en centralisant les collections en circulation ou en formant des réseaux coopératifs, comme l'offre de services conjoints avec les autres bibliothèques, institutions culturelles et organismes communautaires.
- 2.1.4 La centralisation des collections multilingues, selon laquelle les bibliothèques peuvent emprunter et renouveler le prêt des collections, est une option viable si les minorités servies sont petites, dispersées et changeantes, ou si la demande pour des langues particulières est plus faible. La gouvernance

relève généralement de la responsabilité nationale, d'état ou provinciale, mais elle peut aussi être coordonnée en tant que réseau coopératif multitype.

2.2 L'administration d'une bibliothèque multiculturelle

La bibliothèque devrait s'occuper de ses fonctions administratives de manière à s'assurer de suivre les meilleures pratiques, lesquelles comprennent, sans toutefois s'y limiter, les secteurs suivants.

- 2.2.1 La détermination de normes pour le service de bibliothèque offert aux communautés multiculturelles, tant pour les services centralisés que locaux, dans le cadre du processus d'élaboration des normes de bibliothèque en général.
- 2.2.2 La promotion de normes équitables pour le service de bibliothèque et de principes et politiques de service de bibliothèque, lesquels traduisent avec justesse les principes de participation sociale et multiculturelle.
- 2.2.3 La collecte et la diffusion de statistiques pertinentes à l'application de ces directives et d'autres normes applicables.
- 2.2.4 La compilation et la distribution d'information touchant les collections existantes pour les communautés culturelles dans tous les types de bibliothèques.
- 2.2.5 L'offre de services consultatifs aux bibliothèques sur les services aux communautés multiculturelles.
- 2.2.6 L'offre de forums pour une consultation périodique avec les communautés multiculturelles.
- 2.2.7 La réalisation et la commandite de recherches sur les besoins futurs et l'utilisation de la bibliothèque par les membres des communautés multiculturelles.
- 2.2.8 Le maintien et la promotion de relations professionnelles et d'échange international avec des bibliothèques, des éditeurs et d'autres organismes pertinents dans les pays d'origine et les communautés d'origine des groupes culturels.
- 2.2.9 Le soutien et l'encouragement de la publication dans des langues patrimoniales et de la publication de matériel créé par ou à propos des membres de communautés culturelles.
- 2.2.10 La création de bases de données en ligne pour le matériel et la promulgation et la mise en œuvre de normes internationales en ce qui concerne l'échange de données dans une écriture non romaine ou diacritique.
- 2.2.11 Le partage d'expériences et de meilleures pratiques sur les questions multiculturelles à l'échelle mondiale.
- 2.2.12 L'évaluation, en consultation avec les communautés multiculturelles, de l'application de ces directives, normes, meilleures pratiques et politiques.

3 La satisfaction des besoins des usagers

3.1 L'analyse des besoins au sein de la communauté

Les services multiculturels des bibliothèques devraient être fondés sur la connaissance des communautés multiculturelles qu'ils servent et sur leurs besoins. De telles données permettront de s'assurer que les services ne sont pas élaborés ni offerts sur la base d'hypothèses ou de bonnes intentions. Ces données sont obtenues à la suite d'une analyse de la communauté et d'une évaluation des besoins.

a. Définitions

Analyse de la communauté – Processus qui consiste à déterminer les caractéristiques de la communauté d'utilisateurs (laquelle comprend les utilisateurs et les non-utilisateurs) et l'environnement dans lequel ils vivent, ainsi qu'à évaluer leurs besoins en matière de services d'information et de bibliothèque.

Évaluation des besoins – Processus qui consiste à étudier l'information requise et utilisée par la communauté et sa disponibilité (pour les utilisateurs et les non-utilisateurs).

b. But

- Apprendre ce que la communauté (utilisateurs et non-utilisateurs) pense à propos de la bibliothèque et de ses services.
- Déterminer les écarts qui peuvent exister entre les services actuels et les besoins de la communauté, ainsi que les secteurs comblés par d'autres services.
- Fournir de l'information afin de planifier efficacement les services, à court et à long terme, qui combleront les besoins de la communauté.

L'analyse de la communauté et l'évaluation de ses besoins sont des aspects clés du processus de planification. Les faits constatés dans une étude de la communauté et de ses besoins sont utilisés de la façon suivante :

- ils sont intégrés dans les buts et les objectifs de l'institution;
- les buts et objectifs sont traduits en politiques, programmes et activités spécifiques, en fonction des constatations;
- les données empiriques servent de jalons, lesquels permettront de jauger subséquemment les progrès.

c. Analyse de la communauté

Voici les données et l'information à recueillir sur la communauté :

- les données socio-économiques et démographiques;
- les caractéristiques de l'environnement de la communauté dans l'aire de chalandise de la bibliothèque :
 - environnement général;
 - environnement d'information du fournisseur de services d'information;
 - les services et les ressources de bibliothèque existants.

Types de données à recueillir :

- Primaires – auprès des individus, des groupes communautaires ou des leaders de la communauté.
- Secondaires – les données recueillies et enregistrées précédemment par des institutions gouvernementales et des entreprises et dans le cadre d'études de marché et de sondages de l'industrie, des chambres de commerce et des organisations locales.

d. Évaluation des besoins

Voici les données et l'information à recueillir sur les usagers/non-usagers :

- les dimensions culturelles et comportementales du processus de recherche d'information;
- les besoins en matière d'information, p. ex. types, niveaux de complexité, formats, langues, objectifs;
- l'environnement d'information des usagers.

Types de données à recueillir :

- Primaires – auprès des individus, des groupes communautaires ou des leaders de la communauté.
- Secondaires – évaluation des besoins de groupes comparables, étude des dimensions culturelles et comportementales du processus de recherche d'information de certains groupes d'usagers.

Exemple d'évaluation des besoins de la communauté

Le processus de consultation dans une bibliothèque publique.

On met beaucoup d'accent sur le processus consultatif. Le principe de consultation représente la valeur reconnue de la communication entre les fournisseurs de services et ceux pour qui le service est proposé.

La consultation commence à l'échelle du gouvernement local avec la collaboration de tous les secteurs au sein du Conseil qui participent à la prestation de services auprès des communautés multiculturelles. Les gouvernements locaux doivent élaborer et documenter leur propre méthode concernant l'intégration de l'accès et des principes d'égalité dans leurs activités de planification et d'entreprise. La documentation doit offrir une orientation aux secteurs de responsabilité pertinents au sein du gouvernement local.

La collaboration au début du processus réduit la répétition et le chevauchement des services et permet de déterminer des occasions de partenariat touchant la collecte d'information, la planification des services et l'exécution de programmes. Elle permet aussi de mieux renseigner le service de bibliothèque sur les organisations communautaires actives dans la communauté et de lui assurer un accès.

La communication avec les organisations communautaires doit être établie au cours des premières étapes du processus de conception et de planification pour la prestation du service de bibliothèque, particulièrement en ce qui a trait au développement de collections et à l'exécution de programmes. La participation des organisations communautaires locales offre une occasion idéale :

- de définir de manière précise le profil des groupes servis;
- de déterminer à l'échelle locale les besoins et les priorités des groupes culturels et linguistiques diversifiés;
- d'offrir des occasions promotionnelles pour des programmes existants et nouveaux.

La collaboration à l'échelle des organismes gouvernementaux (par des bibliothèques de pointe) offre aussi des avantages importants en termes d'accès à l'information relativement aux occasions de financement ou de partage de ressources, de participation à des comités permanents à plus grande portée, et ce, tout en offrant une occasion de participer à l'élaboration de politiques gouvernementales.

Adaptation du document intitulé : The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australie, 2001.

3.2 Services aux usagers

Les fonctions suivantes représentent des activités appropriées de bibliothèques individuelles et d'autorités régissant les bibliothèques.

- Chaque bibliothèque devrait clairement énoncer ses objectifs, ses buts, ses stratégies, ses priorités et ses politiques concernant les services qu'elle offre aux communautés multiculturelles. Tout cela devrait former une partie intégrante du programme de développement de la bibliothèque. Un tel plan de services multiculturels local servira de guide pour le personnel et d'explication pour les usagers.
- Chaque bibliothèque devrait adopter des politiques visant un engagement clair à l'égard de l'inclusion sociale et de l'équité de l'offre de service.
- Chaque service de bibliothèque devrait continuellement évaluer la nature et les besoins de sa communauté, en consultation avec les membres des communautés culturelles, et fonder ses services sur ces évaluations et consultations.
- La composition des organes consultatifs ou de gouvernance des bibliothèques, comme les conseils d'administration ou les comités de bibliothèque, devrait être représentative de celle de la communauté servie. Les gestionnaires de bibliothèque doivent chercher des occasions d'encourager l'adoption ou l'établissement de tels organes représentatifs.

