

## **ACCUEIL**

DES NOUVEAUX ARRIVANTS

DANS LES BIBLIOTHÈQUES

PUBLIQUES QUÉBÉCOISES



La publication de ce guide, réalisé par Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), s'inscrit dans le cadre de la mesure 3 du Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023, qui en assure le financement.

Ce document est imprimé sur du papier fabriqué au Québec contenant 100 % de fibres recyclées postindustrielles, certifié choix environnemental ainsi que FSC Mixte à partir d'énergie biogaz.

La version principale de ce document est numérique. Vous la trouverez, avec tous les hyperliens, à bit.ly/MD-nouveauxarrivants.

### Recherche et rédaction

Maude Pumont et Manon Beauchemin, avec la collaboration de Véronique Parenteau

### Conception graphique Isabelle Toussaint

### Révision

Nicole Raymond

Photographie de la page couverture Stéphane Viau

© Bibliothèque et Archives nationales du Québec Dépôt légal : 1er trimestre 2020 ISBN 978-2-550-85997-0 (imprimé) ISBN 978-2-550-85998-7 (en ligne)



## TABLE DES MATIÈRES

Présentation		
1.	Meilleures pratiques en matière de services, de collections, d'activités et de formation pour les nouveaux arrivants	
1.1	Inclure les services aux nouveaux arrivants dans la planification stratégique de la bibliothèque	
1.2	Connaître les besoins des nouveaux arrivants5	
1.3	Conclure des partenariats 6	
1.4	Évaluer les services, les collections, les activités et les formations	
1.5	Concevoir des services, des activités et des formations pour cette clientèle 7	
1.6	Créer et développer des collections pour les nouveaux arrivants	
1.7	Faire connaître et promouvoir les services, les collections, les activités et les formations	
1.8	Adapter la formation et l'embauche des membres du personnel9	
2.	Initiatives porteuses 11	
	<u>Initiative 1</u> : Bibliothèques de Montréal – Agents de liaison12	
	Initiative 2 : Bibliothèques de Montréal (Bibliothèque de Parc-Extension) – Préparation à l'hiver québécois	
	<u>Initiative 3</u> : Bibliothèque de Québec – Bibliothèque, terre d'accueil17	
	<u>Initiative 4</u> : Bibliothèques de Laval – Bibliomobile20	
	<u>Initiative 5</u> : Bibliothèque de Gatineau – Jumelage linguistique23	
	<u>Initiative 6</u> : Bibliothèque de Brossard – Ateliers <i>Thé et tisane</i> 25	
	<u>Initiative 7</u> : Bibliothèque de Brossard – Conférences Autour du monde28	
	<u>Initiative 8</u> : Les Amis de BAnQ – Ateliers de conversation de langue française	
	<u>Initiative 9</u> : BAnQ – Québec Cinéma34	
	<u>Initiative 10</u> : Bibliothèque publique de Toronto, Ontario – <i>Dial-a-story</i>	

	Hills, Ontario – Board Games for Newcomers	39
	<u>Initiative 12</u> : Bibliothèque publique de Halifax, Nouvelle-Écosse – Cours d'informatique multilingues	. <b>4</b> 1
	<u>Initiative 13</u> : New to BC et les bibliothèques de Colombie-Britannique – <i>Library Champions</i> <i>Project</i>	43
	<u>Initiative 14</u> : Bibliothèque publique de Calgary, Alberta – Vidéos de bienvenue à la bibliothèque	46
	<u>Initiative 15</u> : Bibliothèque publique de Los Angeles, États-Unis – New Americans Initiative	48
	<u>Initiative 16</u> : Bibliothèque publique de Brooklyn, États-Unis – <i>University Open Air</i>	· 51
	<u>Initiative 17</u> : Bibliothèque publique de Queens, États-Unis – New Americans Program	53
	<u>Initiative 18</u> : Bibliothèque publique d'information, France – Atelier S'installer à Paris	56
	<u>Initiative 19</u> : Médiathèque de la Monnaie, France – <i>Melting popotes</i>	58
	<u>Initiative 20</u> : Bibliothèque publique de Francfort- sur-le-Main, Allemagne – <i>Bienvenue à Francfort</i>	. 61
	<u>Initiative 21</u> : Bibliothèque publique de Göteborg, Suède – Club de lecture de livres faciles à lire	63
	<u>Initiative 22</u> : Bibliothèque d'État du New South Wales, Australie – Glossaire multilingue	66
	<u>Initiative 23</u> : Bibliothèque de Fairfield, Australie – <i>Oral history</i>	69
3.	Financement	71
3.1	Financement gouvernemental	. 71
3.2	Prix distribués par différents organismes	72
4.	Besoins particuliers des nouveaux arrivants	74
4.1	Arriver au Québec	74
4.2	Intégrer la société québécoise	76
4.3	Travailler au Québec	.76
4.4	En bibliothèque	77
5.	Bibliographie	78
5.1	Documents suggérés	78
5.2	Pour aller plus loin	80



## PRÉSENTATION

Accueillantes et inclusives, les bibliothèques publiques du Québec offrent un accès à la culture ainsi que des services variés et gratuits à l'ensemble de la population. Ces lieux proposent de nombreuses activités et rassemblent les différentes communautés. Les ressources qui y sont disponibles fournissent de l'information sur tous les sujets et favorisent l'éducation tout au long de la vie.

Le présent guide se veut un outil de référence à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec en vue d'assurer aux nouveaux arrivants une plus grande intégration

et un meilleur accès à la culture et au savoir. Aux fins de ce guide, nous entendons, par nouveaux arrivants, toute personne étant arrivée au Québec dans les cinq dernières années.

Les gestionnaires et le personnel des bibliothèques trouveront, dans la première partie de ce guide, une recension des meilleures pratiques en matière de services, de collections, d'activités et de formation pour les nouveaux arrivants dans les bibliothèques. La deuxième partie présente des initiatives porteuses réalisées par différentes bibliothèques au Québec et ailleurs dans le monde qui pourront servir d'inspiration pour des projets à adapter selon le contexte et le milieu. Suivent des informations visant à mieux faire comprendre la réalité et les besoins des nouveaux arrivants. Une liste de documents incontournables pour enrichir ses connaissances sur le sujet et une présentation de différentes sources de financement pour la création de services et de collections pour les nouveaux arrivants complètent ce guide.

Ce guide n'a pas la prétention d'être exhaustif et, afin de demeurer actuel, il devra être mis à jour.

Nous tenons à remercier les bibliothèques, leurs partenaires ainsi que les professionnels de l'information qui ont partagé leur expertise pour la conception de ce guide.

Ce document a été conçu par Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

## MEILLEURES PRATIQUES

en matière de services, de collections, d'activités et de formation pour les nouveaux arrivants

Cette section présente de bonnes pratiques recueillies au fil des recherches et des lectures, à adapter selon les réalités des bibliothèques, pour l'accueil des nouveaux arrivants.

### 1.1

### **INCLURE LES SERVICES AUX NOUVEAUX ARRIVANTS** DANS LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE LA **BIBLIOTHÈQUE**

Les services aux nouveaux arrivants et aux immigrants devraient faire partie intégrante des services offerts en bibliothèque. Dans cette optique, il faut penser à les intégrer au sein même de la politique de la bibliothèque, qui abordera aussi l'équité et l'accessibilité. Plus concrètement, ces services seront naturellement incorporés aux fonctions et aux activités courantes de la bibliothèque.

Il est par ailleurs recommandé que la direction de la bibliothèque se dote d'un plan d'action annuel ou pluriannuel avec des cibles à atteindre, qu'elle fasse le suivi

des objectifs fixés et qu'elle conçoive un plan de communication à l'intention des nouveaux arrivants. Pour mener à bien le plan d'action, il importe de déterminer qui sont les membres du personnel pour qui les services aux nouveaux arrivants revêtent une importance particulière et de les appuyer dans leur travail.

Enfin, la consultation et l'implication des nouveaux arrivants dans le processus de création des activités de la bibliothèque ne sont pas à négliger1.

