



Contenu archivé

Ce contenu Web archivé demeure en ligne à des fins de consultation, de recherche ou de tenue de documents. Il ne sera pas modifié ni mis à jour. Le contenu Web archivé sur Internet n'est pas assujéti aux normes applicables au Web du gouvernement du Canada. Conformément à la Politique de communication du gouvernement du Canada, vous pouvez demander de recevoir ce contenu sous d'autres formats à la page [Contactez-nous](#).

Le vaste monde de l'information : Comment créer des collections et des programmes multiculturels dans les bibliothèques publiques canadiennes

**Document préparé par
Joanne Godin**

Ottawa 1994



Le Vaste monde de l'information : comment créer des collections et des programmes multiculturels dans les bibliothèques publiques canadiennes

Édition originale :

Préparé par Joanne Godin

66 p., 1994

ISBN 0-662-99417-5

N° de cat. SN3-294/1994F

Titre en anglais : *A World of Information: Creating Multicultural Collections and Programs in Canadian Public Libraries*

La Bibliothèque nationale du Canada a publié ce livre principalement à l'intention des bibliothécaires des petites villes en vue de les aider à créer des liens permanents avec les communautés ethnoculturelles minoritaires qui pourraient utiliser leurs collections. En suivant les conseils pratiques et les suggestions de ce livre, vous devriez pouvoir trouver l'aide et l'information nécessaires pour gérer une collection multilingue.

Exemplaire imprimé disponible à la **Bibliothèque nationale**.

Table des matières

Avant-propos

Comment monter une collection multilingue dans une bibliothèque publique

Un bon point de départ
Le multiculturalisme au Canada
Les services de bibliothèque multiculturels
Comment faire connaître une petite collection multilingue
Les lignes directrices de la Canadian Library Association
Comment établir des rapports avec les communautés minoritaires
Montez lentement une collection multilingue

Comment dresser le profil des communautés ethnoculturelles minoritaires

Apprenez à connaître les membres des communautés
Complétez les comptes rendus personnels au moyen de statistiques
Les groupes ethnoculturels minoritaires du Canada
Les statistiques régionales

Comment intégrer la bibliothèque à la communauté

Utilisez le réseau communautaire
Donnez de l'information directement à la communauté
Donnez au personnel une formation à la diffusion externe et au service multiculturel

Comment amener la communauté à fréquenter la bibliothèque

Dans la bibliothèque
Programmes multiculturels de bibliothèque
La bibliothèque publique de Surrey
Faites la promotion des services de la bibliothèque
Traduction et adaptation

La formation du personnel au multiculturalisme

Les ateliers multiculturels

La prochaine étape

Comment atteindre la communauté
Comment améliorer la qualité du service
La diversité, des défis à relever et des occasions à saisir

Notes

Bibliographie sélective commentée

Avant-propos

La Bibliothèque nationale du Canada a fondé le Biblioservice multilingue en 1973 parce qu'il semblait exister dans le milieu canadien des bibliothèques une demande croissante pour des livres en d'autres langues que l'anglais ou le français. Le rapport de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme recommandait, entre autres choses, de renforcer la politique canadienne du multiculturalisme. Manifestement, la Bibliothèque nationale du Canada devait jouer un rôle dans la promotion du caractère multiculturel de notre pays.

Vingt ans plus tard, les nombreux programmes et collections multilingues des bibliothèques de tout le pays témoignent du succès du Biblioservice multilingue. Comme nombre de bibliothèques canadiennes peuvent maintenant répondre aux besoins de leurs usagers, et comme les effets des restrictions budgétaires et des compressions de personnel se font ressentir, la Bibliothèque nationale a été amenée à revoir le rôle du Biblioservice multilingue. Néanmoins, elle continue de consulter les autres bibliothèques et elle maintient son engagement à desservir la population très diverse du Canada.

La présente publication, *Le vaste monde de l'information*, fait partie de notre contribution aux services multilingues offerts dans les bibliothèques canadiennes. Produite avec l'appui du Secrétariat au multiculturalisme du ministère du Patrimoine canadien, elle fait suite à un rapport sur les services de bibliothèque offerts aux communautés ethniques qui avait été rédigé par Mme Françoise Hébert, experte en ressources documentaires, à la demande conjointe de la Bibliothèque nationale du Canada et de Multiculturalisme et Citoyenneté Canada. Nous espérons que *Le vaste monde de l'information* constituera une source précieuse de renseignements utiles pour les bibliothèques dont les usagers ont des antécédents culturels divers.

L'administrateur général,

Marianne Scott

[Table des matières](#)

CHAPITRE UN

Comment monter une collection multilingue dans une bibliothèque publique

En 1973, la Bibliothèque nationale du Canada a créé le Biblioservice multilingue (BSM) afin que les bibliothèques publiques de tout le Canada puissent offrir à leurs usagers des livres dans des langues autres que l'anglais et le français. Vingt ans plus tard, la Bibliothèque nationale réduit l'ampleur de la tâche du Biblioservice multilingue et fait don de la collection à des bibliothèques publiques et à des centres de dépôt régionaux de tout le pays. Cependant, la Bibliothèque nationale continue d'offrir un service consultatif aux bibliothèques publiques qui desservent les communautés ethnoculturelles minoritaires de tout le Canada.

L'existence du Biblioservice multilingue a amené de nombreuses bibliothèques à ajouter des documents à ceux qu'elles empruntaient à la Bibliothèque nationale. Certaines ont consacré des fonds importants à l'achat de livres en d'autres langues que l'anglais ou le français et à celui de documents pour l'enseignement de l'anglais ou du français comme langues secondes. Souvent situées dans les grandes villes, ces bibliothèques peuvent guider les petits établissements qui veulent monter de nouvelles collections multilingues.

Un bon point de départ

La Bibliothèque nationale du Canada a rédigé ce livre principalement à l'intention des bibliothécaires des petites villes en vue de les aider à créer des liens permanents avec les communautés ethnoculturelles minoritaires qui pourraient utiliser leur collection multilingue. En suivant les conseils et les suggestions pratiques de ce livre, vous devriez pouvoir trouver l'aide et l'information nécessaires pour administrer une collection multilingue. Vous pouvez décider d'administrer cette collection de manière informelle ou raffinée, à votre choix.

Ce chapitre d'introduction expose la signification du multiculturalisme pour le Canada et les Canadiens. Il souligne le besoin de collections multilingues dans les bibliothèques publiques et les avantages qui peuvent en être tirés. De plus, il explique dans les grandes lignes comment les bibliothèques peuvent établir des rapports utiles avec les communautés ethnoculturelles minoritaires locales quand elles commencent à monter une collection. Dans le deuxième chapitre, vous apprendrez comment évaluer les besoins de votre collectivité en dressant les profils statistiques et démographiques des groupes ethnoculturels minoritaires. Pour vous aider à partir du bon pied, nous avons fourni pour chaque province et territoire et pour certaines grandes villes des données tirées du recensement du Canada de 1991.

Le troisième chapitre vous donne des idées sur la façon de joindre les communautés minoritaires, y compris des suggestions sur la manière de communiquer avec des personnes qui parlent des langues autres que l'anglais ou le français. Le quatrième chapitre décrit les étapes à suivre pour s'assurer que les membres des communautés ethnoculturelles minoritaires voient la bibliothèque comme un endroit accueillant où ils se sentent à l'aise. Il expose l'approche adoptée avec succès par la bibliothèque publique de Surrey pour amener les communautés minoritaires de la région à la fréquenter. Ce chapitre traite également de la manière dont les bibliothèques peuvent se servir des médias pour atteindre les groupes linguistiques minoritaires.

Le cinquième chapitre décrit divers programmes de formation qui peuvent aider le personnel des bibliothèques à bien s'occuper des collections multilingues et à travailler efficacement avec des usagers d'origines diverses. Le livre se termine par une bibliographie sélective commentée.

Le multiculturalisme au Canada

Au fur et à mesure que la population du Canada se diversifie, le pays a de plus en plus besoin de programmes et de services orientés spécialement en fonction des intérêts des communautés ethnoculturelles minoritaires. Selon la politique canadienne du multiculturalisme, les établissements publics doivent tenir compte des divers besoins et intérêts de tous les membres de la collectivité. La tradition canadienne du multiculturalisme reflète une conviction profonde : en acceptant la diversité culturelle et en en faisant la promotion, l'ensemble de la société canadienne partage un sens de l'identité canadienne qui respecte la diversité du pays et de ses habitants. Les Canadiens appuient cette politique et cette approche de la citoyenneté. En fait, selon un sondage fait en 1991 par le groupe Angus Reid, à la demande de Multiculturalisme et Citoyenneté Canada, 95 % des Canadiens croient qu'on peut à la fois être fier d'être Canadien et être fier de ses origines.

Les Canadiens partagent un engagement envers les principes démocratiques, les droits de la personne et les libertés individuelles. Ils considèrent que la diversité rend le pays plus fort. Le sondage démontrait que les Canadiens acceptent bien cette diversité et l'appuient. La plupart des Canadiens, soit 82 %, vivent dans des quartiers où au moins quelques personnes font partie de communautés ethnoculturelles minoritaires. La grande majorité des Canadiens appuient les mesures qui peuvent aider les immigrants et les néo-Canadiens à acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour s'intégrer à la société canadienne. Les Canadiens croient que la politique canadienne du multiculturalisme aide à donner aux personnes de diverses origines culturelles le sentiment d'appartenir à ce pays. Les deux tiers des Canadiens conviennent qu'une société très diverse est plus apte à trouver des solutions aux nouveaux problèmes.

Les services de bibliothèque multiculturels

Le Canada se diversifie de plus en plus. En réaction à ce changement démographique, les bibliothèques publiques s'adaptent aux besoins d'une société plus vaste. Elles comptent maintenant parmi leurs priorités l'offre de collections et de programmes variés à leurs usagers d'origines diverses. Les bibliothèques établissent maintenant des rapports avec les groupes ethnoculturels minoritaires. Elles offrent à ces groupes des services de bibliothèque pertinents dont elles font la promotion. Certaines bibliothèques organisent des événements spéciaux pour les communautés ethnoculturelles minoritaires, souvent en présentant des expositions culturelles qui permettent aux habitués d'apprendre à connaître les cultures et traditions de leurs voisins. D'autres bibliothèques se font connaître des communautés minoritaires en offrant des séances d'information sur les ressources et les services de la bibliothèque. Mais surtout, des bibliothèques montent des collections multilingues et demandent aux membres des communautés de les aider à administrer ces collections. Les rapports de ce type sont aussi importants pour les groupes ethnoculturels minoritaires que pour les bibliothèques elles-mêmes.

Une étude des groupes multilingues menée dans l'est de l'Ontario en 1988 démontre cependant que la plupart des représentants des communautés ethnoculturelles minoritaires

n'étaient pas au courant des services offerts par la bibliothèque et qu'ils ne croyaient pas la bibliothèque capable de répondre aux besoins et aux objectifs des communautés minoritaires.

Voilà une information qui doit pousser les bibliothèques à agir. Le sondage démontrait que les dirigeants des communautés ethnoculturelles minoritaires n'avaient pas étudié la possibilité de travailler avec la bibliothèque locale pour faire mieux comprendre aux membres de la collectivité leur histoire, leurs traditions et leur mode de vie. Ces personnes ne savaient pas que la bibliothèque dispose d'installations comme des salles de réunion et des vitrines d'exposition, ou qu'elle offre des programmes publics. Nombre d'entre eux ne savaient pas que la bibliothèque offre des documents dans d'autres langues que l'anglais ou le français. De nombreux groupes récemment arrivés au Canada manifestaient beaucoup d'intérêt pour les programmes et documents qui pourraient les aider à mieux parler et comprendre l'anglais, mais peu voyaient la bibliothèque comme une source possible de ces services.¹ De toute évidence, il faudrait établir des rapports plus personnels afin de s'assurer que l'information circule.

Comment faire connaître une petite collection multilingue

De nombreuses bibliothèques publiques craignent que leurs services et collections multilingues ne suffisent pas pour répondre à la demande que pourrait créer la promotion de ces services et collections auprès des communautés ethnoculturelles minoritaires. Leurs craintes sont bien fondées. Des entrevues menées auprès d'immigrants qui ont consulté des collections multilingues en bibliothèque² ont révélé certains problèmes, comme le manque de variété et d'actualité, même quand la bibliothèque enrichit régulièrement sa collection.

La crainte qu'on exige par la suite l'amélioration des collections et des services peut empêcher certaines bibliothèques de tenter de joindre les communautés ethnoculturelles minoritaires. On croit que l'utilisateur éventuel viendra à la bibliothèque en s'attendant à trouver une vaste collection, qu'il ne trouvera que des rayons vides et que, découragé, il quittera la bibliothèque pour ne plus jamais y mettre les pieds. Certains bibliothécaires croient qu'il est peut-être préférable de ne pas faire de publicité plutôt que de risquer de décevoir ou de décourager les usagers. Cette attitude va à l'encontre du but recherché. Si une collection est insuffisante mais qu'on ne la fait pas connaître, la demande pour les services n'augmentera probablement pas.

Comment peut-on réclamer un service dont on ne connaît rien? Les bibliothèques constituent des centres d'information, mais de nombreux immigrants et néo-Canadiens les voient comme des établissements intimidants qui ne semblent pas leur offrir de moyens de trouver de l'information. Ces personnes s'adressent ailleurs pour répondre à leurs besoins en information. À la différence des lecteurs de documents en anglais ou en français, les personnes qui parlent d'autres langues ne peuvent s'adresser qu'à très peu d'endroits autres que les bibliothèques. Les librairies de livres en langues étrangères existent dans certaines régions métropolitaines, mais ces livres peuvent être très coûteux. Par ailleurs, il est peu probable qu'il existe des librairies spécialisées dans les petites villes.

Les lignes directrices de la Canadian Library Association

La Canadian Library Association a établi des lignes directrices sur les collections multilingues des bibliothèques canadiennes. Selon cette association, un réseau de bibliothèques devrait offrir aux communautés linguistiques minoritaires de 300 personnes ou plus un service juste et équitable, proportionnel au nombre de personnes. Dans le cas des communautés de moins

de 300 personnes, les bibliothèques devraient leur offrir au moins plusieurs livres de référence importants et un journal ou une revue dans leur langue. D'autres documents dans cette langue devraient pouvoir être obtenus d'une collection centrale ou d'une coopérative. La Canadian Library Association considère que les bibliothèques publiques devraient remplir les fonctions suivantes.

[Table des matières](#)

Créer des collections multilingues

- Énoncer clairement les buts et objectifs des services offerts aux groupes ethnoculturels minoritaires, dans le cadre des priorités globales de la bibliothèque.
- Assurer un service multilingue et offrir sur place des documents qui, en raison de leur format ou de la fréquence de publication ne peuvent pas être obtenus par prêt ou par échange entre bibliothèques.
- Évaluer régulièrement les besoins de la communauté, fonder les services sur cette évaluation et rassembler des statistiques et des données.

Partager les ressources multiculturelles

- Partager les ressources multiculturelles avec d'autres bibliothèques et, si possible, avec les groupes ethnoculturels et autres qui possèdent des collections particulières.
- Une fois les services multiculturels bien développés, aider les autres bibliothèques.

Comment établir des rapports avec les communautés minoritaires

La meilleure façon de faire connaître les bibliothèques publiques aux communautés ethnoculturelles minoritaires consiste à faire venir les membres de ces communautés dans la bibliothèque, au moyen de contacts personnels. Le succès du service multiculturel de votre bibliothèque dépend de l'efficacité des activités de diffusion externe et de promotion de la bibliothèque et des services offerts aux communautés ethnoculturelles minoritaires. Les méthodes classiques de promotion ne donneront pas de résultats. La façon la plus efficace de faire connaître votre bibliothèque aux membres de ces communautés et de les amener à la fréquenter consiste à forger des liens avec les représentants de cette clientèle qui croît sans cesse et qui ne viendra sans doute pas à la bibliothèque de sa propre initiative.

Il vous sera plus ou moins facile de trouver les représentants des communautés ethnoculturelles minoritaires de votre région et d'entrer en contact avec eux, selon que les communautés auxquelles ils appartiennent seront plus ou moins nombreuses et bien établies. En communiquant avec un organisme qui offre des services aux immigrants, comme un groupe paroissial ou un organisme bénévole qui aide les nouveaux arrivants à s'adapter à la vie au Canada, vous apprendrez comment entrer en contact avec des personnes clés. Cependant, même si la communauté est très bien organisée, vous ne pourrez jamais trouver quelqu'un qui pourra parler au nom de tout le groupe. Dans chaque communauté ethnoculturelle minoritaire, comme dans n'importe quel groupe de personnes, on retrouve toute une gamme d'opinions en matière de religion, de culture et de politique, des niveaux d'études, de revenus et d'alphabétisme différents ainsi que diverses compétences en langues. Parlez à plusieurs personnes afin d'obtenir une image d'une grande partie de la communauté.

Commencez par obtenir des données de base

Dans vos discussions, parlez ouvertement de la taille possible de la collection multilingue de votre bibliothèque, des contraintes budgétaires et du temps limité dont dispose le personnel. Au cours de la première rencontre, essayez de savoir quelle sorte de documents d'information les membres de la communauté aimeraient obtenir de la bibliothèque publique. Est-ce qu'ils veulent des journaux et des revues, des romans, des ouvrages documentaires ou des documents audiovisuels? Est-ce qu'ils comptent sur les documents disponibles à la bibliothèque pour apprendre l'anglais ou le français comme langue seconde? Certains membres de la communauté seraient-ils intéressés à apprendre leur langue d'origine ou à améliorer les connaissances qu'ils en ont? Faut-il tenir compte de la religion, du dialecte, des intérêts régionaux? Il vous faudra aussi des données générales sur la composition de la communauté. Est-ce que la plupart des personnes viennent d'arriver au Canada? S'agit-il d'un mélange de résidents de longue date et de nouveaux arrivants?

