
Rapport sur les formations existantes en développement des compétences interculturelles en bibliothèque

Rédigé par Cynthia Cloutier-Marenger, M.S.I.

Sous la direction de Marie D. Martel, professeure adjointe à l'École de bibliothéconomie
et des sciences de l'information (EBSI) de l'Université de Montréal

Table des matières

Préambule.....	2
Objectif	2
Méthodologie et ressources consultées.....	2
Les compétences interculturelles vues par les bibliothécaires	3
Compétences interculturelles ou compétence culturelle?	3
Une vision partagée	4
Les façons de développer la compétence culturelle en bibliothèque.....	6
Se sensibiliser, et le rester	6
Éducation, formation et lecture	6
Interactions et rencontres	7
Quelques exemples inspirants.....	8
Les trousseaux à outils et guides	8
Les guides en ligne et ressources sélectionnées	11
Les cadres de travail et de formation	13
Les projets spéciaux.....	13
Conclusion.....	14
Bibliographie	16
Annexe 1	18

Préambule

Le gouvernement du Québec a entrepris la mise en place de moyens de répondre aux besoins d'une population de plus en plus culturellement diversifiée par la création d'une stratégie concertée visant à développer les compétences interculturelles des intervenants et intervenantes et des professionnels et professionnelles des secteurs publics et privés du Québec. Dans le contexte de cette volonté gouvernementale, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) a mandaté le Groupe d'expertise pour le développement des cités interculturelles au Québec (GEDCIQ) afin qu'il mette en œuvre le Projet de développement des compétences interculturelles (PDCI), dans lequel s'inscrit le présent rapport.

Objectif

Dans le cadre du PDCI, le GEDCIQ a confié à l'auteure de ce rapport¹ le mandat de prendre connaissance des formations existantes en développement des compétences interculturelles en bibliothèque, dans le but d'en faire un portrait qui servira d'inspiration aux travaux dans ce secteur.

Méthodologie et ressources consultées

À cet effet, du 19 août au 30 septembre 2020, nous avons mené des recherches tant dans le catalogue des bibliothèques de l'Université de Montréal – Sofia –, les bases de données spécialisées en sciences de l'information – Library and Information Sciences Abstracts : LISA (ProQuest), Library, Information Science & Technology Abstracts (EBSCO) et Library Literature and Information Science (EBSCO) –, des bases de données multidisciplinaires – CAIRN, Érudit, Repère, etc. – et Google Scholar que dans les moteurs de recherches de Google et de YouTube.

La bibliothéconomie québécoise se trouvant au confluent des pratiques françaises et anglo-saxonnes, nous avons employé des stratégies de recherche formées de concepts français et anglais. Par ailleurs, vu l'orientation prise par le *Projet Traits d'union* de se pencher sur des « régions peuplées comportant un haut niveau de personnes issues de l'immigration » et des organisations « exigeant une intensité de rapport avec des populations issues de la diversité ethnoculturelle » (Gagné et al., 2020, p. 6), nous avons considéré dans nos recherches, outre les ressources bibliothéconomiques faisant explicitement mention des compétences interculturelles, celles touchant plus largement à la rencontre et à l'accueil de cultures diverses en bibliothèque. Enfin, sauf exception pour des ressources fondatrices, nous avons privilégié les plus récentes, dans un horizon temporel d'une dizaine d'années.

Au terme de nos recherches, nous avons ainsi retenu 35 ressources, pour la majorité produites par des professionnels ou associations professionnelles de bibliothéconomie et sciences de l'information², dont nous synthétisons ici les propos selon les grandes articulations suivantes : 1) les compétences interculturelles vues par les bibliothécaires; et 2) les façons de développer la compétence culturelle en bibliothèque. Nous concluons par quelques remarques sur le développement des compétences interculturelles en bibliothèque tel qu'il nous est apparu au cours de notre recherche.

¹ Qui s'exprimera dès à présent au *nous*.

² Les deux domaines vont de pair, comme en témoigne entre autres le nom de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal.

Les compétences interculturelles vues par les bibliothécaires

Compétences interculturelles ou compétence culturelle?

Un constat qui s'impose rapidement lors de recherches sur les compétences interculturelles en bibliothèque est l'emploi prédominant, dans les ressources, non pas du terme *compétences interculturelles*, ni même *compétence interculturelle* – en anglais, *intercultural competences*, ou *intercultural competence* –, mais bien de celui de *compétence culturelle* – en anglais, le plus fréquemment, *cultural competence* (Foster, 2018; Montiehl Overall, 2009; Ouvrard-Prettol, 2017; Stivers, 2017; YALSA, 2018), mais aussi parfois *cultural competency* (Montague, 2013; ODLOS, 2020). Si les chercheurs approfondissant ce concept interdisciplinaire voient certainement des différences entre ces termes coexistants, pour Elizabeth Foster dans « Cultural competence in library instruction : A reflective practice approach » (2018), un article qui retourne aux sources du concept, ils sont toutefois équivalents : « *Throughout the literature review, the terms cultural competence, intercultural competence, and cross-cultural competence are used interchangeably to address the core tenets of cultural competence, with deference given to the term the authors used in their scholarship* » (p. 576).

Sans prendre position dans le débat terminologique, remarquons que l'Office for Diversity, Literacy and Outreach Services (ODLOS) de l'influente American Library Association (ALA), dont la mission est de « soutenir les travailleurs des bibliothèques et des sciences de l'information dans la création d'espaces sûrs et inclusifs pour tous, qui servent et représentent la communauté entière » (ODLOS, 2020a; nous traduisons), définit ainsi le terme *cultural competency* : « *Effectively interacting with people of different backgrounds and cultures* » (ODLOS, 2020a). L'un des trois piliers du cadre de travail de l'ODLOS, la compétence culturelle est indissociable, pour cette unité de l'ALA, de la diversité – « *To create an understanding and appreciation for cultural and social differences* » (ODLOS, 2020a) – et de la justice sociale – « *Focus on power dynamics among different groups of people while acknowledging historical and institutional inequities* » (ODLOS, 2020a).

Patricia Montiehl Overall, auteure d'un article fondateur pour les professionnels de la bibliothéconomie et des sciences de l'information³, « Cultural competence : A conceptual framework for library and information science professionals » (2009), donne quant à elle cette définition de la compétence culturelle après avoir étudié le concept sous la lentille des champs de la santé, de la psychologie, du travail social et de la bibliothéconomie et des sciences de l'information⁴, une définition par ailleurs reprise quelque huit ans plus tard par Nicole A. Cooke dans son ouvrage *Information Services to Diverse Populations: Developing Culturally Competent Library Professionals* (2017, p. 17) :

The ability to recognize the significance of culture in one's own life and in the lives of others; and to come to know and respect diverse cultural backgrounds and characteristics through interaction with individuals from diverse linguistic, cultural, and socioeconomic groups; and to fully integrate the culture of diverse groups into services, work, and institutions in order to enhance the lives of both those being served by the library profession and those engaged in service (Montiehl Overall, 2009, p. 189).