<sup>1.</sup> Certaines actions sont une traduction des énoncés se trouvant à la page 45 du document suivant : MULTICULTURAL CENTER PRAGUE, IMMIGRANT INSTITUTE, STADBÜCHEREI FRANKFURT AM MAIN / PUBLIC LIBRARY OF FRANKFURT AM MAIN et OKAY.ZUSAMMEN LEVEN/ ADVICE CENTER FOR LEBEN / ADVICE CENTER FOR MIGRATION AND INTEGRATION, Libraries for all - European Strategy for Multicultural Education (ESME), Prague, Multicultural Center Prague, 2010, 48 p. Disponible à bit.ly/Libraries-for-All

### 1.2

### **CONNAÎTRE LES BESOINS DES NOUVEAUX ARRIVANTS**

La quatrième partie de ce document fait état des principaux sujets de préoccupation des nouveaux arrivants au Québec. Les besoins varient toutefois d'une personne à l'autre. De plus, afin d'aller au-delà de cette liste, il serait approprié de faire certaines démarches afin de mieux connaître les immigrants auxquels la bibliothèque offre des services.

Il est d'abord recommandé d'être présent dans la communauté en utilisant les techniques suivantes :

- \* Approche facilitée par des tiers (fournisseurs de services tels que des agences gouvernementales, des organismes communautaires ou des écoles);

- \* Événements communautaires (tables de concertation, tables de quartier, fêtes de quartier, salons, etc.);
- communauté si nécessaire.

Afin de bien comprendre les besoins des nouveaux arrivants et d'être en mesure de les analyser, la consultation des organismes qui leur offrent des services est incontournable. Il en va de même pour la consultation des nouveaux arrivants eux-mêmes. Les techniques suivantes peuvent être utiles :

- Sondages (sur le site Web de la bibliothèque et sur papier);
- Cartes de commentaires;
- Enquêtes d'opinion;
- Groupes de concertation;
- \* Résumé des questions posées par les nouveaux arrivants en bibliothèque;
- \* Sommaire des difficultés vécues par les nouveaux arrivants mentionnées dans différents médias.

Les résultats de recherches peuvent aussi fournir de l'information.

Les données de recensement permettent de saisir le profil démographique des nouveaux arrivants. Les sites Web de Statistique Canada et de l'Institut de la statistique du Québec sont de bonnes sources d'information.

Il est aussi utile de cartographier la communauté en suivant, par exemple, ces étapes :

- 1 Utiliser une carte vierge disponible sur Internet. Google Maps offre la possibilité de créer une carte personnalisable. Le tutoriel suivant explique comment procéder: bit.ly/tutoriel-maps.
- Déterminer quelles sont les sources importantes de ressources pour la communauté (lieux culturels, institutions, organismes).
- Signaler où se trouve chacun des types de lieux offrant des ressources avec des icônes spécifiques pour les représenter visuellement.
- Créer une légende et décrire ces lieux et les services ou les ressources qu'ils offrent aux nouveaux arrivants.
- Déterminer les services prioritaires complémentaires à des ressources existant déjà dans la communauté.

Enfin, quelques autres pistes permettent de mieux comprendre les réalités des nouveaux arrivants. Définir les barrières à l'utilisation de la bibliothèque est un intéressant exercice avec lequel débuter. Par exemple, le manque de connaissance du français et des règles de l'établissement empêche parfois certaines personnes de fréquenter les bibliothèques. Il est aussi pertinent de se renseigner à propos des politiques d'immigration. De plus, sonder les membres du personnel des bibliothèques qui sont fréquentées par les nouveaux arrivants permet d'en apprendre davantage sur les besoins de ces derniers. Finalement, il est très utile de connaître les organismes, institutions et écoles, centres ou comités offrant des services aux nouveaux arrivants.

### 1.3

### **CONCLURE DES PARTENARIATS**

Les avantages des partenariats sont multiples. En effet, les partenaires peuvent fournir :

- Des participants;
- Davantage de visibilité aux activités de la bibliothèque;
- Des informations sur les différentes communautés;
- Des services de traduction;
- Des enseignants, tuteurs, conférenciers, conteurs ou animateurs;
- De l'assistance pour la mise sur pied d'activités;
- Des dons de matériel et d'équipements;
- Du transport;
- Des services de garde d'enfants;
- Des conseils juridiques;
- Du soutien financier ou de l'assistance pour des demandes de financement.

La première étape pour établir des partenariats est de dresser une liste de partenaires actuels ou potentiels dans la communauté selon leurs missions, leur vision et leur philosophie par rapport aux services aux nouveaux arrivants. Afin de savoir quels services pourraient être mis sur pied en complémentarité avec ces partenaires, il est important de se renseigner sur les services qu'ils offrent. Dresser une liste des ressources additionnelles dont la bibliothèque aurait besoin pour mieux servir les nouveaux arrivants peut guider ce processus.

Ensuite, il faut contacter les organismes pour évaluer leur intérêt à établir un partenariat avec la bibliothèque et leur faire connaître les services et les collections de celle-ci. Un partage d'outils promotionnels (dépliants, signets, etc.) entre les deux partenaires permet de donner davantage de visibilité aux services offerts pour les nouveaux arrivants.

En participant aux événements organisés par les partenaires, il est possible de récolter de l'information sur les besoins des nouveaux arrivants et sur leurs expériences de vie. Cela pourrait permettre d'entrer en contact avec des représentants des différentes minorités (des artistes célèbres, des écrivains, etc.) afin de connaître leurs opinions sur les services offerts à la bibliothèque ainsi que leurs suggestions pour les améliorer.

La coopération et l'échange d'information avec d'autres bibliothèques restent toujours une source d'enrichissement à ne pas négliger.

Voici quelques exemples d'organismes avec lesquels il est possible de mettre sur pied des partenariats:

- properties properties properties properties properties properties properties properties and properties propert le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration);
- Des organismes communautaires travaillant avec les nouveaux arrivants et les immigrants;
- ↓ La municipalité ou, selon le cas, le service municipal responsable de l'accueil des nouveaux arrivants;
- Des fournisseurs offrant de l'éducation aux adultes et l'enseignement du français;
- Des universités, des cégeps et des écoles;
- Des associations professionnelles locales et des regroupements de bénévoles, etc.

### 1.4

### ÉVALUER LES SERVICES, LES COLLECTIONS. LES ACTIVITÉS **ET LES FORMATIONS**

Il importe d'étudier régulièrement les besoins de la communauté et de créer ou de modifier les services offerts par la bibliothèque en conséquence. L'évaluation des programmes permet de s'assurer qu'ils correspondent aux besoins des nouveaux arrivants. Pour ce faire, les statistiques suivantes peuvent être examinées :

- Emprunt des documents;
- Visites de la bibliothèque;
- Satisfaction des usagers;
- Questions posées auxquelles une réponse a été apportée de façon satisfaisante;
- Utilisation des différentes collections.

Les partenariats doivent aussi être évalués afin de s'assurer qu'ils donnent les résultats souhaités.

Il est par ailleurs recommandé d'établir, pour les différents services, des cibles quantitatives de personnes à toucher, et de s'assurer que les collections destinées aux nouveaux arrivants contiennent les informations dont ceux-ci ont besoin.

Des boîtes de commentaires papier et en ligne s'avèrent utiles pour obtenir les opinions des usagers. Enfin, les participants aux activités et formations peuvent être sondés afin de savoir s'ils apprécient les services qui leur sont offerts.

### 1.5

### CONCEVOIR DES SERVICES, DES ACTIVITÉS ET DES **FORMATIONS POUR CETTE CLIENTÈLE**

Au moment de concevoir des services, il ne faut pas hésiter à s'inspirer des programmes offerts par les organismes communautaires et à communiquer avec ceux-ci si des partenariats sont envisagés. Il est important, cependant, de ne pas dupliquer des services déjà offerts dans la communauté. Pour cela, il est avantageux de se tenir informé des services offerts dans d'autres bibliothèques.

La fréquentation des bibliothèques peut être favorisée en misant sur la stabilité de l'offre de services et sur la récurrence des activités.

### Quelques suggestions:

\* Favoriser des actions qui valorisent l'échange interculturel et la promotion des différentes cultures (avec la mise sur pied d'une activité Bibliothèque vivante, par exemple);

- Tenir compte des différences (de genre, de religion, d'éducation, etc.) à l'intérieur des différentes communautés en planifiant les services et les activités;
- \* Créer un guide ou une page Web présentant diverses ressources pour aider les nouveaux arrivants, notamment celles disponibles dans la municipalité;
- \* Collaborer avec la communauté pour la planification et la prestation des services (par exemple, la formulation de recommandations concernant les politiques).

