

PROJET TRAITS D'UNION :

Compétences interculturelles en action

Secteur des bibliothèques



Nancy Gagné
Angéline Martel
Jean-Luc Bédard
Paul Bleton
Marta Massana
Gilles Rioux
Kevin Wilson

Extrait du Rapport de recherche

**PROJET TRAITS D'UNION :
Compétences interculturelles en action
Secteur des bibliothèques**

**Extrait du Rapport de recherche : cinq secteurs d'intervention
à Montréal, Longueuil et Laval (Québec)**

**Nancy Gagné, Angéline Martel, Jean-Luc Bédard, Paul Bleton, Marta Massana,
Gilles Rioux et Kevin Wilson**

Remerciements

Cette étude n'aurait pu être réalisée sans la collaboration et la participation d'intervenants des secteurs publics des bibliothèques, bureaux de Services Québec, services de police, Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) – Pompiers premiers répondants et Urgences-santé, qui ont volontairement accepté de fournir leurs points de vue lors des groupes de discussion. Nous les remercions de leur contribution.

Nous remercions également nos fidèles assistantes de recherche pour leur travail méticuleux et soutenu : Andréanne Bernier, Camille De la Vega, Camille Girard-Marcil et Fabienne Girouard. L'animateur des groupes de discussion a également apporté son expertise ; nous remercions Guy Grenier.

Nous remercions également Julie Veilleux et Mireille Elchacar pour la révision linguistique.

Enfin, cette recherche n'aurait pu être réalisée sans le soutien logistique de l'Université TÉLUQ. Merci.

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut Jacques-Couture (<https://www.teluq.ca/institut-jacques-couture/>) et sur celui du GEDCIQ (<https://gedciq.org/>).

Dépôt légal – 3^e trimestre 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN :

Avec la participation financière de :

Québec 

Table des matières

| | |
|--|----|
| Sommaire | 4 |
| Questions de recherche | 5 |
| Méthodologie | 6 |
| 1 Recherche de terrain..... | 6 |
| 2 Des secteurs d'intervention au cœur de la diversité culturelle : bibliothèques | 6 |
| 3 Bilan du secteur d'intervention des bibliothèques | 9 |
| 3.1 Résumé des constats | 9 |
| 3.2 Profil des participants des bibliothèques | 10 |
| 3.3 État de la situation | 10 |
| 3.4 L'interculturel en bibliothèques | 11 |
| 3.5 Enjeux interculturels liés aux services offerts par les bibliothèques | 12 |
| 3.6 Enjeux courants : programmations et usages | 14 |
| 3.7 Enjeux systémiques ou politiques | 18 |
| 3.8 Enjeux interculturels récurrents en bibliothèques | 19 |
| 3.9 Bonnes pratiques mises en place : la continuité | 21 |
| 3.10 Formats, durée et contenus des formations | 22 |
| 3.11 Qui former? | 28 |
| 3.12 Conclusion | 28 |
| Références | 30 |
| Annexe 1 | 31 |
| Annexe 2 | 33 |

Sommaire

Le Projet Trait d'unions : compétences interculturelles en action a pour objectif de répertorier les diverses positions prises par des intervenants de cinq secteurs de services publics pour interpréter et décrire leurs besoins, leurs attentes et leur compréhension des compétences interculturelles en regard de ce qui leur serait nécessaire dans le cadre de leur travail. Cette recherche de terrain, complétée par une synthèse documentaire, vise ultérieurement à permettre de concevoir et préparer des formations, ou d'autres stratégies de développement, qui permettent conjointement l'acquisition de compétences interculturelles et leur application dans les milieux diversifiés de chaque groupe ou secteur d'intervention. Ont participé à la recherche de terrain, 85 intervenants en provenance de cinq secteurs de services publics, à savoir : bibliothèques, bureaux de Services Québec, services de police, SIM pour ses premiers répondants et Urgences-santé. Les onze rencontres se sont déroulées entre le 29 novembre 2019 et le 16 février 2020. La recherche de terrain est complétée par une synthèse documentaire.

Voici, en résumé, les constats qui se dégagent des points de vue exprimés par les participantes et participants de chacun des secteurs d'intervention. Ces constats se veulent aussi exhaustifs que possible, sans censure. Ils sont présentés dans l'esprit de la recherche : celui de donner la parole aux intervenants et d'alimenter les discussions quant à la conception de formations ou autres stratégies pédagogiques diversifiées de développement des compétences interculturelles.

Les points de vue exprimés par les participants ne sont ni consensuels parmi les professionnels des différents secteurs d'intervention, ni représentatifs des points de vue des auteurs du rapport.

Questions de recherche

Afin de mieux comprendre les besoins et les axes de formation nécessaires aux intervenants des différents secteurs visés, la présente étude tente de répondre à la question suivante :

Comment concevoir et préparer des formations qui permettent conjointement l'acquisition de compétences interculturelles et leur application dans les milieux diversifiés de chaque groupe ou secteur d'intervention?

Afin d'identifier les conditions à réunir pour implanter avec succès des formations au développement des compétences interculturelles et dans le but d'optimiser le contenu de ces formations, destinées aux professionnels, aux gestionnaires et aux divers intervenants des organismes publics et parapublics, deux sous-questions de recherche sont donc ajoutées :

- 1. Quel serait le contenu d'un premier niveau de la formation (Niveau 1) de nature transversale (cadre historique, juridique, politique, contextuel, méthodologique et éthique) réunissant les connaissances de base en matière d'immigration et de compétences interculturelles?*
- 2. Quel serait le contenu d'un second niveau de la formation (Niveau 2) de type situationnel, où le contenu et les compétences interculturelles émergent de l'expérience en contexte d'intervention, de stage, etc., ainsi que du processus de réflexion et d'évaluation qui en découle?*

Méthodologie

L'étude repose sur deux approches méthodologiques complémentaires : la recherche de terrain et la recherche documentaire.

1 Recherche de terrain

Deux critères de sélection ont présidé au choix de ces secteurs d'intervention pour la recherche de terrain : (1) un critère géographique de régions peuplées comportant un haut niveau de personnes issues de l'immigration et (2) un critère organisationnel de secteur exigeant une intensité de rapports avec des populations issues de la diversité ethnoculturelle.

En somme, les participants sélectionnés répondent à trois conditions :

1. Ils exercent leurs fonctions dans des milieux de concentration de la diversité ethnoculturelle;
2. Ils ont des rapports soutenus avec des populations issues de la diversité ethnoculturelle;
3. Ils font partie du secteur public.

2 Des secteurs d'intervention au cœur de la diversité culturelle : bibliothèques

Cette section décrit chaque secteur d'intervention dont sont issus les participants de la recherche de terrain. Elle décrit, dans la mesure du possible, les espaces géographiques qu'ils occupent, la force d'intervention qu'ils mobilisent, les missions et visions particulières dont se sont dotés certains secteurs. Les informations de cette section proviennent de sources officielles primaires : les sites Internet des secteurs participants, les rapports ou les écrits d'intervenants clés.

Des intervenants des bibliothèques publiques de quatre villes (Brossard, Laval, Longueuil et Montréal) ainsi que la BANQ ont participé aux groupes de discussion.

Alors qu'elles étaient reconnues pour être des endroits de silence et de travail individuel, les bibliothèques sont devenues des endroits inclusifs, diversifiés et ouverts à la socialisation. Ainsi, la vision et la mission des bibliothèques publiques ont connu une mutation; elles sont passées d'un statut de point de service à un milieu de vie communautaire offrant des services d'ordre culturel.¹ Ce changement de mission amène avec lui une renégociation de l'utilisation de l'espace, de sorte que l'utilisation contemporaine des bibliothèques peut créer des tensions entre les différents usagers, particulièrement des usagers issus de cultures diverses et dont les attentes peuvent varier.

¹ La « Déclaration sur le renforcement du rôle des bibliothèques publiques en matière d'immigration et de relations interculturelles » a été liminaire (Martel, 2019). Cette déclaration a été entérinée par les participants au troisième référentiel de l'Opération Partage sur le thème « Bibliothèques et Immigration » qui a eu lieu le 14 juin 2019 à la BANQ à Montréal.

Ces changements justifient l'étude de cet environnement comme lieu de relations interculturelles.

Brossard et Longueuil. Le Réseau des bibliothèques publiques de Longueuil compte huit établissements et met à la disposition des citoyens une collection de près de 500 000 documents imprimés et 30 000 documents audiovisuels et multimédias (Ville de Longueuil, 2020a). Chacune des bibliothèques de la Ville de Longueuil offre également une programmation d'activités diversifiées : « conférences, ateliers, expositions et heures du conte font notamment partie des événements offerts » (Ville de Longueuil, 2020b).

Quant à la bibliothèque de Brossard, elle propose une collection de 258 000 documents imprimés ou numériques, à emprunter ou à consulter sur place (Ville de Brossard, 2020). Elle offre également une collection 10 000 disques compacts et un abonnement à environ 5000 journaux en 65 langues en provenance de 150 pays (Ville de Brossard, 2020). La bibliothèque se veut un lieu citoyen, ouvert à l'ensemble des communautés composant la population à laquelle elle offre ses services. En plus de sa collection, elle offre plusieurs activités gratuites pour les enfants, adolescents et adultes ainsi que des activités identifiées comme interculturelles (Ville de Brossard, 2020).

Laval. Les neuf bibliothèques de la Ville de Laval sont administrativement rattachées au Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social. Ce dernier a pour mission de développer, en collaboration avec les partenaires de la Ville, un vaste éventail de services : « culture, loisirs, sport, plein air et vie communautaire, Centre de la nature et activités de messagerie et de transport » (Ville de Laval, 2020). Les bibliothèques, quant à elles, offrent divers types de services à leurs abonnés : prêts, services en ligne, services aux écoles et services sur place. Enfin, les bibliothèques de Laval proposent plus de 1000 activités par année à des publics variés.

Montréal. Montréal dispose d'un réseau de 45 bibliothèques situées dans les 19 arrondissements de la Ville. Le réseau est géré par le Service de la culture de la Ville; toutefois, chacun des arrondissements conserve la responsabilité de ses bibliothèques locales.