³ La majeure partie des ressources consultées parues après cet article s'y réfèrent ou le citent, dont l'ALA et ses divisions (voir la page *Cultural Competence*, de la YALSA, 2017).

⁴ Le terme ayant surtout été employé dans les services bibliothéconomiques du milieu de la santé (p. 187).

Terminons ce tour d’horizon terminologique en faisant remarquer que si le terme de *compétence culturelle* apparaît prédominant en bibliothéconomie et sciences de l’information anglo-saxonnes – peut-être en raison de son adoption par l’ALA et ses nombreuses divisions et unités –, celui de *compétence interculturelle* (*intercultural competence*) semble néanmoins cohabiter chez les bibliothécaires universitaires ou scolaires (*instruction* ou *education librarians*) (Allard, Mehra et Qayyum, 2007; Qayyum, 2012; SFU, 2020b), dont la tâche inclut d’offrir une forme d’enseignement. Par ailleurs, bien que les locutions *compétence culturelle* ou *compétence(s) interculturelle(s)* apparaissent à peu près inexistantes dans le milieu bibliothéconomique français (une occurrence chez Bianchi, 2008), l’interculturel est toutefois une notion couramment associée à la bibliothèque comme « espace interculturel » (Salanouve, 2017) investi de la mission, telle que définie dans le *Manifeste de l’IFLA sur la bibliothèque multiculturelle*, d’« encourager le dialogue interculturel et [de] favoriser la diversité culturelle » (IFLA, 2006, cité dans Leprevost-Grancher, 2017).

Enfin, notons que tant le terme de *compétence interculturelle* que celui de *compétence culturelle* sont rarissimes dans le milieu qui nous touche de plus près, soit le milieu bibliothéconomique québécois. En effet, outre Marie D. Martel, qui les a notamment employés dans la présentation *Les bibliothèques dans les villes interculturelles* (Martel, 2018) offerte le 18 septembre 2018 à la Table des bibliothécaires des Bibliothèques de Montréal et dans son cours *SCI6305 – Bibliothèques publiques* de la session d’hiver 2020 (Martel, 2020), ils brillent par leur absence dans des documents récents définissant les rôles de la bibliothèque publique québécoise, notamment le guide *Accueil des nouveaux arrivants dans les bibliothèques publiques* de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) (BAnQ, 2020), qui positionne pourtant les bibliothèques comme des lieux propices à l’« échange interculturel » (BAnQ, 2020, p. 7). Il semble donc que le concept de compétence (inter)culturelle, s’il existe certainement à l’état latent dans le milieu bibliothéconomique québécois, n’ait pas été ouvertement appréhendé, ou du moins pas largement ou systématiquement, et que son cadre reste à définir formellement.

Une vision partagée

Quoi qu’il en soit du terme ou de l’angle particulier retenu pour aborder les enjeux culturels rencontrés, les ressources consultées partagent malgré tout une vision commune de ce que représente la compétence (inter)culturelle en bibliothèque. Toutes et tous s’entendent ainsi sur un point central : la nécessité d’améliorer l’accueil des cultures dites minoritaires en bibliothèque, de façon à répondre adéquatement aux besoins des communautés servies, de plus en plus diversifiées (Allard, Mehra et Qayyum, 2007; BAnQ, 2020; Flinner, Norlander, Nock, Brucker et Welch, 2019; Foster, 2018; IFLA, 2012b; Ouvrard-Prettol, 2017; Pugh et Okuno, 2017; Qayyum, 2012).

Or, pour y arriver, il ne suffit plus de reconnaître que nos sociétés occidentales sont de plus en plus multiculturelles (Montiell Overall, 2009), ni même de démontrer de l’intérêt pour l’histoire, les traditions et les coutumes des communautés culturelles, par exemple en organisant une exposition thématique en février lors du Mois de l’histoire des Noirs ou en traduisant du matériel promotionnel en plusieurs langues, des gestes qualifiés par Pugh et Okuno (2017) de bien intentionnés, mais s’arrêtant à une connaissance superficielle des communautés servies – et servant même parfois à se donner bonne conscience. Déjà en 2009, Montiell Overall soulignait d’ailleurs que, « malgré d’énormes efforts faits par les professionnels de bibliothéconomie et sciences de l’information pour promouvoir une meilleure connaissance de la culture en tant que clé pour fournir de meilleurs services à une population en mutation, un manque évident de compétence culturelle subsist[ait] au sein de la profession » (2009, p. 175; nous traduisons), manque qui

pour plusieurs (Cooke, 2017; Foster, 2018; Montiell Overall, 2009; Ouvrard-Prettol, 2017; Stivers, 2017) s'incarne en partie dans l'absence de représentativité des communautés culturelles chez le personnel de bibliothèque, « massivement constitué de femmes blanches issues de la classe moyenne » (Stivers, 2017, p. 12; nous traduisons).

Pour Cooke (2017) comme pour bien d'autres (ACRL, 2020; Foster, 2018; Montiell Overall, 2009; Ouvrard-Prettol, 2017; Qayyum, 2012), la première étape pour combler ce manque, à défaut d'arriver rapidement à diversifier la profession⁵, consiste en la pratique de l'autoréflexion critique, aussi souvent appelée « prise de conscience culturelle » – en anglais, *cultural awareness* ou *awareness* tout court (Allard, Mehra et Qayyum, 2007; ACRL, 2020; ALSC, 2015; Ouvrard-Prettol, 2017; Stivers, 2017). Cooke (2017), qui la voit comme un prérequis à la compétence culturelle, en donne cette définition empruntée au bibliothécaire Troy Swanson (2010) :

Reflective practice describes the inward activity that is performed in an outward fashion during dialogue. One questions oneself, and through the process of understanding one's actions, one is able to develop a « theory of action »... In this process, one can become more sensitive to one's reason for action, while developing the ability to understand the actions of others. Critical reflective practice allows us to consider our own beliefs of the other with a certain amount of equality (p. 12).