Pour favoriser l'accueil des nouveaux arrivants, il est pertinent de créer des activités qui encouragent la mixité et la participation de tous (activités intergénérationnelles, interculturelles, etc.). Parmi celles-ci, des activités pour toute la famille et des activités dans d'autres langues que le français et l'anglais peuvent être organisées selon les besoins de la communauté. Par exemple, des visites

de la bibliothèque sous forme de vidéo ou des visites des lieux par un employé parlant une autre langue que le français et l'anglais sont de bonnes façons de faire découvrir les bibliothèques publiques. Des activités hors les murs peuvent aussi être mises sur pied afin d'améliorer l'accès aux services de la bibliothèque. La présence de traducteurs lors de certaines activités permet aux personnes allophones d'y participer. Des sections du site Web, notamment celles destinées aux nouveaux arrivants, peuvent aussi être traduites dans les principales langues parlées dans la communauté. De plus, afin que le site Web soit davantage accessible à ce public, un langage simple est à privilégier.

De nombreuses activités peuvent être mises sur pied pour les nouveaux arrivants. En voici quelques exemples :

- Conférences sur la société d'accueil et sur des sujets pratiques tels que les ressources communautaires;
- \* Ateliers de discussion en français ou jumelages linguistiques;
- Ateliers sur l'obtention de la citoyenneté;
- Heures du conte en diverses langues;
- précises;
- \* Activités culturelles telles que des visionnements de films, des dégustations et des expositions;
- Ateliers de littératie informatique;
- Aide aux devoirs;
- Bibliothèque vivante.

### 1.6

### CRÉER ET DÉVELOPPER **DES COLLECTIONS POUR** LES NOUVEAUX ARRIVANTS

Si le budget de la bibliothèque le permet, il est pertinent de consacrer une partie du budget d'acquisition à la création et au développement de collections pour les nouveaux arrivants. Celles-ci peuvent comprendre des :

- \* Méthodes de langue pour le français et l'anglais, en fonction des langues des communautés;
- \* Ressources sur le Québec et ses régions ainsi que sur le mode de vie, l'histoire, la politique, etc.;
- \* Ressources sur la citoyenneté et l'immigration;
- Dictionnaires en plusieurs langues;
- \* Romans et documentaires faciles à lire en français;
- Documents d'information publiés par différents services communautaires;
- Documents numériques en différentes langues (avec Press Reader et Overdrive, par exemple);
- proposition page 1 des pays d'origine des communautés les plus présentes;
- \* Ressources d'autoformation pour favoriser l'acquisition ou le développement de compétences.

Au moment de l'élaboration de ces collections, il est utile de demander l'assistance d'autres bibliothèques ayant déjà développé et traité des collections pour les nouveaux arrivants. Une fois celles-ci bien développées, cette expérience permettra d'aider d'autres bibliothèques. Des organismes œuvrant auprès des nouveaux arrivants peuvent aussi donner des conseils quant aux documents à acquérir. De plus, il serait bon d'interroger les nouveaux arrivants afin de connaître leurs intérêts de lecture et de recueillir leurs suggestions.

Des quotidiens et des magazines publiés dans d'autres pays permettent d'obtenir des renseignements sur la littérature et les tendances dans ceux-ci. Il est aussi utile de prendre contact avec les bibliothèques de ces pays, de contacter des éditeurs et des libraires ainsi que de s'inscrire à leurs listes de publications.

Lors de la sélection de documents, il est nécessaire de prêter une attention particulière à leur contenu idéologique.

Enfin, les collections destinées aux nouveaux arrivants devraient être indiquées par une signalisation spécifique dans la bibliothèque.

### FAIRE CONNAÎTRE ET PROMOUVOIR LES SERVICES. LES COLLECTIONS, LES ACTIVITÉS **ET LES FORMATIONS**

Pour faire connaître aux nouveaux arrivants les services qui leur sont destinés, il est recommandé de concevoir un plan de communication. Différentes techniques sont efficaces pour les informer des programmes et des services qui leur sont destinés : réseautage, bouche à oreille, partenariats, dépliants, personnalités connues de la communauté, médias sociaux, médias traditionnels y compris les médias allophones, etc.

Les outils promotionnels doivent être disponibles en ligne et en version imprimée. Ils peuvent porter sur les services offerts en bibliothèque, sur les différents espaces de la bibliothèque ou encore sur les règles d'utilisation. Il peut s'agir de pages Web, de brochures, de signets, etc.

En distribuant les dépliants et les affiches dans les endroits où les membres de la communauté se rencontrent, travaillent ou font des courses (supermarchés, écoles, organismes communautaires, dépanneurs, stations de bus, centres religieux, etc.), on s'assure de donner davantage de visibilité aux services offerts à la bibliothèque. Une liste de diffusion peut être créée afin que les nouveaux dépliants soient toujours distribués aux personnes et aux organismes œuvrant auprès des nouveaux arrivants et soient diffusés ensuite auprès d'un plus large public.

Dans les communications destinées aux nouveaux arrivants, il est conseillé d'utiliser un langage simple, surtout lorsque l'information est destinée à des personnes en processus de francisation. Il peut aussi être pertinent de créer des outils promotionnels dans les langues les plus parlées dans la communauté.

### 1.8

### ADAPTER LA FORMATION ET L'EMBAUCHE DES MEMBRES DU PERSONNEL

Pour que les nouveaux arrivants soient bien servis, il faut d'abord former et sensibiliser les membres du personnel aux diverses réalités culturelles ainsi qu'aux besoins et attentes de ce public (sensibilité culturelle, service à la clientèle, etc.). Pour ce faire, des ateliers présentant différentes cultures et les relations entre elles, sur la formation psychosociale ainsi que sur l'examen de la législation et des politiques de la bibliothèque peuvent être organisés. Il est aussi intéressant d'effectuer des exercices consistant à voir la bibliothèque du point de vue de la communauté afin de recenser les différentes barrières à son utilisation.

Il est important de renseigner le personnel sur les services qui sont offerts aux nouveaux arrivants à la bibliothèque. De plus, afin de mieux servir les personnes ne parlant

pas le français ou l'anglais, il est utile de préparer un document avec les traductions des questions et réponses les plus fréquentes. Un document recensant les membres du personnel parlant d'autres langues que le français et l'anglais permet de mieux communiquer avec les usagers allophones. Il serait aussi pertinent d'encourager les membres du personnel à apprendre d'autres langues.

Lors du recrutement du personnel, il est bon de considérer l'embauche de personnes de cultures différentes ou parlant différentes langues. Cela permet d'en apprendre davantage sur leur culture d'origine et leur langue maternelle. Finalement, afin de diversifier la profession, il est essentiel d'encourager les nouveaux arrivants qui sont intéressés à devenir bibliothécaires.



# 2. INITIATIVES PORTEUSES

Cette section décrit des initiatives destinées aux nouveaux arrivants de bibliothèques publiques au Québec et ailleurs dans le monde. Pour les différents services, activités et formations présentés, on trouve un descriptif, les objectifs, les moyens humains, financiers et techniques nécessaires, la communication et d'autres informations. Lorsque c'est possible, nous mentionnons des éléments qui ont bien fonctionné et d'autres qui seraient à améliorer, afin de guider le personnel des bibliothèques qui souhaite réaliser ces projets. Les coordonnées de la personne responsable sont disponibles au début de chaque fiche descriptive pour faciliter l'obtention d'information supplémentaire. De plus, une section Réalisations similaires, à la fin de la fiche, présente d'autres bibliothèques offrant un service semblable. Ces bibliothèques pourraient offrir plus de détails sur les projets réalisés.

On trouvera d'abord les initiatives du Québec, puis celles du reste du Canada, des États-Unis, de la France, de l'Allemagne, de la Suède et, finalement, de l'Australie.