Comment les membres de la communauté peuvent vous aider à monter une collection

Les représentants de la communauté peuvent aussi vous aider à monter une collection multilingue en vous donnant des conseils sur les sujets qui intéressent la communauté, sur les auteurs populaires et les publications, et plus particulièrement sur les besoins de cette communauté. Vous pouvez également consulter les représentants au sujet de la meilleure façon de faire la promotion des services de la bibliothèque auprès des membres de la communauté. Ces premiers contacts peuvent de plus vous amener à rencontrer des personnes capables de déterminer quels livres acheter ou de traduire les documents de promotion.

Certaines communautés ethnoculturelles minoritaires possèdent des collections de livres et de périodiques dont elles voudront peut-être faire don à la bibliothèque afin de libérer des locaux et de mettre la collection à la disposition du plus grand nombre. Si vous avez la place nécessaire, vous pourriez étudier la possibilité d'accepter ce type de dons. Cependant, certaines bibliothèques ont constaté qu'il arrive souvent que les documents donnés intéressent peu leurs habitués. Peut-être les personnes ont-elles tendance à donner ce qui les intéresse le moins. Par conséquent, il importe de mettre à jour régulièrement les collections de la bibliothèque.

[Table des matières](#)

Procédez par étapes

Si vous en êtes à votre première incursion dans les services multilingues, vous devriez peut-être vous concentrer sur la prestation de services à une communauté à la fois. Montez votre collection et développez votre réseau de personnes-ressources par étapes. Si votre région comprend plusieurs grandes communautés linguistiques, certaines vous sembleront peut-être plus faciles à desservir que d'autres. Comme vous apprendrez en partie par tâtonnements, il est raisonnable de commencer par un but qui semble plus facile à atteindre. Au début, la Bibliothèque nationale et les bibliothèques de votre région peuvent vous aider, de la manière décrite ci-dessous.

Montez lentement une collection multilingue

Plusieurs facteurs présentent des défis pour les bibliothèques publiques qui veulent créer et augmenter une collection multilingue. Par exemple, les budgets toujours plus réduits obligent les bibliothèques à choisir entre divers services. Le mandat des bibliothèques exige qu'elles

desservent tous les membres de la collectivité équitablement, mais il est difficile de maintenir la diversité des programmes et des services alors que les exigences augmentent. La création d'une collection multilingue entraîne aussi l'élaboration de nouvelles modalités pour l'achat et la gestion de documents en langues étrangères.

Joignez-vous à un réseau de bibliothèques

Afin de maximiser leur pouvoir d'achat et d'accroître leur compétence dans le domaine, certaines bibliothèques forment une centrale d'achats pour leur province ou leur région. Des centrales d'achats multilingues existent déjà à Toronto et à Vancouver, et on en forme une autre en Alberta. En discutant des besoins des communautés ethnoculturelles minoritaires et en amenant les membres de ces communautés à participer aux discussions, les bibliothèques publiques peuvent réaliser des progrès importants dans la mise sur pied de leurs nouvelles collections. Les bibliothèques d'une même région peuvent aussi partager leurs ressources multilingues en faisant circuler les collections parmi les bibliothèques membres du réseau régional.

Si vous avez besoin de plus de conseils et d'aide pour monter une collection multilingue, vous pouvez vous adresser à la Bibliothèque nationale à Ottawa et à d'autres bibliothèques de votre région. La bibliothèque publique de la région métropolitaine la plus proche peut devenir une source importante d'aide et de renseignements. Par exemple, les bibliothécaires ont peut-être déjà commandé des livres à l'étranger par l'entremise de fournisseurs au Canada et ils pourront vous recommander un fournisseur local.

Ne compliquez pas les choses

Pendant que grandit votre collection, vous pouvez prendre des mesures pour susciter l'intérêt de la communauté, même si vous ne pouvez pas répondre à tous ses besoins. Évitez les déceptions en présentant un cahier à anneaux qui contient des photocopies des couvertures et des préfaces de livres, des cartouches de titre des journaux et des étiquettes des bandes vidéo et des autres documents de votre collection. Insérez une note dans la langue du lecteur dans laquelle vous offrez de réserver les articles qui ne se trouvent pas sur les rayons. Certaines personnes quitteront peut-être la bibliothèque déçues de n'avoir pas pu emprunter les documents, mais elles connaîtront mieux les services offerts par la bibliothèque et sauront que celle-ci a fait un effort pour répondre aux besoins de la communauté.

Quand vous créez la collection, vous pouvez utiliser au début un simple système de numérotation pour assurer le suivi des emprunts. Vous constaterez sans doute que les usagers de groupes linguistiques minoritaires préfèrent consulter les rayons. Il n'est donc peut-être pas urgent de créer un fichier informatique ou autre de votre collection, et vous voudrez peut-être exercer un suivi des habitudes d'emprunt des usagers avant de le faire.

Améliorez les compétences du personnel

Tenez compte de l'effet qu'aura la diversité des usagers sur les services offerts par votre bibliothèque et sur le travail de vos employés. La création d'une collection de livres et d'autres documents ne constitue que l'un des aspects d'un service de bibliothèque multiculturel. Plus il y aura de groupes et d'employés d'origines diverses, plus il sera important de former les employés de tous les niveaux pour qu'ils puissent continuer d'offrir un excellent service à tous les membres de la collectivité. Le troisième chapitre contient un certain nombre de stratégies

simples sur la manière d'offrir un service efficace à une collectivité multilingue. Le cinquième chapitre décrit les programmes de formation officiels offerts dans tout le Canada. Le chapitre suivant vous aidera à définir les communautés ethnoculturelles minoritaires de votre région et à en dresser le profil.

[Table des matières](#)

CHAPITRE DEUX

Comment dresser le profil des communautés ethnoculturelles minoritaires

Fondamentalement, pour offrir des services de bibliothèque multiculturels aux communautés ethnoculturelles minoritaires, il faut partir du principe que ces communautés ont des besoins et des goûts particuliers et que ceux-ci sont différents pour chacune d'elles. Un service multiculturel doit donc reposer sur une compréhension approfondie des origines, de la composition, des besoins et des goûts de chaque groupe. Il faut pour cela réaliser une évaluation des besoins.

Apprenez à connaître les membres des communautés

La première étape d'une évaluation des besoins consiste à identifier les plus grandes communautés ethnoculturelles minoritaires de votre région et à rencontrer les représentants de l'une de ces communautés, comme on l'a dit dans le premier chapitre. Pour connaître la composition de la communauté et ses besoins en information, vous voudrez peut-être acquérir des connaissances sur ses traditions culturelles et religieuses, sur les conditions dans le pays d'origine, sur les intérêts divergents au sein du groupe, et sur les clubs, services et entreprises créés par et pour la communauté, au niveau local. Pour y arriver, vous pouvez notamment inviter un représentant de la communauté à faire un exposé au personnel de la bibliothèque. Cette séance servira à la fois d'orientation, d'échange d'information et d'exercice de sensibilisation culturelle pour les membres du personnel. Vous pourriez demander aux représentants ce que les membres de leur communauté pensent des bibliothèques et des autres établissements d'éducation, dans leur pays d'origine et au Canada. Pour certaines personnes, la bibliothèque est un endroit intimidant. Si c'est le cas des membres d'une communauté ethnoculturelle minoritaire particulière, vous pouvez en tenir compte dans vos activités de promotion.

À Toronto, le Metro Multilanguage Services Committee a organisé un atelier pour le personnel du réseau de bibliothèques publiques de la région métropolitaine afin de l'aider à connaître et à comprendre le milieu multiculturel de la région. Les représentants de diverses communautés ethnoculturelles minoritaires étaient invités à parler des aspects suivants de leurs communautés :

- l'histoire de leur établissement au Canada;
- leur répartition dans la région métropolitaine;
- les organismes communautaires, les édifices consacrés au culte et les écoles;
- les lectures préférées et les besoins en information.

Comme la région métropolitaine de Toronto compte de nombreuses communautés ethnoculturelles minoritaires, l'atelier regroupait des conférenciers des communautés espagnole, grecque, ukrainienne, japonaise, sud-asiatique et coréenne. Le comité ne demandait que des frais d'inscription minimes pour rétribuer les conférenciers et payer les rafraîchissements.

Complétez les comptes rendus personnels au moyen de statistiques

Vous voudrez peut-être dresser un profil plus complet des groupes ethnoculturels minoritaires de votre région en étudiant les statistiques et les données démographiques. Il suffit de consulter l'administration municipale ou régionale pour obtenir des statistiques locales et des données générales sur les personnes installées dans votre région. Les organisations locales, comme les agences multiculturelles, les groupes religieux et les organismes qui offrent des services aux immigrants, peuvent vous donner des renseignements sur les conditions de vie des immigrants et des réfugiés et vous orienter vers les dirigeants et les groupes communautaires. Le gouvernement provincial ou territorial et le gouvernement fédéral constituent aussi d'importantes sources de données statistiques et autres.

Les groupes ethnoculturels minoritaires du Canada

Presque un Canadien sur quatre rattache ses origines à un pays où les habitants parlent une langue autre que l'anglais ou le français. L'importance de la diversité ethnoculturelle diffère d'une région à l'autre du Canada, de la ville à la campagne. Les provinces de l'Ouest possèdent les populations aux origines les plus diverses, et les grandes villes canadiennes, soit Vancouver, Edmonton, Calgary, Winnipeg, Toronto et Montréal, comprennent les plus grandes concentrations d'immigrants et de communautés ethnoculturelles minoritaires. La taille des communautés minoritaires change beaucoup d'une partie à l'autre du pays. Selon Don Miller, de Multifax Communications à Toronto, la population antillaise/noire de Toronto est presque deux fois plus nombreuse que la population de Regina; la population italienne de l'Ontario est aussi importante que la population de Winnipeg; et la population ethnique de Toronto est plus importante que toute la population de Vancouver. Il avait fait cette déclaration dans la revue *Canadian Business* en 1988. Le recensement de 1991 indique que ces données sont toujours valables.

Une note sur les statistiques

Les statistiques et données qui figurent dans les tableaux suivants datent du recensement du Canada de 1991. Elles tiennent compte du nombre de personnes qui ont déclaré être d'origine ethnoculturelle autre que britannique ou française. Les origines «autres» comprennent les origines autochtones, de sorte que toutes les statistiques globales incluent les peuples autochtones du Canada. Les bibliothèques publiques voudront et devront peut-être inclure des documents en langues autochtones dans leurs collections multilingues, mais ce livre ne traite que des minorités linguistiques formées par des immigrants qui parlent peu ou pas l'anglais ou le français. Les besoins des communautés autochtones et les sources de livres en langues autochtones ne correspondent pas du tout à ce qui est proposé dans le présent livre. Les propositions formulées dans ce livre découlent d'une étude menée par le Biblioservice multilingue de la Bibliothèque nationale, laquelle excluait les langues autochtones. Si vous voulez inclure une collection de documents en langues autochtones dans votre bibliothèque, vous pouvez obtenir de l'aide et des conseils supplémentaires d'excellente qualité auprès des communautés autochtones de votre région.

La diversité canadienne, de l'ouest à l'est

Dans les provinces de l'Ouest, 30,7 % des Manitobains, la province de l'Ouest la moins diverse, se disent d'origine ethnoculturelle autre que britannique ou française, et 41,5 % des habitants de la Saskatchewan font partie de groupes ethnoculturels minoritaires. Dans les Territoires du Nord-Ouest, 78 % de la population est d'origine autre que britannique ou

française. Au Yukon, il s'agit de 60 % de la population. Il faut noter que les deux territoires comprennent une grande proportion d'autochtones.

Avec 30,6 % de sa population qui se dit d'origine ethnoculturelle autre que britannique ou française, l'Ontario compte le plus grand nombre de membres de groupes minoritaires, soit plus de trois millions de personnes! Presque la moitié des habitants de Toronto, soit 44,5 % de la population ou 1 500 000 personnes, fait partie de groupes ethnoculturels minoritaires.

Les populations du Québec et des provinces de l'Atlantique sont moins diverses. Dans les provinces de l'Atlantique, 4,9 % des habitants font partie de groupes ethnoculturels minoritaires, et 11 % de la population du Québec est d'origine autre que britannique ou française. Cependant, à Montréal, 21,1 % de la population se dit d'origine ethnoculturelle autre que britannique ou française.

Les rapports de Statistique Canada sur le recensement représentent aussi des sources précieuses de renseignements sur les langues maternelles apprises et encore comprises des résidents canadiens, sur la langue parlée à la maison et sur la langue utilisée dans les activités quotidiennes. Dans les communautés ethnoculturelles minoritaires, la langue utilisée en affaires correspond souvent à la langue parlée à la maison. Par exemple, si des immigrants exploitent des commerces pour desservir les autres membres de leur communauté ou s'ils font des affaires avec leur pays d'origine, la famille continuera peut-être à parler la langue maternelle à la maison. Cependant, si les personnes se sont rendu compte qu'elles devaient parler plus couramment l'anglais ou le français pour trouver du travail, les membres de la famille parleront peut-être la nouvelle langue à la maison. Évidemment, dans la vie quotidienne, les personnes plus âgées parlent davantage que les autres la langue maternelle, apprenant juste assez d'anglais ou de français pour se débrouiller dans leur milieu. Par contre, les enfants nés au Canada peuvent apprendre l'anglais ou le français comme langue maternelle et parler celle-ci à l'école.

Les statistiques régionales

Pour vous aider à commencer à dresser le profil de votre collectivité, vous trouverez ci-après une série de tableaux qui contiennent des données sur des communautés minoritaires récemment installées ou établies depuis longtemps au Canada. Vous remarquerez que la communauté germanique canadienne constitue le plus important groupe minoritaire au Canada et la plus importante minorité dans toutes les provinces et tous les territoires, sauf au Québec et en Ontario. Dans ces deux provinces, la communauté italienne forme le plus important groupe minoritaire.

Les tableaux présentent les données du recensement sur les communautés ethnoculturelles minoritaires du pays dans son ensemble, de chaque province et territoire et de six grandes villes. Dans les cas du Canada, du Québec, de l'Ontario, de Montréal et de Toronto, les tableaux contiennent des données sur les dix communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes. Pour les autres provinces, territoires et villes, les cinq principales communautés ethnoculturelles minoritaires sont signalées. Pour toutes les régions, les tableaux donnent la liste des cinq communautés à la croissance la plus rapide, c'est-à-dire les communautés qui ont augmenté de 50 % ou plus entre 1986 et 1991. Dans certaines régions, moins de cinq minorités ont connu une telle croissance. Pour le Canada dans son ensemble, sept communautés ont connu une croissance de 50 % ou plus en cinq ans. Deux tableaux

portent sur la langue maternelle, par province et par langue, et un autre tableau donne la langue parlée à la maison.

Vous pouvez obtenir des renseignements sur la taille et le taux de croissance des communautés ethnoculturelles minoritaires de votre région en communiquant avec les représentants de la communauté et les organismes de services sociaux locaux, comme les écoles, les hôpitaux, les cliniques communautaires et les autres organisations qui travaillent avec ces communautés. Les commissions scolaires peuvent vous dire combien d'enfants immigrants sont inscrits dans les écoles. Les organismes communautaires et les organisations culturelles peuvent vous aider à déterminer la taille approximative des minorités et les endroits où elles sont établies.

[Table des matières](#)

Canada

Population : 27 000 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 200 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Latino-américaine
2. Italienne	2. Libanaise
3. Ukrainienne	3. Antillaise
4. Hollandaise	4. Ouest-asiatique
5. Polonaise	5. Philippine
6. Scandinave	6. Chinoise
7. Chinoise	7. Sud-asiatique
8. Sud-asiatique	
9. Juive	
10. Noire	

Région de l'Atlantique

Population : 2 300 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 10 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Balkanique
2. Hollandaise	2. Scandinave
3. Italienne	3. Antillaise
4. Noire	4. Japonaise
5. Scandinave	5. Autrichienne

Terre-Neuve et le Labrador

Population : 560 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 1 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Balkanique
2. Hollandaise	2. Roumaine
3. Scandinave	3. Autrichienne
4. Italienne	4. Latino-américaine
5. Chinoise	5. Noire, Antillaise

[Table des matières](#)

Île-du-Prince-Édouard
Population : 128 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 500 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Latino-américaine
2. Hollandaise	2. Roumaine
3. Scandinave	3. Suisse
4. Italienne	4. Suédoise
5. Ukrainienne	5. Hongroise

Nouvelle-Écosse
Population : 890 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 2 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Scandinave
2. Hollandaise	2. Japonaise
3. Scandinave	3. Balkanique
4. Italienne	4. Autrichienne
5. Polonaise	5. Danoise

Nouveau-Brunswick
Population : 716 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 2 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Ouest-asiatique
2. Hollandaise	2. Balte

3. Scandinave	3. Antillaise
4. Italienne	4. Tchèque et slovaque
5. Polonaise	5. Chinoise

Québec

Population : 6 810 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 35 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Italienne	1. Libanaise
2. Juive	2. Haïtienne
3. Allemande	3. Antillaise
4. Arabe	4. Latino-américaine
5. Noire	5. Philippine
6. Grecque	
7. Portugaise	
8. Chinoise	
9. Latino-américaine	
10. Indochinoise	

Montréal

Population : 3 090 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 28 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Italienne	1. Haïtienne
2. Juive	2. Antillaise
3. Noire	3. Philippine
4. Allemande	4. Roumaine
5. Grecque	5. Russe
6. Chinoise	
7. Portugaise	
8. Indochinoise	
9. Libanaise	
10. Espagnole	

[Table des matières](#)

Ontario

Population : 9 980 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires	Communautés ethnoculturelles minoritaires
---	---

les plus importantes - plus de 75 000 personnes	à la croissance la plus rapide
1. Italienne	1. Haïtienne
2. Juive	2. Antillaise
3. Noire	3. Philippine
4. Allemande	4. Roumaine
5. Grecque	5. Russe
6. Chinoise	
7. Portugaise	
8. Indochinoise	
9. Libanaise	
10. Espagnole	

Toronto

Population : 3 860 000 personnes

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 75 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Italienne	1. Libanaise
2. Chinoise	2. Vietnamiennne
3. Allemande	3. Chinoise
4. Sud-asiatique	4. Sud-asiatique
5. Noire	5. Roumaine
6. Juive	
7. Portugaise	
8. Polonaise	
9. Ukrainienne	
10. Grecque	