La direction des bibliothèques, qui fait office de service central, se donne pour mission de faire connaître les bibliothèques de Montréal, de les mettre en valeur, de les faire apprécier et fréquenter par tous. Elle agit en soutien aux arrondissements et assure à l'ensemble de la population montréalaise un accès à un service adapté à ses besoins. En plus d'effectuer des activités de recherche-développement et de planification stratégique, elle gère des programmes et des ressources au service de toutes les bibliothèques montréalaises (Ville de Montréal, 2020).

Les bibliothèques de la Ville de Montréal sont également dotées d'un programme d'agent de liaison. Celui-ci, développé en partenariat par la Ville de Montréal et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (aujourd'hui le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration), « [vise] à rejoindre des non-usagers des bibliothèques et plus particulièrement, des nouveaux arrivants » (Ville de Montréal, 2011).

BAnQ. À la fois bibliothèque nationale, archives nationales et bibliothèque publique de la métropole, la BAnQ rassemble, conserve et diffuse le patrimoine documentaire québécois ou relatif au Québec. BAnQ vise à œuvrer à la démocratisation de l'accès à la connaissance; elle se veut un acteur clé de la société du savoir et déploie ses activités dans 12 édifices ouverts à tous sur le territoire du Québec (Grande Bibliothèque/BAnQ, 2020).

La BAnQ, dont l'espace public couvre 33 000 mètres carrés au cœur de Montréal, se veut un lieu de rendez-vous culturel permettant un accès libre et gratuit à plus de 3,5 millions de documents, dont 2,3 millions de livres (BAnQ, 2019). La BAnQ fournit également des services spécialisés destinés, entre autres, aux jeunes de 0 à 13 ans, aux adolescents, aux gens d'affaires, aux nouveaux arrivants, aux membres des collectivités ethnoculturelles et aux personnes atteintes d'une déficience visuelle ou autre. De plus, « elle propose également de nombreuses ressources numériques et œuvre notamment à la promotion de la lecture chez les jeunes, au développement des compétences numériques chez les aînés et à l'intégration des nouveaux arrivants » (BAnQ, 2019).

La BAnQ est régie par un conseil d'administration dont les décisions sont imputables auprès du gouvernement par la voix de son « président du conseil [...] chargé d'en répondre auprès du ministre » (BAnQ Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017, p. 5).

3 Bilan du secteur d'intervention des bibliothèques

3.1 Résumé des constats

Concepts généraux et conceptions

1. Pour les participants du secteur d'intervention des bibliothèques, le concept de culture est généralement associé aux collectivités ethnoculturelles, mais ils reconnaissent que le concept est plus variable et plus nuancé qu'une appartenance à une collectivité ethnoculturelle.

Constats spécifiques au milieu

2. Les participants du secteur des bibliothèques soulèvent l'idée que le rôle des bibliothèques va au-delà des services traditionnels, devenus davantage relationnels, étant donné qu'elles offrent un service informationnel mais aussi social. Faciles d'accès, les bibliothèques sont donc devenues des milieux de plus en plus inclusifs.

3. Selon les participants, le peu de mise en valeur de la culture québécoise en bibliothèque entraîne souvent un malaise par rapport à la mise en valeur d'autres cultures.

4. Certaines façons de faire qui relèvent des codes culturels distincts de celui de la société d'accueil créent des malaises et des tensions chez le personnel des bibliothèques (par exemple, la prière en bibliothèque ou lorsque les enfants y sont laissés seuls).

5. Certains usagers n'empruntent pas de documents ou n'utilisent pas les services de crainte qu'un mauvais dossier en bibliothèque puisse être lié à leur dossier au gouvernement ou que cela entraîne des démêlés avec la justice.

Besoins de formation

6. Le programme de développement des compétences interculturelles devrait être pérenne pour les bibliothèques. La dotation afin d'implanter ce projet devrait également être adéquate.

7. Des ateliers expliquant les particularités culturelles de certaines collectivités ethnoculturelles seraient souhaités pour tous les employés des bibliothèques incluant les gestionnaires. Les éléments vus dans le programme de formation devraient refléter la réalité vécue en bibliothèque et être développés conjointement avec les employés des bibliothèques et débiter par un atelier de sensibilisation à l'interculturel.

8. Des ateliers de déconstruction des préjugés ont été suggérés par les participants pour encourager la sensibilisation des employés. Ces ateliers pourraient également être ouverts au grand public.

9. Les habiletés d'empathie et de communication devraient être développées.

3.2 Profil des participants des bibliothèques

Les groupes du secteur d'intervention des bibliothèques interrogés lors des rencontres de discussion sont constitués de 12 participants (7 femmes et 5 hommes; âge médian = 45 ans) exerçant des fonctions de bibliothécaire, de chef de division, responsable et d'administrateur¹ sur le territoire métropolitain défini par les secteurs de Laval, de l'île de Montréal, de Longueuil et de Brossard. L'expérience médiane des participants est de 11 années de service dans leur poste actuel. La moitié des participants ont également acquis de l'expérience dans d'autres régions du Québec et près de la moitié a également occupé des postes connexes à leur fonction actuelle.

En lien avec les connaissances antérieures, les participants ont noté leur niveau de connaissances interculturelles sur une échelle (1 = bonnes, 2 = moyennes et 3 = faibles). La moyenne se situe à 1,70 pour ce groupe. Sur une même échelle, ils ont également été invités à décrire leur motivation à recevoir une formation en compétences interculturelles. La moyenne rapportée se situe à 1,00 pour ce groupe.

Les participants ont d'abord précisé l'état de leurs connaissances en compétences interculturelles, puis ils ont fait part des enjeux interculturels fréquemment rencontrés dans les bibliothèques. Par la suite ils ont discuté des éléments qu'ils considèrent comme nécessaires à leur travail, ainsi que des compétences interculturelles qu'ils aimeraient pouvoir développer.

3.3 État de la situation

Les participants aux groupes de discussion du secteur des bibliothèques ont expliqué leur compréhension du concept de culture, ainsi que son application dans un contexte professionnel. Ils ont ensuite décrit ce qu'ils considèrent être des enjeux interculturels propres aux bibliothèques publiques.

Concepts : culture et compétences interculturelles. Les participants aux groupes de discussion du secteur des bibliothèques définissent la culture comme étant un ensemble de codes, de schèmes et de références partagés par plusieurs individus. Ils admettent que le terme est généralement utilisé en référence à des différences ethnoculturelles, mais ils reconnaissent que le concept de culture est plus variable et plus nuancé qu'une appartenance à une collectivité ethnoculturelle. La culture professionnelle, la culture liée aux orientations sexuelles, la culture générationnelle et la culture scientifique sont nommées en exemple pour démontrer l'étendue des formes de cultures.²

Les compétences interculturelles ne sont pas directement définies par les participants; néanmoins, plusieurs d'entre eux se réfèrent à la notion d'ouverture vers l'autre et à la volonté de comprendre et de dialoguer avec une personne issue d'une collectivité ethnoculturelle différente de la leur, tout en faisant référence au développement d'outils de communication et de relation interculturelles.

Pour les participants, le concept de culture est généralement associé aux collectivités ethnoculturelles, mais ils reconnaissent que le concept de culture est plus variable et plus nuancé qu'une appartenance à une collectivité ethnoculturelle.

Acquis en compétences interculturelles. Les participants du secteur des bibliothèques rapportent une variété d'expériences en matière de formation aux enjeux interculturels.

D'une part, l'un des réseaux de bibliothèques indique avoir complété une vague récente de formations portant sur la communication interculturelle. D'autre part, certains participants décrivent avoir reçu une introduction aux communications interculturelles par le biais de la formation standard d'accueil des nouveaux employés. Ils expliquent que cette offre de formation est permanente dans certaines bibliothèques; elle est partie intégrante de la formation d'accueil de nouveaux employés. En complément, les informations fournies par un participant sont incluses textuellement à l'annexe 1.

De manière générale, les participants en provenance de toutes les bibliothèques s'entendent pour dire qu'ils n'ont pas accès à des formations qui seraient adéquates au développement de compétences interculturelles adaptées à leur milieu de travail. En effet, les formations existantes sont décrites comme étant trop courtes et trop générales puisqu'elles ne sont pas spécifiques aux enjeux de leur secteur. En ce sens, plusieurs participants expliquent que la principale particularité vécue par le personnel des bibliothèques en matière de relations interculturelles s'avère celle de l'importance qu'ils doivent accorder à l'inclusion.

3.4 L'interculturel en bibliothèques

Lorsqu'il est question des relations interculturelles, les participants considèrent que le rôle que jouent les bibliothèques est particulier et parfois mal compris par la population générale.

Bibliothèques comme troisième lieu. Les participants des groupes de discussion du secteur des bibliothèques reconnaissent que celles-ci sont des environnements particulièrement propices aux rencontres interculturelles. En ce sens, ils s'y réfèrent régulièrement comme étant un troisième lieu, c'est-à-dire un espace de vie autre que celui de la maison et du travail. Selon les participants, les bibliothèques seraient « l'institution culturelle la plus fréquentée » (P57). Les bibliothèques attirent une clientèle très diversifiée

pour plusieurs raisons : gratuité, heures d'ouverture étendues, ainsi qu'une grande variété des services offerts.

Certains participants aux groupes de discussion considèrent également que les bibliothèques constituent une porte d'entrée aux services publics, tandis que d'autres les présentent comme étant un dernier refuge pour les populations les plus vulnérables. De plus, les participants font part de l'évolution du rôle des bibliothèques au cours des dix dernières années. Alors qu'ils décrivent que l'imaginaire populaire conçoit toujours les bibliothèques comme étant un lieu dédié au prêt de livre, calme et discret, les participants affirment que le rôle des bibliothèques est aujourd'hui beaucoup plus éclectique. En effet, ils considèrent qu'au-delà des services bibliothécaires traditionnels, devenus plus relationnels, ils offrent un service informationnel ainsi que social. Une participante suggère que les bibliothèques « [n'ont] jamais autant eu un mandat social que maintenant. Ce qui est très bien, mais ce qui est quand même difficile » (P57). En conséquence, les bibliothèques sont maintenant des milieux dans lesquels cohabite un service traditionnel calme, rangé et individuel avec un service plus social qui peut être parfois plus bruyant, plus actif et collectif.