## INITIATIVE



Photo: Bibliothèques de Montréal

### CONTEXTE

Chaque année, plus de 70 % des nouveaux arrivants au Québec s'installent à Montréal. Les agents de liaison font des bibliothèques de Montréal des lieux d'accueil et d'inclusion sociale. Ce projet est né d'une collaboration entre différentes équipes : la Direction de la diversité sociale, la Direction des bibliothèques et le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. Il a été réalisé en misant sur l'important rôle des bibliothèques publiques dans le parcours migratoire des nouveaux arrivants.

### BIBLIOTHÈQUES DE MONTRÉAL AGENTS DE LIAISON

### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Gentil Pich

Courriel: gentil.pich@ville.montreal.qc.ca

Téléphone: 514 872-0071

Site Web des Bibliothèques de Montréal:

bibliomontreal.com

### **DESCRIPTION**

Les agents de liaison offrent des services adaptés aux besoins variés des communautés. Ils sont présents à la bibliothèque et dans le quartier. Les agents tissent des liens avec les communautés locales, s'impliquent dans les comités de quartier, les chantiers et les tables de concertation et créent des partenariats avec des organismes communautaires et des acteurs du milieu au service des immigrants.

Il y a, à la fois, une coordination centrale et une gestion locale du projet. Cela permet de conjuguer une harmonie des pratiques avec une latitude par rapport au choix des actions privilégiées. Chaque arrondissement a des objectifs spécifiques en fonction des besoins et de la réalité des bibliothèques.

Des activités en bibliothèque et hors les murs sont organisées par les agents de liaison.

### Exemples d'activités en bibliothèque :

- Café-emploi;
- \* Médiation et diffusion culturelle (festival de cinéma interculturel, expositions d'œuvres d'art, etc.);
- Ateliers de formation informatique;
- Ateliers de conversation en français;
- Séances de francisation;
- Café-causerie;
- \* Heures du thé (causeries informelles entre femmes);
- Soirées des élèves des classes d'accueil avec leurs familles;
- \* Séances d'information (organisation municipale, droits et responsabilités, ressources du quartier, etc.) et de formation pour les nouveaux arrivants (services gouvernementaux en ligne, examens de citoyenneté, rédaction de curriculum vitae, etc.);

- \* Activités de réseautage pour les femmes immigrantes isolées (tricot-thé, agriculture urbaine, etc.);
- \* Activités spécifiques pour les classes d'accueil;
- Jumelage culturel;
- \* Aide aux devoirs:
- Cercles de parole interculturels;
- \* Ateliers de préparation aux examens de citoyenneté.

### Exemples d'activités hors les murs :

- # Heures du conte, éveil à la lecture (organismes, garderies en milieu familial, etc.);
- Séance d'animation de lecture dans les parcs et organismes;
- \* Soirées spéciales dans les écoles primaires, activités dans les écoles secondaires;
- Dépôts de livres dans les écoles;
- \* Activités de lecture et d'animation sociale dans les maisons des jeunes;
- Activités avec les classes de francisation (projets spéciaux, promotion des services, etc.);
- \* Visites de groupes cibles dans les différents lieux fréquentés dans le quartier, dans les organismes communautaires ou auprès d'autres partenaires;
- Kiosques promotionnels dans les fêtes de quartiers ou lors d'événements communautaires.

### **OBJECTIFS**

- \* Contribuer au vivre-ensemble montréalais en favorisant l'accueil et l'intégration sociale des personnes issues de l'immigration, principalement les nouveaux arrivants;
- Offrir un soutien à la francisation;
- \* Améliorer le caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques, y compris l'information et la formation offertes aux nouveaux arrivants;
- promouvoir le rôle culturel et social de la bibliothèque, ses services, ainsi que ceux des partenaires communautaires et institutionnels;
- \* Mobiliser le personnel des bibliothèques et le sensibiliser aux attentes et aux besoins des nouveaux arrivants:
- \* Renforcer l'utilisation des bibliothèques comme outil d'intégration et de développement social;
- \* Renforcer le rôle des bibliothèques comme milieux de vie.

### **LIEUX**

- Ahuntsic-Cartierville;
- LaSalle;
- Montréal-Nord;
- Saint-Michel Villeray Parc-Extension.

### **PUBLICS CIBLES**

- Non-usagers immigrants
- Nouveaux arrivants

### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

### Moyens humains

Quatre agents de liaison

### DURÉE

Cette initiative fonctionne depuis 2008.

### COMMUNICATION

La promotion des activités organisées par les agents de liaison se fait de manière locale en bibliothèque, par le relais de certains organismes partenaires et dans le programme culturel des arrondissements.

### **PARTENARIATS**

### Internes

- Arrondissements de la Ville de Montréal
- Service de la diversité sociale et des sports et Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal
- Direction des bibliothèques de Montréal

### **Externes**

Il y a aussi de nombreux partenaires au niveau local. Les types de partenariats comprennent la référence, l'aide au recrutement et au démarchage, la concertation, la formation, la diffusion d'information, l'animation, l'aide à l'organisation et la participation aux activités, etc.

### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Les services offerts par les agents de liaison ont permis de joindre les nouveaux arrivants. L'offre de services est aussi plus inclusive et mieux adaptée aux besoins des groupes cibles. Les bibliothèques contribuent à l'intégration des nouveaux arrivants, car elles deviennent des points d'ancrage. La perception des bibliothèques ayant des agents de liaison a changé. Elles sont devenues des interlocutrices incontournables dans le quartier. De plus, le style de gestion du projet correspond aux besoins puisqu'il favorise l'adaptation aux réalités locales.

Le programme touche 10 000 personnes par année. Les communautés immigrantes sont mieux accueillies et soutenues dans leur parcours. Les partenaires travaillent davantage en complémentarité avec les services de la bibliothèque. L'expertise interculturelle a aussi augmenté dans les bibliothèques.

### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Compte tenu du succès du programme, il serait bénéfique d'y intégrer d'autres arrondissements. Des moyens financiers supplémentaires seraient aussi nécessaires pour la création et le développement de matériel promotionnel et d'outils d'intervention, ainsi que pour réaliser des projets spéciaux ou offrir du soutien à l'animation.

Il serait pertinent d'augmenter le taux de participation de Québécois de plus longue date aux activités afin de développer davantage le dialogue interculturel et l'inclusion par des interactions.

### **POUR EN** SAVOIR PLUS

Observatoire international des maires - Vivre ensemble bit.ly/oim-vivre-ensemble

Évaluation du programme Agent de liaison dans les bibliothèques de Montréal. Juin 2011.

bit.ly/évaluation-agents

Études de cas Programme : Agents de liaison – Montréal. bit.ly/étude-agents

### RÉALISATIONS **SIMILAIRES**

Au Québec, la Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage a aussi, depuis 2012, un agent de liaison.

Les agents de liaison peuvent porter d'autres titres. À Vancouver, Régina, Toronto et Halifax, il y a des bibliothécaires spécialistes du développement communautaire. Certaines bibliothèques, notamment en Ontario, embauchent des bibliothécaires communautaires. À Saskatoon, en Saskatchewan, on trouve une bibliothécaire de quartier.



Photo: Bibliothèques de Montréal



## PRÉPARATION À L'HIVER QUÉBÉCOIS

### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Catherine Roy

Courriel: catherine.roy@ville.montreal.qc.ca

Téléphone: 514 872-6032

Site Web de la bibliothèque de Parc-Extension : bit.ly/ParcExtension

### CONTEXTE

La bibliothèque de Parc-Extension se situe dans un quartier où transitent de nombreux nouveaux arrivants. De plus, la bibliothèque se trouve dans le Centre William-Hingston dont la mission est de faciliter l'intégration des immigrants ne parlant pas français. La question de l'hiver est toujours fascinante pour les nouveaux arrivants et est une source de stress, surtout pour ceux qui ont des enfants et qui connaissent la précarité financière. Ainsi, la bibliothèque a décidé de faire appel au Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants (CANA), qui offre un atelier de préparation à l'hiver.

### **DESCRIPTION**

L'activité est destinée aux nouveaux arrivants qui veulent en savoir davantage sur l'hiver québécois, qu'ils en soient enchantés ou le craignent. L'animatrice aborde les mythes quant à l'hiver québécois et explique comment bien s'y préparer. Elle propose des astuces pour bien rester au chaud et profiter des activités que l'hiver offre. Voici les thèmes abordés : vêtements, santé, logement et activités hivernales.