3.3 Coopération et partage des ressources

De nombreuses petites et moyennes bibliothèques trouvent difficile de s'occuper équitablement des besoins de leurs communautés multiculturelles. Étant donné le nombre élevé de demandes présentées par les majorités nationales et les ressources budgétaires limitées, les besoins des communautés multiculturelles sont souvent compromis. C'est particulièrement le cas lorsque la collectivité est composée d'une multitude de communautés culturelles. On considère la coopération en matière d'acquisition, de catalogage et d'approvisionnement en ressources comme étant un moyen essentiel pour accroître la gamme de ressources offertes et la rendre plus accessible. Des ententes de coopération locales, régionales et nationales peuvent grandement améliorer la qualité de l'accès aux ressources.

Les services et institutions de bibliothèque d'envergure peuvent adopter un rôle centralisé en ce qui concerne l'offre de ressources multiculturelles et de conseils professionnels. L'offre de collections centralisées à partir desquelles les plus petites bibliothèques peuvent emprunter et échanger les collections à prêter s'avère un modèle viable et abordable pour combler les besoins des communautés diversifiées. Le traitement, le catalogage et l'acquisition centralisés présentent de nombreux résultats positifs :

- la répétition des efforts est évitée;
- de nombreuses difficultés vécues par les plus petites bibliothèques en ce qui concerne l'acquisition de ressources dans d'autres langues sont écartées;
- l'offre d'une gamme de documents bien plus vaste et élargie;
- le renouvellement des collections de bibliothèques locales au moyen d'échanges de livres et d'autres médias;
- la disponibilité d'un catalogue collectif à toutes les bibliothèques;
- la mise en œuvre d'un système de prêts interbibliothèques.

La promotion et le marketing sont deux autres secteurs qui se prêtent déjà à un effort coopératif. La production en collaboration d'affiches et de brochures d'information multilingues sur la bibliothèque permet à de nombreuses bibliothèques de profiter de cette production unique.

3.4 Ressources électroniques

Accès et développement de ressources multiculturelles/multilingues

Internet a révolutionné les communications mondiales et offre un lien essentiel permettant à tous les usagers d'accéder en ligne à l'information. Les capacités multilingues et multitextes des ordinateurs permettent aux communautés culturelles de lire des communications et de l'information dans leur propre langue, ce qui s'avère particulièrement important pour les personnes parlant une langue pour laquelle les publications imprimées sont limitées. Cette situation a donné lieu à une toute nouvelle gamme de ressources qui étaient inaccessibles auparavant, comme le folklore, la musique traditionnelle, le contenu de journaux de partout dans le monde et l'accès au patrimoine oral des communautés culturelles à l'échelle mondiale. Fait encore plus important, cela donne aussi l'occasion aux personnes de toutes les cultures de devenir des créateurs d'information et des consommateurs.

Les technologies Web 2.0 contribuent à un environnement de Bibliothèque 2.0, dans lequel les usagers peuvent créer et partager leur propre contenu original, développer l'accès à des ressources qui satisfont directement les besoins de leur propre communauté et embarquent dans des réseaux sociaux (que l'on appelle souvent Web 3.0). Cela est particulièrement pertinent pour les communautés culturelles pour lesquelles le contenu Web, les ressources audio-visuelles ou les publications imprimées dans leur propre langue sont limités ainsi que pour les communautés dispersées géographiquement. Les bibliothèques offrent un environnement idéal aux personnes et aux communautés afin qu'elles puissent créer leur propre contenu Web en utilisant et en personnalisant des technologies Web 2.0 pour ainsi combler leurs propres besoins. Elles peuvent favoriser l'utilisation de ces technologies en offrant le matériel, les logiciels et la formation à leurs communautés. Parmi ces technologies, on retrouve les suivantes :

- *Contenu social* : Les blogues et les Wikis permettent aux individus et aux membres de communautés culturelles de créer et de publier de l'information, des nouvelles, des photos et des sujets d'intérêt commun, sur une base locale ou internationale.
- *Réseautage social* : p. ex. Facebook (général), Hyves (Pays-Bas), Odnoklassniki (Russie), Orkut (Inde et Brésil), Xiaonei (Chine); *consulter la page* : wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites
- *Partage d'images numériques* : p. ex. <http://www.flickr.com/>, <http://www.youtube.com/>
- *Partage de signets/annotations* : permet la collaboration et le partage de ressources basées sur Internet. Les communautés peuvent développer leur propres bases de données de ressources en ligne pour satisfaire leurs besoins, comme des ressources dans une langue particulière; les usagers peuvent enregistrer l'URL ou une citation et, dans certains cas, une copie personnelle de n'importe quelle page sur le Web ou d'autre contenu numérique et lui donner une étiquette à l'aide de mots-clés pour un usage personnel ou pour le partager avec d'autres, p. ex. <http://del.icio.us/>, <http://www.connotea.com/>.
- *Fils de nouvelles* : p. ex. le format RSS (Really Simple Syndication) peut être réglé de façon à permettre à des communautés culturelles d'avoir facilement accès à des sites rédigés dans leur langue et configurés selon leurs besoins, en personnalisant les recherches pour faire sortir l'information d'intérêt et pertinente.
- *Contenu social alimenté par les usagers* : des sites de nouvelles communautaires

modérés, (p. ex. <http://digg.com/>).

- *Agrégateurs et étiquetage* : p. ex. <http://technocrati.com/>. Les bibliothécaires sont dans une position idéale pour aider les usagers à créer des communautés en ligne, notamment en offrant un encadrement concernant l'attribution des descripteurs (étiquettes) aux réseaux sociaux.

Communication en ligne

On développe continuellement de nouvelles technologies qui facilitent la communication entre le bibliothécaire et l'utilisateur et entre les membres de la communauté. La messagerie texte, que l'on appelle habituellement SMS (*Short Message Service* ou service d'envoi de message court), est particulièrement utile pour envoyer de brefs messages textes aux usagers de la bibliothèque. Ces messages textes peuvent être plus compréhensibles que les communications orales pour les personnes d'origines linguistiques variées. Le clavardage vidéo, la voix par IP (VoIP) et les autres technologies internet permettent la communication non textuelle; ces technologies sont utiles pour soutenir et améliorer la communication entre les communautés n'utilisant que la langue parlée. La baladodiffusion de musique, de chansons, de vidéos, d'apprentissage d'une langue ou d'histoires numériques dans des langues différentes contribuent tous au rôle en ligne de la bibliothèque.

3.5 Systèmes de bibliothèques multilingues intégrés

Unicode est une norme internationale de l'industrie permettant aux ordinateurs de représenter et d'afficher les textes et les symboles de systèmes d'écriture du monde entier (*définition de Wikipedia*). Il se veut le fondement de l'internationalisation logicielle de tous les principaux systèmes d'exploitation, des moteurs de recherche, des applications et du Web, ce qui facilite le développement de systèmes de gestion de l'information bibliothécaire multilingues. Au moment d'acquérir des logiciels et des systèmes de bibliothèque intégrés, les bibliothèques devraient s'assurer que ces derniers prennent en charge Unicode afin de gérer et d'offrir un accès multilingue à toutes les collections et de permettre aux usagers d'utiliser les services informatiques des bibliothèques dans n'importe quelle langue.

4 Développement de collections

4.1 Introduction

Le format et le contenu des ressources déterminées pour satisfaire les besoins de groupes culturels particuliers peuvent varier, couvrant tout un éventail, allant de l'accès Internet aux journaux, en passant par les périodiques, les articles audiovisuels, les DVD sous-titrés, les livres d'histoire, les magazines, les livres de poche faciles à lire, les romans en images et les livres traditionnels de fiction et non romanesques. Tous les âges et intérêts doivent être couverts, tout en tenant compte des sensibilités culturelles, comme celles de nature politique ou religieuse. Une recherche sur la communauté doit être entreprise afin d'évaluer les formats et les sujets privilégiés (plutôt que les titres individuels) et d'établir les priorités en ce qui a trait au développement des collections. La collecte d'information peut être intégrée à une politique de développement de collections qui répond aux besoins des communautés multiculturelles. Il faut prendre soin d'atteindre un équilibre au moment d'aborder les conflits d'intérêts éventuels. Il faut saisir chaque occasion de promouvoir les collections de langue individuelle auprès de leur groupe cible dans la collectivité afin d'assurer une utilisation efficace des ressources.

Adaptation du document intitulé : The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australie, 2001.

4.2 Politique de gestion des collections

Une politique de gestion des collections pour les ressources multiculturelles et multilingues devrait faire partie intégrante de la politique globale de gestion des collections de la bibliothèque. Il faudrait élaborer le contenu de la politique en de concert avec les communautés multiculturelles; la politique peut comprendre les éléments suivants :

Général :

- l'objectif de la politique de gestion des collections et sa relation avec le plan général du service de bibliothèque;
- le profil démographique de la collectivité;
- les objectifs à court et à long termes que la bibliothèque souhaite atteindre relativement à ses collections de ressources multiculturelles et multilingues;
- des stratégies d'accès afin d'optimiser l'utilisation des collections;
- l'histoire de la collection ou du service de bibliothèque;
- la détermination de politiques ou de lois pertinentes ayant des répercussions sur l'offre de ressources multiculturelles et multilingues;
- un calendrier d'évaluation périodique de la politique.