Décrite plus simplement par Ouvrard-Prettol dans l'article « What cultural competence means for librarians: How to cultivate this important skill to positively impact our patrons », issu d'un numéro de la revue *Young Adult Library Services (YALS)* consacré à la compétence culturelle, comme « une conscience accrue de sa propre culture et de ses propres valeurs » (2017, p. 28; nous traduisons), l'autoréflexion critique permet non seulement de mieux se connaître en tant qu'individu, mais amène aussi à reconnaître ses privilèges sociaux (Cooke, 2017, p. 14) ainsi que son pouvoir et sa place dans la société (Foster, 2018, p. 580). Elle ouvre également la voie à la remise en question de ses a priori et, dans le cas des bibliothèques, à l'observation critique de leur structure. À ce titre, Ouvrard-Prettol donne l'exemple du système de classification décimale de Dewey qui, quand on s'y arrête, se révèle non pas neutre, mais « occidentalocentré » (2017, p. 28; nous traduisons).

Pour Montiell Overall et Cooke, l'autoréflexion critique place celui ou celle qui la pratique au rang de la « précompétence » (Cooke, 2017, p. 17; nous traduisons; Montiell Overall, 2009, p. 186) ou de la « compétence rudimentaire » (Cooke, 2017, p. 18; nous traduisons) sur le continuum de la compétence culturelle qui, selon le modèle présenté par la première, s'échelonne de l'« incapacité » à la « grande compétence » (« *proficiency* ») (Montiell Overall, 2009, p. 186; nous traduisons), et selon celui présenté par la deuxième, va de la « destructivité » à la « grande compétence » (Cooke, 2017, p. 17-18; nous traduisons). Considérant le développement de la compétence culturelle comme un processus continu, Cooke (2017) propose de le représenter comme un cycle, en y ajoutant la notion d'humilité culturelle, qui englobe et dépasse les stades de la compétence culturelle⁶ :

⁵ Cooke (2017) et Ouvrard-Prettol (2017) font état de l'enjeu de la rétention des étudiants et du personnel issus de la diversité dans les écoles de bibliothéconomie et sciences de l'information et dans les bibliothèques.

⁶ Voir [Annexe 1](#).

Where cultural humility stretches the idea of cultural competence is in its challenge to recognize the power dynamics and imbalances that exist between service providers and those receiving services. Cultural humility also challenges practitioners to rectify these power imbalances whenever possible, especially in regard to race, ethnicity, class, linguistic ability, and sexual orientation. In this way, services to diverse populations are really a social justice issue (p. 20).

Partageant cette vision des services aux populations diversifiées comme enjeu de justice sociale, Ouvrard-Prettol va toutefois plus loin en opposant la compétence culturelle, « un simple ensemble de compétences acquises une fois pour toutes, et qui s'appliquent à n'importe quelle situation » (2017, p. 28; nous traduisons), à l'humilité culturelle, vue comme « le travail d'une vie » (« *a lifelong endeavor* »), une « façon d'être » (2017, p. 28; nous traduisons). Si Foster fait elle aussi état de cette distinction initialement opérée par Melanie Tervalon and Jann Murray-García en 1998, elle se garde pourtant de prendre une position tranchée et se contente de donner cette définition de la pratique de l'humilité culturelle : « *A practitioner who embraces cultural humility observes other cultures with an openness to learn; asks questions rather than makes assumptions; and strives to understand rather than to inform* » (2018, p. 580).

Bref, que les ressources consultées opposent la compétence et l'humilité culturelle ou qu'elles les voient comme complémentaires – ou bien, sans mentionner ouvertement l'humilité culturelle, qu'elles l'incluent implicitement à la compétence culturelle –, toutes reconnaissent néanmoins la nécessité de passer à l'action pour aller sincèrement à la rencontre de l'autre. Comment y parvenir? Justement en commençant par développer cette fameuse compétence culturelle.

Les façons de développer la compétence culturelle en bibliothèque

Se sensibiliser, et le rester

Éducation, formation et lecture

Si certaines aptitudes fondamentales facilitent naturellement le développement de la compétence culturelle, telles que l'empathie, le respect, la compréhension, la patience et l'absence de jugement (Montiell Overall, 2009), ou encore l'ouverture, la curiosité, la conscience, la volonté, la faculté d'évaluation, l'esprit stratégique et la flexibilité (Foster, 2018), celles-ci peuvent néanmoins être perfectionnées chez chacun et chacune (Montiell Overall, 2009), une opinion partagée par l'ensemble des ressources que nous avons lues, qui toutes insistent sur la nécessité de la formation.

Ainsi, à défaut de pouvoir compter sur un programme de maîtrise abordant systématiquement la compétence culturelle⁷, et pour atteindre le personnel déjà en poste, il est impératif, selon Cooke (2017), que des occasions de développement professionnel (donné sur les lieux de travail, taillé sur mesure pour les employés d'un milieu en particulier) et d'éducation continue (suivie à l'extérieur des lieux de travail, portant sur des sujets plus larges) soient offertes par les employeurs. Faute de moyens financiers ou en l'absence de politiques claires et d'un leadership fort dédiés aux enjeux de diversité, l'auteure encourage les professionnels de l'information à former leurs propres réseaux d'apprentissage composés de collègues aux mêmes champs d'intérêt professionnels (en anglais, *personal learning network*; par opposition à un

⁷ Selon Cooke (2017), seuls une poignée de programmes de maîtrise accrédités par l'ALA offrent des cours sur la diversité et la justice sociale, ce que l'auteure dénonce (p. ix).

apprentissage guidé par un tiers), ou encore à se former individuellement à l'aide de ressources trouvées de leur propre initiative.

En ce sens, dans le chapitre « Managing diversity », Cooke (2017, p. 79-112) y va d'une série de formes de développement professionnel et d'éducation continue qui mènent selon elle à une autoréflexion critique, à une prise de conscience et à une sensibilisation visant à développer sa compétence culturelle et à la maintenir. En matière de développement professionnel, elle mentionne ainsi les activités ou séries d'activités sur un sujet déterminé (ateliers, séminaires, formations, etc.) données par des formateurs professionnels, consultants ou experts en diversité, par exemple des professeurs d'université ou des employés de centres multiculturels ou communautaires; les clubs de lecture d'articles (en anglais, *journal clubs*), dans lesquels des groupes d'employés lisent un même article et se rencontrent pour discuter des idées qui y sont exprimées et réactions qu'il a suscitées; les webinaires ou autres ateliers et cours en ligne, dont certains sont offerts gratuitement, par exemple par WebJunction, d'Online Computer Library Center (www.oclc.org), ou 23 Things, une initiative de l'Université d'Édimbourg (www.23things.ed.ac.uk) (Cooke, 2017, p. 100-102).