Les participants du secteur des bibliothèques soulèvent l'idée que le rôle des bibliothèques va au-delà des services traditionnels, devenus davantage relationnels étant donné qu'elles offrent un service informationnel mais aussi social. Faciles d'accès, les bibliothèques sont donc devenues des milieux de plus en plus inclusifs.

Bibliothèques encore très normées. Malgré la diversité grandissante des services offerts aux usagers, les participants des groupes de discussion estiment qu'une certaine rigidité dans la culture institutionnelle des bibliothèques persiste; celle-ci rend parfois l'évolution de leur environnement de travail difficile. D'une part, certains participants expliquent que l'encadrement institutionnel ne permet pas d'adaptation rapide à l'interculturel. Ils mettent en cause la nécessité d'harmoniser les politiques de la bibliothèque avec celles des autres organismes municipaux. Selon eux, ce manque de coordination contribue à la lourdeur et à la lenteur organisationnelle et empêcherait parfois l'adoption de bonnes pratiques interculturelles. D'autre part, plusieurs participants soulignent le caractère très normé et méthodique du personnel des bibliothèques; cette caractéristique entre parfois en contradiction avec la position d'ouverture et de flexibilité qui leur est demandée.³ En ce sens, les participants ont observé un décalage entre le profil stéréotypé des employés de bibliothèques et le profil socialement engagé qui est recherché dans ce nouveau contexte de bibliothèques vivantes.⁴

3.5 Enjeux interculturels liés aux services offerts par les bibliothèques

Les bibliothèques offrent plusieurs types de services à leurs usagers et nécessitent de s'adapter aux besoins de leur clientèle de plus en plus multiculturelle. Les différents types de relations qui s'y développent représentent des enjeux interculturels et sont résumés dans le tableau 1.

Tableau 1 *Bibliothèques : Enjeux interculturels liés aux services offerts*

| Service | Exemples |
|--|--|
| Développer la connaissance et solliciter l'accès aux bibliothèques | Mettre en place des activités hors du cadre de la bibliothèque pour attirer les nouveaux arrivants et les informer sur les services offerts en bibliothèques |
| Répondre aux besoins des collectivités ethnoculturelles | Offrir des cours de francisation ou d'aide aux devoirs |
| Faciliter l'inclusion et la socialisation | Créer des liens de confiance entre les usagers, notamment les nouveaux arrivants, et les employés prestataires de services et conseils et mettre en place des programmes dédiés à la rencontre interculturelle |

Faire connaître les services des bibliothèques. Plusieurs participants du secteur des bibliothèques expliquent qu'une partie de leurs tâches consiste à établir des contacts avec le public et les collectivités ethnoculturelles afin de les informer des différents services offerts par les bibliothèques.

Des participants disent consacrer beaucoup de temps à faire connaître les services de la bibliothèque au grand public. Plusieurs soulignent l'importance des activités hors de la bibliothèque; celles-ci permettent de solliciter une clientèle qui ne viendrait pas nécessairement fréquenter la bibliothèque sans cette sollicitation. Un travail d'éducation par rapport aux services offerts en bibliothèque est également offert auprès des partenaires communautaires et municipaux au sein des tables de concertation de quartier. Par ailleurs, plusieurs participants ont indiqué qu'ils sont souvent oubliés par les autres acteurs de la scène culturelle et sociale des arrondissements. Les participants attribuent d'ailleurs cet oubli à une certaine incompréhension face aux activités et services offerts par les bibliothèques.⁵

Répondre aux besoins des collectivités ethnoculturelles. Pour plusieurs participants, les bibliothèques sont de facto des milieux interculturels puisque la population à laquelle ils offrent leurs services est elle-même diversifiée. D'ailleurs, certains participants indiquent que leurs bibliothèques se situent dans des quartiers où la population

immigrante est très présente; qu'elles accueillent donc des individus aux origines très diversifiées.

Les participants laissent entrevoir le but des bibliothèques : celui d'offrir des services et des activités diverses qui sont adaptés aux besoins et aux intérêts d'une population multiculturelle.⁶ Par exemple, certains participants organisent des ateliers d'initiation dans les classes de francisation des nouveaux arrivants alors que d'autres offrent des activités lors d'évènements organisés par la Ville. Plusieurs bibliothèques établissent également des partenariats avec les écoles primaires de leur secteur et offrent des services d'aide aux devoirs.

Tisser des liens de confiance. La relation qu'entretiennent les employés des bibliothèques avec leur clientèle est liée, selon les participants, aux services qu'ils offrent. Alors que dans certains cas la relation demeure transactionnelle et de courte durée, les participants soulignent qu'il n'est pas rare que le personnel occupant des postes permanents dans les bibliothèques tisse des liens de longue durée avec les usagers. Pour illustrer cet état de fait, une participante explique que bien que le travail social fait en bibliothèque ne soit pas équivalent au travail effectué par des organismes spécialisés en intervention communautaire, les bibliothécaires font souvent face à la vulnérabilité des individus qui les fréquentent. Cette participante explique de plus que plusieurs usagers lui ont fait des confidences portant sur des questions très personnelles; cette situation dépasse la relation transactionnelle et devient une relation d'aide.⁷

Pour plusieurs participants aux groupes de discussion, l'enjeu relationnel, notamment par la création de liens de confiance entre les employés et les usagers, encourage ceux-ci à revenir fréquemment en bibliothèques. Plus particulièrement, les participants estiment que les usagers issus de l'immigration semblent plus enclins à fréquenter la bibliothèque lorsqu'ils tissent des liens avec les employés. Ils expliquent que cette réalité se perçoit plus particulièrement au travers des individus qui peinent à s'exprimer en français, ou encore dont les connaissances des systèmes québécois et canadien est limitée.⁸ En effet, l'instauration d'un climat de confiance incite, selon plusieurs participants, les nouveaux usagers à revenir et à fréquenter la bibliothèque. Cependant, un participant précise que la capacité à tisser des liens de confiance est plus difficile pour les employés temporaires puisqu'ils travaillent en rotation dans le réseau.

3.6 Enjeux courants : programmations et usages

Les participants aux groupes de discussion identifient plusieurs types d'enjeux liés aux relations interculturelles vécues en bibliothèques. Ces enjeux portent sur la programmation et l'utilisation de la bibliothèque. Pour illustrer leurs propos, ils présentent plusieurs exemples de situations vécues couramment ; ceux-ci sont résumés au tableau 2.

Tableau 2 Bibliothèques : Enjeux courants

| Types d'enjeux | Exemples |
|---|---|
| Relatifs à la programmation des activités en bibliothèque | Favoriser la mixité communautaire Créer une programmation culturellement équitable. Favoriser les affichages multilingues. Mettre en valeur la culture québécoise. Répondre aux besoins de la communauté. |
| Relatifs à l'usage de la bibliothèque | Faire cohabiter plusieurs types d'utilisation des lieux (calme ou actif). Faire cohabiter des membres des collectivités ethnoculturelles différentes. Laisser sans surveillance des enfants. Craindre des amendes ou d'entacher son dossier d'immigration. Pratiquer les prières en bibliothèque. |

Les enjeux de programmation. La programmation des bibliothèques présente l'ensemble des activités et services offerts pour une période donnée (les calendriers de programmation sont généralement saisonniers ou semi-annuels). Les heures du conte, les périodes d'aide aux devoirs, les ateliers de tricots ou ceux de francisation sont toutes des activités faisant partie de la programmation d'une bibliothèque. Bien que plusieurs activités se retrouvent quasi automatiquement dans la programmation de toutes les bibliothèques, d'autres sont développées plus spécifiquement pour le public d'une bibliothèque en particulier. Par exemple, une bibliothèque propose des soirées cinéma afin d'offrir aux familles du quartier la possibilité de visionner des films gratuits en français. Cette activité, selon les participants, soutient les besoins d'une communauté diversifiée, puisqu'elle permet aux parents nouveaux arrivants d'apprendre la langue française et de tisser des liens avec d'autres parents du secteur. Ainsi la programmation des bibliothèques vise à compléter l'offre d'activités culturelles de l'arrondissement ou de la ville. Il n'est pas rare qu'une activité soit mise en place en collaboration avec des organismes locaux, puisque ceux-ci possèdent une expertise particulière. Par exemple, certaines bibliothèques organisent des ateliers sur le développement du langage des enfants en partenariat avec des organismes

communautaires locaux. D'autres organisent des conférences et des activités en partenariat avec des organismes présentant certaines collectivités ethnoculturelles.

Toutefois, plusieurs participants ont souligné une difficulté d'aligner leur programmation avec les intérêts et les besoins propres à la clientèle de leur bibliothèque. Par exemple, une participante souligne que, quoique les activités offertes fonctionnent bien, ce ne sont généralement pas les usagers réguliers de la bibliothèque qui les fréquentent. Pour répondre à cet enjeu, certains participants souhaitent que la programmation des bibliothèques se diversifie afin de répondre aux besoins de l'ensemble de la clientèle, à la fois de la clientèle régulière, majoritairement francophone et québécoise, mais également de la clientèle interculturelle.

Néanmoins, des participants des groupes de discussion évoquent les difficultés de créer des activités qui attirent une clientèle diversifiée. Une participante explique que certaines collectivités ethnoculturelles sont plus attirées par certaines activités que d'autres, ce qui rend difficile l'encouragement de la mixité entre communautés. Par exemple, elle décrit que certains membres d'une collectivité ethnoculturelle semblent plus présents lors des activités de rencontres et de groupes de discussion autour d'un thé, alors que les membres d'une autre collectivité assistent davantage aux activités liées à la musique classique. Un participant s'interroge en ce sens sur la pertinence de travailler par clientèles afin de créer des programmes d'activités qui se rapprochent des intérêts des usagers des bibliothèques.

La mise en place d'une programmation adaptée à la diversité des usagers des bibliothèques amène également d'autres défis. Plusieurs participants soulèvent l'enjeu de l'équité dans l'espace accordé aux différents groupes culturels. Par exemple, une participante trouve qu'il est difficile de trouver l'équilibre entre l'espace à accorder à un groupe très revendicateur par rapport à une autre collectivité ethnoculturelle, également présente dans le secteur, mais moins revendicatrice de droits et d'espace pour célébrer sa culture.