Spécifique :

- l'analyse des besoins de la communauté;
- les priorités du service de bibliothèque;
- les paramètres de la collection, y compris les ressources spécialisées pour les gens ayant des besoins particuliers, comme des documents rédigés en gros caractères, des livres audio, du matériel d'alphabétisation, des cours de langue et des ressources pour les personnes ayant une incapacité;
- les pratiques et les principes de sélection et d'élimination;
- le budget attribué;

- la responsabilité au sein de l'organisation concernant le développement de collections, la sélection et l'élimination;
- l'accès aux ressources électroniques, y compris l'accès en ligne à des périodiques et des journaux, des bases de données et des sources d'information;
- le rôle de la bibliothèque en tant que portail électronique de l'information;
- la responsabilité financière;
- un plan de gestion des ressources évaluant les besoins actuels et futurs des collections;
- une échéance pour l'évaluation et l'examen de la politique.

4.3 Éventail des ressources

4.3.1 Le matériel de bibliothèque devrait être offert à tous les gens, dans leurs langues de préférence, et s'appliquer à leurs propres cultures. Il devrait être offert dans tous les formats et être accessible à partir de sources multiples.

- Une collection pertinente et équilibrée devrait être maintenue pour chaque communauté culturelle.
- L'offre de matériel de bibliothèque pour les membres de communautés culturelles devrait être liée à la taille du groupe et à ses besoins en matière de lecture, tout en respectant une norme minimale relativement à la taille des collections.
- Le matériel de bibliothèque offert aux communautés culturelles devrait comprendre des ressources publiées dans le pays de résidence, dans le pays d'origine et ailleurs.
- Le matériel de bibliothèque tenant compte des expériences et des intérêts des communautés culturelles, et offert spécialement pour eux, devrait comprendre du matériel publié dans la langue officielle ou de la majorité du pays.
- Le matériel de bibliothèque devrait offrir des ressources dans des langues largement utilisées comme langues secondes.

4.3.2 Les livres formeront probablement la base principale d'une collection multilingue de la bibliothèque et ils doivent être offerts dans les langues des communautés culturelles. L'éventail de matériel devrait couvrir tous les groupes d'âge ainsi qu'une grande variété de genres. Les nouvelles acquisitions doivent, dans l'ensemble, être des travaux récents, comportant une combinaison d'auteurs locaux (nationaux ou indigènes) et de traductions de matériel international populaire. Quand des livres sont publiés dans plus d'une langue (p. ex. en serbe), une collection représentative dans chaque langue devrait être développée.

4.3.3 Les périodiques et les journaux actuels devraient être offerts, avec un accès en ligne aux journaux du monde pour compléter la gamme de journaux imprimés.

4.3.4 Les enregistrements sonores, y compris les CD et cassettes de musique et de créations parlées, doivent faire partie intégrante des services de bibliothèque offerts aux communautés culturelles. Des installations devraient être offertes pour le téléchargement de livres ou de musique électroniques sur des lecteurs MP3, des *iPod* et d'autres appareils numériques.

4.3.5 Les supports numériques sont devenus un élément essentiel des collections

des bibliothèques pour les communautés culturelles. On peut devoir recueillir une variété de formats numériques, comme des DVD, des VCD (Video Compact Disc) et des enregistrements vidéo, selon la disponibilité. Les DVD présentent leur propre problème pour les collections multilingues, la plupart étant produits spécialement pour être utilisés dans six régions différentes du monde. De nombreuses minorités culturelles vivent ailleurs que dans leur région d'origine, mais elles veulent avoir accès à des DVD de leur région d'origine. Même s'il est préférable que les collections soient composées de DVD produits dans le format régional local, la plupart des collections seront très limitées par cette restriction. Il faut acquérir d'autres classifications de régions du monde pour faire ressortir les origines des communautés multiculturelles (des lecteurs DVD capables de lire des formats régionaux multiples sont offerts sur le marché).

- 4.3.6 Quand un droit d'auteur ou des lois sur la classification restreignent l'utilisation de supports numériques importés pour le prêt public, des négociations avec les autorités compétentes doivent être entreprises à l'échelle nationale pour en exempter les bibliothèques. Le coût élevé lié à la possession de matériel audio-visuel reclassé peut restreindre considérablement l'accès à des productions comme des longs métrages ou des documentaires.
- 4.3.7 Les bibliothèques devraient rendre disponible une gamme diversifiée de matériel autre que des livres, y compris des trousseaux d'apprentissage de langues, des jeux, des images, des cartes et des produits sur CD-ROM.
- 4.3.8 Les bibliothèques détenant des bases de données ou des sites Web en réseau devraient assurer un accès global à ces services par des interfaces multilingues.
- 4.3.9 S'il manque un seul type de matériel, on peut envisager d'accroître l'offre d'autres matériels ou services pertinent comme solution de rechange.
- 4.3.10 Si l'on constate une quantité insuffisante de matériel imprimé, un faible niveau de lecture dans une communauté multiculturelle ou un niveau important d'analphabétisme, il faut porter une attention particulière au matériel non imprimé, particulièrement les enregistrements sonores et d'images, quand cela est possible.
- 4.3.11 Les sources de référence actuelles doivent être offertes dans les collections, avec un accès internet à l'information offert à titre de complément au stock de livres.

4.4 Développement et entretien d'une collection multilingue

Les critères principaux concernant les collections devraient être les suivants :

- une gamme de ressources qui s'adressent à tous les membres de la communauté;
- des ressources offertes dans des formats qui encouragent tous les membres de la communauté à recourir à leur service de bibliothèque;
- une entrée régulière de nouvelles ressources publiées;
- le remplacement d'ouvrages standards devenus usés ou endommagés;
- un grand éventail de catégories de fiction et de sujets non romanesques;
- un accès à des ressources électroniques, comme Internet et des bases de données;
- l'élimination de ressources usées, vieilles et dépassées.

4.5 Contrôle bibliographique

- 4.5.1 Afin de bien utiliser les ressources rares, de prévenir la répétition et le chevauchement et d'optimiser les ressources financières, la sélection, l'acquisition et le catalogage de matériel dans des langues variées doivent être entrepris d'une manière centralisée ou coopérative, dans la mesure du possible.
- 4.5.2 Le catalogage de matériel dans toutes les langues devrait, dans la mesure du possible, être fait en respectant la même norme que celle utilisée pour le matériel de la ou des langues principales du pays, si les dossiers du catalogue sont dans la ou les langues originales.
- Le catalogage de tout le matériel de bibliothèque, dans la mesure du possible, devrait être fait dans la langue et l'écriture originales et l'accès au sujet devrait aussi être offert dans la ou les langues nationales.
 - Les bibliothèques qui utilisent des systèmes automatisés devraient s'assurer que leur système est en mesure de conserver des données dans d'autres formats d'écriture que celui utilisé pour la langue nationale et que les données sont conformes aux normes internationales reconnues, comme Unicode, pour ainsi faciliter l'échange des dossiers automatisés. Les usagers des bibliothèques doivent avoir accès à ces bases de données à partir des catalogues à accès public de la bibliothèque.
 - La production et l'entretien de catalogues collectifs pour toutes les langues, sur papier ou en format électronique, représente un élément important dans un service régional ou national équitable pour faciliter la coopération et permettre de satisfaire à des demandes de titres et de sujets précis. Par exemple, l'*Internationella Biblioteket* à Stockholm offre un accès à ses catalogues en arabe, en chinois, en anglais, en français, en perse (farsi), en polonais, en russe, en espagnol et en suédois. (<http://www.interbib.se>).
- 4.5.3 La translittération de l'information bibliographique est souvent la seule manière viable d'enregistrer des archives en langues multiples en raison des coûts, du manque de personnel de bibliothèque qualifié et détenant les compétences linguistiques requises ou de l'incapacité des systèmes de catalogage de bibliothèque à prendre en charge les jeux de caractères des autres langues. Un dossier translittéré est souvent inintelligible pour un utilisateur d'une langue particulière, et il est justifié de limiter l'étendue de l'information bibliographique sur le dossier de catalogage.
- 4.5.4 Les collections doivent être maintenues à jour dans la mesure du possible.
- Le nouveau matériel devrait être acquis régulièrement dans toutes les langues et pour tous les communautés culturelles.
 - Les ressources plus vieilles et dépassées doivent être retirées sur une base régulière.
 - S'il existe des collections centrales, le matériel écarté localement devrait d'abord être offert à ces dépôts centralisés afin qu'au moins une copie de chaque titre soit disponible dans le système.
 - Il faut prendre soin de s'assurer que la qualité physique de l'inventaire pour tous les groupes est adéquate, en appliquant des mesures comme la réparation des reliures, l'achat de copies multiples et l'acquisition de copies de remplacement.

4.6 Normes concernant les collections de livres

Les normes suivantes concernent les collections de livres. Les conditions locales et financières peuvent conduire à modifier les normes que nous proposons. Quand les ressources sont gravement limitées, elles seront considérées comme des objectifs à atteindre; des stratégies à moyen et à long termes devront alors être mises en place pour atteindre ces normes dans le futur.