L'animatrice pose des questions aux participants afin de faire de l'activité un échange. Ceux-ci sont invités à partager leurs impressions et leur vécu et à poser des questions aussi.

### **OBJECTIFS**

- \* Outiller les nouveaux arrivants pour qu'ils soient préparés adéquatement à affronter l'hiver;
- Offrir une occasion de parler le français;
- promouvoir les services et les activités de la bibliothèque.

### **PUBLIC CIBLE**

Nouveaux arrivants adultes

### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

### Moyens humains

Une animatrice du CANA présente l'atelier. L'agente de liaison de la bibliothèque de Parc-Extension ainsi qu'un aide-bibliothécaire assurent l'accueil et le montagedémontage de l'espace consacré à la présentation.

### Moyens financiers

200 \$ sont offerts pour l'animation.

### Moyens techniques

Un projecteur est requis pour la présentation, très imagée afin que l'activité convienne aux débutants en français. Un ordinateur portable et une toile sont aussi nécessaires.

### **PÉRIODICITÉ**

L'activité est ponctuelle. Elle a été offerte pour la première fois à l'automne 2019.

### COMMUNICATION

L'activité est présentée dans le calendrier culturel de la bibliothèque de Parc-Extension et dans celui des Bibliothèques de Montréal. De plus, du démarchage est fait auprès des organismes partenaires.

### **PARTENARIATS**

Le Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants (CANA) offre un atelier de préparation à l'hiver clé en main pour les organismes.

### **RÉALISATION SIMILAIRE**

La Bibliothèque du Boisé, à Montréal, a organisé l'activité Zoom sur le Québec. Il s'agit d'un parcoursdécouverte du Québec. Sept stations ont été installées, chacune portant sur des thèmes différents tels que la nourriture, le cinéma, les personnalités, les réalités autochtones et l'hiver. Après avoir visité tous les kiosques, les participants avaient la possibilité de participer à un tirage. Plus de 400 personnes sont venues à la bibliothèque à cette occasion, dont une grande majorité de jeunes élèves de classes d'accueil accompagnés de leurs familles.





### Photo: Bibliothèque de Québec

### CONTEXTE

En 2013, la Ville de Québec a décidé de faire de l'accueil des nouveaux arrivants un axe privilégié de développement. En 2016, des groupes de discussion avec des personnes immigrantes ont été organisés. Celles-ci ont indiqué qu'une centralisation de l'information et la présence d'un lieu de référence leur seraient bénéfiques. La plupart des participants fréquentaient déjà les bibliothèques. De plus, les bibliothèques ont une mission d'information, offrent une grande accessibilité, des services essentiels et des lieux neutres. Toutes ces raisons ont mené à la mise sur pied du projet Bibliothèque, terre d'accueil.

L'appui et l'engagement des autorités municipales constituent un levier majeur dans la conception et la poursuite de cette initiative.

## BIBLIOTHÈOUE, TERRE D'ACCUEIL

### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Michelle Vallée

Courriel: michelle.vallee@bibliothequedequebec.qc.ca

Téléphone: 418 641-6788, poste 3340 Site Web de la Bibliothèque de Québec :

bibliothequedequebec.qc.ca

### **DESCRIPTION**

L'initiative a pour but d'informer les immigrants et leur famille des services qui sont disponibles pour eux à Québec. Des activités favorisant les interactions avec la communauté sont aussi organisées.

### Pôle d'information pour les immigrants

Le Pôle d'information se trouve à la Bibliothèque Monique-Corriveau, dans l'arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge. Son rôle est de fournir des renseignements utiles sur les services offerts à Québec et sur des sujets tels que l'emploi, l'éducation, la culture, etc. Lors de leur passage au Pôle, les personnes immigrantes sont invitées à réserver leur visite-découverte, qui leur permet d'explorer les lieux, les collections et les services ainsi que de s'abonner gratuitement. Ces visites sont adaptées aux personnes qui connaissent peu le français. Le Pôle a aussi pour objectif d'aider les immigrants à développer leurs compétences informationnelles.

### Des activités interculturelles

Une programmation interculturelle est en développement afin de promouvoir la mixité sociale. De nombreuses activités ont été organisées. À livres ouverts, inspiré du concept Bibliothèque vivante, a notamment permis à des personnes immigrantes de la communauté musulmane de parler de leur vécu ainsi que de leurs parcours. Lire le monde, en partenariat avec les groupes de francisation du Centre d'éducation aux adultes Le Phénix, offre des visites-découvertes et des heures du conte pour les femmes inscrites au cours de francisation et pour leurs enfants. En 2020, Lire ensemble, en partenariat avec l'Université Laval, permettra de promouvoir la littérature, la culture et la lecture en français avec des ateliers parents-enfants destinés aux immigrants. Ces rencontres présenteront des astuces pour développer l'amour de la lecture, offriront un accompagnement personnalisé pour faire soi-même la lecture ainsi que des piqûres-lectures de livres jeunesse.

### **OBJECTIFS**

- \* Faire de la bibliothèque un pôle privilégié d'accueil, d'information et de référence pour les immigrants;
- Faire de la bibliothèque un espace de rapprochement interculturel pour un meilleur vivre-ensemble à l'échelle du quartier et de la ville.

### **PUBLIC CIBLE**

Immigrants

### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

### Moyens humains

Une personne a été embauchée pour renseigner les immigrants au Pôle d'information et pour bâtir une expertise à cet égard. Les membres du personnel de la Bibliothèque de Québec sont formés pour aider une clientèle immigrante.

### Moyens financiers

L'initiative a été financée par une entente avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du gouvernement du Québec pour une durée de trois ans. La bibliothèque est en attente de financement pour la suite.

### Moyens techniques

- ↓ Un espace d'environ 6 X 6 mètres dans la bibliothèque;
- un bureau semi-fermé et un comptoir de service, tous deux équipés d'un ordinateur et d'un téléphone;
- Un écran dynamique pour la promotion des services et des activités du programme Bibliothèque, terre d'accueil ainsi que de ceux des organismes partenaires;
- Un présentoir pour les dépliants informationnels des organismes partenaires;
- ↓ Un rayonnage pour la collection pour nouveaux arrivants.

### PÉRIODICITÉ

Ouvert 3 jours par semaine pour un total de 12 heures.

### COMMUNICATION

L'initiative est présentée sur le site Web de la Ville de Québec et sur le site Web des bibliothèques. À chaque Journée d'accueil des immigrants, activité organisée par la Ville de Québec, ceux-ci découvrent la bibliothèque grâce à un kiosque. Des affiches promotionnelles sont envoyées aux organismes partenaires afin que l'information soit partagée avec leurs clientèles, ainsi que dans les bibliothèques de Québec. La promotion du service est faite durant les tables de concertation et les événements communautaires du quartier.

Une signalétique et des outils promotionnels ont été conçus pour promouvoir les services et les programmes de la Ville qui sont liés à l'accueil et à l'intégration. La signature de ces outils est Québec, une ville pour moi.

### **PARTENARIATS**

De nombreux partenariats permettent de faire fonctionner Bibliothèque, terre d'accueil. Les partenaires contribuent à fournir différents services : promotion bilatérale des activités et des services, référencement, programmation d'activités de médiation culturelle, prêt de salle pour des séances d'information, visitesdécouvertes, etc. Certains sont des organismes communautaires et de loisirs, d'autres travaillent en emploi, dans les services municipaux et gouvernementaux ou en éducation.

Divers critères ont été utilisés pour sélectionner les partenaires:

- Organismes ayant une structure solide;
- Intervenants ayant des contacts avec les immigrants et œuvrant dans les milieux où ils se trouvent;
- \* Organismes visant plusieurs domaines d'action différents;
- \* Organismes dont la mission est centrée sur les immigrants et dont le taux de fréquentation par des immigrants est élevé ou qui offrent des services répondant aux besoins de cette clientèle;
- Proximité géographique des bibliothèques visées;
- Capacité de l'organisme de contribuer au projet sans financement récurrent.

### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

L'adaptation aux besoins des immigrants fonctionne très bien. L'employé se trouvant au Pôle note la provenance des usagers ainsi que le type de question posée. Cela permet de mieux développer les outils et la collection de la bibliothèque. La personne-ressource responsable du projet fait de la formation continue afin de s'assurer de continuer de bien répondre aux besoins et d'assurer la pertinence à long terme du service.