Provinces des Prairies

Population : 4 570 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 250 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Ouest-asiatique
2. Ukrainienne	2. Latino-américaine
3. Scandinave	3. Libanaise
4. Hollandaise	4. Russe
5. Polonaise	

Manitoba

Population : 1 080 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 59 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Ouest-Asiatique
2. Ukrainienne	2. Latino-américaine
3. Polonaise	3. Russe
4. Hollandaise	4. Libanaise
5. Scandinave	5. Antillaise

[Table des matières](#)

Winnipeg
Population : 645 600

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 22 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Libanaise
2. Ukrainienne	2. Russe
3. Polonaise	3. Ouest-asiatique
4. Hollandaise	
5. Philippine	

Saskatchewan
Population : 976 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 44 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Latino-américaine
2. Ukrainienne	
3. Scandinave	
4. Polonaise	
5. Hollandaise	

Alberta
Population : 2 519 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 124 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allmeande	1. Ouest-asiatique
2. Ukrainienne	2. Latino-américaine

3. Scandinave	3. Libanaise
4. Hollandaise	4. Philippine
5. Polonaise	5. Ukrainienne

Calgary

Population : 748 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 31 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Libanaise
2. Ukrainienne	2. Russe
3. Hollandaise	3. Philippine
4. Chinoise	
5. Polonaise	

Edmonton

Population : 832 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 36 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Libanaise
2. Ukrainienne	2. Philippine
3. Polonaise	
4. Hollandaise	
5. Chinoise	

[Table des matières](#)

Colombie-Britannique

Population : 3 248 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 177 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Latino-américaine
2. Scandinave	2. Ouest-asiatique
3. Chinoise	3. Libanaise
4. Hollandaise	4. Philippine
5. Ukrainienne	5. Indochinoise

Vancouver

Population : 1 584 000

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 70 000 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Libanaise
2. Chinoise	2. Ouest-asiatique
3. Sud-asiatique	3. Vietnamiennne
4. Ukrainienne	4. Philippine
5. Hollandaise	5. Chinoise

Territoires du Nord-Ouest
Population : 57 400

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 750 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Arabe
2. Scandinave	2. Roumaine
3. Ukrainienne	3. Autrichienne
4. Hollandaise	4. Sud-asiatique
5. Polonaise	5. Russe

Territoire du Yukon
Population : 27 700

Communautés ethnoculturelles minoritaires les plus importantes - plus de 650 personnes	Communautés ethnoculturelles minoritaires à la croissance la plus rapide
1. Allemande	1. Japonaise
2. Scandinave	2. Philippine
3. Ukrainienne	3. Grecque
4. Hollandaise	4. Tchèque et slovaque
5. Polonaise	5. Portugaise

Langues maternelles autres que les langues officielles

Région	Pourcentage par région
Canada	13,4
Terre-Neuve	,9
Île-du-Prince-Édouard	1,2
Nouvelle-Écosse	2,2
Nouveau-Brunswick	1,2
Québec	7,7
Ontario	17,7
Manitoba	19,4

Saskatchewan	12,8
Alberta	14,5
Colombie-Britannique	17,2
Yukon	7,5
Territoires du Nord-Ouest	42,2

[Table des matières](#)

**Langues maternelles, ensemble des données
(réponses simples et multiples)
par ordre d'importance numérique**

Langues	Total pour le Canada	Langues	Total pour le Canada
Italien	512 005	Roumain	23 060
Chinois	492 400	Danois	20445
Allemand	475 710	Slovaque	17 750
Portugais	211 040	Khmer (cambodgien)	15 125
Polonais	196 895	Macédonien	14 935
Ukrainien	196 160	Hébreu	13 855
Espagnol	186 255	Norvégien	13 845
Hollandais	138 755	Suédois	12 840
Pendjabi	134 685	Laotien	12 680
Grec	129 685	Serbe	12 330
Arabe	119 190	Estonien	11 335
Tagalog (pilipino)	110 435	Lituanien	11 070
Vietnamien	82 745	Letton	10 785
Hongrois	81 865	Slovène	9 635
Croate	40 440	Turc	9 310
Persan (farsi)	40215	Bengali	8 650
Hindi	39 560	Maltais	8 360
Goujrati	38 920	Flammand	8 235
Russe	38 415	Serbo-croate	5 105
Coréen	34 765	Indonésien	4 765
Tamoul	30 220	Bulgare	4 305
Japonais	29 615	Gaélique	4 035
Finnois	27 855	Islandais	3 730
Ourdou	27 350	Malayalam	3 540
Tchèque	26 990	Cinghalais	3 050
Arménien	26 455	Thaïlandais	2 900
Yiddish	26 240	Gallois	2 070

**Langues parlées à la maison, échantillon de 20 %
des données(réponses simples et multiples)
par ordre d'importance numérique**

Langues	Total pour le Canada	Langues	Total pour le Canada
Chinois	430 090	Tchèque	11 815
Italien	288 290	Macédonien	9 515
Portugais	152 530	Hébreu	8 745
Espagnol	145 045	Finois	8 490
Allemand	134 460	Yiddish	8 020
Pendjabi	123 775	Serbe	7 875
Polonais	117 150	Bengali	7 045
Grec	93 160	Slovaque	6 445
Arabe	82 450	Estonien	6 220
Vietnamien	79 585	Turc	6 190
Tagalog (pilipino)	75 390	Lituanien	5 170
Ukrainien	49 995	Letton	5 050
Persan (farsi)	34 560	Slovène	3 340
Hongrois	31 175	Serbo-croate	3 000
Coréen	30 025	Bulgare	2 790
Goujrati	29 030	Maltais	2 715
Tamoul	26 825	Indonésien	2 500
Hindi	26 285	Danois	2 380
Croate	25 595	Suédois	2 015
Arménien	22 650	Malayalam	1 635
Ourdou	22 565	Thaïlandais	1 615
Hollandais	19 915	Flammand	1 280
Japonais	17 355	Cinghalais	1 195
Russe	17 165	Norvégien	950
Khmer (cambodgien)	15 015	Gaélique	340
Roumain	14 055	Islandais	290
Laotien	11 975	Gallois	200

[Table des matières](#)

CHAPITRE TROIS

Comment intégrer la bibliothèque à la communauté

Pour certains immigrants et néo-Canadiens, la bibliothèque ne semble pas un endroit accueillant. Certaines personnes ne connaissent pas le concept de bibliothèque publique parce qu'elles viennent de pays où ce type d'établissements n'existe pas, où les livres ne sont pas à la disposition du public. Dans d'autres pays, les bibliothèques ne servent qu'aux recherches et aux études formelles, non pour répondre à des besoins plus généraux de communication. La plupart des usagers qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français ont tendance à considérer les bibliothèques comme des centres de prêt de livres plutôt que comme des sources d'information.

Avant d'avoir visité une bibliothèque, certaines personnes peuvent croire qu'il s'agit d'un autre de ces «bureaux gouvernementaux» où ils ont déjà eu des expériences déplaisantes. Ces idées empêchent les usagers potentiels de se rendre à la bibliothèque, à moins que des amis ou des membres de leur famille ne les y amènent. En fait, selon les sondages menés auprès des usagers des bibliothèques qui parlent d'autres langues que l'anglais ou le français, 60 % des répondants ont appris l'existence de la bibliothèque par l'entremise d'amis ou de membres de leur famille; 19 % sont allés à la bibliothèque de leur propre initiative après l'avoir remarquée.³

Utilisez le réseau communautaire

Nombre des membres de groupes ethnoculturels minoritaires qui fréquentent la bibliothèque empruntent des livres pour d'autres personnes, notamment leurs enfants, leurs amis, leur conjoint ou leurs parents. Donc, si l'on rejoint certains membres de la communauté, les bibliothèques peuvent devenir accessibles à d'autres membres de la famille et aux amis. Ainsi, les bibliothèques pourraient faire la promotion de leurs services en distribuant des brochures explicatives ou des dépliants dans les écoles primaires. Les enfants informeraient alors leurs parents qui ne parlent ni l'anglais ni le français de l'existence de la collection multilingue de la bibliothèque et des services offerts aux minorités. En accompagnant leurs enfants lors des visites guidées de la bibliothèque ou lors de l'emprunt de livres pour enfants, les parents pourraient se rendre compte des avantages que présente la bibliothèque pour toute la famille et pour la communauté.

L'expérience démontre que, quand les enfants sont assez vieux pour aller seuls à la bibliothèque, ils sont «trop vieux» pour qu'on puisse compter sur eux pour transmettre des renseignements aux parents et à d'autres personnes. Cependant, si l'information est mise à la disposition des jeunes enfants, ceux-ci peuvent prendre l'habitude d'emprunter des livres ou des périodiques de la collection multilingue pour leurs parents, les membres de leur famille ou leurs amis.

Donnez de l'information directement à la communauté

Afin de présenter les services de bibliothèque aux personnes qui ne sont pas familiarisées avec toute la gamme de services disponibles, les bibliothécaires peuvent se rendre aux cours de formation permanente, aux cours d'anglais langue seconde ou aux cours de préparation à la

citoyenneté ainsi que dans les clubs comme les regroupements de mères, les clubs sociaux et culturels et les groupes paroissiaux. La création de liens avec les organismes locaux qui représentent les minorités ou qui leur assurent certains services peut être utile, tant pour ces organismes que pour les bibliothèques : les bibliothèques peuvent aider les organismes en leur prêtant de l'équipement, en leur fournissant des salles de réunion et des références et en distribuant de l'information sur l'organisme à la bibliothèque; le personnel de l'organisme peut aider la bibliothèque en fournissant des personnes-ressources qui pourront faire des exposés sur leur domaine pour le personnel et les usagers de la bibliothèque.

Ces liens peuvent aider à établir des relations précieuses avec des personnes qui sont bien connues de la communauté et qui tiennent souvent lieu d'interprètes dans les écoles et les bureaux de médecin et d'avocat. Vous trouverez utile de compiler une liste des employés ou des membres de la communauté qui pourraient vous aider à traduire des documents en certaines langues.

Grâce aux dirigeants de la communauté, vous et votre personnel pourrez aussi apprendre quelle est l'importance de certains documents pour la collection multilingue. Par exemple, la bibliothèque publique d'Etobicoke, de la région métropolitaine de Toronto, a offert des séances de formation pour présenter au personnel trois journaux allophones locaux. Les rédacteurs en chef de ces journaux ont été invités à exposer leur philosophie, à décrire les lecteurs à qui ils s'adressent et la portée de la publication (internationale, locale) ainsi qu'à répondre aux questions du personnel à propos de leurs journaux. Des membres du personnel ont déclaré avoir pris conscience de toute l'importance de ces journaux pour les communautés et être moins hésitants à en recommander la lecture aux usagers.

Un administrateur de la bibliothèque devrait également rencontrer des représentants des médias allophones locaux, comme la presse, la télévision et la radio, afin d'établir des relations de travail dans un esprit de collaboration pour les événements à venir. Le quatrième chapitre décrit les stratégies sur la manière d'utiliser les médias pour faire la promotion de la bibliothèque auprès des communautés ethnoculturelles minoritaires.

Donnez au personnel une formation à la diffusion externe et au service multiculturel

Le personnel qui s'occupe des activités de diffusion externe et qui offre des services au public doit avoir l'occasion d'explorer les questions et les défis qui découlent du travail avec des usagers d'origines diverses et une collection multilingue. Des séances de formation au multiculturalisme peuvent aider les employés à comprendre leurs propres points de vue culturels et à prendre conscience des préjugés culturels dans la société en général. Ces séances permettent aux personnes d'explorer le concept du multiculturalisme, les dispositions de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* et ses effets sur les services offerts par les établissements publics.

Vous voudrez peut-être étudier la possibilité d'organiser un atelier avec d'autres bibliothèques de votre région et demander à un représentant d'une bibliothèque qui possède une imposante collection multilingue de diriger cet atelier. Les ateliers de formation offerts au personnel d'une bibliothèque publique pourraient porter sur les questions suivantes.

- Pourquoi les bibliothèques doivent-elles offrir des services multiculturels et des collections multilingues?

- Quels sont les défis particuliers à la prestation de services à des usagers d'origines diverses?
- Comment communiquer avec des usagers qui ne parlent ni le français, ni l'anglais?
- Quel est le choc culturel subi par les usagers des groupes minoritaires quand ils visitent une bibliothèque pour la première fois?

Aidez le personnel à s'occuper d'une collection multilingue

Un atelier peut également permettre d'explorer le rôle important des bibliothèques qui fournissent des documents en d'autres langues et de discuter des raisons pour lesquelles certains employés ont l'impression qu'une collection multilingue leur donne trop de travail. Ces personnes n'ont peut-être pas suffisamment confiance en elles pour aider les autres à découvrir la collection. Une formation spécialement adaptée aux problèmes relatifs aux collections multilingues peut aider les employés à se sentir plus sûrs et plus à l'aise ainsi qu'à comprendre la façon dont la collection répond aux besoins de la communauté.

Les ateliers qui portent sur la gestion et l'usage des collections multilingues et des collections de documents d'apprentissage de l'anglais langue seconde peuvent aider les employés à surmonter les barrières psychologiques qui les empêchent de travailler avec des documents dans d'autres langues. Un atelier pourrait présenter la collection multilingue au personnel, décrire la façon dont les documents sont choisis, achetés et traités, et préciser les moyens d'exercer un contrôle bibliographique. On pourrait expliquer au personnel la participation de la bibliothèque aux coopératives régionales. On pourrait discuter de la difficulté d'acquérir des livres dans certaines langues en raison de problèmes politiques ou économiques ainsi que de la manière de résoudre les problèmes de catalogage, comme le catalogage de livres écrits dans des écritures autres que romaines. La politique de la bibliothèque relative à l'élaboration et à la promotion de ces collections pourrait aussi faire l'objet de discussions. Une présentation semblable de la collection d'apprentissage de l'anglais langue seconde aiderait le personnel à comprendre les diverses catégories de documents et à trouver la meilleure manière d'aider les usagers qui demandent des documents de cette collection.

Un animateur, par exemple l'administrateur de la collection multilingue d'une grande bibliothèque, pourrait aider le personnel à se familiariser avec les langues représentées dans la collection de la bibliothèque. Le personnel pourrait écouter des enregistrements de conversations dans ces langues et étudier leur forme écrite afin d'apprendre à les reconnaître. La séance pourrait aussi porter sur :

- les écritures romaines et autres, avec exemples des langues qui se lisent de droite à gauche, plutôt que de gauche à droite;
- les origines des langues de divers continents, sous-continent et pays, comme les langues nationales du Pakistan, du Bangladesh ou de l'Égypte;
- les différences entre le goujrati, l'ourdou et l'hindi.

Grâce à ces renseignements, les employés auraient plus de facilité à desservir les immigrants des pays où ces langues sont parlées et ils seraient plus sûrs de pouvoir aider ces usagers.

Un autre atelier pourrait porter sur les plus récentes publications internationales. Le personnel pourrait se familiariser avec les noms des romanciers et des auteurs d'ouvrages documentaires importants ou avec les oeuvres de l'Espagne, de la Grèce, du sous-continent indien et de la Chine. Il pourrait s'agir des oeuvres originales dans la langue des auteurs ou de traductions de

ces oeuvres. Il faudrait signaler quelles oeuvres font partie des collections multilingues de la bibliothèque.

Sur une fiche, inscrivez la traduction de questions et d'énoncés types relatifs à la bibliothèque

[Table des matières](#)

En voici des exemples:

- Je ne parle pas votre langue.
- Comprenez-vous le français?
- Écrivez votre numéro de téléphone. Quelqu'un va vous appeler.
- Avez-vous un ami qui parle le français?
- Il y a des livres dans votre langue dans la section...
- Possédez-vous une carte d'usager de la bibliothèque?
- Vivez-vous (dans cette collectivité)?
- Vous devez remplir ce formulaire pour vous inscrire à la bibliothèque.

Orientez les nouveaux usagers de la bibliothèque

Des ateliers pourraient permettre au personnel d'explorer la bibliothèque sous les yeux d'un nouvel immigrant qui ne comprend pas le jargon du personnel ou qui se sent menacé par certaines politiques de la bibliothèque comme l'obligation de fournir une carte d'identité avec adresse. Une formation permettrait aux employés de bien réagir dans ces situations et de mettre à l'aise les usagers. Une formation en service aux usagers pourrait inclure des méthodes comme la dépersonnalisation afin d'aider le personnel à régler les conflits. Les questions discutées pourraient inclure :

- la difficulté pour le nouvel usager de la bibliothèque d'en comprendre le jargon, soit des mots comme *code à barres, cote, emprunt, citation, renvoi, terminal, rayon, date de retour* et *accès réservé*;
- l'anxiété ressentie par un usager qui ne comprend pas ce que l'employé lui dit;
- le plaisir et le soulagement ressentis par l'usager quand il trouve des documents dans sa propre langue.

Améliorez les communications interculturelles

En examinant les raisons pour lesquelles les bibliothèques devraient offrir des collections de livres et des services multiculturels, le personnel peut discuter des commentaires négatifs comme «ceux qui viennent au Canada devraient apprendre à parler le français» émis par d'autres membres du personnel ou par des habitués. Une formation en communications interculturelles peut aider le personnel à mieux comprendre le difficile processus de l'apprentissage d'une nouvelle langue et de l'adaptation à une culture différente. Les problèmes de communication avec les usagers qui parlent d'autres langues que l'anglais ou le français peuvent provoquer des frustrations chez le personnel et entraîner des conflits ou des plaintes. La formation peut aider les employés à anticiper les besoins de ces usagers et à essayer de les comprendre par les gestes qu'ils font. La formation interculturelle fournit des techniques utiles pour la communication avec les usagers qui parlent des langues étrangères.

Les différences culturelles dictent souvent la durée du contact visuel entre des personnes qui se parlent, le volume et le ton de la voix, et les gestes des mains et du corps. S'il ne comprend pas leurs normes culturelles, un employé peut percevoir certains comportements comme impolis et mal accepter d'avoir à servir les membres d'un groupe particulier. La formation aidera le personnel à comprendre les différences culturelles et ce qui les explique. Elle leur fournira des lignes directrices sur les façons de réagir à certains comportements.