- En règle générale, la collection de livres d'une bibliothèque en activité devrait comprendre de 1,5 à 2,5 livres par habitant.
- Le stock minimal du plus petit point de service de bibliothèque ne devrait pas être inférieur à 2 500 livres.

Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO, 2001

- 4.6.1 De façon générale, les collections de livres mises à la disposition de chaque groupe culturel doivent l'être, à tout le moins, selon le même niveau par habitant que celui de la population en général. Cependant, il faut reconnaître que pour les petits groupes, il est possible que l'offre par habitant soit plus élevée que celle habituellement appliquée afin d'assurer un service plus équitable et efficace.
- 4.6.2 En ce qui a trait aux très petites minorités ou aux groupes très dispersés, il se peut que les services et le matériel pour les groupes culturels soient offerts sur une base centralisée ou en coopération afin d'offrir un service plus équitable.
- 4.6.3 L'offre de 1,5 à 2,5 livres par habitant pour chaque communauté culturelle est une cible réalisable que les petites bibliothèques peuvent viser. Si les ressources sont gravement limitées, des stratégies à moyen et à long termes devront alors être mises en place pour atteindre ces normes dans l'avenir.

4.7 Taux d'acquisition

Nombre d'articles achetés annuellement par 1 000 habitants :

216 ajouts par 1 000 habitants.

Parmi ces ajouts, on retrouve les « Livres » et « Autres articles », lesquels comprennent du matériel audio-visuel, des publications électroniques et d'autres formats, mais excluent les journaux, les périodiques et les autres types de matériel. [Traduction]

Department for Culture, Media and Sport, Public Library Service Standards, R.-U., 2008.

S'il s'agit d'un stock de livres d'intérêt général dans une bibliothèque établie, on peut adopter les taux d'acquisition suivants :

Population	Livres par habitant par année	Livres par 1 000 habitants par année
Moins de 25 000	0,25	250
25 000 à 50 000	0,225	225
50 000+	0,20	200

Adaptation du document intitulé « Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO, 2001 »

4.8 Offre de ressources électroniques

Le nombre total de postes de travail électroniques dotés d'un accès à Internet et au catalogue des bibliothèques, c'est-à-dire le nombre mis à la disposition du public dans des bibliothèques mobiles ou statiques et dans d'autres centres de service à la disposition des usagers par 10 000 habitants.

On entend par « poste de travail électronique » un ordinateur personnel avec un accès à Internet et au catalogue en ligne. [Traduction]

Department for Culture, Media and Sport, Public Library Service Standards, R.-U., 2008.

-----//-----

Le nombre de catalogues publics en ligne offerts par un gouvernement local doit-être :

- Populations de moins de 10 000 habitants – un catalogue public en ligne
- Populations de 10 001 à 60 000 habitants – un catalogue public en ligne par 5 000 habitants
- Populations de plus de 60 000 habitants – un catalogue public en ligne par 5 000 habitants jusqu'à 60 000 habitants, et un catalogue par 10 000 habitants pour la population restante

En plus des catalogues, il faut aussi mettre à la disposition du public des ordinateurs personnels dotés de lecteurs CD/DVD.

- Populations de 50 000 habitants ou moins – un ordinateur par 5 000 habitants
- Populations de plus de 50 000 habitants – un ordinateur par 5 000 habitants jusqu'à 50 000 habitants, et un ordinateur par 10 000 habitants pour la population restante

On recommande dans ces normes qu'au moins la moitié des postes de travail mis à la disposition du public offrent un accès à Internet; tous les ordinateurs doivent être reliés à une imprimante. [Traduction]

Queensland Public Library Standards and Guidelines, Australie, 2004.

- 4.8.1 Dans les systèmes de bibliothèque mis en réseau à l'échelle mondiale, toutes les communautés multiculturelles doivent avoir un accès à un réseau mondial et être en mesure d'y participer.
- 4.8.2 Tous les postes publics devraient posséder des capacités multilingues qui tiennent compte des besoins de la communauté. On peut avoir à fournir des claviers utilisant les caractères des différents groupes linguistiques afin de faciliter l'accès à Internet et à des programmes utilitaires comme le traitement de texte. Il existe sur le marché des logiciels qui permettent de configurer des claviers standards afin d'utiliser plus de 100 jeux de caractères différents ou d'afficher des claviers virtuels à l'écran. Cependant, ce ne sont pas tous les systèmes d'exploitation qui prennent en charge toutes les langues, et on peut avoir recours à d'autres mécanismes de saisie concernant les langues qui ne sont pas prises en charge, comme des postes de travail autonomes avec des plateformes d'exploitation différentes.
- 4.8.3 L'accès à des bases de données électroniques multilingues devrait être offert dans la mesure du possible. Des contrats de licence coopératifs avec les fournisseurs devraient être négociés à l'échelle locale, régionale ou nationale pour s'assurer un approvisionnement économique. S'il est impossible d'avoir accès à des bases de données en réseau pour des raisons techniques ou financières, on peut aussi utiliser des CD ou DVD.

4.8.4 Toutes les bibliothèques devraient s'efforcer d'offrir leurs pages Web avec un accès multilingue afin de tenir compte des besoins de la communauté locale servie. Il faut être prudent au moment de créer des pages Web multilingues et il faut les développer en consultation avec des membres de la communauté afin de s'assurer que les normes culturelles sont respectées. Il importe de prendre en considération l'internationalisation de l'interface utilisateur car c'est la première chose que l'utilisateur rencontre. Il faut porter attention à l'utilisation d'éléments propres à la culture, comme des couleurs, des sons et des images; il faut éviter les images d'animaux et les visages de gens, ainsi que les drapeaux nationaux; il faut aussi limiter les animations. D'autres éléments comme les dates et les formats d'affichage de l'heure, la taille des polices, la manière de bien écrire les noms et les adresses et le balisage linguistique doivent être pris en considération.

4.8.5 Dans un contexte multilingue, le Web sert souvent à fournir de l'information sur les services offerts par la bibliothèque à la communauté locale. Par exemple, la bibliothèque de la ville d'Helsinki (<http://www.lib.hel.fi/>) décrit ses services en finnois, en suédois et en anglais, tandis que le site des bibliothèques de la ville d'Auckland contient du maori et de l'anglais (<http://www.aucklandcitylibraries.com/>). À une plus grande échelle, les bibliothèques peuvent avoir à rejoindre les gens au niveau régional ou national, comme le Danish Library Centre for Integration (<http://www.indvandrebiblioteket.dk/>), qui présente ses services en danois et dans 16 autres langues et écritures, et la State Library of Queensland, Australie, dont le site *Multicultural Bridge* est offert en 19 langues (<http://www.slq.qld.gov.au/info/lang/>).

4.8.6 Les bibliothèques peuvent fournir un éventail varié de services multilingues électroniques afin de rendre leurs ressources disponibles aux différentes communautés culturelles et linguistiques. Cela peut comprendre :

- des collections numérisées d'images et de documents importants concernant des groupes indigènes, comme Bibliothèques et Archives Canada (<http://www.collectionscanada.ca>) et le projet de la National Library of Australia *Picture Australia* (<http://www.pictureaustralia.org/>);
- une gamme de ressources informationnelles, comme le site collaboratif australien *MyLanguage* qui propose des liens vers des moteurs de recherche, des répertoires Web et des nouvelles dans plus de 60 langues (<http://www.mylanguage.gov.au/>);
- de l'information pour les immigrants et d'autres nouveaux arrivants sur la vie dans leur nouveau pays, sur une base nationale, régionale ou locale, comme :

Danemark : <http://www.finfo.dk/>

Finlande : <http://www.infopankki.fi/>

Allemagne : <http://www.interkulturellebibliothek.de/>

Norvège : <http://www.bazar.deichman.no/>

Royaume-Uni : <http://www.multikulti.org.uk/>

Andalousie, Espagne : <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>

New York, Queens Library : <http://www.worldling.org>

5 Ressources humaines

5.1 Introduction

Le succès des services de bibliothèque offerts à une communauté multiculturelle dépend largement du personnel en place. Les rôles du personnel doivent être déterminés par les objectifs du plan de service multiculturel de la bibliothèque. Bien qu'il soit important d'avoir un personnel détenant les compétences linguistiques représentatives des langues parlées dans la communauté, il est également important pour le personnel d'avoir de bonnes compétences en communication ainsi que dans l'établissement et l'entretien de contacts afin d'assurer une prestation de services efficace.

(Adaptation du document intitulé : The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australie, 2001.)

5.2 Compétences du personnel de bibliothèque

La bibliothèque publique est un service destiné à tous les membres de la communauté, et ceux-ci ont auront des besoins variés et évolutifs. Le personnel de la bibliothèque publique aura besoin de toutes sortes de compétences et de qualités, notamment es compétences interpersonnelles, de connaissances sociales, d'une aptitude au travail d'équipe, de leadership et de compétences relativement aux pratiques et procédures de l'organisation. Les qualités et compétences fondamentales requises du personnel de la bibliothèque publique peuvent être définies ainsi :

- la capacité de communiquer positivement avec les gens;
- la capacité de comprendre les besoins des usagers;
- la capacité de collaborer avec les individus et les groupes de la communauté;
- la connaissance et la compréhension de la diversité culturelle.