De plus, les participants font parfois face à des mécontentements lors de leurs activités d'inclusion des collectivités ethnoculturelles au sein de la bibliothèque. Par exemple, une participante explique avoir reçu des plaintes par rapport à une activité de l'heure du conte franco-kurde de la part d'usagers; ceux-ci lui reprochaient de favoriser la collectivité kurde au détriment de la collectivité créole. Deux autres participants font écho à cette expérience en racontant le mécontentement que l'affichage multilingue a provoqué chez certains usagers de la bibliothèque. Dans un cas, le mécontentement a été exprimé par des individus des collectivités dont la langue n'était pas représentée dans l'affichage.⁹ Dans d'autres cas, un usager franco-québécois s'est dit insulté de voir l'affichage multilingue dans une bibliothèque municipale du Québec.¹⁰ Grâce à ces expériences, les participants reconnaissent que la langue et la culture sont des sujets très sensibles au Québec et qu'il est difficile de déterminer ce qu'ils doivent inclure ou exclure. Certains se sentent mal outillés afin de défendre leur position par rapport au choix d'inclusion ou d'exclusion de certaines pratiques culturelles.

Enfin, un participant perçoit un malaise quand vient le temps de mettre en valeur la culture québécoise. Il fait part de sa crainte de mécontentements face aux efforts d'inclusion des

différentes collectivités ethnoculturelles; il craint de mal agir, faire des erreurs ou favoriser un groupe au détriment d'un autre. Il croit tout aussi problématique le malaise qui s'impose au sein des bibliothèques face à la célébration de la culture québécoise.¹¹ Les participants des groupes de discussion des bibliothèques s'interrogent alors sur les outils qui seraient adéquats pour surmonter les malaises et favoriser des échanges positifs entre la société d'accueil et les collectivités issues de l'immigration. Dans la même perspective, certains participants reconnaissent la nécessité d'accorder une place particulière aux cultures autochtones.

Selon les participants, le peu de mise en valeur de la culture québécoise en bibliothèque entraîne souvent un malaise par rapport à la mise en valeur d'autres cultures.

Enjeux relatifs à l'utilisation de la bibliothèque. Le changement de mission que vivent depuis dix ans les bibliothèques implique une renégociation de l'utilisation de leur espace. Auparavant reconnues comme lieux de silence et de travail individuel, les bibliothèques sont maintenant des endroits inclusifs, diversifiés et ouverts à la socialisation. Cette nouvelle utilisation des bibliothèques peut toutefois engendrer des tensions entre les différentes clientèles qui n'ont pas nécessairement les mêmes attentes par rapport à l'utilisation de l'espace.¹² Une participante explique l'importance de la négociation des espaces afin que tous puissent se sentir bienvenus dans la bibliothèque.¹³

Afin d'illustrer ce point de vue, plusieurs participants font référence au surachalandage qui peut parfois être vécu en bibliothèque. Les moments où les usagers des bibliothèques sont nombreux et d'origines ethnoculturelles diversifiées occasionnent des problèmes de cohabitation harmonieuse et de compréhension mutuelle. Les participants évoquent l'exemple plus précis de familles issues de l'immigration qui viennent en grand nombre en fin de semaine. Les participants aux groupes de discussion expliquent que lorsque le nombre d'usagers est élevé, ils ne peuvent répondre facilement à toutes les demandes ni assurer le respect des règles de fonctionnement; cette situation engendre des malentendus avec certains usagers, notamment ceux issus de l'immigration. Ne désirant pas interdire l'accès de la bibliothèque aux familles, tout en étant conscients que la solution à cette situation ne peut provenir d'un seul changement interne, les gestionnaires se sont tournés, dans ce cas, vers un organisme du secteur afin d'obtenir du soutien pendant ces journées.

De plus, les participants ajoutent que les préposés et bibliothécaires travaillant auprès d'une clientèle nombreuse et très diversifiée ne possèdent ni les ressources humaines, ni le temps nécessaire, ni les outils requis pour faire face à cette nouvelle réalité. Par exemple, les participants des groupes de discussion expliquent l'existence de malentendus entre les employés surchargés, qui ne prenaient pas le temps de bien expliquer leurs demandes, et les usagers qui interprétaient celles-ci comme moralisantes. L'arrivée d'une équipe externe dédiée aux relations avec les usagers permet aux employés de se sentir appuyés et mieux équipés afin d'interagir avec les usagers aux comportements parfois plus turbulents. Cette

équipe externe contribue également à ajouter des ressources humaines permettant aux employés de la bibliothèque d'accomplir leurs tâches journalières plutôt lourdes lorsque la bibliothèque est très fréquentée.

D'autres participants aux groupes de discussion décrivent leurs difficultés à négocier la cohabitation des membres des diverses collectivités ethnoculturelles au sein de la bibliothèque. Par exemple, une participante précise qu'il leur est difficile de trouver des gardiens de sécurité capables d'interagir positivement, c'est-à-dire sans être en conflit avec les membres des collectivités ethnoculturelles. Ceci est particulièrement vrai pour la relation avec les adolescents qui fréquentent la bibliothèque après l'école. Quoique cet enjeu soit fréquent dans les bibliothèques, un participant suggère que la problématique n'est pas liée à l'ethnicité, mais plutôt à l'habileté sociale et à l'empathie.¹⁴

Enfin, une participante suggère que l'offre de choix aux usagers en vue de trouver un terrain d'entente permet généralement de faciliter la cohabitation entre les individus ayant des visions différentes du rôle de la bibliothèque. Par exemple, lorsqu'un utilisateur se fait livrer un repas en bibliothèque, bien qu'il ne soit pas permis de manger aux tables de travail, il lui est offert d'aller manger dans le hall d'entrée. En conséquence, l'utilisateur se sent accommodé et les règlements de la bibliothèque sont respectés.

Plusieurs participants soulignent que les tensions qui se créent avec les nouvelles utilisations des bibliothèques ne sont pas limitées aux enjeux ethnoculturels, mais renferment d'importantes composantes culturelles non reliées à l'ethnicité comme l'âge, le genre et le statut social. En définitive, une participante souligne que lorsque le facteur multiethnique est ajouté aux autres marqueurs culturels, les tensions croissent plus rapidement et les dérapages sont plus fréquents.

3.7 Enjeux systémiques ou politiques

Plusieurs participants des groupes de discussion expriment leurs inquiétudes quant aux difficultés qu'ils jugent systémiques ou politiques et qui auraient, selon eux, un impact direct sur les enjeux interculturels en bibliothèques.

D'une part, des participants estiment qu'ils ne sont pas reconnus pour l'ensemble de leur travail par les membres des organismes gouvernementaux, et ce, tant aux niveaux municipaux que provincial. Certains mentionnent avoir rencontré des élus municipaux qui ne connaissent pas l'étendue de l'offre d'activités en bibliothèques. Par ailleurs, d'autres se sentent ignorés dans l'attribution de financements dédiés aux nouveaux arrivants, alors qu'une partie significative de leur offre de service vise cette partie de la population.¹⁵

Un autre participant met à mal les relations entre les bibliothèques, d'une part, et les instances gouvernementales, d'autre part. Il décrit une tendance qu'il appelle « la saveur du mois », c'est-à-dire que lorsqu'un sujet ou un enjeu est politiquement d'actualité, il reçoit plus d'attention de la part des élus. Les participants expliquent que cette situation sème le doute par rapport à la pérennité des programmes qu'ils tentent de mettre en place.

Lorsque les fonds pour un programme particulier proviennent de subventions annuelles, il leur est difficile de savoir s'il sera possible de maintenir la nouvelle activité dans la programmation, malgré le succès important de celle-ci dans la communauté. Certains participants disent passer beaucoup de temps à écrire des demandes de subventions ou à modifier la description de projets en place afin de répondre aux nouveaux critères de subvention.¹⁶

Abondant dans le même sens, plusieurs participants des groupes de discussion soulignent que la diversité et l'interculturel sont des sujets qu'ils estiment controversés et d'actualité au Québec. Les participants ayant eu l'occasion d'assister à des programmes de formation en développement de compétences interculturelles soumettent la nécessité de pérenniser ces initiatives. Selon eux, la longévité des formations est essentielle pour que les nouveaux employés aient accès à ces formations et que la diversité qui fait partie du quotidien soit célébrée en continuité d'une année à l'autre.¹⁷

Par ailleurs, certains participants font référence à l'homogénéisation des différents services de la Ville. Ils expliquent alors que la bibliothèque est une instance publique municipale et qu'en ce sens les politiques qu'elle met en place se doivent d'être en concordance avec celles de la municipalité. Toutefois, plusieurs participants soulignent que la ville n'a toujours pas de politique interculturelle claire; cet état de fait pose problème lorsque vient le temps de prendre une décision face à certains enjeux, comme l'autorisation de la prière en bibliothèque ou la prestation de service aux femmes voilées.¹⁸

En ce sens, les participants font part de leurs incertitudes et du manque de clarté dans les directives institutionnelles qui encadrent les enjeux interculturels. Selon eux, cette situation complexifie l'application de certains règlements ou de certaines politiques d'encadrement des usages en bibliothèques. Ils mentionnent également que ce flou institutionnel entraîne une confusion tant chez les usagers que chez les employés; tous comprennent mal pourquoi une pratique est acceptée ou tolérée dans une instance municipale et ne l'est pas dans une autre. De plus, des participants ont observé que l'absence de directives claires crée un certain malaise chez des employés qui sont incertains par rapport à l'attitude à adopter dans les situations difficiles.¹⁹

3.8 Enjeux interculturels récurrents en bibliothèques

Trois types de situations sont identifiées par une majorité de participants comme étant des enjeux interculturels fréquents en bibliothèque, à savoir : les enfants laissés sans surveillance, la crainte d'entacher son dossier et la prière en bibliothèque.