La culture des immigrants de certains pays (et de certains Canadiens nés au pays!) prescrit, parfois à l'encontre des normes modernes de la société canadienne, des rôles liés au sexe des personnes. La sensibilisation aux différences culturelles peut aider le personnel à comprendre l'effet de la culture sur le comportement. Un stage de mise en confiance peut lui permettre de réagir à certaines situations de manière à diminuer les risques de conflit.

Établissez un contact

Même si de nombreux usagers de la bibliothèque qui font partie de communautés linguistiques minoritaires possèdent une connaissance de base de l'anglais ou du français, le personnel peut avoir de la difficulté à bien leur expliquer les modalités de la bibliothèque et à comprendre leurs demandes de renseignements. Le livre *Working Together: How to Become More Effective in a Multicultural Organization*, de George F. Simons, donne des conseils qui peuvent aider le personnel dans ce genre de situations. Ainsi, quand vous commencez une conversation, M. Simons suggère d'essayer d'adopter le rythme établi par l'autre personne. Votre attitude, plus que les mots prononcés, permet d'établir un contact. C'est ce que font les très bons vendeurs. Dans la conversation, ils emboîtent le pas aux clients et adoptent leur rythme.

Parfois, les personnes apprennent une langue seconde par la lecture et l'étude, plutôt que par la conversation avec d'autres dont c'est la langue maternelle. M. Simons souligne qu'elles peuvent formuler ce qu'elles veulent dire, mais qu'elles ne sont tout de même pas comprises ou qu'elles ne réussissent pas à comprendre les autres en raison des accents et des rythmes différents. Il importe de tenir compte de cette possibilité et de se rendre compte qu'il est parfois aussi épuisant de parler dans une langue étrangère que de faire un dur travail physique.

Pour vous assurer que vous comprenez ce que la personne a dit et qu'elle vous a bien compris, répétez simplement dans vos propres mots ce que vous avez entendu ou demandez à l'autre personne ce qu'elle a retenu de votre conversation.

Mettez-vous sur la même longueur d'ondes que votre interlocuteur

M. Simons souligne d'autres points dont il faut tenir compte dans les communications avec les usagers qui parlent peu d'anglais ou de français.

1. Parlez clairement, mais n'élevez pas le ton. Il est naturel d'avoir tendance à élever la voix pour parler à une personne qui comprend mal l'anglais, comme si elle était sourde, mais c'est très déroutant pour l'interlocuteur.

2. Parlez toujours lentement. Essayez de ne pas accélérer au fur et à mesure que vous entrez dans le sujet.

3. Répétez quand vous n'avez pas été bien compris. Si vous avez déjà dit quelque chose le plus simplement possible et que vous n'avez pas été compris, essayez de répéter la même phrase. Ne changez pas les mots. Si vous le faites, vous donnez une toute nouvelle tâche à votre interlocuteur. Tandis que si vous répétez les mots utilisés la première fois, il commencera peut-être à les comprendre.

4. Utilisez des mots que la personne connaît sans doute. S'il existe plusieurs mots pour désigner la même chose, utilisez le plus simple et le plus courant, par exemple «commencer» et «finir» et non «débuter» et «terminer». Il est très facile de retomber dans le jargon ou dans un langage recherché sans s'en rendre compte.

5. Attention aux expressions idiomatiques dont la signification n'est pas toujours claire. Par exemple, évitez les expressions comme «en avoir par-dessus la tête», «reprendre à zéro» ou «paperasserie».

Afin d'éviter les malentendus culturels, M. Simons suggère de porter attention aux gestes et aux mouvements de l'autre personne. Si ces actions diffèrent de ce à quoi vous vous attendez, elles signifient peut-être quelque chose de légèrement ou totalement différent de ce que vous pensez. Posez des questions au sujet des gestes qui vous semblent étranges. Si certains gestes sont gênants pour les membres d'un groupe culturel particulier, on ne voudra peut-être pas vous les expliquer, alors demandez à quelqu'un en qui vous avez confiance de vous dire la vérité. N'oubliez pas que pour trouver la signification de certains gestes, il faut parfois franchir des obstacles culturels inattendus. Par exemple, les hommes de certaines cultures ne pourront peut-être pas expliquer certains gestes des femmes de la même culture et vice versa, de sorte que vous devrez peut-être demander à plus d'une personne.

Avant de savoir ce que signifie un geste ou un mouvement, n'essayez pas d'imiter ce que vous ne comprenez pas bien. Vous pourriez ainsi provoquer des malentendus. Si vous avez mal interprété le geste d'une autre personne, d'abord excusez-vous, puis demandez des explications sur la signification réelle. Rendez service aux autres en leur disant s'ils utilisent des gestes qui pourraient les gêner ou gêner quelqu'un d'autre. Expliquez-leur cela sans leur faire honte.

Utilisez un langage clair et simple

Vous trouverez d'autres conseils sur la communication avec des personnes qui parlent des langues étrangères dans *Promoting Library Awareness in Ethnic Communities* de Grace Lui. Mme Lui recommande de parler en phrases courtes et simples, plutôt qu'en phrases longues, composées ou complexes. Elle conseille de ne pas poser de questions dichotomiques, mais plutôt de poser deux questions distinctes. Évitez les questions négatives comme «N'aimez-vous pas les romans-mystères?» parce qu'il est facile de mal les interpréter. Mme Lui rappelle au personnel des bibliothèques de laisser aux usagers le temps de traduire mentalement ce qui vient d'être dit. Et surtout, quoi qu'il arrive, elle recommande de garder le sourire!

[Table des matières](#)

CHAPITRE QUATRE

Comment amener la communauté à fréquenter la bibliothèque

Vous pouvez prendre des mesures pour faire de votre bibliothèque un endroit accueillant pour les membres des communautés ethnoculturelles minoritaires, notamment en offrant des programmes et des brochures qui décrivent les services offerts par la bibliothèque dans les langues des minorités. À l'extérieur de la bibliothèque, vous pouvez faire appel à vos relations dans les médias locaux, soit la radio, la télévision et la presse, envoyer aux événements locaux les représentants chargés de la diffusion externe et distribuer des dépliants publicitaires afin de faire connaître les services offerts par la bibliothèque.

Dans la bibliothèque

De nombreux immigrants trouvent les établissements administratifs intimidants et ils se sentent mal à l'aise dans les bibliothèques. Vous pourriez donc étudier divers moyens d'encourager ces personnes à se familiariser avec les bibliothèques canadiennes. Une bannière colorée installée à l'extérieur peut servir à inviter tous les usagers de la bibliothèque, qu'ils parlent l'anglais, le français ou d'autres langues. Les panneaux de direction peuvent indiquer dans diverses langues où se trouvent les bureaux de prêt et de référence, les collections multilingues, les toilettes, les salles de réunion et les sections sur diverses matières. Des affiches multilingues peuvent aider les nouveaux usagers de la bibliothèque à trouver un livre ou à se servir d'un ordinateur. Étudiez la possibilité de faire traduire en d'autres langues le formulaire de demande d'inscription à la bibliothèque ainsi qu'un résumé de la politique de la bibliothèque sur le retour des livres et les amendes.

Trois moyens efficaces : les brochures, les signets et les listes de livres

Un moyen commode de communiquer des renseignements à propos des services de bibliothèque consiste à offrir des brochures attrayantes. Par exemple, la brochure de la bibliothèque publique de Toronto, disponible en 30 langues, décrit les collections de la bibliothèque, les documents qui peuvent être empruntés, les programmes pour les personnes de tous les groupes d'âge et les services offerts aux nouveaux arrivants et aux personnes qui ont besoin de documents particuliers comme des publications en gros caractères ou des bandes vidéo. La brochure explique comment obtenir une carte d'utilisateur de la bibliothèque et précise l'emplacement et les heures d'ouverture de la bibliothèque principale et des bibliothèques secondaires. Les brochures traduites peuvent être insérées dans une pochette de la brochure en anglais, ce qui facilite l'assemblage.

Les signets qui comprennent du texte dans diverses langues constituent un autre moyen économique de faire la promotion des collections ou des services. Les listes d'ouvrages établies dans la langue du lecteur fournissent des renseignements utiles sur les documents qui font partie de la collection multilingue, y compris les livres, les journaux, les revues et les documents audiovisuels. Les photocopies de couvertures de livre ou d'étiquettes de cassettes ou de bandes vidéo peuvent être présentées dans un cahier à anneaux placé à proximité de la collection afin de susciter l'intérêt des personnes qui découvrent les ressources de la bibliothèque.

Programmes multiculturels de bibliothèque

Les programmes de bibliothèque qui célèbrent le patrimoine et les coutumes des communautés ethnoculturelles peuvent attirer les immigrants à la bibliothèque et donner au personnel l'occasion de présenter à ces nouveaux usagers la gamme de services disponibles. Il est possible d'organiser les programmes importants en fonction d'événements comme le Nouvel an chinois, ou encore les bibliothèques peuvent fixer une «journée multiculturelle» ou une «semaine internationale». Les films, l'artisanat, la nourriture, la musique, la danse et les histoires racontées par des membres de la communauté attireront les nouveaux usagers des communautés ethnoculturelles minoritaires.

Dans la plupart des bibliothèques, il y a un moment où l'on raconte des histoires aux enfants. Étudiez la possibilité d'élaborer un programme bilingue d'histoires ou de spectacles de marionnettes afin d'aider les enfants à maîtriser leur langue d'origine et de renforcer leurs traditions culturelles. Le folklore, les chansons et les comptines encourageront l'enfant à développer une forte identité ethnoculturelle, alors que les activités scolaires permettront d'intégrer la nouvelle génération à la société canadienne. Ces activités aident aussi les enfants qui parlent l'anglais ou le français à mieux comprendre et apprécier les autres cultures.

Les expositions qui mettent en valeur le patrimoine culturel des communautés ethnoculturelles minoritaires locales indiquent aux immigrants que la bibliothèque dessert bien tous les membres de la société. Votre personnel peut créer des expositions en collaboration avec les communautés. Des choses comme les photographies, les statues, les oeuvres d'art, les livres et l'artisanat peuvent toutes servir à décrire la culture, l'histoire et le patrimoine d'un groupe minoritaire.

Faites la publicité des activités culturelles dans toute la collectivité en les décrivant dans le bulletin de la bibliothèque. Certains membres de la communauté peuvent aussi aider à rédiger des annonces pour d'autres événements que vous pourriez inscrire dans un calendrier communautaire.

La bibliothèque publique de Surrey

De plus en plus, les bibliothèques se rendent compte que les méthodes traditionnelles de promotion des programmes et des collections sont peu efficaces auprès des membres des communautés ethnoculturelles minoritaires. Voici un exemple d'une nouvelle approche efficace. En novembre 1989, la bibliothèque publique de Surrey, en Colombie-Britannique, a créé un programme pour célébrer les diverses cultures du Canada («Celebrate Heritage Cultures of Canada»). En 1990, cette bibliothèque a remporté le prestigieux John Cotton Dana Library Public Relations Award pour ce programme exceptionnel.

Le district de Surrey, une des municipalités à la croissance la plus rapide de la province, compte plus de 200 000 personnes qui parlent en tout plus de 21 langues. Pour près d'un habitant sur cinq, la langue maternelle est autre que l'anglais. Pour ses services multiculturels, la bibliothèque voulait en apprendre plus sur les besoins et les goûts des membres de trois grandes communautés minoritaires, soit la minorité allemande, la minorité panjabi et la minorité vietnamienne. Ce qu'elle a découvert l'a aidée à mieux orienter ses activités de diffusion externe et de promotion.⁴

Le programme d'une semaine, qui comprenait dix-huit festivités multiculturelles, devait aider la bibliothèque à joindre ceux qui n'avaient pas l'habitude de la fréquenter. L'événement devait aussi aider les autres habitants du district à mieux connaître et comprendre les nombreuses cultures représentées dans leur collectivité. Le thème du programme était l'unité dans la diversité culturelle.

Le programme «Celebrate Heritage Cultures of Canada»

Pour lancer ce programme, plus de 700 élèves du niveau primaire ont participé à des ateliers pratiques donnés par les membres de nombreuses communautés ethnoculturelles minoritaires. Ces ateliers portaient notamment sur :

- la manière d'enrouler le turban et de porter le sari;
- l'origami japonais;
- la danse classique indienne avec explication de la musique, suivie de l'enseignement de plusieurs mouvements de danse.

Pendant toute la semaine, la bibliothèque a parrainé une vaste gamme d'activités conçues pour intéresser l'ensemble de la collectivité. Ces activités comprenaient :

- un séminaire d'une journée sur les religions du monde donné par un spécialiste de l'étude comparative des religions;
- une exposition d'art et d'artisanat et une vente de plats maison comme les pâtisseries de Noël de la communauté norvégienne;
- des sketches et des chansons de l'Angleterre, de l'Écosse et de l'Irlande suivis de thé et de «crumpets».

Les membres de toutes les cultures avaient été invités à participer à la décoration d'un arbre de Noël, une tradition canadienne. En faisant la promotion de ce programme, le personnel de la bibliothèque a essayé d'atteindre les néo-Canadiens afin de les sensibiliser aux services et aux ressources de la bibliothèque. Le programme a permis de créer de nouveaux liens avec les communautés ethnoculturelles minoritaires et les médias allophones. Les coordonnateurs du programme ont remarqué que, dans la promotion à long terme des services de bibliothèque aux communautés ethnoculturelles minoritaires, les relations de travail et les réseaux de coopération établis au sein de la communauté jouent un rôle aussi important que l'événement lui-même. La promotion du programme a été faite dans huit langues au moyen de brochures et de dépliants préparés par la bibliothèque, de communiqués de presse envoyés aux médias anglophones et allophones, de publicité payée dans les journaux et de messages d'intérêt public diffusés par les stations de radio locales.

Faites la promotion des services de la bibliothèque

Au cours des dernières années, les études faites par des agences de marketing, telles Ethnic/Ad Inc. à Toronto, ont permis de constater qu'en raison des liens étroits entre les groupes ethnoculturels minoritaires, les médias allophones locaux représentent le moyen le plus efficace de faire la publicité d'un service ou d'un produit auprès de ces groupes. Donc, la manière la plus efficace de faire connaître les services, collections et programmes d'une bibliothèque consiste à faire passer des messages d'intérêt public et des messages publicitaires à la télévision et à la radio allophones.

Aux États-Unis, le Center for Policy Development a demandé aux bibliothécaires de préciser comment ils faisaient la promotion des services de bibliothèque auprès des groupes minoritaires. Plus de 50 % des répondants utilisaient les dépliants et les avis et comptaient sur le bouche à oreille, les écoles et les journaux communautaires. On leur a aussi demandé quelle était la méthode la plus efficace. Le plus fréquemment, les bibliothécaires ont répondu que c'était le bouche à oreille, la radio, les journaux communautaires et d'autres moyens. Selon les bibliothécaires, les stratégies les moins efficaces étaient les dépliants et les avis ainsi que le recours aux grands journaux.

Les membres de certaines cultures sont moins à l'aise avec les documents écrits et ils préfèrent les médias audiovisuels. Un moyen efficace de rejoindre les marchés portugais et italien, par exemple, consiste à utiliser la télévision et la radio allophones. Quand il a consulté les communautés durant l'été 1993, le gouvernement canadien a constaté que la télévision constitue un moyen efficace de communiquer de l'information aux Canadiens de première génération. Certaines communautés ont déclaré que leurs membres font plus confiance aux informations télévisées qu'aux informations écrites.

Des études sur la publicité ont indiqué que le taux de pénétration de la télévision atteint les 85 % dans la communauté portugaise de Toronto.⁵ Selon un sondage effectué par Ethnic Research, la télévision en italien, en portugais, en grec ou en espagnol sert plus que tout autre type de médias allophones à Toronto. Parmi les répondants à ce sondage, plus de la moitié des Canadiens d'origine italienne et presque toutes les personnes d'origine grecque, portugaise ou espagnole disent regarder et écouter tous les jours les émissions dans leur langue d'origine. Les auteurs de l'étude ont affirmé que, dans un marché très orienté vers l'audiovisuel, ces quatre groupes augmentent leurs heures d'écoute de la télévision au fur et à mesure qu'augmentent les heures de diffusion d'émissions allophones. La radio joue aussi un rôle très important pour les groupes ethnoculturels minoritaires qui l'écoutent quand il n'y a pas d'émissions de télévision dans leur langue.⁶

En Ontario, on diffuse chaque semaine environ 95 heures d'émissions en chinois, 80 heures d'émissions de télévision en italien, 52 heures d'émissions en espagnol, 21 heures d'émissions en portugais et 15 heures d'émissions en grec. Environ 1 155 heures d'émissions sont diffusées à la radio allophone dans environ 37 langues étrangères. De plus, il existe environ 200 publications allophones en 45 langues.⁷

Les bibliothèques publiques pourraient étudier la possibilité de participer à des émissions allophones locales, à la télévision ou à la radio, puisque ces deux médias constituent les principales sources d'information des communautés ethnoculturelles minoritaires. Un représentant de la communauté qui s'occupe de services de bibliothèque, comme un membre du comité consultatif multiculturel de votre bibliothèque ou d'une autre bibliothèque, pourrait donner une entrevue sur les programmes de la bibliothèque qui intéresseraient la communauté. Vous pourriez aussi proposer à des producteurs de télévision de faire un documentaire sur la bibliothèque publique, un sujet qui n'aura sans doute jamais été exploré. Des événements spéciaux, comme les histoires pour enfants racontées en chinois, pourraient être enregistrées et diffusées à un autre moment par la télévision locale.

Il n'est pas nécessaire d'investir beaucoup dans les messages d'intérêt public. Le milieu des affaires des communautés ethnoculturelles minoritaires appuie fortement les services comme ceux offerts par votre bibliothèque. Nombre de personnes sont prêtes à faire des dons pour la production de messages d'intérêt public.