La composition du personnel devrait, autant que possible, être caractéristique de celle de la population servie. Par exemple, lorsqu'il existe dans la communauté un bon nombre de ressortissants d'un groupe ethnique particulier, le personnel de la bibliothèque devrait comprendre des membres de ce groupe. Ceci démontrera que la bibliothèque est un service destiné à tous les membres de la communauté locale et contribuera à attirer des usagers de toutes les sections du public.

Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO, 2001

- 5.2.1 Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel soit réellement caractéristique des différents groupes culturels de la communauté.
- 5.2.2 Les bibliothèques doivent mettre en œuvre des stratégies de mesures positives afin de s'assurer que les personnes des communautés multiculturelles sont au courant des occasions d'emploi existantes.
- 5.2.3 Les autorités régissant les bibliothèques doivent encourager l'embauche de personnes détenant des connaissances, des compétences et des habiletés culturelles et linguistiques.

- Parmi les moyens appropriés pour y arriver, on trouve notamment l'adoption de politiques d'embauche locales, la création de postes spécifiques et le recours aux stagiaires.
 - Il est important que les caractéristiques culturelles et linguistiques s'appliquent aux tâches pour lesquelles une personne est embauchée et que les bibliothèques reconnaissent le large éventail de catégories d'habiletés. Parmi ces caractéristiques, on trouve notamment la facilité à s'exprimer oralement, les compétences en lecture et en rédaction, la familiarité avec la culture générale et une éducation officielle de haut niveau au sein de la culture, ou une combinaison de ces caractéristiques.
- 5.2.4 Les autorités qui régissent les bibliothèques devraient instituer des programmes éducatifs conçus pour enrichir la connaissance culturelle de leur personnel et améliorer leur capacité à servir une société multiculturelle et multilinguistique.
- 5.2.5 Les écoles de bibliothéconomie doivent encourager les gens de patrimoine multiculturel différent à suivre des cours en bibliothéconomie ou dans des domaines connexes; elles doivent s'assurer que tous les cours abordent les questions multiculturelles.
- 5.2.6 L'utilisation coopérative du personnel de bibliothèque doté d'une expertise pertinente devrait être encouragée.

6 Marketing, publicité et promotion des services de la bibliothèque multiculturelle

- 6.1 La promotion, l'encouragement et le soutien de l'alphabétisation et des programmes d'alphabétisation représentent une fonction pertinente pour les bibliothèques et devraient comprendre l'alphabétisation dans les langues nationales et les autres langues.
- 6.2 La promotion et le soutien de l'alphabétisation sur ordinateur dans les langues de la communauté devraient être entrepris chaque fois qu'il est possible.
- 6.3 Les activités culturelles et sociales de la communauté organisées par la bibliothèque en collaboration avec les membres de la communauté, s'il y a lieu, comme la présentation de contes, des concerts, des pièces de théâtre et des expositions, devraient viser tous les communautés culturelles.
- 6.4 Il faut essayer d'offrir le service de bibliothèque aux personnes qui ne sont pas en mesure de se rendre à la bibliothèque, dans la langue de l'utilisateur et pour tous les groupes culturels. Ces services peuvent comprendre ceux offerts notamment aux établissements correctionnels, aux hôpitaux, aux personnes confinées à la maison et à celles qui vivent dans des endroits éloignés ou d'accès plus difficile. Les services de bibliothèque mobile devraient avoir en stock des collections multiculturelles représentatives de la composition de la communauté servie.
- 6.5 Les activités élargies des bibliothèques doivent être menées dans la langue de préférence des usagers; ces services comprennent, entre autres, les usines et les lieux de travail ainsi que les services aux organisations de communautés multiculturelles.
- 6.6 L'offre de service de bibliothèque aux communautés multiculturelles, y compris les services de formation, peut se faire dans des lieux familiers et alternatifs au besoin.

- 6.7 Les bibliothèques doivent être conçues de façon à ce qu'elles soient conviviales pour tous les membres de la communauté. Cela est particulièrement vrai pour les nouveaux immigrants qui n'avaient peut-être pas accès à des installations de bibliothèques similaires dans leur pays. Mis à part les critères généraux de conception de bibliothèques qui s'appliquent à toutes les bibliothèques, de nombreux facteurs spécifiques peuvent particulièrement aider les communautés multiculturelles à se familiariser avec leurs services de bibliothèque et encourager leur utilisation :
- 6.7.1 Un accès gratuit à des services publics et leur utilisation : la pierre angulaire de la promotion de l'utilisation des bibliothèques.
 - 6.7.2 Des bibliothèques bien indiquées avec des écriteaux dans les langues des principaux groupes d'utilisateurs ou, s'il y a lieu, des symboles internationaux. Une base de données contenant un *Glossaire multilingue* s'avère un outil de signalisation conçu pour les bibliothèques de la State Library of New South Wales, Australie. Le glossaire contient des phrases utilisées couramment dans les bibliothèques en 49 langues, dont les réponses peuvent être téléchargées afin de faciliter la communication entre le personnel de la bibliothèque et les usagers ayant des antécédents linguistiques différents : <http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>.
 - 6.7.3 Un grand éventail de ressources multilingues, y compris des périodiques, des journaux et des articles multimédias.
 - 6.7.4 Des stratégies de marketing pour offrir aux communautés multiculturelles des services pertinents qui permettront d'accroître l'utilisation des bibliothèques par ces communautés. Les nouveaux secteurs de service devraient inclure les utilisations novatrices d'un accès à Internet multilingue gratuit, des applications de bureau multilingues, des forums pour le dialogue et l'interactivité multiculturels, le développement des ressources de la communauté, etc.
 - 6.7.5 Des collections facilement accessibles grâce à un accès ouvert et situées dans un endroit bien en vue.
 - 6.7.6 Des formulaires d'abonnement, des avis de retard, des formulaires de réservation, des règles, des guides d'utilisation de la bibliothèque et d'autres formes de communication entre la bibliothèque et ses usagers, tous rédigés dans la langue de ces derniers.
 - 6.7.7 Du matériel promotionnel, comme des listes de ressources, rédigé dans les langues des membres des communautés culturelles et qui tient compte de leurs intérêts.
 - 6.7.8 Le site Web de la bibliothèque rédigé dans des langues qui font ressortir la diversité linguistique de la communauté.
 - 6.7.9 L'utilisation de médias ethniques dans la communauté, comme des journaux ou des émissions de radio ethniques locaux, afin de publiciser les services de bibliothèque.
 - 6.7.10 La promotion de services de bibliothèque multilingues auprès des politiciens et des décideurs.

La gestion et le marketing des bibliothèques publiques sont largement traités dans le document *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO (2001)*; pour obtenir plus d'information, consulter: <http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01-f.pdf>.

7 Meilleures pratiques internationales

De nombreux pays ont établi des pratiques en ce qui a trait à l'offre de services de bibliothèque multiculturels. Ils peuvent servir d'exemples en ce qui a trait aux meilleures pratiques, aux recommandations et aux politiques. Voici quelques exemples sélectionnés à partir des meilleures pratiques qui existent dans le monde.

Canada

Messagerie multiculturelle

L'approche du Canada envers le multiculturalisme est fondée sur le principe que la diversité est une valeur essentielle et une caractéristique fondamentale de notre pays. En vertu de sa législation et de son approche historique, le Canada considère la diversité comme une source de force et d'innovation, une source d'inspiration et un avantage concurrentiel dans notre village mondial qui rapetisse sans cesse.

Le multiculturalisme est un élément clé de la législation canadienne, du patrimoine de notre pays et de notre identité.

En 1971, le Canada est devenu le premier pays au monde à adopter une politique officielle sur le multiculturalisme. Cette dernière propose des programmes et des services pour soutenir les associations ethnoculturelles et aider les individus à surmonter les obstacles à leur participation pleine et entière à la société canadienne.

En 1982, le caractère multiculturel du Canada a obtenu la reconnaissance constitutionnelle dans la partie 27 de la *Charte canadienne des droits et libertés* nouvellement adoptée. Il y est prévu que les tribunaux devaient interpréter la *Charte* d'une manière qui « doit concorder avec l'objectif de promouvoir le maintien et la valorisation du patrimoine multiculturel des Canadiens ».

En 1988, le Canada est devenu la première nation à proclamer une loi sur le multiculturalisme, la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, établissant un modèle unique pour une citoyenneté inclusive. Le préambule de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* prévoit ceci :

« [...] préserver et valoriser le patrimoine multiculturel des Canadiens tout en s'employant à réaliser l'égalité de tous les Canadiens dans les secteurs économique, social, culturel et politique de la vie canadienne ».