Enfants laissés sans surveillance. Lors des discussions, un grand nombre de participants ont partagé une histoire ou une anecdote relative aux enfants laissés sans surveillance parentale en bibliothèque. De manière générale, cette situation concerne des familles issues de l'immigration; il s'agit de parents qui laissent leurs enfants seuls à la bibliothèque ou sous la supervision de leurs frères et sœurs aînés. Bien que plusieurs aient indiqué comprendre que cette habitude vient d'une différente vision du rôle de la

communauté en regard du gardiennage des enfants, ils expliquent leurs difficultés à accommoder ce genre de pratique qui s'avère très éloigné des habitudes culturelles québécoises.

Certains usagers n'empruntent pas de documents ou n'utilisent pas les services de crainte qu'un mauvais dossier en bibliothèque puisse être lié à leur dossier au gouvernement ou que cela entraîne des démêlés avec la justice.

Pourtant, plusieurs participants expliquent que ce genre de situation se règle lors de discussions avec les parents. Toutefois, il leur arrive parfois de communiquer avec les services de protections de la jeunesse, en particulier lorsque les enfants sont laissés seuls à la bibliothèque pendant des journées entières.²⁰ En ce sens, un participant explique avoir été peu surpris de constater que certains parents « ne sont pas du tout inquiets » (P56) lorsque les employés les joignent par téléphone pour les avertir que leurs enfants sont seuls à la bibliothèque. En complément d'information, une participante fait part de sa démarche lorsqu'elle est confrontée à ce genre de situation. Elle explique remercier le parent pour sa confiance en elle et en l'équipe de la bibliothèque, puis lui explique que la bibliothèque ne peut cependant pas garantir la sécurité des enfants puisque celle-ci est un lieu inclusif, ouvert à tous, qu'aucun contrôle n'est effectué quant à l'identité des usagers, ni de leurs entrées, ni de leurs sorties. La participante conclut qu'une discussion sans jugement, qui explique aux parents pourquoi ils ne peuvent laisser les enfants seuls, permet de régler la situation.

Certaines façons de faire qui relèvent des codes culturels distincts à celui de la société d'accueil créent des malaises et des tensions chez le personnel des bibliothèques (par exemple, la prière en bibliothèque ou lorsque les enfants y sont laissés seuls).

Crainte des amendes. Plusieurs participants des groupes de discussion mentionnent également avoir remarqué que certains nouveaux arrivants semblent se méfier du système de prêts. Ceux-ci craindraient les répercussions sur leur dossier d'immigration que pourraient entraîner des retards de prêts en bibliothèque. Un participant souligne avoir vécu une expérience similaire avec des Québécois francophones qui auraient un accès limité à l'éducation ainsi que des antécédents judiciaires. Auquel cas, la crainte d'un dossier entaché semblait empêcher l'utilisateur d'emprunter des livres.

Selon les participants aux groupes de discussion, il serait important de sensibiliser les employés des bibliothèques à ce genre de situation afin qu'ils puissent être plus attentifs à déconstruire ces inquiétudes qui ne sont pas fondées. Accroître la sensibilité des employés

face à ces enjeux permettrait aussi de leur faire prendre conscience du statut d'autorité qu'ils pourraient dégager, même sans en être pleinement conscient.

Prière en bibliothèque. La prière en bibliothèque constitue également l'une des situations les plus discutées par les participants des groupes de discussion. Certains disent se sentir mal équipés pour guider leurs équipes en regard de cette situation qui est parfois réelle, parfois anticipée. Les participants ont noté un inconfort au sein de leurs équipes quant à la tolérance à accorder pour accommoder cette pratique. Toutefois, bien que le sujet soit mentionné à plusieurs reprises, une participante souligne qu'il y a disproportion entre le nombre de fois où le sujet est abordé par rapport au nombre de fois où un incident du genre s'est réellement produit. Enfin, une participante qui a déjà été confrontée à cette situation explique que, pour elle, il est important de s'outiller auprès de sources externes afin d'être impartiale dans la prise de décision.

Il semble pertinent de noter que les participants des groupes de discussion soulignent que la prière en bibliothèque est un sujet qui marque l'imaginaire collectif. Somme toute, les participants croient que l'instauration de politiques plus claires face à cet enjeu permettrait de rassurer et de guider les employés des bibliothèques.

3.9 Bonnes pratiques mises en place : la continuité

Comme mentionné précédemment, les participants du secteur des bibliothèques sont conscients des enjeux liés aux contextes interculturels dans lesquels ils évoluent. En ce sens, plusieurs d'entre eux ont déjà adopté des comportements ou développé des ressources qui leur permettent de mieux gérer les relations interculturelles dans leur milieu de travail. Cette section procède à un survol de quelques pratiques évoquées par les participants et qui facilitent le travail dans le secteur des bibliothèques.

Partenariats et apprentissage par l'échange. L'ensemble des participants aux groupes de discussion ont fait état de partenariats des bibliothèques avec des organismes locaux pour divers types d'activités. Ils expliquent que ces partenariats sont l'occasion pour les employés des bibliothèques d'apprendre par l'observation de meilleures techniques d'intervention. Par exemple, une participante a observé que les enseignants qui viennent visiter la bibliothèque avec leur classe sont d'excellentes sources d'inspiration, développant des pratiques qui facilitent la communication avec certaines familles ou certains utilisateurs, notamment les jeunes adultes ayant des comportements difficiles. Bien qu'informels et non documentés, ces échanges entre le personnel des bibliothèques et les enseignants permettent d'outiller certains membres de l'équipe afin de faciliter leurs propres interactions avec les jeunes et leur famille lorsque ceux-ci reviennent en bibliothèques en dehors des visites scolaires.

Agents de liaison. Certaines bibliothèques sont dotées d'un programme d'agent de liaison, programme déjà mentionné à quelques reprises dans ce rapport. Les participants aux groupes de discussion estiment que ce programme est un modèle de développement des compétences interculturelles. Ces agents sont exclusivement dédiés aux enjeux de

diversité et de relations interculturelles; certains d'entre eux sont formés aux compétences interculturelles par le Laboratoire de recherche en relations interculturelles (LABRRI). Bien que les agents de liaison soient en nombre restreint et se déplacent continuellement entre plusieurs bibliothèques, les formations qui leur sont données représentent une façon de faire qui semble correspondre aux besoins des bibliothèques; ces formations permettent aux agents de comprendre à la fois les enjeux spécifiques à la vie en bibliothèque et ceux relatifs aux relations interculturelles.

3.10 Formats, durée et contenus des formations

Les participants aux groupes de discussion proposent des suggestions variées concernant le format et le contenu que devrait, selon eux, prendre un futur programme de développement des compétences interculturelles. Leurs principales suggestions sont résumées dans le tableau 3.

Tableau 3 Bibliothèques : Formats et contenus des formations suggérées

| Éléments | Description |
|--------------------|---|
| Formats suggérés | <p>Formation continue et fréquemment mise à jour.</p> <p>Création d'ateliers de discussion et de capsules informatives.</p> <p>Valorisation du partage d'expertise entre collègues.</p> <p>Mise en place de colloques entre les bibliothèques.</p> |
| Contenus souhaités | <p>Connaitre les particularités culturelles des différentes collectivités ethnoculturelles.</p> <p>Démystifier et déconstruire les préjugés et stéréotypes envers certaines collectivités ethnoculturelles.</p> <p>Sensibiliser les employés aux enjeux interculturels.</p> <p>Développer des aptitudes de communication et d'empathie.</p> <p>Proposer un contenu spécifique aux réalités des bibliothèques et incluant tous les employés.</p> |

Formats souhaités. Les participants aux groupes de discussion des bibliothèques s'entendent pour souligner l'importance des formations en présentiel, qui permettent d'échanger connaissances et expertise.

Des formations avec suivi. À la suite des commentaires émis sur la précarité du financement des programmes, les participants soulèvent l'enjeu de la pérennité des formations et partagent donc leur souhait de les voir se développer de manière continue. Pour plusieurs participants aux groupes de discussion, un programme de développement des compétences interculturelles nécessite un suivi. Ils estiment qu'il est impossible pour les employés de développer leurs compétences en une seule formation, voire en une seule année; ils suggèrent donc que celles-ci soient fréquemment mises à jour. Ce besoin est appuyé par la fréquence des roulements de personnel identifié par les participants, notamment pour les postes à statut précaire (contractuels, temporaires, temps partiel, etc.); une formation ponctuelle ne permettrait donc pas d'instaurer de meilleures pratiques à long terme.

Le programme de développement des compétences interculturelles en bibliothèques devrait être pérenne. La dotation afin d'implanter ce projet devrait également être adéquate.

Partage de l'expertise entre les collègues. Plusieurs participants ont émis des commentaires en lien avec l'éducation et la déconstruction des stigmas face aux différents comportements associés à certains membres de collectivités ethnoculturelles et plus généralement associés au processus d'immigration. Ils suggèrent d'utiliser les ressources qui sont déjà à la disposition des équipes au sein même des bibliothèques. Par exemple, certains reconnaissent trouver de l'expertise auprès de certains de leurs collègues et mentionnent avoir développé certaines habiletés interculturelles grâce aux partages informels entre collègues. L'idée de mettre en lumière la diversité au sein même des équipes de travail est avancée par une participante qui suggère de mettre en place des discussions au cours desquelles des employés avec un vécu ou une expertise culturelle particulière pourraient partager leur expérience avec le groupe.²¹

Création de groupes de discussion et de capsules informatives. Un participant aux groupes de discussion estime qu'il serait pertinent de s'inspirer du modèle des bibliothèques vivantes afin de rendre possible un prêt d'une ressource humaine dans un but d'échanges et de discussions interculturels avec l'objectif de déconstruire les préjugés. Le participant évoque également le concept des ateliers antirumeurs, dont le but serait de permettre à un agent formé en relations interculturelles d'intervenir afin de déconstruire des rumeurs ou des préjugés qui seraient reproduits par le groupe. Ainsi, plusieurs participants aimeraient pouvoir rencontrer des individus issus de différentes collectivités ethnoculturelles afin qu'ils présentent leur culture ou qu'ils partagent avec eux leur expérience migratoire vers le Québec.