Faites participer des membres du groupe minoritaire aux messages télévisés

Ethnic/Ad Inc. a fait plusieurs suggestions pour la production de messages d'intérêt public télévisés. Selon cette entreprise, le message pour mettre les usagers potentiels au courant de l'existence de la bibliothèque et des services offerts sera plus efficace s'il est communiqué par des personnes à qui le public peut s'identifier. Les porte-parole doivent avoir utilisé la bibliothèque pour pouvoir la recommander. Les annonces qui montrent des familles de groupes minoritaires en train d'utiliser la bibliothèque sont particulièrement efficaces. Un message d'intérêt public pourrait montrer les membres de la famille en train de participer à diverses activités dans la bibliothèque. Par exemple, une mère et son enfant qui écoutent une histoire racontée dans leur langue, un père qui lit un journal étranger et des grands-parents qui choisissent des livres dans la collection multilingue. Le message indiquerait que la bibliothèque peut offrir quelque chose à chacun. Le fait de souligner que la bibliothèque est amusante et accueillante pourrait amener ceux qui en connaissent déjà l'existence à la fréquenter. Les émissions allophones de radio et de télévision sont habituellement diffusées dans les centres urbains du Canada. Dans le cas des petites collectivités, la presse allophone offre d'excellentes possibilités.

La presse allophone

Les bulletins, les revues et les journaux sont lus par l'ensemble des membres des groupes ethnoculturels minoritaires. Vous pouvez trouver quelles sont les publications de votre région en consultant *CARD: Canadian Advertising Rates and Data*, une publication de Maclean Hunter, ou le *Canadian EthnoGuide*, une publication biannuelle d'Ethnomedia Monitor Services. L'*EthnoGuide* donne la liste de plus de 500 publications et émissions de radio et de télévision destinées aux communautés minoritaires de tout le Canada.

La plupart des publications de la presse allophone couvrent bien toutes les activités communautaires et les programmes locaux. Les bibliothèques peuvent se servir de ces sources en leur envoyant des communiqués de presse sur les programmes, les collections et les activités qui pourraient intéresser les membres de la communauté. Un bon moyen d'établir et d'entretenir des relations avec la communauté consiste à inviter les rédacteurs en chef.

Par ailleurs, la publicité sur les services et collections de la bibliothèque coûte beaucoup moins cher dans les médias allophones que dans les grands médias. Certains organismes de service public ont constaté que les rédacteurs en chef des revues ou journaux locaux offrent gratuitement des espaces publicitaires si on leur remet le texte publicitaire.

Les annuaires du téléphone

Vous voudrez peut-être faire de la publicité dans les pages blanches ou jaunes des annuaires allophones. Ces annuaires sont fréquemment consultés par les personnes qui ne parlent pas le français. Pour nombre de nouveaux arrivants, le téléphone est le lien le plus important avec les amis, la famille et les commerces locaux. En plaçant des annonces dans ces annuaires, la bibliothèque montre qu'elle est appuyée et acceptée par la communauté.

Les dépliants et les affiches

Un moyen populaire de faire la publicité des programmes ou des événements consiste à distribuer des dépliants ou des affiches. Cependant, n'oubliez pas : on a déjà constaté que les

avis et les dépliants publicitaires sur la bibliothèque publique représentaient l'une des méthodes les moins efficaces pour joindre les usagers potentiels des communautés minoritaires. Voici néanmoins quelques conseils pour cette forme de publicité:

- Placez les dépliants à des endroits où les membres des communautés ethnoculturelles minoritaires se rencontrent, travaillent ou achètent : les supermarchés, les points de vente au détail, les écoles de langue communautaires, les caisses populaires, les dépanneurs, les centres religieux, les centres pour personnes âgées ou pour jeunes, les restaurants et les centres sportifs.
- Dressez une liste de diffusion et envoyez les dépliants et les autres documents publicitaires par la poste aux personnes et aux clubs qui peuvent les distribuer à un plus grand public.
- Distribuez des dépliants traduits dans diverses langues aux communautés ethnoculturelles minoritaires locales par l'entremise du service de Postes Canada.

Traduction et adaptation

Dans vos communications avec les communautés ethnoculturelles minoritaires, tenez compte du «facteur de confiance». Quand les messages sont rédigés dans la langue du lecteur, plutôt qu'en anglais ou en français, le niveau d'interprétation s'en trouve rehaussé, et les personnes portent plus attention au message. Pour toutes les formes de publicité écrite ou audiovisuelle, il importe de se rappeler que le message doit être adapté et non littéralement traduit. Nelda Lopez-Rizza Di Sardi, d'Ethnic/Ad, recommande que tout le travail créatif, y compris les brochures, les messages publicitaires et les annonces imprimées tiennent compte des aspects culturels de la communauté linguistique. Ainsi, certaines phrases en anglais peuvent n'avoir que peu ou pas de sens en d'autres langues ou encore elles peuvent signifier quelque chose d'entièrement différent. Par exemple, la phrase anglaise «Save for a rainy day» traduite littéralement avait été comprise par les hispanophones comme «Save for a day when it is raining».⁸ Il est important d'avoir recours à des traducteurs professionnels pour la rédaction et la traduction de messages d'intérêt public ou de brochures destinées au public.

[Table des matières](#)

CHAPITRE CINQ

La formation du personnel au multiculturalisme

En plus de porter sur l'administration des collections multilingues et l'élaboration de stratégies de communication interculturelle (voir le troisième chapitre), la formation du personnel devrait avoir pour objet la diversité culturelle du service aux usagers ainsi que les relations interraciales et l'équité d'emploi. Cette formation peut aider le personnel à se sensibiliser aux usagers et à mieux accepter les diverses normes culturelles.

Dans leurs rapports avec des personnes d'origines ethnoculturelles différentes, les employés peuvent manquer de confiance et ne pas savoir s'ils ont vraiment aidé un usager. Grâce à une formation, ils pourront apprendre des techniques pour obtenir des réactions des usagers, de sorte qu'ils seront plus sûrs de l'efficacité de leurs services.

Les commentaires racistes à l'endroit des employés ou des usagers émis par d'autres usagers peuvent démoraliser le personnel. Les superviseurs ou les gestionnaires doivent réagir de manière appropriée. Tout le personnel pourra profiter d'une formation sur les relations interraciales pour apprendre comment réagir aux incidents de racisme et quels sont les droits et responsabilités de chacun. De même, les employés intolérants qui se plaignent de l'embauche de membres de communautés ethnoculturelles minoritaires peuvent miner le moral des autres employés. Une formation en relations interraciales peut aider tous les employés à comprendre la politique de la bibliothèque, les lois du gouvernement et leurs propres responsabilités.

Les ateliers multiculturels

Les ateliers de formation du personnel qui portent sur des thèmes multiculturels peuvent comprendre une formation psychosociale, une formation sur les relations interraciales et un examen de la législation et des politiques de la bibliothèque en matière de multiculturalisme.

Les études de cas types décrites ci-dessous sont tirées de «Training for Library Work in Multicultural Britain», de Margaret Kendall, publié dans *Handbook of Library Training Practice, Volume 2*. Les cas ont servi dans le cadre d'un cours sur les services aux usagers d'une bibliothèque dans une société multiraciale qui a été offert aux techniciens en bibliothéconomie à Sheffield, en Angleterre. On avait demandé aux participants d'étudier les cas, d'en discuter en petits groupes et de prendre des notes. Les réactions à chaque situation étaient partagées avec un plus grand groupe. Les participants étaient incités à décrire des situations semblables qu'ils avaient déjà vécues et à discuter de leurs réactions.

D'autres cas sont tirés d'un cours sur les communications interculturelles offert aux techniciens en bibliothéconomie à Bolton.

La formation psychosociale

La formation psychosociale aide le personnel à comprendre l'expérience des nouveaux arrivants au Canada et certaines des émotions associées au choc culturel. Les méthodes et les exercices que les formateurs professionnels peuvent utiliser comprennent :

- la représentation humoristique de la situation d'un immigrant;
- un jeu de simulations interculturelles («BaFá BaFá: A Cross-cultural Simulation Game»);
- «la projection de Peters», une carte du monde renversante;
- un faux discours en anglais dont on obscurcit le sens en remplaçant quelques mots clés par des absurdités.

La représentation humoristique de la situation d'un immigrant est une histoire en images qui place le participant face à un déménagement dans un pays arabe après avoir appris quelques mots de base et acquis quelques connaissances culturelles. Les participants prennent conscience des suppositions et interprétations culturelles qu'ils font, ce qui les aide à comprendre de l'intérieur les difficultés de l'adaptation à une nouvelle culture.

Le jeu de simulations interculturelles («BaFá BaFá: A Cross-Cultural Simulation Game») de R. Gary Shirts aide les employés à examiner leurs propres perceptions et méprises à l'égard des autres cultures en leur faisant jouer les rôles et pratiquer les coutumes de groupes culturels fictifs.

La «projection de Peters», une carte du monde renversante, montre la taille réelle des continents et des pays du monde les uns par rapport aux autres. La carte permet aux participants de voir le monde d'un oeil différent.

Grâce au discours fictif où quelques expressions clés ont été remplacées par des absurdités, les participants se rendent compte de la difficulté d'écouter un discours dans une langue étrangère.

Les études de cas peuvent aider le personnel à acquérir les compétences nécessaires pour communiquer avec les usagers qui parlent d'autres langues mais qui ont de la difficulté avec l'anglais ou le français.

Étude de cas

Un homme qui parle chinois arrive à la bibliothèque et dit quelque chose que vous ne comprenez pas. Vous finissez par déduire qu'il veut devenir usager de la bibliothèque et vous lui remettez un formulaire d'inscription. Vous lui expliquez comment le remplir, mais, de toute évidence, il ne comprend pas ce que vous lui dites.

Que pouvez-vous faire?

Étude de cas

Une personne d'origine asiatique veut s'inscrire à la bibliothèque. Elle parle très peu d'anglais, et aucun employé ne parle sa langue. Les informations nécessaires n'ont pas été traduites, mais la bibliothèque possède des livres dans les langues asiatiques. Plusieurs employés essaient de vous aider, mais aucun ne réussit à communiquer efficacement. La personne semble contrariée et elle quitte la bibliothèque sans s'inscrire.

1. Qu'est-ce que cette personne attendait de la bibliothèque? A-t-on répondu à ses attentes?

2. À votre avis, que ressent cette personne à chaque étape de la rencontre? Pourquoi la personne s'en va-t-elle?
3. Quels peuvent être ses sentiments face à la bibliothèque et à son personnel?
4. Quel effet cette rencontre aura-t-elle eu?
5. Quelles mesures pouvez-vous prendre pour que cette situation ne se reproduise plus?

Atelier sur les relations interraciales

Les ateliers sur les relations interraciales aident le personnel à étudier les questions de racisme et de discrimination raciale et à apprendre comment résoudre efficacement ces problèmes dans le milieu de travail. Un atelier de ce type peut comprendre une discussion des éléments suivants :

- Un examen des lois et politiques relatives au multiculturalisme.
- Un aperçu des services de bibliothèque multiculturels.
- Une formation en relations humaines.
- Un examen des principes d'équité en matière d'emploi.

Il est utile pour le personnel d'examiner la réglementation municipale et la législation provinciale et fédérale, ainsi que les politiques et les objectifs établis par le conseil de la bibliothèque. *La Loi sur le multiculturalisme canadien* peut être discutée dans le cadre de l'histoire de l'immigration au Canada. Le personnel pourrait apprendre les effets de cette législation sur les établissements publics comme les bibliothèques et ainsi mieux comprendre pourquoi la bibliothèque a adopté des politiques relatives au multiculturalisme.

Il serait également utile de donner une vue d'ensemble des tendances actuelles dans les services de bibliothèque multiculturels au Canada et dans le monde entier, et de définir l'orientation à long terme des politiques que la bibliothèque entend suivre. Le personnel disposera ainsi d'un cadre qui lui permettra de mieux comprendre l'importance de son travail auprès des communautés ethnoculturelles minoritaires.

Les membres du personnel pourraient également étudier les commentaires racistes qu'ils entendent tous les jours dans leur milieu de travail. Un modérateur professionnel spécialisé en communications interculturelles pourrait diriger les discussions du groupe sur les commentaires racistes et les déclarations à l'emporte-pièce comme «Le Canada accepte trop d'immigrants; le pays sera bientôt surpeuplé». Le modérateur pourrait notamment signaler ce qui suit:

- Sans l'immigration, la population du Canada diminuera en raison de la baisse du taux de natalité.
- Le Canada devra attirer 150 000 immigrants chaque année pour maintenir sa population pendant le prochain siècle.
- De nombreux secteurs de l'économie périliteraient sans les immigrants.
- Chaque année, des dizaines de milliers de Canadiens partent vivre dans d'autres pays.

La discussion pourrait être suivie de certaines données de base sur les politiques d'immigration adoptées par le Canada au cours des ans.

Les ateliers peuvent aussi examiner les formes que prend le racisme dans les bibliothèques publiques : ne pas divulguer de l'information, isoler la personne, ne pas lui accorder le respect auquel elle a droit, lui offrir des services symboliques.

Une étude de cas semblable à celle qui suit pourrait aider les employés et les gestionnaires à faire face aux défis et aux occasions que présente une population diverse.

Étude de cas

Vous êtes de service un soir quand une personne demande à réserver le nouveau livre de Catherine Cookson. Vous l'avertissez qu'elle ne pourra probablement pas l'avoir avant plusieurs mois, et elle est de toute évidence contrariée. Elle commence à se plaindre amèrement du grand nombre de livres de poésie afro-antillaise qui se trouvent tout près, dans un présentoir, et affirme que c'est du gaspillage parce que personne ne lit cela. Elle déclare qu'elle paye des taxes et qu'elle a droit à un meilleur service.

Comment devez-vous réagir dans une telle situation? Que pourriez-vous faire pour la calmer et lui expliquer la politique de la bibliothèque?

Voici quelques suggestions:

- Les bibliothèques essaient de répondre aux besoins de tout le monde. Certaines personnes veulent lire de la poésie. Les livres de poésie afro-antillaise sont empruntés par des personnes de toutes les races.
- En comparaison de tout l'argent déjà consacré à la poésie anglaise, la collection afro-antillaise est petite.
- Tout le monde paye des taxes, et toutes les personnes ont droit aux livres qu'elles préfèrent.
- Alors qu'on n'achète un seul exemplaire de la plupart des livres, on achète plusieurs exemplaires des oeuvres de Catherine Cookson, mais cela ne suffit pas pour répondre à la demande.
- La loi exige que les bibliothèques fournissent des livres à tous ceux qui veulent recourir à leurs services.
- Si vous voulez une explication complète de la politique de la bibliothèque, vous pouvez écrire au directeur.

Étude de cas

Un matin, un usager d'origine asiatique demande à réserver un livre particulier sur l'histoire de l'Islam. Ce livre accompagne une série qu'il a écoutée à la radio. Vous vérifiez sur les rayons, dans le fichier et dans *Books in Print*, mais vous ne pouvez pas retracer ce livre. Le lecteur se plaint qu'il ne peut jamais trouver de livres récents sérieux sur l'Islam dans la bibliothèque.

Que lui répondez-vous?

Formation en relations humaines

Il faudrait présenter à tous les membres du personnel les concepts du travail dans un milieu multiculturel. Les gestionnaires devraient connaître les façons dont les différences culturelles et les stéréotypes raciaux peuvent nuire à la gestion. Il existe des méthodes pour s'assurer que

les pratiques de recrutement et d'embauche sont appropriées, notamment la familiarisation avec la législation provinciale sur l'équité en matière d'emploi, les techniques de motivation et d'évaluation des employés et l'amélioration des compétences en gestion d'un milieu de travail diversifié.

Les employés peuvent explorer la façon d'entretenir de bonnes relations de travail avec leurs collègues ou leurs superviseurs dans un milieu de travail multiculturel et l'importance du travail d'équipe pour le succès de l'organisation.

[Table des matières](#)

CHAPITRE SIX

La prochaine étape

Les bibliothèques qui offrent des services multiculturels depuis de nombreuses années créent généralement un comité des services multiculturels afin d'aider les membres du conseil à définir les problèmes et les besoins des communautés ethnoculturelles minoritaires. Un tel comité peut également aider à établir des priorités, à recommander des politiques et à définir l'orientation relativement aux questions suivantes :

- les activités de diffusion externe et les programmes;
- le développement de la collection;
- le recrutement;
- les réactions du personnel et la sensibilisation culturelle.

Habituellement composés de représentants des communautés ethnoculturelles minoritaires et de membres du personnel, ces comités se réunissent régulièrement.

Comment atteindre la communauté

En faisant la publicité des services de bibliothèque auprès des communautés ethnoculturelles minoritaires, les bibliothèques peuvent atteindre un objectif fondamental : fournir des informations à tous les membres de la collectivité. Comme la population du Canada se diversifie de plus en plus, les bibliothèques devraient tenir compte du fait que les membres des communautés minoritaires ne viennent habituellement pas à la bibliothèque de leur propre chef ou sans l'appui de leur communauté. Pourtant, comme n'importe quel autre groupe de la société, les groupes ethnoculturels minoritaires ont des besoins identifiables en matière d'information. Il incombe donc aux bibliothèques de tenter de les rejoindre d'une nouvelle manière. Les techniques de promotion énoncées dans les chapitres antérieurs aideront les membres des groupes ethnoculturels minoritaires à devenir des usagers réguliers qui appuient les bibliothèques publiques canadiennes.

Comment améliorer la qualité du service

Il est difficile de changer l'attitude des personnes, mais la formation peut favoriser la création d'un milieu tolérant. Afin de modifier efficacement le paysage canadien, les bibliothèques doivent étudier la possibilité d'offrir à leur personnel une formation en multiculturalisme. Les bibliothèques ayant donné des ateliers multiculturels ont constaté que les employés comprenaient et acceptaient mieux les communautés desservies et qu'ils étaient mieux préparés pour travailler avec le public. Dans ces bibliothèques, la qualité globale du service aux usagers s'est améliorée. Cependant, la formation dans ce domaine ne peut pas être donnée en une seule fois. Il faut voir ce type de formation comme une activité à long terme qui doit être incorporée au programme de formation global de la bibliothèque.