En matière d'éducation continue, l'auteure et professeure suggère cet éventail d'actions aux professionnels de l'information : assister à des conférences ou colloques qui, idéalement, abordent de front les enjeux de race, d'ethnicité, de diversité et de justice sociale; former un réseau d'apprentissage personnel ou se joindre à un réseau existant, en s'assurant de choisir un contenu adéquat, dans ce cas qui aborde explicitement les questions raciales; parler à des connaissances investies dans d'autres champs que celui des sciences de l'information, par exemple en travail social et en éducation; lire des blogues, chroniques, revues professionnelles et articles scientifiques, mais aussi des livres, chapitres de livre, livres blancs et actes de colloques, repérés par exemple sur Google Scholar, Academia.edu, ResearchGate et Social Science Research Network; suivre des médias sociaux, par exemple le mot-clic #critlib sur Twitter, et des listes de diffusion, des communautés de pratique en ligne et des groupes de réflexion (*think tanks*); regarder des webinaires et suivre des cours en ligne et des MOOC; se joindre à une organisation professionnelle ou à des comités externes à sa bibliothèque; devenir mentor de nouveaux bibliothécaires ou superviseur de stage; faire des études supérieures supplémentaires, comme un certificat; faire des recherches ou collaborer à celles d'autres chercheurs; héberger ou donner des conférences; donner des cours à l'université; publier; et voyager à l'étranger (Cooke, 2017, p. 102-104).

Interactions et rencontres

En parallèle du développement de la compétence culturelle par l'éducation, la formation et la lecture, notamment sous les formes inventoriées par Cooke (2017), Montiell Overall (2009), comme d'autres à sa suite (Cooke, 2017; Foster, 2018; Qayyum, 2012), relève l'importance des interactions avec les membres des communautés culturelles, tant dans sa vie personnelle que dans son milieu de travail. Pour l'auteure, il s'agit d'une façon informelle de « développer la capacité de communiquer efficacement par-delà les cultures, même en ne parlant pas la même langue » (Montiell Overall, 2009, p. 193; nous traduisons) :

Individuals who engage in personal encounters are in a position to observe cultural differences such as forms of greeting, working relationships, pace of work, forms of nonverbal communication, organizational structure, and other information that may help clarify cultural differences and highlight cultural similarities. Through cross-cultural communication individuals become more aware of cultural differences in eye contact, facial expressions, proximity and touching, body language, gestures, and language variations (Montiell Overall, 2009, p. 193).

En plus de faciliter la communication interculturelle, les interactions avec les membres des communautés culturelles, particulièrement les rencontres qui prennent place « *dans les communautés, là où elles vivent, travaillent et jouent* » (Montiell Overall, 2009, p. 194; nous traduisons), représentent un moyen de les connaître directement, de poser les bases de relations de confiance en démontrant de l'intérêt envers elles et de cerner leurs besoins en recueillant des informations qualitatives complémentaires aux informations quantitatives fournies par les recensements, enquêtes et sondages. Il s'agit, pour Cooke, de « dépasser le stade des impressions [...] et de déterminer ce que les groupes d'utilisateurs veulent dans leurs bibliothèques [en menant] une analyse de la communauté » (2017, p. 20; nous traduisons), ce qui fait dire à l'auteure que « les bibliothèques [...] devraient rechercher les formations en collecte et en analyse de données diverses » (2017, p. 20; nous traduisons). Quant à Montiell Overall, elle fait valoir que de donner aux usagers issus de cultures sous-représentées des occasions d'exprimer leurs besoins a le potentiel d'opérer un virage dans les services aux communautés servies : « *from multicultural collections and reference services designed by library staff for underserved populations, to library services designed with members of the community served* » (2009, p. 195).

Peu importe la façon dont cette connaissance des communautés se construit, par des analyses formelles ou des discussions informelles, tant pour Cooke (2017) que pour Montiell Overall (2009), Stivers (2017), Ouvrard-Prettol (2017) et Foster (2018), un intérêt sincère envers les communautés minoritaires ou sous-représentées est nécessaire pour leur offrir de meilleurs services et collections, et transformer les bibliothèques en espaces sûrs et inclusifs pour tous. Au-delà des professionnels de l'information culturellement compétents, les bibliothèques en tant qu'organisations doivent donc devenir elles-mêmes culturellement compétentes, les premiers influençant les secondes : « *Cultural competence is the ability to make the adjustment [in preconceptions about others' culture] and to participate in making culture an important part of the ethos of an organization* » (Montiell Overall, 2009, p. 190). Si, comme nous l'avons relevé plus tôt, beaucoup de travail reste à accomplir pour y parvenir, certaines initiatives inspirantes peuvent toutefois servir de modèles. Nous en avons retenu quelques-uns que nous présentons dans la partie suivante.

Quelques exemples inspirants

Les trousse à outils et guides

La trousse à outils de l'article « Intercultural leadership toolkit for librarians: Building awareness to effectively serve diverse multicultural populations » des professeurs Suzie Allard, Bharat Mehra et M. Asim Qayyum (2007)

Fruit d'une revue de la littérature et de discussions tenues dans des séminaires avec des étudiants en bibliothéconomie et sciences de l'information, cet article dont le sujet concorde parfaitement avec le développement des compétences interculturelles propose aux bibliothécaires une trousse de cinq outils pour les aider à communiquer efficacement en contexte interculturel, par exemple de déterminer le style de communication culturelle de leur interlocuteur : à contexte élevé ou faible? Il propose également une liste d'actions que poseront les professionnels de l'information faisant preuve de leadership interculturel.

La Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté du Projet Working Together
→ <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/62291-trousse-d-outils-pour-des-bibliotheques-a-l-ecoute-de-la-communaute>

La Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté (en anglais, *Community-Led Libraries Toolkit*), traduite en français en 2009, est le résultat du Projet Working Together, entrepris en

2004 par la Vancouver Public Library « dans le but d'établir des méthodes qui permettent aux bibliothèques de travailler avec les communautés à faible revenu en adoptant une approche de développement communautaire » (Campbell et al., 2009, p. 6).

Pendant quatre ans, des bibliothécaires spécialistes du développement communautaire embauchés par les bibliothèques publiques de Vancouver, Halifax, Toronto et Regina sont allés à la rencontre de leur communauté dans quatre quartiers de leur ville respective en cherchant à atteindre ces objectifs :

- 1) « Travailler en collaboration avec les communautés socialement exclues, en établissant des relations continues avec des personnes socialement exclues, en vue de déterminer leurs besoins et leurs attentes relatifs aux services de bibliothèque et d'y répondre »;
- 2) « Recenser et examiner les obstacles systémiques à la fréquentation des bibliothèques par les personnes socialement exclues et proposer des changements aux politiques et procédures pour éliminer ces obstacles, y compris l'élaboration d'un modèle de planification de services inclusifs » (Campbell et al., 2009, p. 7).