Dans la même perspective, un participant propose d'intégrer des capsules au cours des réunions d'équipe. Selon lui, cette activité permettrait d'éduquer les employés à petite dose sur certaines particularités propres à des collectivités ethnoculturelles.

Mise en place de colloques entre les bibliothèques. Un participant suggère l'organisation de rencontres annuelles auxquelles des représentants des différentes bibliothèques du grand Montréal, voire de la province au complet, pourraient se rencontrer et échanger sur les différents enjeux interculturels auxquels ils sont confrontés. Il suggère que ces forums soient des endroits qui encouragent la rencontre, l'échange de bonnes pratiques et le réseautage entre employés des bibliothèques, de manière plus ou moins formelle.

Des participants aux groupes de discussion soulignent également que l'inclusion des usagers dans le processus de formation permettrait de renforcer leur pertinence, notamment parce que les usagers détiennent une position différente, et peuvent donc donner une opinion complémentaire, bénéfique aux formations.

Contenu des formations. Les participants aux groupes de discussion font part de contenus particuliers sur lesquels ils souhaitent être formés. Leurs suggestions relèvent aussi bien de l'apprentissage de compétences interculturelles faisant suite aux enjeux rencontrés en bibliothèques, que du développement d'outils de communication interculturelle.

Apprendre les cultures particulières. Plusieurs participants du secteur des bibliothèques soulignent vouloir en apprendre davantage sur les façons de faire d'autres cultures. Certains mentionnent qu'ils aimeraient que des membres des diverses collectivités ethnoculturelles viennent leur parler de leur culture et prennent le temps d'expliquer les pratiques qui leur sont propres, notamment parce que cela engendre des difficultés lorsque les employés ne sont pas familiers avec ces éléments. Par exemple, le fait de laisser un bébé pleurer, le fait de laisser un enfant seul en bibliothèque ou l'incapacité pour un enfant de regarder un adulte dans les yeux sont présentés comme des situations créant parfois des inconforts ou rendant la communication difficile. Ces enjeux devraient, selon eux, être expliqués au cours d'une formation.

Dans la même perspective, des participants pensent que le fait de connaître les différents codes culturels permettrait de démystifier certaines croyances par rapport à certaines collectivités ethnoculturelles. Cette démystification passerait par l'explication de certaines habitudes ou certains comportements typiques et faciliterait les interactions avec les personnes issues de différents groupes ethnoculturels. Par exemple, un participant (P56) explique qu'il aimerait savoir ce qui peut inquiéter les gens ou ce qui, au contraire, ne semble pas causer d'inquiétude. Il illustre son questionnement par le cas des enfants laissés seuls en bibliothèques, sans que les parents s'en inquiètent, en comparaison avec la crainte de certains nouveaux arrivants de voir leur dossier entaché si des livres sont rapportés en retard à la bibliothèque.

De plus, une participante suggère de développer des outils afin de sensibiliser les employés aux expressions ou aux formes d'interactions qui pourraient être mal interprétées par des usagers issus de l'immigration et dont l'interprétation diffère selon les codes culturels.

Des ateliers expliquant les particularités culturelles de certaines collectivités ethnoculturelles seraient souhaités pour tous les employés des bibliothèques incluant les gestionnaires. Les éléments vus dans le programme de formation devraient refléter la réalité vécue en bibliothèque et être développés conjointement avec les employés des bibliothèques et débiter par un atelier de sensibilisation à l'interculturel.

Déconstruire les préjugés : une compétence pour le succès des relations interculturelles. Lors des discussions, des participants mentionnent que, selon eux, le succès des relations interculturelles passe avant tout par le développement d'une meilleure compréhension de la situation. En effet, disent-ils, développer des capacités afin de mieux comprendre certaines situations permettrait de prendre conscience de ses propres biais, et plus particulièrement de déconstruire le préjugé selon lequel l'individu qui agit différemment de ce qui est attendu de lui (selon les codes de la société québécoise telle que perçue par les participants) le ferait avec de mauvaises intentions.

Afin de développer les compétences des employés, certains participants suggèrent l'usage de jeux de rôle permettant de comprendre « la perception de l'autre » (P53) dans une situation typique pouvant générer des conflits interculturels.

Des ateliers de déconstruction des préjugés sont suggérés pour encourager la sensibilisation des employés des bibliothèques. Ces ateliers pourraient également être ouverts au grand public.

Apprendre à communiquer respectueusement. Les participants mentionnent à plusieurs reprises l'importance de développer des habiletés de communication interculturelle. Certains considèrent que l'apprentissage de modes de communication respectueux facilite les échanges avec les membres de collectivités ethnoculturelles et réduit les risques de conflits. Un participant (P60) explique d'ailleurs que, selon ses observations personnelles, les conflits de nature interculturelle sont généralement dus à une mauvaise communication alors que les personnes impliquées ont mal interprété les propos ou les gestes de leur interlocuteur.

Contraintes logistiques. Dans un autre ordre d'idées, certains participants évoquent les contraintes logistiques occasionnées par les formations dans le milieu des bibliothèques. D'abord, l'ensemble des participants aux groupes de discussion occupant des postes de gestion font référence aux heures d'ouverture étendues qui rendent difficile la mobilisation du personnel pour des réunions ou des formations. Certains soulignent qu'il n'est pas possible de fermer la bibliothèque pour une journée afin de permettre à l'ensemble du personnel de se réunir en formation; en conséquence, il est très difficile de former l'ensemble des équipes de travail en même temps. De plus, lorsqu'ils participent à des formations, les employés sont parfois sollicités pendant plusieurs jours; ils doivent donc être remplacés, ce qui occasionne des coûts supplémentaires et une logistique organisationnelle plus importante.

En somme, les contraintes liées aux enjeux de ressources humaines semblent inquiéter les participants qui craignent ne pas être en mesure de libérer leur personnel afin qu'ils puissent assister à des formations lorsqu'elles sont longues. De plus, les participants mentionnent qu'un important roulement de personnel accroît la difficulté d'implanter un programme à long terme, puisque la formation initiale serait à refaire avec chaque nouvel employé.

Les habiletés d'empathie et de communication devraient être développées par les intervenants du secteur des bibliothèques.

Approche inclusive et spécifique aux employés des bibliothèques. Plusieurs participants aux groupes de discussion évoquent qu'il est, selon eux, essentiel que les formations aux compétences interculturelles soient construites spécialement pour le secteur des bibliothèques. Certains soulignent qu'il serait souhaitable d'inclure le personnel de première ligne dans le processus de création de cette formation. Pour plusieurs participants, la consultation préalable des employés serait une garantie de succès du programme et permettrait de valoriser l'expertise présente au sein des équipes, notamment en considérant le fait que « les réalités sont différentes d'une bibliothèque à l'autre » (P87).

Un autre participant ajoute que le fonctionnement en réseau de certaines bibliothèques, ajouté au statut précaire ou temporaire de nombreux employés, rend difficile la création de formations propres aux enjeux de chaque bibliothèque. Il explique qu'il n'est pas rare, lorsqu'on travaille en réseau, que la majorité des employés présents dans une bibliothèque une journée donnée n'y soient pas affectés de manière permanente et ne connaissent donc pas les enjeux propres à cette bibliothèque.²² C'est pourquoi il suggère que le contenu des formations réponde aux enjeux propres aux bibliothèques et à leur réalité.

En somme, les participants des groupes de discussion décrivent les formats et contenus de formations qui seraient, selon eux, les plus adéquats à leur secteur de travail en bibliothèques. Ils proposent ainsi la création de formats variés, axés autour de groupes de discussion et d'échanges, accessibles à l'ensemble des employés et conformes à leurs réalités de travail. Ils s'entendent sur leurs attentes de contenu, à savoir des formations

axées sur le développement de connaissances sur les différences ethnoculturelles, la déconstruction des préjugés, mais également sur l'apprentissage d'outils de communications interculturelles.

3.11 Qui former?

Les participants du secteur des bibliothèques se sont également prononcés sur les publics que devrait cibler le programme de développement des compétences interculturelles en bibliothèques. L'ensemble des participants s'entend pour dire qu'il serait pertinent que la formation soit offerte à tous les employés sans distinction de poste ni de statut. De plus, ils ajoutent que les gestionnaires, les élus et, plus généralement, les usagers sont des groupes qui devraient bénéficier d'une formation particulière sur les enjeux interculturels en bibliothèque.

Employés : tous niveaux. Les participants s'entendent sur la pertinence de former l'ensemble des employés des bibliothèques et considèrent que chaque bibliothèque devrait avoir au sein de son équipe une ou plusieurs personnes possédant des compétences plus approfondies en relations interculturelles. Cette personne pourrait devenir une « personne-ressource » (P59) et devrait être en mesure d'intervenir en cas de besoin dans une situation délicate.

Gestionnaires. Les participants aux groupes de discussion ont également souligné la pertinence d'offrir une formation aux gestionnaires. Certains suggèrent que les gestionnaires doivent être formés aux compétences interculturelles pour deux raisons principales : d'une part, afin de mieux encadrer leur équipe et guider leurs employés en situation interculturelle, et, d'autre part, afin d'évaluer le niveau des compétences interculturelles des individus lors du processus de recrutement.

Usagers. Les participants expriment également le souhait de « sensibiliser les usagers » (P53), voire de trouver une façon de les inclure dans ce processus de développement des compétences interculturelles. Bien que les participants soient conscients que l'éducation des usagers est un objectif plus difficile à atteindre, plusieurs estiment qu'un programme éducatif permettrait de faciliter les relations humaines en bibliothèques.

3.12 Conclusion

Les participants issus du secteur d'intervention des bibliothèques ont été unanimes sur plusieurs points. Dans un premier temps, ils s'entendent sur le rôle inclusif des bibliothèques publiques dans leur communauté. Par ce statut d'espace public inclusif, une offre de service élaborée et gratuite ainsi que des heures d'ouverture étendues, ils considèrent que les bibliothèques sont des endroits particulièrement propices aux relations interculturelles. Cette réalité serait d'ailleurs la source de plusieurs tensions pour lesquelles

ils seraient mal équipés lors de leurs interventions. Les participants font état de formations antérieures qui sont disparates et incomplètes par rapport aux compétences interculturelles.