Les personnes immigrantes ont la possibilité d'acquérir une expérience pertinente de bénévolat durant les heures d'ouverture du Pôle d'information.

### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Il serait souhaitable de prolonger les heures d'ouverture du Pôle d'information afin de répondre aux besoins d'un plus grand nombre de citoyens. De plus, la traduction professionnelle des outils en anglais, en espagnol et en arabe serait très utile.

Afin d'améliorer la visibilité du Pôle et de renforcer sa promotion, il serait bon d'élaborer un plan de communication et de faire une inauguration officielle du service.

### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

Des bibliothèques en Ontario ont mis sur pied des Settlement Corners, où on offre de l'assistance aux nouveaux arrivants sur différents éléments tels que l'amélioration de l'anglais et du français, la recherche d'emploi, l'éducation, le logement, le transport, etc. Les nouveaux arrivants sont aussi guidés vers des services de référence (cours d'anglais, services récréatifs, cours sur la citoyenneté, programmes gouvernementaux, etc.).

Aux États-Unis, de nombreuses bibliothèques, telles que celles de Queens (New York), Brooklyn (New York), Los Angeles (Californie) et Boston (Massachusetts) ont des New Americans Corners qui fournissent de l'information et de l'assistance aux nouveaux arrivants sur des sujets tels que la citoyenneté et l'immigration.

## INITIATIVE



### Photo: Mom Industries

### CONTEXTE

Laval est la deuxième région administrative comptant le plus grand nombre d'immigrants au Québec. Sa croissance démographique est principalement due à l'immigration. Ce ne sont pas tous les résidents qui ont accès à une bibliothèque à proximité.

### BIBLIOTHÈQUES DE LAVAL **BIBLIOMOBILE**

### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Marjorie Lalancette,

Coordonnatrice programmes et activités - Bibliomobile

Courriel: ma.lalancette@ville.laval.qc.ca Téléphone: 450 978-6888, poste 5982 Site Web des Bibliothèques de Laval:

bit.ly/BibLaval

### **DESCRIPTION**

Depuis 2014, la Bibliomobile de Laval est la 10e bibliothèque du réseau lavallois. Elle se rend notamment dans les secteurs éloignés des services de bibliothèques et dans les secteurs défavorisés, ainsi que dans des parcs et fêtes de quartier en période estivale. Cette initiative permet d'offrir des services à des partenaires communautaires œuvrant pour des familles, des jeunes d'âge primaire, des adolescents et des adultes en processus d'alphabétisation et de francisation.

### Services offerts

La Bibliomobile offre ses services à plus d'une trentaine de partenaires communautaires travaillant en francisation en faisant une rotation aux quatre semaines. Le personnel responsable présente les services offerts par les bibliothèques de Laval et propose l'abonnement et le prêt de documents. De plus, des visites sont effectuées dans des classes de francisation de niveau secondaire, lors desquelles les services offerts par la Ville de Laval sont aussi présentés aux nouveaux arrivants.

### **OBJECTIFS**

- à l'extérieur des territoires des établissements;
- Offrir des services adaptés aux clientèles qui ne fréquentent pas la bibliothèque;
- Créer des partenariats étroits avec les organismes, les intervenants et les autres partenaires du milieu sociocommunautaire.

### **PUBLICS CIBLES**

- \* Non-usagers, en particulier:
  - Jeunes en situation précaire;
  - Allophones;
  - Adultes sous-scolarisés, en voie d'alphabétisation ou en processus de francisation.

### MOYENS HUMAINS. FINANCIERS ET TECHNIQUES

### Moyens humains

- Une coordonnatrice des activités et des programmes en charge de la Bibliomobile;
- Deux employés contractuels durant l'été (16 semaines chacun);
- Une banque d'heures à combler par des préposés aux prêts.

### Moyens financiers

- \* Coût d'achat et d'aménagement du véhicule : 100 000 \$;
- Somme de départ (développement des collections): 30 000 \$;
- \* Matériel pour l'animation (budget annuel): 5 000 \$.

La Bibliomobile de Laval fonctionne avec un véhicule Sprinter 2500 de Mercedes-Benz. L'entretien et l'essence sont assumés par le budget des véhicules de la Ville de Laval.

### Moyens techniques

- \* Achat et entretien d'un véhicule;
- Durée de vie du véhicule (performance élevée) de plus ou moins 10 ans;
- Ordinateur portable relié au SIGB;
- \* Mise à jour des collections et traitement prioritaire pour la période estivale;
- idéalement, une borne Wi-Fi pour les usagers.

### **PÉRIODICITÉ**

Le service est offert toute l'année.

### **PARTENARIATS**

Des organismes, des intervenants et d'autres partenaires du milieu sociocommunautaire ainsi que les commissions scolaires.

### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

La Bibliomobile a favorisé l'intégration des citoyens éloignés d'une bibliothèque. Elle permet aussi de maintenir des liens avec les organismes et de mettre sur pied des partenariats.

En quatre ans, la Bibliomobile a parcouru 21 643 kilomètres. En 2015, le personnel de la Bibliomobile a visité 12 classes d'adultes en processus de francisation, alors qu'en 2018, 62 classes de francisation ont reçu des services, ce qui représente une augmentation de plus de 400 % en trois ans.

### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

La Bibliomobile n'a pas les ressources nécessaires pour offrir ses services à toutes les classes de francisation et les classes d'accueil. Les classes de francisation de jour sont priorisées. Il serait souhaitable d'équilibrer l'offre de services pour visiter toutes les classes, y compris celles de soir. En effet, une visite dans un centre de francisation permet de sensibiliser entre 50 et 150 personnes aux services des bibliothèques de quartier.

De plus, il faudrait adapter davantage l'accueil, dans les bibliothèques de quartier, aux clientèles provenant de différentes cultures.

### **POUR EN SAVOIR PLUS**

Une présentation de la Bibliomobile lors de la Journée professionnelle de BAnQ en 2016, Une bibliothèque ancrée dans son milieu:

bit.ly/JP-Bibliomobile

La vidéo de présentation de la Bibliomobile et de ses différents services:

bit.ly/Laval-Bibliomobile



Photo: Vincent Girard

### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

D'autres bibliothèques québécoises ont des bibliothèques mobiles allant plus spécifiquement à la rencontre des nouveaux arrivants. L'arrondissement de Saint-Laurent, à Montréal, a une Biblio-bougeotte qui offre, entre autres, des ateliers de conversation pour les nouveaux arrivants. La Biblio-mobile de la bibliothèque de Lévis est notamment présente à la fête de la diversité organisée par la Ville. Les bibliothèques de Trois-Rivières travaillent sur un projet de Bibliobus qui servirait à aller à la rencontre des nouveaux arrivants et à faire la promotion des services offerts. Le lancement devrait avoir lieu au cours de l'été 2020.

À São Paulo, au Brésil, des bibliothèques mobiles sont souvent présentes dans les festivals de migrants comme l'Alasita des Boliviens.





Photo: Ville de Gatineau

### CONTEXTE

En 2016, la Ville de Gatineau a mandaté une consultante pour faire un état des lieux de la diversité culturelle. Les résultats ont démontré que les deux plus grands besoins étaient l'insertion à l'emploi en région et la francisation. Les services déjà offerts ont été recensés et il a été remarqué qu'il y avait peu de services de francisation informels. Afin de combler ce manque, d'améliorer l'engagement social des Gatinois et de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants, le Jumelage linguistique fut créé.

## JUMELAGE LINGUISTIOUE

### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Kayleigh Felice

Courriel: felice.kayleigh@gatineau.ca Téléphone: 819 243-2345, poste 7484 Site Web de la Bibliothèque de Gatineau:

bit.ly/BibGatineau

### **DESCRIPTION**

### Différentes formules

Cette initiative vise à jumeler une personne souhaitant apprendre le français avec un francophone. Deux formules sont possibles. La première consiste en un jumelage linguistique. Un des participants, le plus souvent un nouvel arrivant, veut améliorer ses compétences linguistiques en français et partager sa langue maternelle. L'autre participant veut partager sa connaissance du français et développer sa capacité de communication dans la langue maternelle du premier participant. Les conversations se font donc en français et dans une autre langue.