La *Loi* s'adresse à tous les Canadiens, pas simplement aux minorités ethnoculturelles ou visibles, et elle vise à :

- Éliminer le racisme et la discrimination
- Promouvoir l'égalité et la compréhension entre les cultures
- Encourager une citoyenneté inclusive
- Aider les institutions fédérales à bien s'ajuster à la diversité du Canada

Le Canada a adopté de nombreux autres documents législatifs, comme la *Loi sur les langues officielles*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, afin de protéger les valeurs fondamentales d'égalité et de respect.

Avec son multiculturalisme, le Canada reconnaît le potentiel de tous les Canadiens, les encourageant à s'intégrer à la société et à prendre une place active dans les affaires politiques, économiques, culturelles et sociales.

Bibliothèque publique de Toronto

La bibliothèque publique de Toronto sert une population de plus de 2,5 millions de gens. Toronto est reconnue comme l'une des villes les plus multiculturelles du monde, près de la moitié de ses résidents étant nés à l'extérieur du Canada. Qui plus est, près de la moitié des nouveaux arrivants à Toronto sont des personnes récemment arrivées au pays, soit au cours des 15 dernières années.

La bibliothèque publique de Toronto compte du matériel dans plus de 100 langues et développe activement des collections dans 40 langues et dans une variété de formats, y compris du matériel électronique. En tant que système de bibliothèque publique le plus achalandé et le plus grand en Amérique du Nord, la bibliothèque publique de Toronto comptait près de 31 millions d'articles en circulation en 2006, dont 16 % n'étaient pas rédigés en anglais. Cette circulation multilingue a connu une augmentation phénoménale de 69 % depuis 2000.

La bibliothèque publique de Toronto offre aussi une programmation diversifiée, souvent en partenariat avec d'autres organismes ou paliers du gouvernement, qui soutient la population diversifiée de Toronto. Cela peut comprendre : cours d'anglais langue seconde pour la citoyenneté; des cercles de conversation anglaise; des présentations de contes dans les divisions locales en anglais, en français et dans d'autres langues, comme le bengali, le russe, le perse, le cantonais, le polonais, l'urdu et le tamoul; *English can be fun*, un programme de conversation pour les enfants nouvellement arrivés et *Dial-a-Story*, un service de lecture d'histoires offert en 10 langues qui favorise l'alphabétisation et les compétences en compréhension.

Dans ses divisions, la bibliothèque publique de Toronto offre l'accès à plus de 1 400 ordinateurs, tous dotés d'un soutien multilingue amélioré grâce à des claviers virtuels multilingues. *NewsConnect*, un portail Web, offre un accès à des journaux et des magazines de partout au monde, dans 85 langues et 147 polices, ce qui permet aux nouveaux arrivants de rester au courant de ce qui se passe à la maison.

Mijin Kim

Bibliothèque et Archives Canada

Danemark

Loi concernant les services de bibliothèque, 2001

§2 L'objectif des bibliothèques publiques sera atteint par le respect de la qualité, de la compréhension et de l'actualité en ce qui a trait au choix de matériel qui sera mis à la disposition du public. Seuls ces critères doivent être les facteurs décisionnels; les opinions religieuses, morales ou politiques qui pourraient être exprimées dans le matériel ne doivent pas constituer de tels facteurs décisionnels.

§14.2 La bibliothèque universitaire et de l'État agit en tant que centre de prêt principal pour les bibliothèques publiques en offrant à ces dernières et aux autres institutions connexes du matériel servant spécifiquement à satisfaire aux besoins des réfugiés et des immigrants. *[Traduction]*

Bibliothèque publique de Copenhague

www.bibliotek.kk.dk

Depuis les années 1960, le Danemark a reçu en grand nombre des réfugiés et des immigrants de l'extérieur de l'Europe et des parties anglophones du monde. Par conséquent, les bibliothèques publiques de Copenhague ont commencé à établir des collections de livres et de CD musicaux dans leurs langues. Cela a été réalisé en collaboration avec des centres de partout au pays qui ont rassemblé du matériel

rédigé dans la langue des immigrants, Cependant, de nombreux nouveaux arrivants étaient partiellement ou complètement analphabètes et, afin de pouvoir les servir, le KKB-LYD (le département audio des bibliothèques publiques de Copenhague) a commencé la production de livres audio dans les langues des immigrants. Les langues les plus demandées à Copenhague sont l'arabe, le kurde, le serbe, le croate, le turc et l'urdu. Les livres audio (sur des bandes magnétiques au début et sur CD par la suite) ont été vendus à tous les systèmes de bibliothèques du Danemark et subséquemment dans le monde entier. Ils contenaient tous des notes sur le contenu en danois et en anglais.

Pour obtenir plus de renseignements : www.kkb-lyd/about.htm.

Au cours des dix dernières années, les priorités ont changé et les bibliothèques publiques de Copenhague/KKB-LYD cherchent maintenant à offrir principalement aux immigrants/réfugiés de l'aide pour apprendre le danois comme langue seconde.

En collaboration avec un éditeur, nous avons produit des livres illustrés bilingues en danois (texte et CD audio) + texte imprimé dans les langues suivantes : arabe, kurde, serbe, croate, turc, perse, somalien et urdu.

<http://kkb-lyd.dk/mantra.php.htm>

À Copenhague, tous les enfants reçoivent maintenant une carte-postale à leur deuxième anniversaire avec une invitation de la bibliothèque. On leur présente ensuite un livre d'histoire+CD (en danois) en cadeau à leur première visite à la bibliothèque.

De nombreuses divisions de bibliothèques ont un service spécial pour les enfants issues de communautés multiculturelles; un bibliothécaire propose de visiter chaque enfant quatre fois entre sa naissance et l'âge scolaire. Par la lecture d'histoires, on présente à l'enfant (et à sa famille) les différents services de la bibliothèque. À chaque visite, l'enfant reçoit un nouveau livre.

www.sprogporten.dk

Depuis 2008, des enregistrements quotidiens en danois des actualités de Copenhague peuvent être écoutés gratuitement sur Internet.

www.kkb-lyd/about.htm

Susy Tastesen

Københavns Biblioteker/Bibliothèques publiques de Copenhague, Danemark

Estonie

Extrait de la loi sur les bibliothèques publiques

§ 13 Collections

Le contenu des collections des bibliothèques publiques est universel. La collection doit contenir différents types de documents dans différentes langues selon les besoins élémentaires des personnes vivant dans le secteur de service d'une bibliothèque publique particulière. *[Traduction]*

Martin Hallik, Estonie

Les Pays-Bas

Alphabétisme

Aux Pays-Bas, 1,5 million de personnes (10 % de la population) sont presque analphabètes, ce qui signifie que leurs compétences en lecture et en rédaction sont inadéquates pour remplir les formulaires communs, lire à leurs enfants, s'occuper de

leur courrier, comprendre des brochures d'information, lire les journaux et utiliser Internet, etc. Un tiers de ce groupe est issu de l'immigration.

L'analphabétisme, fonctionnelle ou non, est un problème important dans tout le pays. En raison du nombre de personnes que cela touche et du fait qu'un grand nombre de jeunes personnes quittent l'école avec des compétences en lecture et en rédaction insuffisantes, l'analphabétisme est un problème grave. Dans le cadre de l'offensive nationale contre l'analphabétisme, la *National Public Library Association* (NPLA) coopère avec de nombreux partenaires nationaux à la lutte contre l'analphabétisme. La coopération se poursuit aussi aux échelles provinciale, régionale et locale. La bibliothèque publique porte maintenant une attention particulière aux services relatifs aux questions d'analphabétisme, et elle vise à former son personnel des services à la clientèle et de bureau en tenant compte de ces questions. Pour cette raison, un module de formation a été élaboré et est offert dans tout le pays.

Les bibliothèques peuvent aussi s'inscrire gratuitement à www.netnieuws.nl/, un journal en ligne hebdomadaire pour les nouveaux lecteurs qui désirent pratiquer les compétences en rédaction et en lecture qu'ils ont nouvellement acquises. Des exercices de lecture et de rédaction figurent dans le programme en deux niveaux langues.

Afin d'accroître la sensibilisation au problème d'analphabétisme du public en général, la NPLA, en collaboration avec la *Reading and Writing Foundation*, offre une exposition itinérante intitulée *Taal Centraal*. Cette exposition est présentée dans une bibliothèque différente chaque mois, avec une cérémonie d'ouverture visant à accroître la sensibilisation organisée par la bibliothèque locale dans la communauté.

Intégration

Au Pays-Bas, une nouvelle loi sur l'intégration est entrée en vigueur en janvier 2007. Chaque citoyen provenant de l'étranger qui a étudié moins de huit ans dans système scolaire des Pays-Bas, doit subir un examen sur la langue et les compétences d'intégration. Les bibliothèques publiques sont un instrument important dans l'application de la politique à l'échelle locale et des points d'information doivent être établis dans certaines bibliothèques. Ces dernières peuvent utiliser la trousse d'outils d'intégration *NL kompas*, offert à toutes les bibliothèques publiques du pays.