Quatre situations ont été soulignées à plusieurs reprises comme étant des situations fréquemment vécues en bibliothèques. Dans un premier temps, plusieurs enjeux relatifs aux langues semblent être source de conflits; que ce soit l'utilisation de langues variées, la perception qu'une langue (autre que le français et l'anglais) est privilégiée par rapport à une autre, ou simplement des difficultés de communication avec un usager qui ne maîtrise pas le français, les enjeux de langues semblent être source de tensions. Un deuxième enjeu est celui de la prière en bibliothèque. Alors que l'ampleur réelle de cet enjeu est discutable selon certains participants, il semblerait que celui-ci prenne beaucoup de place dans l'imaginaire collectif. Ensuite, les enfants laissés seuls en bibliothèques ont également été cités par des participants des deux groupes comme étant un enjeu courant entraînant un malaise auprès du personnel de la bibliothèque. Un quatrième enjeu s'avère celui de la crainte des représailles du système de prêts. Ce dernier enjeu semble être moins une source de conflit qu'un frein à l'inclusion et au développement de relations interculturelles entre les employés des bibliothèques et les nouveaux arrivants.

En s'inspirant de ces enjeux ainsi que d'autres situations vécues en bibliothèques, les participants décrivent également des éléments qui devraient, selon eux, être inclus dans une formation en compétences interculturelles. Selon eux, ces éléments seraient une formule gagnante pour développer les habiletés interculturelles de leurs collègues. Ces éléments sont : des formats axés sur la discussion et l'échange de connaissances, aussi bien entre les collègues, avec les usagers, qu'entre les bibliothèques. De plus, le contenu de ces formations devrait être axé sur les besoins spécifiques de leur secteur, à savoir le développement de connaissances sur les différences ethnoculturelles, la déconstruction des préjugés et stéréotypes, ainsi que l'apprentissage d'outils de communications interculturelles. Ils s'entendent également pour souligner l'importance du suivi des formations; ils souhaitent que celles-ci soient pérennes et fréquemment mises à jour.

En somme, l'idée de mettre en place un programme de développement des compétences interculturelles en milieu bibliothécaire semble incontournable selon les participants aux groupes de discussion, et cela, tout en tenant compte des nombreux enjeux soulevés par ces participants.

Références

- BAnQ. (2019). *Statistiques de l'édition au Québec en 2017*. BAnQ : Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Repéré à https://www.banq.qc.ca/documents/a_propos_banq/nos_publications/nos_publications_a_z/Stats_2017.pdf
- BAnQ Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2017). *Règles de gouvernance et de régie interne de bibliothèque et archives nationales du Québec*. Repéré à https://www.banq.qc.ca/documents/a_propos_banq/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/Regles_de_gouvernance_et_de_regie_interne_de_banq.pdf
- Grande Bibliothèque/BAnQ. (2020). À propos de la BAnQ. Repéré à https://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/informations_pratiques/grande_bibliotheque/
- Martel, M. (2019). Déclaration sur le renforcement du rôle des bibliothèques publiques en matière d'immigration et de relations interculturelles. Repéré à <https://bibliomancienne.com/2019/08/20/declaration-sur-le-renforcement-du-ro%CC%82le-des-bibliotheques-publiques-en-matiere-dimmigration-et-de-relations-interculturelles/>
- Ville de Brossard. (2020). Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage: Notre collection. Repéré à <https://bibliotheque.brossard.ca/notre-collection>
- Ville de Laval. (2020). Bibliothèques. Repéré à <https://www.laval.ca/Pages/Fr/Culture/bibliotheques.aspx>
- Ville de Longueuil. (2020a). Information générale sur les bibliothèques. Repéré à <https://www.longueuil.quebec/fr/bibliotheques>
- Ville de Longueuil. (2020b). *Longueuil Bibliothèques*. Repéré à <https://www.longueuil.quebec/fr/bibliotheques>
- Ville de Montréal. (2011). Évaluation du programme Agent de liaison dans les Bibliothèques de Montréal. Repéré à http://bibliomontreal.com/doc/agents_de_liaison.pdf
- Ville de Montréal. (2020). *Direction — Bibliothèques*. Repéré à <http://ville.montreal.qc.ca/culture/direction-bibliotheques>

Annexe 1

Formation expérience client (pièce jointe) : formation destinée aux nouveaux employés de la ville de Montréal comprenant des modules sur l'interculturel et certaines clientèles vulnérables. Des mises en situation sont proposées à la fin de la journée pour confronter les participants à des cas de figure dont ils doivent discuter entre eux. Ex: Que faire si quelqu'un prie dans la bibliothèque?

Agents de liaison: Les agentes de liaison bénéficient parfois de rencontres de formation organisées pour elles par les services centraux. Des conférenciers présentent alors du contenu sur des sujets divers : conseiller du MIDI sur la structure du ministère et les enjeux interculturels; représentants d'organismes communautaires sur leurs services, équipes de la ville présentant leurs projets interculturels (Centre d'histoire, Diversité sociale, BINAM, éventuellement l'équipe du développement économique, etc.).

Les agentes à leur tour forment et sensibilisent leurs collègues aux enjeux interculturels en général et en bibliothèque, en plus de mettre de l'avant leur travail de médiation institutionnelle en contexte interculturel.

Voici un extrait de l'étude de cas sur le site de l'[Observatoire des maires sur le vivre-ensemble](#)

Les agents de liaison ont pour mandat de : Contribuer au vivre ensemble montréalais en favorisant l'accueil et l'intégration sociale des personnes issues de l'immigration, principalement les nouveaux arrivants; Améliorer le caractère inclusif de l'offre de service des bibliothèques en : - développant des services adaptés aux besoins des nouveaux arrivants du quartier (information, formation, soutien à la francisation, pré-employabilité, etc.); - développant des services qui favorisent la mixité et le rapprochement interculturel, permettant la valorisation des cultures d'origines et de la culture d'accueil; - adaptant ou développant, dans une vision transversale, le volet interculturel dans tous les services de la bibliothèque; Promouvoir le rôle culturel et la mission sociale de la bibliothèque et ses services, ainsi que ceux des partenaires communautaires et institutionnels; - impliquer l'ensemble du personnel des bibliothèques concernées; - partager davantage les expériences et les outils développés

Programme : Agent de liaison – Montréal | Étude de cas 7 Pour atteindre ces objectifs, les bibliothécaires-agents de liaison s'engagent dans la vie de quartier. Présents à la fois en bibliothèques et dans plusieurs milieux de vie, ils tissent des liens avec les membres des communautés installées dans le quartier, s'impliquent dans les tables de concertation et créent des partenariats en complémentarité avec les autres acteurs du secteur.

En participant aux Tables de quartiers et en s'impliquant dans des projets communautaires, les agentes bénéficient d'une veille informationnelle informelle. Il s'avère donc important que toute formation axée sur les compétences interculturelles puissent être complétée par un réseau de collaborateurs qui permette de se tenir à jour continue sur les enjeux et pratiques en interculturel.

***Tables et forum:** nous avons des cercles d'apprentissage (Tables des bibliothécaires, souvent des journées complètes pour professionnels uniquement, sans gestionnaires) et un volet de formation continue qui offre des séances sur des thématiques interculturelles. Des experts et partenaires sont invités à y présenter. Le format favorise le réseautage et la mise en valeur de l'expertise interne des arrondissements également. Nous prévoyons toujours un volet plénière pour explorer les applications possibles des concepts ou pousser plus loin nos questionnements. Parmi les thématiques explorées : la culture autochtone, le travail avec les organismes, la clientèle en alphabétisation, l'interculturel.*

Nous assistons aussi à un forum des bibliothèques publiques qui a lieu habituellement en mai. Certaines présentations sont en lien avec l'interculturel.

Des congrès divers peuvent aussi aider : le congrès International de l'IFLA en 2019 dont la thématique était le dialogue, congrès des bibliothèques de l'Ontario, etc. Notons que les rencontres du FIMDS, organisées par la Diversité sociale, sont très utiles.

Enfin, grâce à nos liens avec le LABRRI et le partenariat interculturel, nous bénéficions de formations formelles (présentations) et d'une veille informelle (infolettre, rencontres de travail). C'est de cette manière que nous avons eu vent de l'école d'été du LABRRI, elle-même une excellente formation.

Annexe 2

¹ Une personne n'a pas inscrit sa fonction.

² « Dès qu'on a des groupes avec des codes différents, des valeurs différentes, ben là on se retrouve en relation interculturelle, ce qui fait que finalement ça devient un peu tout et n'importe quoi. Pour moi quand je l'utilise dans mon milieu professionnel, c'est relié à la diversité vraiment ethnoculturelle. Mais je sais que la définition peut être beaucoup plus large » (P59).

³ « Aussi il faut savoir que nous dans les bibliothèques on est très normés, les gens, les techniciennes, c'est la cote c'est là et l'étiquette va là et il ne va pas de même, il va de même et bon... Ils aiment ça avoir des directives, de par leur profil, des directives très précises, ce qui fait que c'est un enjeu aussi de dire, ben là il faut que tu te mettes aussi dans une posture d'ouverture, de souplesse [...] » (P53).

⁴ « C'est vrai que nos profils représentent mal qu'est-ce qu'on est et on est souvent encore beaucoup dans le livre et pas la personne. Moi je le dis souvent, ça me prend du monde qui aime le monde [...] » (P52).

⁵ « Même au sein de notre institution municipale, certains conseillers ou même certains collègues d'autres départements, ce n'est pas qu'ils ne savent pas ce qu'on fait, mais ils ne sont pas conscients en fait de cette nouvelle vision, de ce que représente réellement une bibliothèque. Des fois, ils sont comme bouche bée et ils disent « ah vous faites ça à la bibliothèque! Ah ça existe à la bibliothèque! » (P58).

⁶ « Nous, la majeure partie de notre clientèle est issue de l'immigration, plus ou moins récente, même si effectivement les bibliothèques sont ouvertes à tous et à toutes, nous c'est une évidence qu'on doit aller de l'avant, être en amélioration continue, développer des stratégies [...] » (P57).