Ils partagent leur expérience et leurs apprentissages dans cette trousse divisée en trois parties – « Vue d'ensemble », « Planification des services en collaboration avec la communauté » et « Soutenir la bibliothèque publique inclusive » – qui, si elle ne contient pas explicitement les termes *compétence culturelle* ou *compétence(s) interculturelle(s)*, s'inscrit tout de même en droite ligne avec le concept vu comme outil pour améliorer la rencontre et l'accueil des cultures diverses en bibliothèque.

La *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté* offre ainsi aux gestionnaires et au personnel :

« une orientation théorique et pratique à tous les stades de la démarche de planification des services de bibliothèque, depuis le développement d'une compréhension de la communauté et la détermination de ses besoins jusqu'à l'élaboration des politiques, la planification des services, le service quotidien aux clients, la formation du personnel et l'évaluation de la bibliothèque » (Campbell et al., 2009, p. 8).

Bien que les sections « Outil 8 – Service à la clientèle » et « Formation du personnel » fournissent plus précisément des pistes pour la conception de formations en développement des compétences interculturelles – par exemple, « le personnel profitera d'une formation en gestion du changement alors [que les bibliothécaires] modifient la façon dont les bibliothèques ont habituellement offert les services » (Campbell et al., 2009, p. 132) –, l'ensemble de la trousse pourra toutefois servir à cette fin, notamment en ce qui concerne le développement de relations de confiance avec la communauté.

La trousse de mise en œuvre du Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle

→ <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/ifla-unesco-multicultural-library-manifesto/implementation-kit-en.pdf>

Créée en 2012 et mise à jour en 2018, la trousse de mise en œuvre du *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle* (en anglais, *IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto – Implementation Kit*) se veut, comme son nom l'indique, un guide pour l'application pratique du *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle*, quant à lui approuvé initialement par la Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques (IFLA) en 2006 et appuyé par l'UNESCO en 2008.

Encore ici, bien que les termes *compétence culturelle* ou *compétence(s) interculturelle(s)* en soient absents, la trousse et le manifeste représentent des outils incontournables en matière de rencontre et d'accueil des cultures diverses en bibliothèque, celui-ci statuant : « 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 » (IFLA, 2012b, p. 1).

Se voulant un complément au guide *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques* (2009), également produit par l'IFLA, la trousse de mise en œuvre décortique chaque section du manifeste, suggérant des étapes à suivre pour l'incarner concrètement et proposant des exemples de questions à se poser à chacune de ces étapes, par exemple, lors de l'analyse de la communauté : « *What are the different cultures currently served by my library? What are the different cultures present in my community that could be served by my library?* » (IFLA, 2012a, p. 4).

La trousse de mise en œuvre s'accompagne également de sept annexes : le manifeste, des tableaux d'analyse de la communauté et de ses besoins, d'idéation d'une mission relative aux services multiculturels et d'aide à la prise de décisions, une présentation PowerPoint du manifeste, une liste de vérification des principales actions de mise en œuvre du manifeste et un guide pour concevoir et donner un atelier pour faire connaître le manifeste et ses objectifs au personnel de bibliothèque, et potentiellement aux usagers et usagères. Entièrement reproductibles, ces annexes, tout comme la trousse de mise en œuvre en elle-même, nous semblent des outils pertinents desquels s'inspirer pour la conception de formations en développement des compétences interculturelles ainsi que pour des changements organisationnels menant à des bibliothèques culturellement compétentes.

Le guide Accueil des nouveaux arrivants dans les bibliothèques publiques québécoises de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ)

→ https://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/ressources/nouveaux_arrivants/BANQ-GuideNouveauxArrivants_Web.pdf

Comme nous l'avons relevé dans la partie « Compétences interculturelles ou compétence culturelle? » du présent rapport, à l'instar des précédentes initiatives, le guide *Accueil des nouveaux arrivants dans les bibliothèques publiques québécoises*, produit par BANQ en 2020, ne comporte pas de mention explicite de la compétence (inter)culturelle. Cependant, puisqu'il porte sur la rencontre et l'accueil des cultures diverses en bibliothèque et qu'il comporte de multiples suggestions pour rendre le personnel de bibliothèque et l'organisation en tant que telle culturellement compétents, nous l'incluons dans cette recension d'exemples inspirants.

La partie 1 du guide, « Meilleures pratiques en matière de services, de collections, d'activités et de formation pour les nouveaux arrivants », nous semble ainsi utile puisqu'elle peut être conçue comme une liste d'actions à poser dans le sens du développement de la compétence culturelle, et notamment le chapitre 1.8, « Adapter la formation et l'embauche des membres du personnel », qui recommande entre autres de « former et [de] sensibiliser les membres du personnel aux diverses réalités culturelles ainsi qu'aux besoins et attentes de ce public (sensibilité culturelle, service à la clientèle, etc.) » et « d'encourager les membres du personnel à apprendre d'autres langues » (BANQ, 2020, p. 9) dans le but de servir au mieux les nouveaux arrivants.

Les guides en ligne et ressources sélectionnées

Les guides et ressources de l'American Library Association (ALA) et ses divisions

L'ALA et ses divisions proposent des dizaines de ressources relatives à la compétence culturelle qu'elles ont soit sélectionnées pour leur servir de référence, soit produites elles-mêmes, mais qui dans tous les cas visent à accroître celle des professionnels de l'information et des institutions qui les emploient. Elles nous semblent donc une source d'inspiration tout indiquée pour la création de formations en développement des compétences interculturelles.

1- Les ressources de l'Office for Diversity, Literacy and Outreach Services (ODLOS) pour l'éducation continue

→ <http://www.ala.org/aboutala/offices/diversity/continuinged>

La page « Continuing Education » de l'ODLOS, l'une des nombreuses unités de l'ALA, offre entre autres des webinaires et des ateliers sur le thème de la diversité. De nombreux webinaires s'articulent autour de la compétence culturelle, par exemple *How Cultural Intelligence Makes a Difference in the Information Profession: Are You Culturally Competent?*⁸ ou *Cultural Humility & Libraries: An Alternative Cultural Competence*⁹.

Sa série de six ateliers intitulée *Equity, Diversity, and Inclusion Elements: Cultural Competence, Implicit Bias, Microaggressions*¹⁰, dont deux mentionnent explicitement la compétence culturelle – *Cultural Competence* et *Inclusive Communication: A Foundation for Developing Cultural Competence* – représente un exemple à suivre pour améliorer la rencontre et l'accueil des diverses cultures en bibliothèque.