Partenariats

Les bibliothèques publiques doivent reconnaître qu'elles sont des partenaires importants de la communauté locale, en raison de l'étalement et de la facilité d'accès de ses infrastructures, qui contribuent à la société civile et à faire participer des groupes divers à l'échelle locale. En outre, ce rôle doit être ancré dans la société. (*Vision document Cultural Diversity, the Netherlands Public Libraries Association, 2006.*)

Lourina K. de Voogd
Netherlands Public Library Association, Pays-Bas

Norvège

Mondialisation

Les bibliothèques offrent un accès à la connaissance et à la culture mondiale, nationale et locale. L'innovation numérique fait en sorte que les collections de bibliothèques sont encore plus largement accessibles et le débit d'information ne connaît pas les frontières nationales. La numérisation et la publication Internet des collections de bibliothèques conventionnelles sont des préalables nécessaires pour rendre le contenu facilement accessible. Alors que la mondialisation augmente et que son influence s'étend dans de nombreux secteurs de la société, y compris l'éducation

et la langue, on observe aussi un plus grand besoin chez les personnes d'avoir un sentiment d'appartenance culturelle, pour l'identité culturelle et pour établir le dialogue avec d'autres cultures (*Norwegian Archive, Library and Museum. Library reform 2014 – part 1 strategies and initiatives. 2006*).

Renforcer le rôle des bibliothèques en tant que contributeurs afin d'accroître l'inclusivité, l'intégration et la diversité culturelle

Les bibliothèques doivent contribuer à renforcer l'intégration des immigrants dans la société norvégienne, avec les accords qui marquent 2008 et le plan d'Action du gouvernement en matière d'intégration et d'inclusion de la population immigrante (*Norwegian Archive, Library and Museum. Library reform 2014 – part 1 strategies and initiatives.2006. Strategy 1.6*).

Renforcer les services multiculturels des bibliothèques avec une attention particulière au russe, au sâmi et au finnois, mais aussi pour offrir des services de lecture et d'autres types de services aux nouveaux immigrants (*Finnmark County Library. Strategic plan 2005-2014*).

Kirsten Leth Nielsen

Bibliothèque publique d'Oslo, Norvège

Espagne

Directives espagnoles pour les services dans les bibliothèques publiques

Personnel

Le personnel est un élément essentiel, une ressource fondamentale pour le fonctionnement correct et efficace d'une bibliothèque publique. Les bibliothèques publiques doivent avoir suffisamment de personnel, et ce dernier devrait avoir une formation adéquate pour effectuer leurs tâches.

Général

Les bibliothèques publiques sont ouvertes à tous, peu importe leur situation ou leur profession. Un des principes fondamentaux consiste à servir toute la communauté et non seulement des groupes spécifiques.

Coopération

Les bibliothèques publiques ne doivent pas travailler de manière isolée, mais elles doivent chercher des façons de faciliter la mise en place d'un réseau avec les autres bibliothèques et agences en ayant pour objectif d'améliorer la qualité et la gamme des services offerts et d'encourager la coopération, particulièrement à l'échelle locale.

Susana Alegre Landáburu,

General de Coord. Bibliotecaria, Ministerio de Cultura, Espagne

Royaume-Uni

[Traduction] **Bienvenue à votre bibliothèque... brancher les bibliothèques publiques aux communautés de réfugiés** www.welcometoyourlibrary.org.uk/

Introduction

Welcome To Your Library (WTYL; Bienvenue à votre bibliothèque) est un projet pilote qui a commencé dans cinq bourgs de Londres en 2003-2004 qui visait à brancher les

bibliothèques publiques aux réfugiés et aux demandeurs d'asile. Le projet a été élaboré à partir d'une preuve convaincante à l'effet que les réfugiés font face à de gros obstacles dans la société, que les bibliothèques publiques sont bien placées pour soutenir leurs besoins en matière d'information, de langue et de culture, mais que le personnel des bibliothèques avait besoin de support pour apporter les changements aux idées conventionnelles et pour travailler efficacement auprès de ces usagers. Financé par la *Paul Hamlyn Foundation* et coordonné par la *London Libraries Development Agency*, le projet a été appliqué à l'échelle nationale jusqu'à la fin 2007.

Cibles de Welcome To Your Library

En augmentant les occasions d'engagement, WTYL vise à améliorer l'accès pour tous à des services de bibliothèque de qualité. La vision consiste à encourager l'apprentissage, le bien-être et un sentiment d'appartenance par :

- La participation de communautés de réfugiés tout au long du projet;
- Des partenariats afin de soulever la sensibilisation et accroître l'utilisation de la bibliothèque;
- Du personnel de bibliothèque qualifié et confiant;
- Le partage des meilleures pratiques fondées sur des preuves;
- La défense du travail de la bibliothèque publique avec les réfugiés et les demandeurs d'asile.

Activités du projet

On retrouve :

- Le développement des compétences en évaluation et en planification de projets du personnel de bibliothèque afin d'offrir un positionnement efficace du travail dans un environnement de politique plus large et améliorer le fondement de la preuve.
- Identifier sur une carte les communautés de réfugiés et les organisations de soutien.
- Déterminer les obstacles à l'utilisation de la bibliothèque et des manières de les surmonter.
- Formation sur la sensibilisation du personnel de bibliothèque sur des questions touchant les réfugiés et les demandeurs d'asile.
- Le développement de partenariats avec des organisations communautaires de réfugiés et d'autres organisations.
- Visites structurées de *dégustation* et séances sur les TIC.
- Simplifier les procédures d'inscription à la bibliothèque.
- Offrir des cours d'anglais langue seconde, de langues de la communauté et du soutien à la lecture.
- L'acquisition d'un nouveau stock avec les commentaires des communautés de réfugiés.
- La lecture d'histoires et d'autres événements et ateliers pour réunir les différentes communautés.
- Le bénévolat à la bibliothèque et l'offre d'emplois aux réfugiés.
- La création d'une liste électronique et d'un site Web pour soutenir l'apprentissage partagé et répandre la bonne pratique.

Exemples de répercussions

Parmi les répercussions sur les personnes et les communautés, on retrouve :

- **Accès à l'emploi** : au moins 25 réfugiés ont été embauchés (certains dans les bibliothèques et certains dans d'autres secteurs) à la suite de programmes d'expérience de travail dans deux services WTYL. De nombreux participants ont indiqué avoir gagné de la confiance, de l'estime de soi et se sont sentis moins isolés.

- **Confiance et sentiment d'appartenance** : les réfugiés qui ont vu leurs besoins satisfaits par les bibliothèques agissent en tant que champions, ce qui a mené à l'augmentation du sentiment d'appartenance, de la confiance et de la volonté à s'engager.
- **Échange accru entre les personnes de cultures différentes** : plus de contacts entre le personnel de la bibliothèque, les réfugiés et les demandeurs d'asile; des espaces de la bibliothèque utilisés pour réunir les gens issus de milieux différents; le développement d'occasions pour que les réfugiés établis aident les nouveaux arrivants par l'entremise de groupes d'entraide à la bibliothèque.

Parmi les répercussions sur les services de bibliothèque, on retrouve :

- **Positionner le travail de la bibliothèque plus efficacement** : particulièrement dans le contexte d'activités et de politiques soutenues à l'échelle locale et nationale afin d'aborder l'exclusion sociale et offrir des communautés plus cohésives.
- **Partenariats menant au financement et apprentissage des autres secteurs** : l'expérience et la pratique dans les deux étapes ont mené les bibliothèques à accéder à de nouvelles sources de financement pour le travail courant et le projet.
- **Développement des effectifs** : promouvoir l'emploi d'un plus large bassin de personnel et inclure, par exemple, des personnes réfugiées. Cela implique de développer les compétences et de soutenir les employés de bibliothèque qui travaillent directement avec les communautés, de les sensibiliser à l'importance de bâtir localement des liens de confiance avec ces communautés et d'identifier les obstacles à l'utilisation de leurs services. Le personnel pourra ainsi partager ses connaissances dans tout le service de bibliothèque, de manière à surmonter les obstacles du point de vue stratégique et pratique.

Ayub Khan

Warwickshire Library and Information Service, R.-U.

États-Unis

Cinq stratégies pour réussir

Ces cinq stratégies soutiennent des transitions d'immigrants réussies et aident les communautés à s'occuper de manière efficace des effets des changements mondiaux rapides... les bibliothèques des villes et des banlieues partout en Amérique les utilisent à bon escient.

1. **Les bibliothèques comprennent la dynamique de l'immigration locale.** Les bibliothèques publiques recueillent des données géographiques et sur la population à partir de sources publiques et de relations informelles avec les réseaux d'immigrants. Lorsque les bibliothèques comprennent l'information du voisinage concernant les nouveaux résidents, leurs besoins et les ressources à leur disposition, elles peuvent établir leurs services et former leurs partenariats de manière efficace. Particulièrement dans les villes qui ne sont pas des destinations habituelles pour les immigrants, les bibliothèques doivent souvent mener leurs communautés dans la découverte et la description des inquiétudes et des besoins des immigrants.
2. **Les bibliothèques apportent une sensibilité culturelle et linguistique à la prestation de services.** La langue est le plus grand obstacle pour les nouveaux arrivants. Les bibliothèques abordent cette question par des innovations dans la signalisation, les sites Web, les collections et l'offre de services de base dans la langue maternelle des résidents de leur secteur.