⁷ « [...] il y a vraiment des cas où les citoyens vont nous exposer des vulnérabilités qu'ils ont, où qu'ils vivent. Ça peut être de l'isolement, ça peut être une maladie qu'on vient de leur diagnostiquer, ça peut-être une situation familiale, des divorces, des problèmes avec l'éducation de leurs enfants [...] Des fois, même dans les demandes de types de lecture, « j'ai vécu un deuil, je voudrais lire », ça fait que je pense qu'on est très loin du transactionnel, même si ça peut s'y apparenter parce que la personne s'est investie, la personne qui pose la demande, demander quelque chose qui exige un lien de confiance et forcément par la nature de ce geste-là, ben on est plus du tout dans le transactionnel et même si on n'est pas effectivement en relation d'aide, des fois, ça va être aussi de faire le pont et on ouvre les portes vers ces endroits là où ils peuvent aller chercher de l'aide. Par exemple quelqu'un qui vit un deuil, on est capable de référer, connaissez-vous tel organisme, tel genre d'activités, on devient aussi des passeurs à ce niveau-là et ça, c'est dans notre mission aussi » (P50).

⁸ « [...] je pense que y'en a des fois qui ne sont tellement pas confortable de parler en français qu'ils reviennent essayer de me retrouver au stationnement de la [bibliothèque] multiculturelle parce que c'est à moi qu'ils veulent parler. Ça fait qu'il y a un lien d'attachement qui se crée quand on installe une fréquence dans le temps » (P87).

⁹ « Des fois, on fait des gestes, à la bibliothèque interculturelle, on a dit on va mettre Bonjour dans les langues et là on regarde le profil socio démographique, les statistiques et la prend et on descend, bon on va prendre les dix ou quinze premiers. On pense qu'on va faire un bon geste, mais non. Y'en a une qui n'était pas là » (P49).

¹⁰ « On a vécu quelque chose de similaire avec notre programme de lecture d'été, je ne me souviens pas c'était quelle thématique, mais y'avait quelque chose d'écrit en deux-trois langues là. Une signalisation pour les enfants, quelque chose de très ludique. Et c'est un pur Québécois pure laine qui est venu nous dire « ici c'est une bibliothèque francophone » (P51).

¹¹ « Y'a un problème qu'on ne met pas en valeur [la culture québécoise] et quand on la met, mon Dieu qu'on marche sur des œufs! Pourtant c'est nécessaire, parce qu'on n'aura pas de culture commune si celle qui est d'accueil n'est pas mise en valeur et qu'elle n'est pas connue des autres. Mais, je trouve qu'on est tellement dans notre **malaise** et dans la délicatesse du service aux autres communautés qu'on met beaucoup d'accent sur certaines communautés et les problèmes et tout ça, on n'est pas tant dans le positif et pas tant dans le vivre ensemble » (P54).

¹² « [...] Maintenant pour la clientèle qui vient en bibliothèque, elle, elle n'a pas demandé pour la super diversité là. « Moi je viens en bibliothèque pour mon livre, entre autres, des fois je viens pour socialiser, ça arrive, j'ai un atelier de tricot », fait que, au niveau des attentes aussi, les attentes certains sont confrontés aussi à la réalité qui leur est imposée, pis ça faut penser à ça » (P54).

¹³ « Il faut que tout le monde soit le ou la bienvenue, il n'y a pas une clientèle qui doit prendre le dessus sur une autre. Et ça c'est tout un défi aussi, s'assurer que les gens soient heureux tous là, parce que le risque aussi dans une situation, dans un enjeu interculturel [...] c'est que ça dérape. Et c'est qu'une façon de voir la bibliothèque et de l'utiliser, qui selon moi n'est pas plus mauvaise qu'une autre, mais qui peut être nuit à la quiétude mettons des autres [...] » (P57).

¹⁴ « Nous on a eu un cas ou une bibliothèque a dit « on va prendre un gardien noir, parce que nos jeunes qui viennent à la bibliothèque, on a beaucoup d'ados et ils sont beaucoup noirs, pis ça va bien ». Mais y'en a que ça a bien été parce qu'il y avait une capacité de communiquer, de l'empathie. Mais l'autre, qui est haïtien, c'est un désastre, pis j'ai dit « ben à moment donné, le travailleur de rue qui vient, il est québécois pis lui ça marche aussi » c'est de trouver la personne qui est capable d'avoir une approche empathique et qui a une sensibilité à écouter. Ben là d'interagir avec des ados aussi, parce qu'il y a un aspect intergénérationnel aussi, il y a certaines bibliothèques où nous l'aspect est beaucoup

intergénérationnel, mais là derrière l'intergénérationnel, il y a beaucoup d'interculturalité qui vient avec » (P52).

¹⁵ « Je pense qu'on a besoin d'être reconnu, donc pour ce qu'on fait, donc reconnu, par exemple par le ministère de l'Immigration, parce qu'on l'est pas et pourtant on souligne la semaine interculturelle, on travaille avec les nouveaux arrivants. Donc on aimerait bien qu'on soit aussi reconnu. On aimerait bien parce qu'on fait beaucoup, beaucoup pour les nouveaux arrivants et les communautés culturelles. Parce qu'on n'a pas de subvention du ministère, on est reconnu seulement en tant que bibliothèque municipale et c'est tout. Donc ça viendra, ça va valoriser ce qu'on fait, ça viendra renforcer aussi notre rôle en tant que lieu public, de lieu d'intégration, de lieu citoyen, 3^e lieu, etc. On fait beaucoup, mais on n'est pas très visible, on n'est pas, donc cette visibilité auprès des décideurs » (P58).

¹⁶ « [P57] C'est des subventions, y'a des projets fait que des fois on veut que ça continue donc on change quelques termes pour que le projet continue alors qu'il faudrait qu'il soit pérenne parce qu'y'a un impact et on voit que ça marche bien. [P87] C'est vrai qu'il faut toujours se réinventer, mais en fait le besoin est toujours là. [P54] Pour toutes ces communautés qui sont permanentes dans nos localités [...] » (P57, P87 et P54).

¹⁷ « [...] nous cette année la thématique c'était la diversité. Ce matin dans mon rapport j'ai dit « ben c'est super, j'aimerais ça qu'on ne la célèbre pas rien qu'une année. » Parce que le danger c'est de dire, c'est bon 2019 on a bien envoyé sur la diversité, on a formé, on a fait une programmation avec diversité dedans de plusieurs façons donc on peut passer à autre chose. T'sais ce n'est pas une mode d'un an quoi, t'sais ça existe et ça va exister, j'aimerais ça qu'on en parle même plus un jour en fait » (P57).

¹⁸ « Un autre exemple, récemment on m'a demandé de créer une directive... Si jamais quelqu'un de voilé se présente au comptoir qu'est-ce que vous faites, est-ce que vous le servez, comment vous le servez, et là, si on le fait à la bibliothèque, il faut que dans d'autres services de la Ville on utilise la même façon. Ça aussi ce n'est pas juste la bibliothèque, c'est qu'on ait un comportement ou une attitude face à des gens qui sont de nouveaux arrivants ou qui sont peut-être ici depuis quelques années, mais qu'on ait la même attitude à travers l'ensemble de nos services, qu'il y ait une uniformité, pas juste à la bibliothèque. En termes d'attitude, ça va ailleurs que juste dans les bibliothèques » (P51).

¹⁹ « On a un spectre de comportement qui va d'une extrémité à l'autre. Il y en a qui parce que ça va les choquer dans leurs valeurs de voir des femmes avec un voile ou on en a quelques-unes dans l'arrondissement, des femmes avec une burka, en partant, ils partent avec une attitude de fermeture... les employés. D'autres que je vois l'opposé, parce qu'ils ne veulent pas avoir l'air raciste ils vont dire oui à n'importe quelle demande, qu'il aurait refusée à n'importe qui qui aurait été de leur nature... c'est un peu n'importe quoi. On essaie de diriger nos employés au meilleur qu'on peut, mais de toute façon on est pas tout le temps sur le plancher, et on n'est pas nous même formé, ça fait que, je pense que les gens y vont avec de la bonne volonté, mais, il faut aller au-delà de ça » (P53).

²⁰ « Par exemple [lorsque des enfants sont laissés seuls] de 10 h à 5 h, ben on essaie d'en parler au parent d'abord, pis après ça, s'il y a aucun changement, comme c'est arrivé par le passé, on a été obligé d'appeler la DPJ. Ou des fois on a des enfants de trois ans qui sont laissés avec leur grand frère de 8 ans, sauf que lui il ne veut pas s'en occuper, parce que lui il veut jouer avec ses amis, donc c'est l'équipe qui finit par s'occuper de l'enfant. [...], mais là c'est aussi notre communication interculturelle qui est très importante parce qu'il faut expliquer au parent que ce n'est pas quelque chose qui peut se faire à la bibliothèque » (P50).

²¹ « On a peut-être parmi nos employés, nos collègues, des gens qui ont soient vécus eux-mêmes, qui ont vécu l'immigration, peut-être qu'ils pourraient nous parler d'une culture ou de comment ils se sont sentent lorsqu'ils sont arrivés ici. Y'en a d'autre qui peuvent nous parler peut-être d'une expertise auprès des personnes en situation précaire, les itinérants, on a une collègue qui vient d'arriver dans l'équipe et qui travaille justement avec les personnes en situation d'itinérance et de je pense délinquance et tout » (P55).

²² « Mais ça peut-être que c'est valable pour les bibliothèques, pour les villes, ou il y a qu'une seule bibliothèque, mais quand vous fonctionnez en réseau, le personnel se balade d'une bibliothèque à une autre. Je pense que ça crée de nouveaux défis en fait. Parce que des fois vous pouvez vous trouver dans une bibliothèque ou la plupart des gens qui sont là, ils travaillent, ce n'est pas des personnes attirées à cette bibliothèque-là. Ils sont en remplacement, ils sont, ben voilà... Donc ils ne connaissent pas la bibliothèque, ils ne connaissent pas le public qui fréquente la bibliothèque. Et des fois, même si on fait développer des approches ou de façons de faire, c'est qu'ils viennent en fait parce qu'ils travaillent peut-être dans une autre bibliothèque du réseau, peut-être qu'ils n'ont pas » (P60).