2- Les conférences et ressources pour l'éducation continue de la Public Library Association (PLA)

→ <http://www.ala.org/pla/education>

Comme l'ODLOS, la PLA, une division de l'ALA, offre entre autres des webinaires et des ateliers pour favoriser le développement professionnel et l'éducation continue de ses membres. En matière de compétence culturelle au sens large, soulignons le symposium *Social Justice and Public Libraries: Equity Starts with Us*¹¹ et les webinaires *Understanding Power, Identity, and Oppression in the Public Library*¹², *Advancing Racial Equity in Your Library*¹³ et *“Just One Thing”: Training Staff for Community Engagement*¹⁴.

3- Les guides en ligne *Cultural Competence* et *Serving Diverse Teens @ Your Library* de la Young Adult Libraries Services Association (YALSA)

→ https://wikis.ala.org/yalsa/index.php/Cultural_Competence

→ https://wikis.ala.org/yalsa/index.php/Serving_Diverse_Teens_@_Your_Library

Fruits du Cultural Competence Taskforce de la YALSA, les guides en ligne de cette division de l'ALA pour les services aux jeunes adultes ont pour mission « d'aider le personnel de bibliothèque à apprendre

⁸ <https://www.youtube.com/watch?v=1Ff4-v78cbY>

⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=9VzbOmTOPpg&feature=youtu.be>

¹⁰ <http://www.ala.org/aboutala/offices/diversity/continuinged/workshops>

¹¹ <http://www.ala.org/pla/education/inperson>

¹² <http://www.ala.org/pla/education/onlinelearning/webinars/ondemand/understanding>

¹³ <http://www.ala.org/pla/education/onlinelearning/webinars/ondemand/racialequity>

¹⁴ <http://www.ala.org/pla/education/onlinelearning/webinars/ondemand/justonething>

comment incorporer la compétence culturelle à [leur] travail au quotidien » (YALSA, 2018; nous traduisons). Le premier offre des dizaines de ressources pour comprendre ce qu'est la compétence culturelle et développer ses aptitudes en ce domaine, tandis que le second fournit des ressources pour améliorer les services à différents groupes, par exemple les jeunes Américains d'origine chinoise ou latine, ou les jeunes incarcérés.

4- Les ressources de l'Association for Library Service to Children (ALSC)

→ <http://www.ala.org/alsc/elearning>

À l'exemple des précédentes divisions et unités de l'ALA dont nous avons retenu les initiatives, l'ALSC offre à ses membres des ressources virtuelles pour se perfectionner professionnellement. Parmi ces ressources, mentionnons les webinaires *Beyond Awareness: Strategies for Demonstrating Cultural Competence in Library Services to Children*¹⁵ et *Supporting Healthy Racial Identity Development for All Children*¹⁶, qui directement ou indirectement abordent le développement des compétences interculturelles.

Le Guide de ressources sur l'équité, la diversité et l'inclusion et le Guide de formation en communication interculturelle, équité, diversité et inclusion de l'Université Simon Fraser (SFU) et sa bibliothèque

→ <https://www.lib.sfu.ca/help/academic-integrity/edi>

→ <https://www.lib.sfu.ca/help/research-assistance/subject/intercultural/training>

Le Guide de ressources sur l'équité, la diversité et l'inclusion (en anglais, *Equity, diversity, and inclusion [EDI] resource guide*), conçu conjointement par l'Equity, Diversity, and Inclusion (EDI) Initiative de la SFU et sa bibliothèque, et le Guide de formation en communication interculturelle, équité, diversité et inclusion (en anglais, *Intercultural communication, equity, diversity and inclusion training guide*), produit par sa bibliothèque, regroupent des dizaines de ressources choisies – sites Internet, livres, articles, vidéos, infographies, guides, matériel scolaire, formations, etc. – portant sur l'équité, la diversité, l'inclusion et les sujets leur étant liés, et notamment l'interculturalité et la communication interculturelle.

Bien que certains liens mènent à des ressources du catalogue de la bibliothèque de SFU ou que certaines ressources concernent spécialement les universités, ces guides représentent une mine d'or d'information mise à jour régulièrement, validée par des experts en information et classée en catégories facilement navigables. La page *iBelong*¹⁷, notamment, qui « vise à soutenir le cycle de la découverte continue de [notre] identité, de [notre] appartenance et de [notre] inclusion » (SFU, s.d.; nous traduisons), propose sous la section « *What* »¹⁸ des vidéos, infographies, livres et conférences TED portant sur la notion de compétence interculturelle qui peuvent sans aucun doute servir d'inspiration à des formations en développement des compétences interculturelles.

¹⁵ <http://www.ala.org/alsc/beyond-awareness-strategies-demonstrating-cultural-competence-library-services-children>

¹⁶ <http://www.ala.org/alsc/supporting-healthy-racial-identity-development-all-children>

¹⁷ <http://www.sfu.ca/olc/ibelong>

¹⁸ <http://www.sfu.ca/olc/ibelong/what>

Les cadres de travail et de formation

Les Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries de l'Association of Colleges & Research Libraries (ACRL)

→ <http://www.ala.org/acrl/standards/diversity>

Développés par le Racial and Ethnic Diversity Committee de l'ACRL, une division de l'ALA, et basés sur les *Standards for Cultural Competence in Social Work Practice* de la National Association of Social Workers, les *Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries*, adoptés en 2012, « offrent un cadre de travail pour soutenir les bibliothèques engagées dans le processus complexe de fournir des services à des populations diverses » (ACRL, 2012; nous traduisons).

Bien qu'ils s'adressent aux bibliothèques universitaires, ils s'appliquent presque tous – sauf le onzième, sur la recherche – à n'importe quels types de bibliothèques. Leur intérêt pour la création de formations en développement des compétences interculturelles réside dans l'interprétation faite de chacun des standards, qui s'accompagne d'une liste d'actions que des professionnels de bibliothèque et des bibliothèques culturellement compétents devraient poser.

Le cadre de formation de l'article « Designing an Intercultural Training Framework for Information Professionals » du professeur M. Asim Qayyum (2012)

Rédigé à la suite d'un symposium sur les thèmes à aborder dans les programmes de formation en interculturalité chez les professionnels de l'information, cet article, lui aussi en parfaite concordance avec le développement des compétences interculturelles en bibliothèque, propose un cadre de formation basé sur sept thèmes, dont « Ouvrir la voie aux champions de l'interculturalité » ou « Améliorer les interactions grâce à une meilleure communication » (Qayyum, 2012, p. 228 et 229; nous traduisons). Chaque thème s'accompagne de propositions pour le concrétiser au cours d'une formation, propositions qui pourraient certainement inspirer la création des formations du *Projet Traits d'union*.