La deuxième formule consiste en un mentorat linguistique, où un participant veut améliorer ses compétences linguistiques en français et l'autre souhaite partager ses connaissances. Les conversations se font alors seulement en français.

### Fonctionnement du jumelage

Les personnes souhaitant améliorer leurs compétences en français sont jumelées et mises en contact avec leur partenaire de conversation. Le jumelage se fait selon le secteur, le choix de langue du francophone et parfois selon des facteurs humains tels que le genre de la personne. Les duos sont invités, mais non contraints, à signer une entente. Il est recommandé aux participants de se rencontrer à la bibliothèque les premières fois. Dans les succursales les plus achalandées, des suggestions de sujets de conversation possibles sont disponibles.

### **OBJECTIFS**

- Améliorer les compétences linguistiques en français;
- \* Favoriser l'engagement social des Gatinois;
- \* Améliorer l'intégration des nouveaux arrivants.

### PUBLIC CIBLE

\* Personnes souhaitant améliorer leur français.

### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

### Moyens humains

Des techniciens affectés à l'aide aux lecteurs sont responsables de coordonner l'initiative. Ils effectuent le jumelage des participants et assurent les suivis. Des bénévoles francophones agissent à titre de mentors et discutent avec les personnes souhaitant améliorer leur français. Parfois, les bénévoles ne participent au jumelage linguistique que s'ils peuvent apprendre une langue particulière en retour, comme l'espagnol ou l'italien.

### Moyens techniques

Un cartable contenant des sujets de discussion est disponible dans certaines des succursales de la bibliothèque de Gatineau.

### **PÉRIODICITÉ**

Il est recommandé aux participants de se rencontrer une fois par semaine. Ils peuvent toutefois se rencontrer lorsqu'ils le souhaitent. À chaque période de trois ou quatre mois, les participants sont contactés afin de savoir comment se déroule le jumelage et de recueillir des statistiques. Cela permet aussi, si nécessaire, de jumeler les apprenants du français avec une autre personne.

### COMMUNICATION

Le Jumelage linguistique est présenté à des groupes de francisation et aux partenaires communautaires de la bibliothèque. C'est toutefois le bouche à oreille qui permet de joindre le plus de gens. Un dépliant présentant l'activité est disponible dans la bibliothèque. Il est distribué lorsque la bibliothèque fait des activités hors les murs, et les partenaires communautaires en reçoivent aussi des exemplaires. Le service est annoncé sur le site Web de la bibliothèque ainsi que dans le bulletin de la Ville.

Les médias sociaux sont utilisés afin de recruter des francophones, ce qui fonctionne très bien.

### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Bien qu'il soit parfois difficile d'avoir des statistiques sur le déroulement du Jumelage linguistique, les nouveaux arrivants se disent satisfaits de l'activité. Celle-ci leur permet d'être plus à l'aise lorsqu'ils parlent français, de créer des liens avec des membres de la communauté et de mieux connaître la société gatinoise.

Du côté des bénévoles, l'expérience leur permet de se sentir plus engagés dans la communauté, de découvrir de nouvelles cultures et d'avoir une meilleure connaissance de la réalité des personnes immigrantes.

### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Il est parfois difficile de joindre les participants afin de faire un suivi. Par exemple, lorsqu'un jumelage ne fonctionne pas, les techniciens responsables de la coordination n'ont aucune nouvelle des participants. Parfois, les personnalités des participants font en sorte qu'ils s'entendent moins bien; certains duos fonctionnent donc mieux que d'autres. Souvent, les participants ne se rencontrent pas toutes les semaines en raison d'un manque de temps.

Il arrive que les bénévoles souhaitent apprendre, en échange, une langue qui est peu parlée chez les nouveaux arrivants. Ces personnes sont donc inscrites sur une liste d'attente. Toutefois, les offres de bénévoles et les demandes des nouveaux arrivants sont assez similaires en nombre.

## INITIATIVE 6



Photo: Bibliothèque de Brossard

### CONTEXTE

L'inspiration de ces ateliers provient d'un projet pilote Thé et tisane créé en 2013 et offert dans le cadre des activités de l'Association Femmes d'Ici et d'Ailleurs. À la suite d'une rencontre avec l'agente de liaison de la Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage, l'association a décidé de devenir partenaire avec la Bibliothèque dans l'objectif de joindre et d'aider un plus grand nombre de femmes immigrantes.

### BIBLIOTHÈQUE DE BROSSARD ATELIER *THÉ ET TISANE*

### Coordonnées des personnes-ressources

Noms: Magda Zemmou, bibliothécaire-agente de liaison, et Josée Chatelle, directrice adjointe de l'Association

Femmes d'Ici et d'Ailleurs

Courriel: Magda.Zemmou@brossard.ca et josee.chatelle@hotmail.ca

Téléphone: 450 923-6304, poste 6136 et 514 945-2469

Site Web de la Bibliothèque de Brossard: bibliothèque.brossard.ca

### **DESCRIPTION**

Les ateliers Thé et tisane permettent à des femmes de différents horizons de se rencontrer et de partager leurs expériences et leur vécu.

### Déroulement des ateliers

Le contenu des ateliers change d'une rencontre à l'autre. La participation des femmes est encouragée. Les sujets abordés durant les ateliers concernent les femmes. Parmi ceux ayant déjà fait l'objet d'une rencontre, il y a « Voyager par nos plats d'ici et d'ailleurs », « La culture à travers la lecture », « Parcours migratoires de familles syriennes » et « La santé des femmes ». Des conférencières participent parfois aux ateliers. Par exemple, une nutritionniste était présente lors de l'atelier sur l'alimentation. Du thé et des tisanes sont offerts aux participantes. Parfois, celles-ci apportent des thés, des tisanes et des collations de leur pays d'origine.

### **OBJECTIFS**

- \* Faciliter l'intégration sociale et culturelle des femmes immigrantes dans la société québécoise;
- \* Renforcer l'estime de soi des femmes et leur confiance dans la société;
- priser l'isolement en offrant un lieu de rassemblement pour toutes les femmes et faire connaître les ressources du milieu;
- \* Favoriser le réseautage et la communication entre les personnes.

### **PUBLIC CIBLE**

Femmes immigrantes.

### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

### Moyens humains

La Bibliothèque a une agente de liaison responsable qui collabore à la diffusion, la programmation et l'évaluation de l'activité en partenariat avec l'Association Femmes d'Ici et d'Ailleurs. L'agente de liaison assiste parfois aux ateliers afin d'encourager les participantes. La directrice adjointe de l'association partenaire anime les ateliers ou présente les conférencières.

### Moyens financiers

Certains conférenciers reçoivent un cachet grâce à des dons offerts à l'Association Femmes d'Ici et d'Ailleurs.

### Moyens techniques

Un local avec des tables et des chaises est requis pour l'activité. L'Association Femmes d'Ici et d'Ailleurs fournit du thé, des tisanes et des nappes. Une cuisine, à proximité du local, comporte des ustensiles et des serviettes de table pouvant être utilisés par les participantes au besoin. Un système sonore ainsi que le nécessaire pour présenter un diaporama sont installés dans la salle.

### **PÉRIODICITÉ**

Il y a environ cinq ateliers par année, deux en automne et entre deux et quatre au printemps. Les ateliers ont lieu le jeudi, soit en après-midi ou en soirée afin de permettre au plus grand nombre de personnes d'y participer.

### COMMUNICATION

La Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage et l'Association Femmes d'Ici et d'Ailleurs font la promotion des ateliers. Les informations se trouvent sur le site Web des deux partenaires ainsi que sur la page Facebook de l'Association. L'activité est annoncée dans le dépliant des activités offertes à la bibliothèque, dans l'infolettre ainsi que sur un babillard présentant différents organismes communautaires.

### **PARTENARIATS**

Les ateliers Thé et tisane se font en collaboration avec l'Association Femmes d'Ici et d'Ailleurs. Cette dernière permet de joindre des personnes qui ne fréquentent pas la bibliothèque afin qu'elles participent aux ateliers. L'Association se charge d'acheter les collations pour les ateliers. La Bibliothèque fournit une salle pour la rencontre. La coordination de l'activité se fait en collaboration.