La diversité, des défis à relever et des occasions à saisir

La diversité présente à la fois des défis à relever et des occasions à saisir pour les bibliothèques publiques canadiennes. On peut relever avec succès nombre de défis

simplement en établissant des rapports avec les représentants des communautés ethnoculturelles minoritaires, en commençant à monter une petite collection multilingue et en offrant au personnel une formation informelle. L'ampleur que prendront les services multiculturels de la bibliothèque dépend de vous. La bibliothèque ne peut que profiter d'un personnel souple et bien formé et d'un nombre croissant d'utilisateurs, ce qui améliorera l'expérience multiculturelle de votre collectivité. Après tout, les bibliothèques publiques canadiennes représentent un vaste monde d'information, pour tous les Canadiens.

[Table des matières](#)

NOTES :

¹*A Review of Library Services for Multicultural Populations in the OLS - Trent Area: Final Report*, préparé par l'Institute of Environmental Research Inc. (mai 1988), p. 24.

²Jennifer Ashby et Derek Whitehead, *Not Enough to Read...The Report of a Survey of the Reading Interests of Six Migrant Communities in Melbourne* (Melbourne: Working Group on Multicultural Library Services, 1988), p. 56-58.

³Not Enough to Read, p. 40.

⁴Tirés de *Marketing Strategy : Provision of Multilingual Services Survey Public Library*, document de recherche préparé par John Collison, Marianne Hall et Franklin Wilies, 1989, p. 2.

⁵Interview avec Madeline Ziniak, directrice, Programme Development and Community Liaison, Channel Forty Seven Cable Four Television, à Toronto.

⁶Nelda Lopez-Rizza di Sardi, «More Smorgasbord Than Melting Pot», *Marketing* (26 septembre 1988), p. 3.

⁷Nelda Lopez-Rizza di Sardi, «Reaching a Unique Market», *Ethnic Marketing* (17 juin 1991), p. 1.

⁸«Reaching a Unique Market», p. 1.

BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE COMMENTÉE

Préparée par Alanna Kalnay

Cette bibliographie sélective commentée sur les services de bibliothèque multiculturels est produite à l'intention des bibliothécaires qui s'occupent de la prestation de services à des communautés multiculturelles ou qui sont en train de mettre en place des services de ce genre. Les ouvrages mentionnés sont de nature pratique, bien que soient inclus comme lecture générale certains articles et monographies classiques sur la philosophie des services de bibliothèque multiculturels.

Les ouvrages sont classés selon l'ordre alphabétique par notices principales dans dix sections et un certain nombre de sous-sections. La bibliographie a été dressée en 1992 dans le cadre d'un projet sur les services de bibliothèque offerts aux groupes multiculturels réalisé à la demande de la Bibliothèque nationale du Canada et de Multiculturalisme et Citoyenneté Canada. Plusieurs ouvrages de 1993 et 1994 ont été ajoutés.

Sections et sous-sections

[1.0 Politiques et lignes directrices](#)

[2.0 Démographie](#)

[3.0 Services de bibliothèque multiculturels - Généralités](#)

[3.1 Périodiques](#)

[3.2 Ouvrages généraux](#)

[3.3 Bibliographies](#)

[4.0 Efforts déployés partout dans le monde](#)

[4.1 Au Canada](#)

[4.2 À l'étranger](#)

[5.0 Services multiculturels offerts à des groupes](#)

[6.0 Promotion, planification et diffusion externe](#)

[7.0 Perfectionnement et formation du personnel](#)

[8.0 Développement d'une collection](#)

[8.1 Littérature de jeunesse](#)

[8.2 Répertoires](#)

[9.0 Automatisation et catalogage](#)

[10.0 Documents audiovisuels et d'anglais langue seconde](#)

1.0 Politiques et lignes directrices

American Library Association. «Guidelines for Multilingual Materials Collection and Development and Library Services». *RQ* (hiver 1990) : 269-271.

Politique et lignes directrices sur les services de bibliothèque multilingues qui portent sur la collection et la sélection de documents, les programmes, les services, les relations communautaires et la dotation. Elles ont été rédigées en juin 1990 par l'Ad Hoc Multilingual Materials Subcommittee du Reference and Adults Services Division Board (RASD) de l'American Library Association.

Canadian Library Association. «Guidelines for Multicultural Library Services in Canadian Public Libraries». Rédigé par le Multilingual Services Interest Group, Canadian Library Association, août 1986. *Feliciter* 33, no 6 (juin 1987) : 67.

Politique et lignes directrices de la CLA sur le service de bibliothèque publique offert aux communautés multiculturelles du Canada.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). Section on Library Services to Multi-Cultural Populations. *Multicultural Communities: Guidelines for Service*. Compilé par Anne Holmes et Derek Whitehead. Londres : The Section, 1987. 14 p.

Ces lignes directrices devraient fournir à tous les types de bibliothèques les critères nécessaires pour évaluer les niveaux de service actuels et pour servir de fondement à la planification des services offerts à des groupes supplémentaires, à l'achat de documents et à la prestation du service. Il s'agit de lignes directrices de portée internationale qui peuvent être appliquées en même temps que les normes actuelles des bibliothèques.

Library Association. *Library and Information Services for Our Multicultural Society*. Londres: The Library Association, octobre 1985. 4 p.

Politique officielle de la Library Association de la Grande-Bretagne sur les services de bibliothèque multiculturels. Reflet des responsabilités légales énoncées dans la *Race Relations Act 1976* de la Grande-Bretagne, ce document contient des recommandations relatives aux services, à la dotation en personnel, à la formation, au perfectionnement et à la répartition des ressources financières.

Working Group on Multicultural Library Services (Victoria). *Standards for Multicultural Public Library Service*. Melbourne: The Working Group et le Library Council of Victoria, 1982. 30 p.

Il s'agit des premières normes détaillées publiées sur le service de bibliothèque publique dans un contexte multiculturel. Elles ont été adoptées par le Library Council of Victoria en Australie et servent maintenant de base à la planification des services des bibliothèques publiques de toute l'Australie et du monde entier.

[Table des matières](#)

2.0 Démographie

Canada multiculturel : une représentation graphique. Ottawa : Multiculturalisme et Citoyenneté Canada, 1989. 81 p.

Le rapport, où l'on utilise des graphiques à barres et des diagrammes à secteurs, présente la diversité ethnique et linguistique du Canada. Cinq sujets sont traités : l'origine ethnique, la langue, les minorités visibles, les autochtones et l'immigration.

Ontario: A Diverse and Changing Society. A Report on Selected Demographic Trends. Ethnocultural Data Base Materials, Series III. Special Report no.5. Toronto: Ontario Ministry of Citizenship, 1991. 34 p.

Aperçu de la diversité culturelle actuelle de l'Ontario et projections concernant la composition de la société en l'an 2011 faites en fonction des tendances actuelles. Inclut des graphiques et des cartes.

3.0 Services de bibliothèque multiculturels- Généralités

3.1 Périodiques

EMIE Bulletin: Ethnic Materials and Information Exchange Round Table. [American Library Association], 1981- . Publié sous la direction de David Cohen. Flushing, NY: Queen's College Graduate School of Library and Information Studies. Trimestriel.

Ethnic Forum: Bulletin of Ethnic Studies and Ethnic Bibliography. Vol. 1, 1980- . Publié sous la direction de Lubomyr R. Wynar. Kent, OH: Kent State University. Semestriel.

Matters Multicultural: The Newsletter of the Multicultural Services Guild of the Ontario Library Association. Vol. 1, 1988-1992. Publié sous la direction de Jaswinder Gundara et Lillian Petroff. Toronto: Ontario Library Association. Trois fois par an.

Contient des articles sur les questions courantes de bibliothéconomie multiculturelle et les plus récents développements dans le domaine ainsi que des listes d'ateliers et de conférences.

Multicultural Libraries: Journal of the Working Group on Multicultural Library Services (Victoria). Vol. I, 1979- . Publié sous la direction d'Anne Holmes. Victoria, Australie: Multicultural Library Services. Trimestriel.

Multicultural Review: Dedicated to a Better Understanding of Ethnic, Racial and Religious Diversity. Vol. 1, 1992 - . Publié sous la direction de Brenda Mitchell-Powell. Westport, CT : GP Subscription Publications. Trimestriel.

Comprend le *Journal of Multicultural Librarianship* (1986-1992).

3.2 Ouvrages généraux

Akhtar, Parvez. «Meeting Ethnic Minorities Needs». *Assistant Librarian* 77, no 3 (octobre 1984) : 120-122.

Discussion générale des services de bibliothèque multiculturels dans le contexte britannique, avec renvois à des documents qui permettent de comprendre les préférences culturelles en matière de lecture, de trouver des outils pour choisir les nouveaux livres, de régler les questions d'acquisition et de catalogage et de faire la promotion de la collection.

Campbell, Harry C. «Worldwide Immigration and Its Relation to Library Services: Do Planners 'Pay It No Mind'?» Dans *Library Services to Ethnocultural Minorities*. Publié sous la direction de Leonard Wertheimer. *Library Trends* 29, no 2 (automne 1980) : 207-214.

Résume certains des éléments dont il faut tenir compte pour offrir un service aux immigrants.

Cohen, David. «Ethnicity in Librarianship: A Rationale for Multiethnic Library Services in a Heterogeneous Society». Dans *Library Services to Ethnocultural Minorities*. Publié sous la direction de Leonard Wertheimer. *Library Trends* 29, no 2 (automne 1980) : 179-190.

Étudie les comportements et les attitudes qui distinguent les différents groupes ethniques en vue d'assurer la prestation de meilleurs services de bibliothèque.

Cooke, Madeleine. «Multi-Cultural Library Services». Dans *British Librarianship and Information Work 1981-1985*. Vol. I. *General Libraries and the Profession*. Publié sous la direction de David W. Bromley et Angela M. Allott. Londres: The Library Association, 1988. P. 203-218.

Traite des développements dans la bibliothéconomie multiculturelle en Grande-Bretagne, avec insistance particulière sur les activités du début et du milieu des années 1980. Les sujets traités comprennent les modèles de service, les besoins particuliers, les incidences budgétaires, les mesures de coopération, les questions de dotation et d'emploi, et le perfectionnement.

Datta, Suman et Sylva Simsova. *Cultural Diversity and Libraries: Today and Tomorrow*. Londres: PNL Press, 1989. 64 p.

Aborde diverses questions : les méthodes pour trouver des données démographiques sur les minorités ethniques; ce que les minorités pensent des bibliothèques; les problèmes qui peuvent survenir quand on offre un service aux minorités ethniques dans une bibliothèque publique; les politiques sur les services de bibliothèque multiculturels; les ressources humaines nécessaires pour offrir de tels services. Écrit du point de vue britannique.

Elliott, Pirkko. *Ethnic Minorities and Public Libraries: Self-Help and Opportunities for Cooperation*. Bradford, Angleterre: MCB University Press, 1986. 63 p.

Il s'agit de la première étude à examiner les organismes d'entraide des minorités en Grande-Bretagne et la coopération entre ces organismes, les bibliothèques publiques et certains organismes officiels. Porte également sur les besoins des minorités en matière d'information et de culture ainsi que sur les groupes d'entraide créés par les minorités pour répondre à ces besoins.

Library Services to Ethnocultural Minorities. Publié sous la direction de Leonard Wertheimer. Dans *Library Trends* 29, no 2 (automne 1980).

Collection d'articles sur les principes, la philosophie et la pratique des services de bibliothèque offerts aux minorités. Certains de ces articles sont mentionnés ailleurs dans la présente bibliographie.

Multicultural Librarianship: An International Handbook. IFLA Publications 59. Publié sous la direction de Marie Zielinska et Francis Kirkwood. Munich: K.G. Saur, 1992. 383 p.

Manuel international conçu comme un ouvrage de base pour la mise en place et la prestation des services de bibliothèque offerts aux minorités ethnolinguistiques et comme un ouvrage de référence pour les bibliothécaires qui offrent déjà un service multilingue ou multiculturel. De

portée internationale, le manuel contient des chapitres écrits par des spécialistes de nombreux pays. Inclut une bibliographie détaillée.

Multicultural Library Services: Guidelines for Collection Development, Collection Management and Information Services. Rédigé par le Working Group on Multicultural Library Services (N.S.W.). Sydney: The Working Group, 1993. 39 p.

Pour obtenir ce document, il faut s'adresser au : Multicultural Service Consultant, State Library of New South Wales, Sydney.

[Table des matières](#)

Multiculturalism and Libraries: Issues and Trends. Publié sous la direction de Radha Rasmussen et Maria-Teresa Herrera-Keightley. Londres: Section on Library Services to Multicultural Populations, IFLA, 1989. 111 p.

Inclut des articles écrits par des bibliothécaires de réputation internationale à propos des questions et des tendances relatives aux bibliothèques multiculturelles, à tous les niveaux administratifs, depuis le niveau international jusqu'au niveau municipal ou local. Certains de ces articles sont mentionnés ailleurs dans la présente bibliographie.

Parker, Stephen. «Multicultural Librarianship: An Outsider's Inside View». Dans *Multiculturalism and Libraries: Issues and Trends.* Publié sous la direction de Radha Rasmussen et Maria-Teresa Herera-Keightley. Londres: Section on Library Services to Multicultural Populations, IFLA, 1989. P. 6-15.

Discute des normes sur les services multiculturels et de la manière dont la voie choisie par les bibliothécaires jusqu'à maintenant maintient les services multiculturels en dehors des principaux services de bibliothèque.

Rait, S.K. «Public Libraries and Racism». *Assistant Librarian* 77, no 3 (octobre 1984) : 123.

Ce court article signale quinze façons dont se manifeste le racisme dans les bibliothèques publiques, notamment le manque d'attention portée aux services offerts aux groupes ethniques. Il s'agit d'une liste de contrôle utile pour les programmes de formation du personnel.

Simsova, Sylva. «Reading and Culture». Dans *Directions for Diversity: Proceedings of the Second National Conference on Multiculturalism and Libraries...1985.* Melbourne: Working Group of Multicultural Library Services (Victoria), 1986. P. 5-11.

Discute de l'importance pour les immigrants de lire pour garder leur culture et leur identité.

Stoffle, Carla. «Serving the Unserved: Libraries as Multicultural Organizations Serving a Multicultural Society». *The Sourdough* 28, no 2 (printemps 1991) : 16-17.

Discours adressé aux gestionnaires des bibliothèques au sujet de la prestation de services de bibliothèque multiculturels et de l'effet de ces services sur le recrutement, la supervision et le comportement du personnel ainsi que sur les collections.

Talbot, Christine. «What is a Multicultural Library Service?». *Library Association Record* 92, no 7 (juillet 1990) : 501-503+.

Les recherches sur les services de bibliothèque offerts aux adultes des communautés culturelles de l'Angleterre ont permis d'identifier cinq domaines dont il faut tenir compte pour offrir un bon service à une société multiculturelle : les relations publiques, la politique, la dotation, les documents et les activités.

Wertheimer, Leonard. «Library Services to Ethnocultural Minorities: Philosophical and Social Bases and Professional Implications». *Public Libraries* (automne 1987) : 98-102.

Aperçu des questions relatives à la prestation de services de bibliothèque aux minorités linguistiques, ethniques ou culturelles. Les besoins particuliers de ces groupes sont traités en fonction des services de bibliothèque.

Wertheimer, Ruth Jacobs et Kathleen M. Foy. «Children of Immigrants and Multiethnic Heritage: Australia, Canada, the United Kingdom, and the United States». Dans *Library Services to Ethnocultural Minorities*. Publié sous la direction de Leonard Wertheimer. *Library Trends* 29, no 2 (automne 1980) : 335-351.

Décrit l'expérience des enfants immigrants et leur besoin de documents écrits dans leur langue d'origine. Discute d'exemples de services de bibliothèque publique offerts aux groupes ethniques au Canada, aux États-Unis, en Australie et au Royaume-Uni.

[Table des matières](#)

3.3 Bibliographies

«Canadian Multicultural Services - A Selective Bibliography». *Journal of Multicultural Librarianship* 4, no 3 (juillet 1990) : 99-108.

Haythornthwaite, Jo. «Multicultural Librarianship in Britain: A Bibliographical Overview, 1978-June 1989». *Journal of Multicultural Librarianship* 3, no 3 (juillet 1989) : 99-104.

Rasmussen, Radha. «Multicultural Library Services in Australia 1984-1991: A Bibliographic Overview». *Journal of Multicultural Librarianship* 5, no 3 (juillet 1991) : 112-122.

Multicultural Librarianship: An International Handbook. IFLA Publications 59. Publié sous la direction de Marie Zielinska et Francis Kirkwood. Munich: K.G. Saur, 1992. 383 p.

Contient une bibliographie détaillée.

4.0 Efforts déployés partout dans le monde

4.1 Au Canada

Gil, Olga J. «Document Supply in a Multicultural Society: The Alberta, Canada Experience». *Interlending and Document Supply* 15, no 2 (avril 1987) : 43-45.

Aperçu du service multiculturel de bibliothèque publique offert en Alberta.

A Handbook for Multilingual Library Service. [Edmonton]: Library Services Branch, Culture and Multiculturalism, 1987. 24 p.

Ce manuel a été conçu pour les bibliothèques publiques de l'Alberta, mais il peut être utile à n'importe quelle bibliothèque qui veut créer un service multilingue et en faire la publicité et la promotion. Les sujets traités comprennent : l'évaluation des besoins (quelles sources d'information peuvent servir à évaluer les besoins); les méthodes pour créer des collections dans diverses langues; les problèmes de catalogage des documents multilingues; la préparation des présentoirs; la définition des programmes; la publicité et la promotion des services multilingues. Inclut des exemples de communiqués de presse et une courte bibliographie.

Multiculturalisme et Citoyenneté Canada. *Le point sur le multiculturalisme*. Ottawa : Ministère des Approvisionnements et Services Canada, 1991. 40 p.

Aussi disponible en anglais sous le titre *Multiculturalism: What Is It Really About?* Le multiculturalisme au Canada est discuté sous forme de questions et de réponses. Inclut aussi une description de la politique du multiculturalisme du gouvernement fédéral ainsi que des faits et des données sur la diversité ethnique canadienne.