3. **Les bibliothèques bâtissent la capacité de s'exprimer en anglais.** La maîtrise de l'anglais est le facteur le plus important pour que les immigrants réussissent leur intégration. Les bibliothèques publiques, s'appuyant sur leur expérience centenaire en tant que bâtisseurs de l'alphabétisme chez les enfants et les familles, étendent leur portée aux nouveaux résidents. Les programmes d'alphabétisation pour enfants et familles préparent les jeunes enfants à l'école. L'enseignement de l'anglais aux adultes équipe les apprentis avec de meilleures connaissances élémentaires et leur donne de meilleures occasions d'emploi. Avec les écoles et les autres fournisseurs de service d'apprentissage comme partenaires, les bibliothèques offrent aussi des programmes axés sur la recherche d'emploi, la santé et la nutrition et d'autres besoins nécessaires à la survie.
4. **Les bibliothèques établissent des liens avec les établissements locaux.** La plupart des communautés sont dotées d'un grand éventail d'organismes et d'établissements. Même si ces organisations fournissent de l'aide pour le travail, l'éducation, la santé et le logement, les nouveaux immigrants ne sont souvent pas en mesure de profiter de ces services. Les barrières linguistiques, l'isolement géographique et le choc culturel sont des obstacles importants. Les bibliothèques établissent des liens entre les organismes et les services visant la population en général en tenant compte des besoins des nouveaux arrivants. Le soutien aux affaires, l'information sur la santé et l'engagement scolaire sont des exemples de travail effectué.
5. **Les bibliothèques encouragent l'engagement civique.** La participation à la vie publique et civique n'est pas une attente traditionnelle pour de nombreux immigrants. Même le geste américain le plus simple, à savoir s'inscrire pour recevoir une carte de bibliothèque, peut sembler une expérience étrange et effrayante pour certains. Les bibliothèques encouragent l'inclusion dans la communauté et la participation des nouveaux arrivants. À l'aide de leur rôle historique en tant qu'espaces publics forts et non biaisés, dédiés à l'apprentissage et à l'exploration, elles encouragent la discussion publique sur les défis que les nouveaux arrivants et les communautés qui les reçoivent ont à surmonter.

Rick Ashton et Danielle Milam.

Welcome, Stranger: Public Libraries Build the Global Village.
Urban Libraries Council, É.-U., 2008.

Australie

MyLanguage

MyLanguage donne accès à des moteurs de recherche, des répertoires Web et des nouvelles dans plus de 60 langues. Il s'agit d'un partenariat entre les bibliothèques d'État de la Nouvelle-Galles du Sud, de Queensland, d'Australie-Méridionale et d'Australie-Occidentale, VICNET (une division de la *State Library of Victoria*) et les services d'information et de bibliothèque du Territoire du Nord et du Territoire de la capitale de l'Australie.

MyLanguage est un service multiculturel électronique de bibliothèque qui améliore l'accès à des ressources d'information en ligne pour les groupes communautaires et les personnes ayant des antécédents linguistiques et culturels différents.

Ce site interactif présente :

- Un accès à des moteurs de recherche, des répertoires Web et des nouvelles dans plus de 60 langues.
- Du matériel de formation pour les personnes ayant des antécédents

linguistiques et culturels différents, notamment, des fiches de renseignements et des manuels de formation traduits pour les cours d'introduction à l'utilisation d'Internet et du courrier électronique ou des cours sur la recherche sur le Web.

- De l'aide aux bibliothèques pour offrir des services traditionnels et électroniques aux communautés ayant des antécédents linguistiques et culturels différents. Cela comprend l'accès aux directives, aux normes, aux rapports, aux articles, à la recherche et aux présentations à des conférences touchant aux nombreux aspects des services multiculturels de bibliothèque.
- Une banque de ressources croissantes d'informations techniques spécialisées pouvant intéresser les groupes ayant des antécédents linguistiques et culturels différents, les bibliothèques et les agences gouvernementales.

<http://www.mylanguage.gov.au/>

Multilingual Glossary

La base de données *Multilingual Glossary* est un outil de signalisation professionnel conçu pour les bibliothèques. Il contient des phrases couramment utilisées dans les bibliothèques en 49 langues. Cet outil simplifie la communication entre le personnel de la bibliothèque et les clients avec antécédents linguistiques variés.

<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>

Oriana Acevedo
State Library of New South Wales, Australie

Annexe A : Le Manifeste sur la bibliothèque multiculturelle de l'IFLA

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^e 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 »¹. 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 »². Par conséquent, tous les types de bibliothèques doivent 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.

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, lesquels sont représentatifs de toutes les communautés et tiennent compte de tous les besoins;
- embaucher du personnel représentatif de la diversité de la communauté et qui détient la formation nécessaire pour 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'usagers 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 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, lesquelles 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 faire ressortir les caractéristiques culturelles et linguistiques de la communauté afin d'assurer la conscience culturelle, d'être caractéristique de 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 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 ce 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 Information pour tous de l'UNESCO en avril 2008, avec la recommandation qu'il soit présenté à la 35^e session de la Conférence générale de l'UNESCO afin qu'il soit étudié.

¹ UNESCO, Déclaration universelle sur la diversité culturelle, 2001.

² *Ibid.*

Annexe B : **Raison d'être**
des services multiculturels de bibliothèque

Section de l'IFLA sur les bibliothèques au service des populations multiculturelles

Quelles sont les questions qui se posent aux métiers des bibliothèques et des services d'information sur la raison d'être des services multiculturels de bibliothèque (SMB)?

Tout d'abord, les SMB suppose la fourniture d'information multiculturelle à tous les types d'utilisateurs ainsi que la fourniture de services de bibliothèque ciblés aux groupes ethnoculturels traditionnellement défavorisés. Souvent, nous considérons les SMB comme profitant surtout aux communautés minoritaires, puisque ce sont précisément ces communautés-là qui sont d'un milieu socioculturel différent de celui de la société courante et dont les besoins ne sont souvent pas ou très peu comblés. Les SMB assurent l'équité d'accès aux services de bibliothèque et d'information. Cependant, le multiculturalisme est lié à la composition diversifiée d'une communauté entière; ainsi la communauté entière doit bénéficier des « services multiculturels de bibliothèque ». L'autre volet de la fourniture de SMB est l'offre d'information multiculturelle qui sera utile à l'ensemble d'une communauté d'utilisateurs. Ainsi, les membres d'une communauté sont en mesure d'apprendre à connaître leurs cultures respectives, langues, contributions à la société, valeurs, etc. Le résultat final est une meilleure compréhension et communication.

Deuxièmement, les SMB devraient *ipso facto* faire partie des services de bibliothèque au lieu d'être des services ajoutés ou séparés. Les raisons suivantes tentent d'expliquer ce point.

Dix raisons pour offrir des services multiculturels de bibliothèque

1. La mission d'une bibliothèque est de servir sa communauté, ce qui est, dans beaucoup de cas un travail multiculturel et multilinguistique, ou devenant de plus en plus culturellement diversifié.
2. Les services multiculturels et multilingues de bibliothèque assurent l'égalité de services et d'accès à l'information.
3. À l'ère de la globalisation avec plus de facilité de communication et de mobilité, chacun a besoin de connaître d'autres cultures et langues. Ceci permet l'appréciation de nos différences et d'élargir notre horizon.
4. L'information en différentes langues et à travers des interfaces accessibles à des communautés d'utilisateurs diversifiés permet leur participation démocratique dans la société.
5. L'information sur l'héritage des cultures ainsi que sur celui des autres, fait prendre conscience de sa propre culture et favorise respectivement la compréhension d'autres expériences et contribue au développement d'une société plus harmonieuse.
6. L'information en différentes langues et à travers des ressources accessibles aux communautés d'utilisateurs diversifiés favorise le multilinguisme ce qui facilite l'acquisition de nouvelles connaissances et de compétences afin d'assurer l'égalité des chances dans tous les aspects de la société.
7. Le savoir du monde entier, les différentes formes créatives d'expression et pratiques culturelles sont disponibles sous différents supports et en plusieurs langues ce qui rend les collections multiculturelles accessible à tous.
8. L'apprentissage de différentes formes d'expression créatives, de pratiques et de méthodes de résolution de problèmes crée de nouvelles expériences et une ouverture d'esprit. Ceci peut donner suite à de nouvelles pratiques d'innover, d'agir et de résoudre des situations conflictuelles.

9. L'information sur et pour la communauté multiculturelle d'une bibliothèque montre que sa culture est valorisée.
10. Les bibliothèques sont des espaces d'engagement intellectuel et de récréation offrant des services multiculturels et multilingues. Ainsi les collections deviennent un espace de rapprochement.