Les projets spéciaux

Le projet Cross Cultural Communicators in Libraries de la New Jersey State Library

→ https://www.njstatelib.org/services_for_libraries/consulting_services/diversity_and_literacy/cross-cultural-communicators-in-libraries-overview/

Initié par la bibliothèque d'État du New Jersey, le projet Cross Cultural Communicators in Libraries formera à terme 350 employés de bibliothèque bilingues anglais-espagnol des États du New Jersey, du Connecticut et de la Californie ainsi que de l'arrondissement de Queens à New York, dans le but d'outiller les bibliothèques publiques pour qu'elles répondent plus efficacement aux besoins des communautés latines, le deuxième groupe ethnique en importance aux États-Unis.

Comme première étape de formation, le personnel de bibliothèque inscrit au projet doit visionner une série de cinq webinaires sur la compétence culturelle, qui le mènera ultimement à comprendre les concepts qui y sont liés, à expliquer la nécessité d'offrir des services adaptés aux cultures, à choisir et à utiliser des stratégies de communication s'appliquant aux diverses communautés latines et à présenter une connaissance de base du système d'immigration, toutes des facettes qui nous semblent inspirantes pour des formations en développement des compétences interculturelles.

Le projet READY: Reimagining Equity & Access for Diverse Youth

→ <https://ready.web.unc.edu/>

Ce projet, subventionné par l'Institute of Museum and Library Services et mené par les écoles de bibliothéconomie et sciences de l'information de l'Université de Caroline du Nord à Chapel Hill et de l'Université centrale de Caroline du Nord ainsi que les écoles publiques du comté de Wake, avait pour but de produire un programme complet de développement professionnel basé sur la science et axé sur la compétence culturelle, la pédagogie culturelle et l'équité.

Le résultat est un site qui offre gratuitement une série de 27 modules de développement professionnel pour les bibliothécaires scolaires et publics et les gestionnaires de bibliothèque. Si l'objectif principal du programme vise l'amélioration des relations avec les jeunes de couleur et les jeunes autochtones ainsi que l'amélioration des services et ressources à leur intention, il nous semble malgré tout revêtir un réel intérêt pour la création de formations en développement des compétences interculturelles puisque les sujets qu'il aborde sont souvent généraux, par exemple les modules 4, 8 et 15, respectivement « *Implicit Bias & Microaggressions* »¹⁹, « *Cultural Competence & Cultural Humility* »²⁰ ou « *(In)Equity in Libraries* »²¹.

Le New Americans Library Project

→ <https://newamericans.ala.org/>

Les membres du New Americans Library Project, une initiative du Public Programs Office de l'ALA, se sont penchés sur la littérature et les ressources relatives à l'accueil des Néo-Américains en bibliothèque et ont étudié les façons de mieux les servir pour formuler des recommandations à l'intention du milieu des bibliothèques.

En résulte un livre blanc publié en 2019 qui, après un résumé des découvertes faites au cours du projet en première partie, consacre sa deuxième partie à un ensemble de recommandations d'étapes de planification des services articulées notamment autour de l'évaluation des besoins de la communauté, des partenariats avec les organismes communautaires, de l'inclusion des Néo-Américains dans les processus de décision et de la communication avec les diverses cultures.

Bien que, comme d'autres initiatives retenues ici, le New Americans Library Project se concentre sur un type de public précis, nous croyons que les thèmes qu'il explore et les actions qu'il suggère peuvent servir de piste de réflexion pour l'élaboration de formations générales en développement des compétences culturelles.

Conclusion

Remarques sur l'objet de recherche

Au terme de ce rapport sur le développement des compétences interculturelles en bibliothèque, nous nous permettons quelques remarques sur l'objet de recherche qui, espérons-nous, pourront orienter la conception de formations à l'intention du personnel de bibliothèque.

¹⁹ <https://ready.web.unc.edu/section-1-foundations/module-4-implicit-bias-microaggressions/>

²⁰ <https://ready.web.unc.edu/section-1-foundations/module-8/>

²¹ <https://ready.web.unc.edu/section-2-transforming-practice/module-15-inequity-in-libraries/>

D'entrée de jeu, disons humblement que bien que des dizaines de ressources et d'initiatives y soient consacrées directement ou indirectement, dont celles dont nous avons rendu compte ici, la compétence (inter)culturelle ou les compétences (inter)culturelles nous apparaissent toujours comme évanescentes. En effet, alors que la notion suscite nombre de définitions conceptuelles, rarement est-elle concrètement représentée, et ce, même si, selon Montiell Overall, il s'agit d'un ensemble de compétences (« *abilities* ») plutôt que de comportements (« *behaviors* ») (2009, p. 189). Ainsi sommes-nous loin d'une description des compétences (inter)culturelles dans des termes pratiques qui font référence au quotidien du personnel de bibliothèque, notamment à celui responsable du service à la clientèle – termes et description qui, oserons-nous avancer, auraient plus de chances de le rejoindre.

Cette évanescence vient certainement en partie de la nature comportementale, justement – et malgré ce qu'en pense Montiell Overall (2009) –, de la compétence (inter)culturelle, qui repose largement sur la « façon d'être » qu'évoque Ouvrard-Prettol (2017, p. 28; nous traduisons). À ce titre, selon ce qui se dégage de nos lectures et visionnements, il nous semble que le personnel de bibliothèque et les bibliothèques elles-mêmes en sont majoritairement au stade de l'autoréflexion critique, ou prise de conscience culturelle. Ainsi, même s'il n'est certainement pas facile d'enseigner à quelqu'un des aptitudes comme l'autoréflexion, l'ouverture, la curiosité et la flexibilité, et encore moins d'évaluer la progression de son apprentissage (Ouvrard-Prettol, 2017, p. 28), la sensibilisation culturelle nous apparaît comme la base ou l'étape initiale de formations en développement des compétences (inter)culturelles²².

Par ailleurs, même si nous n'avons fait qu'effleurer le sujet dans ce rapport puisque nous nous sommes attardée plutôt aux individus qu'aux institutions, soulignons ici l'importance d'asseoir la compétence (inter)culturelle en bibliothèque sur des politiques, missions, valeurs et plans d'action clairs qui serviront de guide au personnel dans des contextes interculturels qui le déstabilisent (IFLA, 2012b; Montiell Overall, 2009; Ouvrard-Prettol, 2017). Ainsi, à moins que tous les types d'employés soient invités à participer à leur élaboration, il nous apparaît pertinent de considérer, en fonction de la structure de chaque bibliothèque, des formations différentes pour les gestionnaires et pour le personnel directement en contact avec le public, non seulement sur ce point, mais sur tous ceux qui touchent à la bibliothèque en tant qu'organisation ou institution culturellement compétente (par exemple, la classification, le développement des collections ou l'aménagement de l'espace).