Multiculturalism Matters: Reflections on Multiculturalism and Library Practice. Occasional Paper Number One. Publié sous la direction de Jaswinder Gundara et Chryss Mylopoulos. Toronto: Ontario Library Association Multicultural Services Guild, 1990. 39 p.

Premier d'une collection de publications hors série, cet ouvrage cherche à souligner les domaines clés des services de bibliothèque multiculturels pour les bibliothécaires et les étudiants en bibliothéconomie intéressés à ce domaine. Trois articles écrits par des autorités en la matière sont inclus : «Perspectives on Multiculturalism in Canada»; «Multiculturalism in Ontario Libraries An Overview»; et «Implications of Our Multicultural Community for the Development of Library Services: A Management Process».

Plummer, Alston Jones, Jr. «Canadian Public Library Service to a Multicultural Society: An American Praises Canadian Distinctiveness». *Epilogue/Épilogue* no 12 (automne 1991) : 1-18. Histoire du développement du service de bibliothèques publiques offert aux immigrants et aux groupes ethniques, divisée en quatre périodes, de 1867 à aujourd'hui.

A Review of Library Services for Multicultural Populations in the OLS-Trent Area: Final Report. Rédigé par l'Institute of Environmental Research Inc., mai 1988. 93 p.

Examen des services de bibliothèque actuellement offerts aux groupes multiculturels dans la région de Trent de l'Ontario Library System (OLS). Les conclusions indiquent que ces services restent marginaux et que les membres des groupes multilingues et multiculturels ne voient pas la bibliothèque comme un organisme susceptible de répondre à leurs besoins en matière d'information.

Saskatchewan Provincial Library. Multilingual Services Study Committee. *The Report of the Multilingual Committee*. Régina: Saskatchewan Provincial Library, 1980. 84 p.

Rapport général sur les services multilingues offerts en Saskatchewan, avec un aperçu des pratiques en vigueur au moment de l'étude. Inclut : les données du recensement de 1976 sur les diverses régions de la Saskatchewan; l'utilisation par les bibliothèques publiques des collections multilingues de l'extérieur de la Saskatchewan; des examens des services multilingues offerts dans les bibliothèques publiques de Régina et de Saskatoon ainsi que dans la bibliothèque provinciale de la Saskatchewan.

Schulte-Albert, Hans G. «Ethnicity and Librarianship: Canada's Multicultural Policy and Multicultural Public Library Services». *Ethnic Forum* 8, no 1 (1988) : 7-22.

Historique de la formulation de la politique canadienne du multiculturalisme et qui retrace le développement des services de bibliothèque offerts aux minorités culturelles avant et après l'adoption de la politique.

Skreszewski, Stan. «Multiculturalism in Public Libraries: A Case Study of the Province of Ontario, Canada». Dans *Multiculturalism and Libraries: Issues and Trends*. Publié sous la direction de Radha Rasmussen et Maria-Teresa Herrera-Keightley. Londres : Section on Library Services to Multicultural Populations, IFLA, 1989. P. 16-28.

Décrit l'histoire et le développement du multiculturalisme et des services de bibliothèque aux niveaux national, provincial et local. Comprend un continuum universel sur les services de bibliothèque multiculturels qui donne huit niveaux progressifs de service, depuis un service marginal (offre de livres multilingues) jusqu'à l'intégration complète aux services principaux.

Tinsley, Barbara. *Multilanguage Services Study: Final Report*. Rédigé pour le Metropolitan Toronto Library Board, janvier 1988. 80 p.

Examen détaillé des services de bibliothèque multilingues offerts dans les réseaux de bibliothèques publiques de l'Ontario.

Weisz, Iolanda. *Study of the Multilingual Services and the Needs of Ethnic Readers in the Greater Vancouver Area*. Vancouver: Greater Vancouver Library Federation, mai 1982. 93 p.

Étude des documents multilingues disponibles dans les bibliothèques de la région de Vancouver. On tente de déterminer les besoins des lecteurs de diverses origines ethniques et les futures demandes dans les bibliothèques. L'étude conclut qu'il existe un manque de planification globale des collections, lesquelles ne font l'objet d'aucune publicité. Elle recommande une meilleure coordination des services offerts aux communautés ethniques.

Zielinska, Marie. «Ethnicity and Librarianship: Reaching the Canadian Ethnic Reader: The Work of the Multilingual Biblioservice». *Ethnic Forum: Journal of Ethnic Studies and Ethnic Bibliography*. 9, nos 1-2 (1989) : 45-51.

Examen approfondi du service offert par le Biblioservice multilingue aux centres de dépôt provinciaux et régionaux.

Zielinska, Marie. «Libraries and Ethnic Groups in Canadian Cities». Document présenté à la 8e conférence biannuelle de la Canadian Ethnic Studies Association, Montréal, 18 octobre 1985.

Court aperçu historique du développement des services de bibliothèque offerts aux immigrants et aux groupes ethniques dans les provinces canadiennes, avec une attention particulière portée au rôle joué par le Biblioservice multilingue de la Bibliothèque nationale dans la fourniture de documents ethniques aux bibliothèques. Donne quelques idées sur l'orientation future possible des services de bibliothèque multiculturels.

[Table des matières](#)

4.2 À l'étranger

ALLEMAGNE

Schulte-Albert, Hans G. «Public Library Services to Ethnocultural Minorities [in West Germany]». *Canadian Library Journal* 41, no 3 (juin 1984) : 115-120.

Développement des services multiculturels et multilingues dans les bibliothèques publiques de la République fédérale d'Allemagne. Exploration du rôle de la bibliothèque pour aider les nouveaux arrivants en Allemagne à franchir les obstacles linguistiques et culturels et faciliter leur acculturation et leur intégration.

AUSTRALIE

Rasmussen, Radha et Ivan Kolarik. «Public Library Services to Ethnocultural Minorities in Australia: A State of the Art Survey». Dans *Library Services to Ethnocultural Minorities*. Publié sous la direction de Leonard Wertheimer. *Library Trends* 29, no 2 (automne 1980) : 299-315.

Afin de mettre en place un service de bibliothèque multiculturel, on soutient que la société hôte doit comprendre les différences culturelles qui existent en son sein. Bref examen des services offerts dans les bibliothèques publiques australiennes et étude des effets d'une société multiculturelle sur les bibliothèques publiques.

ÉTATS-UNIS

Adrift in a Sea of Change: California's Public Libraries Struggle to Meet the Information Needs of Multicultural Communities. Berkeley, CA: Center for Policy Development, 1990. 125 p.

Notes d'une conférence qui a eu lieu en Californie à propos des services de bibliothèque multiculturels et de la façon de répondre aux besoins des «nouvelles majorités». Inclut des documents de travail et des exposés collectifs.

Fish, James. «Responding to Cultural Diversity: A Library in Transition». *Wilson Library Bulletin* (février 1992) : 34-37.

Décrit les efforts déployés dans le réseau de bibliothèques publiques de San Jose (Californie) pour offrir des services aux communautés hispaniques et asiatiques. Les sujets abordés comprennent : les premiers obstacles que la bibliothèque doit surmonter et les facteurs qui facilitent la transition à un service multiculturel; les nouvelles activités entreprises pour une population aux cultures diverses; et les principales étapes de la mise en place de services multiculturels, comme la définition du mandat, de l'énoncé des valeurs et des buts et objectifs, la création de nouveaux postes et la formation de comités chargés de la promotion, de la diffusion externe et de la sensibilisation du personnel.

Joumas, Renee. «Giving New Americans a Green Light in Life: A Paradigm for Serving Immigrant Communities». *Public Libraries* (automne 1987) : 103-107.

Décrit le New Americans Project entrepris par la Queens Borough Public Library, de la ville de New York, en 1977, dans le but d'aider les immigrants à s'adapter à leur nouveau milieu. La bibliothèque offrait des collections en langues étrangères, des cours d'anglais langue seconde, une formation à la manière de résoudre les problèmes et des programmes culturels. L'article indique comment la bibliothèque publique peut jouer un rôle vital dans la société et améliorer la vie de nombreuses personnes. Plusieurs exemples pourraient servir de modèles à d'autres bibliothèques.

Patel, Jashu. «Ethnic Librarianship and Its International Developments in North America». *Herald of Library Science* 27, no 3-4 (juillet-octobre 1988) : 202-210.

Décrit brièvement certains problèmes reliés à la prestation de services aux minorités dans plusieurs bibliothèques publiques américaines. Parle aussi de l'importance de donner des cours de bibliothéconomie multiculturelle dans les écoles de bibliothéconomie et de recruter des personnes qui appartiennent à des minorités ethniques.

Payne, Judith. *Public Libraries Face California's Ethnic and Racial Diversity*. Santa Monica, CA: Rand Corporation, 1988. 97 p.

Connu sous le nom de rapport RAND, cet ouvrage porte sur les défis de la prestation de services aux nouvelles populations ethniques en Californie. Le rapport souligne que les services offerts aux enfants et aux étudiants de moins de 20 ans constituent un moyen efficace d'atteindre un plus grand nombre de personnes. Les bibliothèques doivent coopérer plus étroitement entre elles et trouver de nouveaux moyens de se partager les documents en langues étrangères.

A State of Change: California's Ethnic Future and Libraries: Conference and Awareness Forum Proceedings, 1988. Publié sous la direction de Nora Jacob. Sacramento, CA: California State Library Foundation, 1988. 344 p. Examen détaillé du projet «State of Change», entrepris en Californie en 1987 afin d'explorer le nouveau caractère ethnique de la Californie et ses effets sur les bibliothèques. La partie I inclut un résumé de l'étude de la RAND Corporation, *Public Libraries Face California's Ethnic and Racial Diversity*; la partie II résume la conférence «State of Change»; la partie III porte sur les forums de sensibilisation tenus dans tout l'État; la partie IV recommande les nouvelles mesures à prendre à l'égard des services de bibliothèque multiculturels.

Tarin, Patricia A. «RAND Misses the Point: A 'Minority' Report». *Library Journal* (novembre 1988) : 31-34.

L'article traite des points faibles du fameux rapport RAND, *Public Libraries Face California's Ethnic and Racial Diversity* (voir ci-dessus).

JAPON

Kawamura, Hiroshi. «Multicultural Librarianship in Japan». *Journal of Multicultural Librarianship* 5, no 2 (mars 1991) : 67-76.

PAYS-BAS

Voogd, Lourina de. «Library Services for Ethnic Groups in the Netherlands». *Journal of Multicultural Librarianship* 2, no 1 (novembre 1987) : 24-30.

Cet article est fondé sur le texte d'un document présenté à Toronto en 1987. Il porte sur la prestation de services multiculturels dans les bibliothèques des Pays-Bas. Description des services nationaux qui offrent des collections de livres dans diverses langues aux bibliothèques publiques de tout le pays, comme le Centre hollandais des bibliothèques publiques et de la littérature et le Centre relatif à la bibliothèque nationale. Les installations mises à la disposition des immigrants et les efforts pour promouvoir ce service sont soulignés.

ROYAUME-UNI

Tinker, Matthew. «The Public Library Service in Multicultural Britain». *Library Management* 11, no 4 (1990) : 40-50.

Décrit le rôle important que peut jouer la bibliothèque publique dans une société multiculturelle, comme combattre le racisme et favoriser l'entente entre les races. Discute de questions comme l'obtention de documents pour les minorités ethniques par l'entremise de coopératives et le recrutement de bibliothécaires des groupes ethniques.

SCANDINAVIE

Hellman, Birgitta. «Library Services for Refugees and Immigrants». *Scandinavian Public Library Quarterly* no 1 (1990) : 161+.

Bref aperçu des services offerts aux immigrants dans les bibliothèques en Suède.

SUÈDE

Gulyas, Miklos. «Public Library Service to Ethnic and Linguistic Minorities in Sweden». *Ethnic Forum: Journal of Ethnic Studies and Ethnic Bibliography* 10, nos 1-2 (1990) : 34-50.

[Table des matières](#)

5.0 Services multiculturels offerts à des groupes

Ashby, Jennifer et Derek Whitehead. *Not Enough to Read...The Report of a Survey of the Reading Interests of Six Migrant Communities in Melbourne*. Melbourne: Working Group on Multicultural Library Services (Victoria), 1988. 100 p.

Cette étude australienne examine les profils d'utilisation des langues étrangères, les habitudes de fréquentation de la bibliothèque, la provenance des livres et les intérêts des usagers des communautés participantes. Les améliorations apportées au service de bibliothèque sont notées.

Roy, Hélène. «Neo-Canadian Children and Reading». *Public Library Quarterly* 8, no 1/2 (1987/88) : 75-84.

Cet article décrit un sondage qui a été effectué auprès d'enfants néo-canadiens et qui porte sur leur fréquentation d'une bibliothèque publique secondaire à Montréal. Selon les résultats du sondage, la bibliothèque publique pourrait jouer un rôle actif dans la conservation du patrimoine culturel de ces enfants. On signale que le Biblioservice multilingue peut fournir aux bibliothèques intéressées des livres pour enfants dans des langues étrangères.

6.0 Promotion, planification et diffusion externe

Assessing Your Community for Library Planning. Toronto: Ontario Ministry of Culture and Communications, 1987. 39 p.

Introduction à l'évaluation des besoins et à l'élaboration d'une stratégie de planification cohérente, rédigée à l'intention des administrateurs et des membres des conseils des bibliothèques. Il s'agit d'une approche générale, mais de nombreuses techniques pourraient être appliquées à l'évaluation des besoins en services de bibliothèque multiculturels. Ce ministère ontarien peut aussi fournir d'autres publications sur l'évaluation des besoins.

Athan, Sophy. «Marketing Library Services: Panel Discussion». Dans *Multiculturalism and Libraries: Proceedings of the National Conference...1980*. Melbourne: Conference Committee, 1981. P. 179-192.

Pour mettre en place un service multiculturel efficace, la bibliothèque doit se faire connaître des communautés ethniques, ce qui exige de la planification et un examen des buts et objectifs visés ainsi que du rôle attendu de la bibliothèque face à ces communautés. Cet article souligne cinq points dont les bibliothèques doivent tenir compte quand elles fournissent des services multiculturels : connaître le marché, fournir des documents, élaborer des programmes, former le personnel et faire connaître les services.

Cox, Rita et Ann Gagnon. *Multicultural Programming*. Canadian Association of Children's Librarians, Library Services to Children. No 7. Ottawa: Canadian Library Association, 1989. 16 p.

En plus de fournir un examen général des questions et préoccupations relatives aux services de bibliothèque multiculturels, ce livret traite de l'élaboration de programmes multiculturels pour les enfants dans les bibliothèques. Des exemples de programmes sont inclus. Contient une courte bibliographie de livres qui pourraient servir dans le cadre de ces programmes.

Dickens, Judith. «Library Programming and Ethnic Collections». Dans *Ethnic Collections in Libraries*. Publié sous la direction de E.J. Josey et Marva L DeLoach. New York: Neal Schuman, 1983. P. 293-302.

Donne une définition ad hoc des programmes ethniques. Discute du rapport entre les collections et les programmes et souligne l'importance de la publicité.

Goley, Elaine P. «Developing Library Collections to Serve New Immigrants». *SLJ School Library Journal* 32, no 2 (octobre 1985) : 93-97.

Décrit les efforts déployés à la bibliothèque publique de Houston afin d'offrir des services à la communauté multiculturelle. Discute de l'intégration des services de la bibliothèque à d'autres organismes sociaux, de l'acquisition de livres et de bandes pour une collection multilingue, et de la promotion des services. Un autre article décrit aussi les services de diffusion externe, les programmes communautaires, les collections en espagnol et les programmes de perfectionnement du personnel de la bibliothèque publique de Houston. Il s'agit de l'article de Louis Yarian Zwick intitulé «Library Services for Spanish-Speaking Children in Houston, as a Model for Services to Cultural and Linguistic Minorities in the United States» publié dans *Journal of Multicultural Librarianship*.

A Guide for Developing Ethnic Library Services. Compilé par Laura Bareno. California Ethnic Services Task Force, 1979. 90 p.

Manuel conçu pour aider les bibliothécaires à créer et à élaborer des services et des collections afin de répondre aux besoins des populations ethniques de la Californie. Les chapitres portent sur la planification et l'évaluation, la sélection et la formation du personnel, l'évaluation des besoins, l'élaboration d'une collection, le partage des ressources et les questions relatives aux programmes.

Liu, Grace. *Promoting Library Awareness in Ethnic Communities*. San Jose, CA: South Bay Cooperative Library System, 1985. 118 p.

Décrit le projet de diffusion externe du South Bay Cooperative Library System, conçu pour sensibiliser les bibliothèques aux communautés ethniques. Comprend les programmes, les séances de sensibilisation culturelle, etc. qui sont utilisés par les bibliothèques et qui peuvent être adaptés à d'autres bibliothèques publiques. Les annexes contiennent des formulaires de sondage et d'évaluation, des échéanciers types et certaines parties d'un manuel de l'employé.

Lopez-Rizza di Sardi, Nelda. «More Smorgasbord than Melting Pot». *Marketing* (26 septembre 1988).

Rédigé du point de vue du marketing, cet article décrit les divers moyens publicitaires pour rejoindre les groupes ethniques, en fonction des différences culturelles, et les résultats de récents sondages.

Mylopoulos, Chryss. «Trends in Multicultural Programming». *Canadian Library Journal* (février 1985) : 23-25.

Expose les principes de base et la philosophie qui sous-tendent les programmes multiculturels offerts dans les bibliothèques. Donne des suggestions sur la manière d'intégrer ces programmes aux activités principales de la bibliothèque.

Shah, Aruna. «The Positive and the Negative of Multi-ethnic Provision». *Library Association Record* 86, no 5 (mai 1984) : 215-217.

L'auteur donne des conseils pratiques pour la promotion des services de bibliothèque multiculturels, y compris la façon d'entrer en contact avec les communautés ethniques, la manière d'établir un profil de la communauté, et les thèmes à aborder dans les cours de perfectionnement du personnel.

Van Duyne, Margaret King. «Embracing Diversity: One With One's Bold New Partnerships». *Wilson Library Bulletin* (février 1992) : 42-44+.

Décrit une association unique en son genre entre les bibliothèques, les organismes communautaires et les nouveaux arrivants. L'organisme communautaire dont il est question est One With One, un programme grâce auquel des bénévoles présentent aux immigrants leur nouveau pays et sa culture de manière à leur permettre de mieux interagir avec leur nouveau milieu. Comme la lecture peut jouer un rôle important dans cette interaction, les bibliothèques publiques constituent des partenaires idéaux. L'article décrit les rapports établis et le succès remporté.

Whittle, Adrian. «Services to the Asian Community: A Branch Library Perspective». *Community Librarian* No 1 (mai 1988) : 2-3. Décrit les méthodes de diffusion externe utilisées par une petite bibliothèque publique secondaire pour joindre la communauté asiatique.

[Table des matières](#)

7.0 Perfectionnement et formation du personnel

Bowen, Judith. «Working in a Multicultural Society: Education and Training for Librarians and Information Scientists». *IFLA Journal* 12, no 3 (1986) : 192-202.

Décrit le besoin d'un perfectionnement dans le domaine des services de bibliothèque multiculturels. Écrit d'un point de vue britannique.

Cooke, Madeleine. «Library and Information Services for Our Multicultural Society - The Costs». *Public Library Journal* 1, no 2 (mai-juin 1986) : 21-25.

Analyse les coûts de la prestation de services multiculturels et définit divers facteurs.

Cooke, Madeleine. «The Recruitment and Training of Library and Information Workers of Ethnic Minority Background». *Training & Education* 4, no 3 (1987) : 45-50.

Avec comme toile de fond l'énoncé de politique de la Library Association, *Library and Information Services for Our Multicultural Society* (1985) (voir ci-dessus), l'article explore les effets pratiques de cette politique sur la dotation en personnel, la formation et l'enseignement dans les bibliothèques britanniques.

Cultural Diversity Programming in ARL Libraries. SPEC Kit #165. Washington, D.C.: Systems and Procedures Exchange Center, Office of Management Studies, Association of Research Libraries, juin 1990. 189 p.

Neuf bibliothèques, dont la Bibliothèque nationale du Canada, donnent des exemples de programmes de diversité culturelle et de formation aux différences culturelles dans le milieu de travail.

Greenfield, Louise. «Educating the World: Training Library Staff to Communicate Effectively with International Students». *The Journal of Academic Librarianship* 12, no 4 (1986) : 227-31.

La bibliothèque de l'Université de l'Arizona a créé un atelier conçu pour préparer le personnel des bibliothèques aux communications interculturelles. Cet article décrit les buts, le contenu et l'organisation de l'atelier et traite des problèmes des étudiants étrangers comme les difficultés linguistiques et l'adaptation culturelle. L'atelier a été conçu pour une bibliothèque universitaire, mais il peut facilement être adapté aux bibliothèques publiques.

Latino Librarianship: A Handbook for Professionals. Publié sous la direction de Salvador Güereña. Jefferson, NC: McFarland, 1990. 192 p.

Manuel à l'intention des bibliothécaires qui desservent les hispanophones originaires d'Amérique latine. Couvre en détail l'évaluation des besoins, les services de référence, l'élaboration de collections pour les divers groupes et le mouvement pour l'anglais comme seule langue. L'annexe C contient un manuel de diffusion externe utile.

Lockett, Mary. «Preparing Librarians to Serve Ethnic Communities». Dans «The Visible College». *Journal of Education for Library and Information Science* 29, no 2 (automne 1988) : 141-142.

Décrit les avantages et le contenu d'un cours, «Library and Information Services to Ethnic Communities», offert à la School of Library and Information Science de l'Université du Wisconsin-Milwaukee.

Lorentowicz, Genia. «Planning a Workshop on Multicultural Service». *Canadian Library Journal* (juin 1984) : 125-126.

Décrit un atelier conçu pour améliorer les connaissances des bibliothécaires et susciter leur intérêt pour les communautés ethnolinguistiques et les services de bibliothèque publique offerts aux communautés multiculturelles.

Minority Recruitment and Retention in ARL Libraries. SPEC Kit #16. Washington, D.C.: Systems and Procedures Exchange Center, Office of Management Studies, Association of Research Libraries, septembre 1990. 125 p.

Inclut des documents en provenance de bibliothèques qui s'occupent du recrutement dans les minorités, y compris les modalités, les listes de personnes-ressources, les stratégies et les stages.

Schulte-Albert, Hans G. «Learning to Cope with Non-English Languages in a Canadian Library Context». *Journal of Multicultural Librarianship* 1, no 2 (novembre 1986) : 56-61.

Description d'un cours sur la bibliothéconomie multiculturelle offert à la School of Library and Information Science de l'Université Western Ontario.

Simsova, Sylva. «Library Training for Services to Minority Ethnic Groups: Concepts and General Principles». Dans *Library Service to Ethnocultural Minorities*. Publié sous la direction de Leonard Wertheimer. *Library Trends* 29, no 2 (automne 1980) : 245-258.

Aperçu des cours sur la bibliothéconomie multiculturelle offerts dans les écoles de bibliothéconomie. Une description de cours et une méthodologie d'enseignement sont fournies à titre d'exemples.

Whitehead, Derek. «How Well Are We Doing? - Evaluating Ethnic Services». Dans *Directions for Diversity: Proceedings of the Second National Conference on Multiculturalism and Libraries...1985*. Melbourne: Working Group of Multicultural Library Services (Victoria), 1986. P. 173-188.

Description d'une méthode d'évaluation systématique qui exige la mesure d'intrants et d'extrants et l'analyse de la communauté. Bien qu'elle ait été conçue pour l'Australie, cette méthode peut être appliquée par n'importe quelle bibliothèque publique. Un autre article du même auteur a été publié dans *Multiculturalism and Libraries: Issues and Trends* (1989) : 93-106.

[Table des matières](#)

8.0 Développement d'une collection

Bibliothèque nationale du Canada. Biblioservice multilingue. *Catalogue de livres-cassettes en langues d'origine*. Ottawa : Bibliothèque nationale du Canada, 1991.

Également offert dans la base de données MINISIS du Biblioservice multilingue.

Bibliothèque nationale du Canada. Biblioservice multilingue. *Catalogue de livres-cassettes et de livres imprimés en gros caractères en langues d'origine*. Ottawa : Bibliothèque nationale du Canada, 1989 et *Supplément*, 1991.

Également offert dans la base de données MINISIS du Biblioservice multilingue.

Bibliothèque nationale du Canada. Biblioservice multilingue. *Catalogue de livres-cassettes en langues autres que l'anglais : une liste des fournisseurs*. Compilé par Irena Bell. 4e éd. Ottawa : Bibliothèque nationale du Canada, mai 1992.

Boxall, Rhonda. «Book Selection for Community Languages Collections». *Breakthrough* No 20 (mai 1988) : 4-8.

Examen des principaux points à examiner quand on élabore une politique de sélection de livres pour une collection en langues étrangères. Les sujets comprennent l'établissement du

profil des groupes linguistiques (intérêts, demande, etc.), les sources d'approvisionnement, les méthodes d'acquisition et les principaux problèmes.

Developing Library Collections for California's Emerging Majority: A Manual of Resources for Ethnic Collection Development. Publié sous la direction de Katharine T. Scarborough. Berkeley, CA: Bay Area Library and Information System (BALIS), 1990. 296 p.

Manuel produit grâce aux efforts conjoints de bibliothécaires de bibliothèques universitaires et de bibliothèques publiques. Contient des lignes directrices sur la façon de monter des collections pour les communautés multiculturelles. Porte principalement sur quatre grands groupes ethniques des États-Unis : la communauté africo-américaine, la communauté indienne-américaine, la communauté asiatique et sud-asiatique ainsi que la communauté chicano et latino-américaine.

Ethnic Collections in Libraries. Publié sous la direction de E.J. Josey et Marva L. DeLoach. New York: Neal-Schuman, 1983. 361 p.

Collection d'essais qui traitent de la difficulté de monter des collections ethniques dans les bibliothèques et des collections importantes pour les minorités ethniques des États-Unis. Des chapitres choisis sont mentionnés plus loin dans la bibliographie.

Holmes, Anne et Derek Whitehead. *Buying Books in Other Languages: A Handbook for Australian School and Public Libraries.* Canberra: National Library of Australia, 1983. 192 p.

Contient des données sur l'industrie de l'édition et les divers dialectes de nombreuses langues ainsi qu'une liste des sources d'ouvrages en Australie. Ce document ne peut pas vraiment servir au Canada, mais les données sur les langues sont utiles. Pour connaître la documentation pertinente au Canada, il suffit de s'adresser au service des publications du Biblioservice multilingue de la Bibliothèque nationale du Canada.

Lorentowicz, Genia. *Cooperative Networking for Multicultural Services in Metropolitan Toronto.* Toronto: Metropolitan Toronto Library Board, juin 1985.

Décrit l'organisation du réseau de coopération qui permet d'offrir des services aux communautés multiculturelles, y compris les mesures qui ont amené la formation de la coopérative, les mécanismes de fonctionnement du réseau et les moyens de résoudre les problèmes relatifs à la prestation de services de bibliothèque multiculturels dans les divers réseaux de bibliothèques.

Multicultural Acquisitions. Publié sous la direction de Karen Parrish et Bill Katz. New York: Haworth Press, 1993.

Randall, Ann Knight. «Problem Areas in the Development of Ethnic Collections». Dans *Ethnic Collections in Libraries.* Publié sous la direction de E.J. Josey et Marva L. DeLoach. New York : Neal-Schuman, 1983. P. 12-23.

L'article définit les problèmes particuliers à l'élaboration de collections ethniques. Pour réussir à monter une bonne collection, il faut d'abord bien définir le groupe cible et étudier son

histoire et la bibliographie pertinente. Fournit un exemple de politique écrite qui peut servir d'outil pour planifier et coordonner l'élaboration d'une collection dans d'autres bibliothèques.

Wray, Wendell. «Criteria for the Evaluation of Ethnic Materials». Dans *Ethnic Collections in Libraries*. Publié sous la direction de E.J. Josey et Marva L. DeLoach. New York: Neal-Schuman, 1983. P. 24-35.

L'auteur signale qu'il n'existe pas de règles impératives à suivre pour le choix de documents sur les groupes ethniques, mais qu'il y a quelques lignes directrices utiles.

Zielinska, Marie. «Acquisition of Multilingual Materials: Through a Central Resource Agency or by Individual Libraries?». *Library Acquisitions: Practice & Theory* 10 (1986) : 255-260.

Examine les diverses méthodes pour organiser l'achat de documents en langues étrangères à l'échelle locale, nationale et internationale. Discute des avantages et des inconvénients de trois méthodes, soit les achats décentralisés, les achats centralisés pour les collections qui circulent entre les centres de dépôt, et les achats centralisés en coopérative. Signale les facteurs externes comme les questions démographiques et sociales. Souligne la nécessité de comprendre les besoins du lecteur.

Zielinska, Marie et Irena Bell. «Selection and Acquisition of Library Materials in Languages Other than English: Some Guidelines for Public Libraries». Dans *Collection Building Reader*. New York: Neal-Schuman, 1992.

[Table des matières](#)

8.1 Littérature de jeunesse

Beilke, Patricia F. *Selecting Materials for and about Hispanic and East Asian Children and Young People*. Hamden, CT: Library Profession Publications/Shoestring Press, 1986. 178 p.

Guide pour la sélection de documents écrits destinés aux jeunes lecteurs hispaniques et à ceux qui viennent de l'Asie orientale. Contient des données sur l'évaluation des documents qui se rapportent aux groupes minoritaires et aux immigrants.

The Black American in Books for Children: Readings in Racism. Publié sous la direction de Donnarae MacCann. Metuchen, NJ: Scarecrow Press, 1985. 298 p. Inclut des essais relatifs à la description de l'expérience des Noirs dans la littérature de jeunesse.

Kruse, Ginny Moore. «No Single Season: Multicultural Literature for All Children». *Wilson Library Bulletin* (février 1992) : 30-33+.

Exemples de documents qui peuvent servir à l'élaboration de programmes et de collections.

8.2 Répertoires

Contact People for Multilingual Materials in Ontario Public Libraries. [Toronto]: Libraries and Community Information Branch, Ministry of Citizenship and Culture, [1985?]. 25 p.

Donne la liste des noms des personnes-ressources responsables des collections multilingues dans les bibliothèques publiques de l'Ontario. Classement par bibliothèque.

Directory of Language Collections in North American Public Libraries. Compilé par Sylva N. Manoogian et Natalia B. Bezugloff. Chicago: American Library Association, 1986. 113 p.

Répertoire des collections par langue. Comprend les collections canadiennes.

Heller, Laura. *Multicultural Information Resources: A Guide to Metropolitan Toronto.* Toronto: Cross Cultural Communication Centre, 1987.

Guide sur les bibliothèques, les centres de documentation et les organismes communautaires de la région métropolitaine de Toronto qui possèdent ou qui produisent de l'information sur les questions de multiculturalisme.

Multilingual Book Collections in Ontario Public Libraries. Ontario: Ontario Ministry of Citizenship and Culture, [1985]. 31 p.

Répertoire des collections multilingues importantes par bibliothèque, par langue et par région de la province de l'Ontario. Précise si les livres proviennent du Biblioservice multilingue de la Bibliothèque nationale, du Service des bibliothèques de l'Ontario, du Metro Toronto Cooperative Service, ou s'ils ont été achetés par les bibliothèques membres.

Multilingual Newspapers and Periodicals in Ontario Public Libraries. [Toronto]: Libraries and Community Information Branch, Ministry of Citizenship and Culture, [1986]. 124 p.

Répertoire des journaux et périodiques en langues étrangères par bibliothèque, par langue et par région de la province de l'Ontario.

9.0 Automatisation et catalogage

«Accès automatique à la base de données MINISIS du BSM». *Nouvelles de la Bibliothèque nationale*, vol. 22, no 12 (décembre 1990) : 11-12.

Renseignements sur l'accès automatique à la base de données MINISIS du Biblioservice multilingue.

Automated Systems for Access to Multilingual and Multiscript Library Materials - Problems and Solutions: Papers from the Pre-Conference held at Nihon Daigaku Kaikan, Tokyo, Japan, August 21-22, 1986. IFLA Publications 38. Publié sous la direction de la Section on Library Services to Multicultural Populations et la Section on Information Technology par Christine Bossmeyer. Munich: E.G. Saur, 1987.

Également appelé IFLA 1986. Il s'agit d'articles qui ont été présentés par des spécialistes en automatisation des bibliothèques du monde entier et qui portent sur ce qu'il y a de plus récent dans les bases de données bibliographiques en plusieurs langues ou en plusieurs types d'écriture.

Ballance, Virginia. «Cataloguing in the Official and Heritage Languages at the National Library of Canada». *Cataloging & Classification Quarterly* 17, nos 2/3 (1993) : 219-232.

Aussi dans *Languages of the World: Cataloging Issues and Problems*. Publié sous la direction de Martin D. Joachim. New York: Haworth Press, 1993. P. 219-232.

Ballance, Virginia. «Opening Windows on MINISIS: A New Solution to the Old Problem of Automating Non-Roman Scripts». Document présenté à la 12e réunion internationale du groupe des usagers du MINISIS, Port of Spain, Trinidad, 29 avril-3 mai 1991.

Cataloguing and Classification of Non-Western Material: Concerns, Issues and Practices. Publié sous la direction de Mohammed M. Aman. Phoenix, AZ: Oryx, 1980. 368 p.

Chen, William Y. *Observations on Cataloguing and Classification*. 3e éd., révisée, Saskatoon: University of Saskatchewan, 1991. 222 p.

Examine les problèmes particuliers au catalogage et à la classification des ouvrages en chinois.

Kirkwood, Francis T. «Library Computing in Canada: How is it Different?» Dans *Library Computing in Canada: Bilingualism, Multiculturalism, and Transborder Connections*. Publié sous la direction de Nancy Melin Nelson et Eric Flower. Westport, CT: Meckler, 1991.

Article intéressant qui décrit l'automatisation en différentes langues dans les bibliothèques du Canada.

Kirkwood, Francis T. «Progress in Automation of Multilingual Library Services around the World: Notes from a Preliminary Survey». *Journal of Multicultural Librarianship* 5, no 1 (novembre 1990) : 17-25.

Merkis, Witold. «Multilingual DBMS Access». *Interact* 8, no 10 (octobre 1988) : 97-100.

Décrit la base de donnée MINISIS du Biblioservice multilingue de la Bibliothèque nationale du Canada et son application des langues romaines et autres au catalogage informatisé.

Simsova, Sylva. «Coping with Foreign and Non-Standard Characters in Libraries». *SESAME Bulletin* 3, partie 1 (printemps 1990) : 4-11.

Stone, M.B. «Information Systems and Services to Support the World Community». *Canadian Library Journal* 42, no 4 (août 1985) : 203-207.

Wellisch, Hans H. «Bibliographic Access to Multilingual Collections». Dans *Library Services to Ethnocultural Minorities*. Publié sous la direction de Leonard Wertheimer. *Library Trends* 29, no 2 (automne 1980) : 223-244.

Définition des problèmes que pose l'accès bibliographique aux collections multilingues. Ce document est dépassé, mais il résume bien le problème.

10.0 Documents audiovisuels et d'anglais langue seconde

Arora, Ved, Irena Bell et Marilyn Jenkins. «International Market for Spoken Books». *Multicultural Review* 3, no 2 (juin 1994) : 32-39.

Singh, Ranjana. «English as a Second Language: The Challenge for Libraries». *Library Association Record* 90, no 1 (novembre 1988) : 657-659.

Zielinska, Marie et Jaswinder Gundara. «The Challenge of Audiovisual Library Services to Canada's Culturally Diverse Society». Article présenté à l'IFLA, juin 1989.

Dans la première partie, Marie Zielinska discute des services audiovisuels nationaux. Dans la deuxième partie, Jaswinder Gundara parle de la situation à Toronto. Ce document souligne la collection de livres-cassettes qui peuvent être obtenus du Biblioservice multilingue par prêt entre bibliothèques ainsi que la documentation imposante sur l'anglais langue seconde qui est disponible à la Metropolitan Reference Library.

[Table des matières](#)