Quoi qu'il en soit, pour emprunter les mots d'Ouvrard-Prettol, « des formations régulières, une pratique constante et un leadership positif assureront que les bibliothécaires culturellement humbles, les collections positives et les services inclusifs soient la norme dans nos bibliothèques, pas seulement des buts à atteindre » (2017, p. 28; nous traduisons).

²² À ce propos, la série *Equity, Diversity, and Inclusion Elements: Cultural Competence, Implicit Bias, Microaggressions* de l'Office for Diversity, Literacy, and Outreach Services (ODLOS) nous semble une base idéale (voir [Les guides et ressources de l'American Library Association \(ALA\) et ses divisions](#)).

Bibliographie

- ACRL. (2012). *Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries*. Association of College & Research Libraries. <http://www.ala.org/acrl/standards/diversity>
- Allard, S., Mehra, B. et Qayyum, M. A. (2007). Intercultural leadership toolkit for librarians: Building awareness to effectively serve diverse multicultural populations. *Education Libraries*, 30(1), 5-12.
- ALSC. (2015). *Competencies for Librarians Serving Children in Public Libraries*. Association for Library Service to Children. <http://www.ala.org/alsc/edcareers/alscorecomps>
- BANQ. (2020). *Accueil des nouveaux arrivants dans les bibliothèques publiques : Guide à l'intention du personnel*. Bibliothèque et Archives nationales du Québec. https://www.banq.gc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/ressources/nouveaux_arrivants/BANQ-GuideNouveauxArrivants_Web.pdf
- Bianchi, G. (2008). L'interculturel en bibliothèque : état des lieux, problématique, enjeux. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (6), 105-106. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-06-0105-014>
- Campbell, B., DeFaveri, A., O'Donnell, J., Singh, S. et Smith, E. (2009). *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté*. Vancouver Public Library. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/62291-trousse-d-outils-pour-des-bibliotheques-a-l-ecoute-de-la-communaute>
- Flinner, K., Norlander, R. J., Nock, K., Brucker, J. L. et Welch, M. (2019). *Library Programs & New Americans: A White Paper*. NewKnowledge Publication.
- Foster, E. (2018). Cultural competence in library instruction: A reflective practice approach. *Libraries and the Academy*, 18(3), 575-593. <https://doi.org/10.1353/pla.2018.0034>
- Gagné, N., Martel, A., Bédard, J.-L., Bleton, P., Massana, M., Rioux, G. et Wilson, K. (2020). *Projet Traits d'union : Compétences interculturelles en action, secteur des bibliothèques. Extrait du rapport de recherche en préparation : cinq secteurs d'intervention à Montréal, Longueuil et Laval (Québec)* [document inédit]. GEDCIQ et Institut Jacques-Couture de l'Université TELUQ.
- IFLA. (2009). *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*. Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques. <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>
- IFLA. (2012a). *IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto – Implementation Kit*. Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques. <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/ifla-unesco-multicultural-library-manifesto/implementation-kit-en.pdf>
- IFLA. (2012b). *Le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle*. Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques. https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fr.pdf

- Leprevost-Grancher, L. (2017). Quelles actions mettre en place pour favoriser le dialogue interculturel? Dans I. Antonutti (dir.), *Migrations et bibliothèques* (p. 71-82). Éditions du Cercle de la Librairie. <https://doi.org/10.3917/elec.anto.2017.01.0071>"
- Martel, M. D. (2018, 18 septembre). *Les bibliothèques dans les villes interculturelles* [présentation PowerPoint]. Table des bibliothécaires des Bibliothèques de Montréal sur le thème « L'interculturel dans les services de bibliothèque », Montréal, QC, Canada. <https://fr.slideshare.net/mariedmartel/bibliothques-dans-les-villes-interculturelles-115516456>
- Martel, M. D. (2020). *Plan du cours SCI6305 – Bibliothèques publiques (Hiver 2020)*. École de bibliothéconomie et des sciences de l'information. <http://cours.ebsi.umontreal.ca/planscours/sci6305>
- Montague, R.-A. (2013). Advancing cultural competency in library and information science [communication orale]. IFLA WLIC 2013 – Future Libraries: Infinite Possibilities, Singapour, Chine. <http://library.ifla.org/274/7/125-montague-es.pdf>
- Montiell Overall, P. (2009). Cultural competence: A conceptual framework for library and information science professionals. *Library Quarterly*, 79(2), 175-204.
- ODLOS. (2020a). *Office for Diversity, Literacy and Outreach Services: What We Do*. American Library Association. <http://www.ala.org/aboutala/offices/diversity>
- ODLOS. (2020b). *Workshops and Consultations*. American Library Association. <http://www.ala.org/aboutala/offices/diversity/continuinged/workshops>
- Ouvrard-Prettol, E. (2017). What cultural competence means for librarians: How to cultivate this important skill to positively impact our patrons. *YALS*, 15(2), 27-28.
- Pugh, C. et Okuno, E. (2017). Breaking down cultural competency. *YALS*, 15(2), 16-18.
- Qayyum, M. A. (2012). Designing an intercultural training framework for information professionals. *Reference & User Services Quarterly*, 51(3), 226-230.
- Salanoue, F. (2017). Bibliothèque pour tou(te)s : (re)penser la bibliothèque en tant qu'espace interculturel. Dans I. Antonutti (dir.), *Migrations et bibliothèques* (p. 39-48). Éditions du Cercle de la Librairie. <https://doi.org/10.3917/elec.anto.2017.01.0039>"
- SFU. (s.d.). *iBelong*. Simon Fraser University. <http://www.sfu.ca/olc/ibelong>
- SFU. (2020b). *Intercultural communication, equity, diversity and inclusion training guide*. Simon Fraser University. <https://www.lib.sfu.ca/help/research-assistance/subject/intercultural/training>
- SFU. (2020b). *Equity, diversity, and inclusion (EDI) resource guide*. Simon Fraser University. <https://www.lib.sfu.ca/help/academic-integrity/edi>
- Stivers, J. (2017). The critical piece: Building relationships with teens of color and native youth. *YALS*, 15(2), 12-15.
- YALSA. (2018). *Cultural Competence*. Young Adult Library Services Association. https://wikis.ala.org/yalsa/index.php/Cultural_Compentence

Annexe 1

Le cycle de la compétence culturelle tel que vu par Nicole A. Cooke (2017, p. 19)