Photo: Bibliothèque de Brossard

### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Les ateliers permettent aux participantes qui ne fréquentent pas la bibliothèque de découvrir cette dernière et toutes les activités qui y sont offertes. Cela leur permet aussi de voir la bibliothèque comme un lieu de rencontre et d'apprentissage. La bibliothèque est un véritable lieu d'intégration pour les femmes immigrantes.

Le partenariat avec l'Association Femmes d'Ici et d'Ailleurs fonctionne très bien pour les deux parties. En effet, cette activité offre une meilleure visibilité à l'Association, permet de toucher davantage de participantes et favorise ainsi le rapprochement des différentes communautés culturelles de Brossard.

### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

L'Association Femmes d'Ici et d'Ailleurs aimerait avoir une subvention afin de pouvoir organiser et offrir davantage d'ateliers Thé et tisane et d'inviter plus de conférenciers ou même des personnes renommées.

### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

Des agents de liaison des Bibliothèques de Montréal organisent des heures du thé. Ce sont des causeries informelles pour les femmes. La bibliothèque de **Gatineau** propose un café-conversation chaque semaine. La bibliothèque de Rivière-du-Loup offre une série de rencontres Bienvenue dans le Bas-du-Fleuve! Lors de celles-ci, les nouveaux arrivants participent à des discussions, des lectures, des activités, ainsi que des mini-conférences sur des thèmes variés.

Des bibliothèques italiennes ont aussi mis sur pied une activité semblable aux ateliers Thé et tisane : des déjeuners de Babel. Ces derniers visent à promouvoir des échanges culturels entre les femmes immigrantes et les Italiennes.

On trouve aussi des activités similaires aux États-Unis. La bibliothèque du comté de Westchester (New York), organise Coffee at Seven. Cette activité a la particularité d'être bilingue (en espagnol et en anglais). Elle permet de promouvoir l'interculturalisme et de bâtir des relations positives dans la communauté. La bibliothèque de Harrison (New York) organise des heures du thé pour les personnes originaires de la Russie et du Japon. Les participants peuvent déguster des thés venant de différents endroits. Elle tient aussi des expositions thématiques sur la Russie, le Japon et le thé.

De plus, certaines bibliothèques organisent d'autres activités spécialement destinées aux femmes immigrantes. Par exemple, un groupe de tricot pour femmes à la bibliothèque de Halifax, en Nouvelle-Écosse.

## INITIATIVE



### Photo: Bibliothèque de Brossard

## CONFÉRENCES **AUTOUR DU MONDE**

### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Magda Zemmou, bibliothécaire-agente de liaison

Courriel: Magda.Zemmou@brossard.ca Téléphone: 450 923-6304, poste 6136 Site Web de la Bibliothèque de Brossard:

bibliotheque.brossard.ca

### CONTEXTE

La Ville de Brossard compte une cinquantaine de communautés différentes. Les politiques de la Ville et de la Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage font la promotion de la mixité sociale. Les activités organisées à Brossard favorisent l'intégration des communautés à la société d'accueil, et les conférences Autour du monde sont une initiative locale qui vise à donner l'occasion aux nouveaux arrivants et aux immigrants de parler de leur pays d'origine.

### **DESCRIPTION**

La Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage organise des conférences à caractère interculturel, qui visent à donner l'occasion aux participants de découvrir d'autres cultures et d'échanger avec des citoyens d'origines différentes. Elles encouragent le vivre-ensemble et se font dans le respect de la diversité. Chacune porte sur un pays en particulier. Depuis la mise sur pied des conférences Autour du monde, chaque continent a été représenté. En règle générale, les conférences sont animées par des membres des différentes communautés, qu'ils soient des nouveaux arrivants ou des immigrants de longue date. Des kiosques présentant divers aspects du pays permettent aux participants d'explorer et de converser entre eux ou avec les conférenciers. Des livres portant sur le thème de la conférence sont aussi mis en valeur.

### Déroulement de la conférence

L'activité débute parfois avec un extrait musical afin de capter l'attention des participants. Les conférenciers donnent ensuite des informations générales sur le pays, notamment sur la géographie, la politique et l'économie. Les conférences comportent aussi des éléments pour les personnes souhaitant visiter le pays en question : les lieux les plus intéressants, des photos et différents éléments culturels comme les traditions locales.

À la suite de la description du pays, le public découvre certains de ses aspects culturels ou traditionnels, parfois à l'aide d'une démonstration : danse, costume, musique, plat, objet d'art, etc. Par exemple, pour célébrer le Nouvel An chinois, une conférence sur la Chine est organisée chaque année. Lors d'une des conférences, un groupe de danse venant de Chine a fait trois représentations.

### **OBJECTIFS**

- \* Favoriser un échange entre les différentes communautés culturelles et la société d'accueil;
- \* Mettre en valeur la richesse et la diversité culturelle de Brossard;
- \* Mettre en relief le caractère singulier de la Ville de Brossard comme ville ouverte sur le monde.

### **PUBLIC CIBLE**

\* Tout le monde.

### MOYENS HUMAINS. FINANCIERS ET TECHNIQUES

### Moyens humains

Une bibliothécaire-agente de liaison pour organiser les conférences. Elle est parfois accompagnée d'un stagiaire durant l'été. Entre quatre et cinq conférenciers ainsi que les partenaires participent aux conférences Autour du monde.

### Moyens financiers

Entre 200 \$ et 250 \$ sont offerts pour chaque conférence.

### Moyens techniques

Une grande salle équipée d'un système sonore et d'un projecteur est nécessaire. Une estrade mobile est parfois installée. La salle est décorée par les différentes communautés. Des tables et des chaises, des nappes, des ustensiles et des verres sont aussi utilisés. Une cuisinette est facilement accessible, ce qui est utile notamment pour les dégustations.

Des tables sont disposées autour de la salle afin de tenir lieu de kiosques où sont présentés des objets d'art, des plats, des thés, etc.

### **PÉRIODICITÉ**

Les conférences, au nombre de huit ou neuf par année, ont lieu en soirée.

### COMMUNICATION

La Bibliothèque et les organismes partenaires font la promotion des conférences Autour du monde. Les informations se trouvent sur le site Web de la bibliothèque et parfois sur celui de la Ville de Brossard. L'activité est annoncée sur la page Facebook de la bibliothèque, dans le dépliant des activités, dans l'infolettre et sur un babillard installé dans la bibliothèque. Les conférences sont également affichées sur les babillards des partenaires. Des chaînes locales de télévision ont filmé certaines conférences et des journaux des communautés afghanes et chinoises ont publié des articles à ce sujet. Le bouche à oreille permet aussi d'attirer des participants.

### **PARTENARIATS**

Certaines conférences sont organisées en partenariat avec des organismes. Par exemple, celles du Nouvel An chinois sont organisées en collaboration avec Sino Québec, et la conférence sur la Bulgarie avec les Amis de la culture bulgare. Les partenariats permettent, entre autres, d'augmenter la visibilité de l'événement. D'autres conférences sont organisées grâce à la collaboration des citoyens de Brossard qui font des propositions de sujets, comme ce fut notamment le cas pour l'événement sur la Colombie.



Photo: Bibliothèque de Brossard

### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Les conférences Autour du monde sont très appréciées par la communauté brossardoise, car elles permettent de découvrir plusieurs pays et de favoriser la mixité sociale. Une moyenne de 70 personnes y assistent et les commentaires sont très positifs. La première partie des conférences est très instructive et la deuxième capte l'attention des gens grâce à l'aspect pratique. L'activité permet aussi aux participants de découvrir les différents services offerts à la bibliothèque.

Les conférenciers ont la chance de partager leur culture et la fierté que leur inspire leur pays d'origine. Ils connaissent bien la réalité du pays, puisqu'ils y ont déjà vécu. Les conférences Autour du monde favorisent la compréhension mutuelle et l'intégration des nouveaux arrivants.

### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Certains pays sont présentés plusieurs fois. C'est le cas de la Chine puisque le Nouvel An chinois est célébré chaque année. Il faut donc s'assurer de montrer des aspects différents de ce pays à chacune des conférences.

### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

À la suite de la vague de réfugiés syriens, la bibliothèque de Malmö, en Suède, a organisé une conférence sur la situation en Syrie. La bibliothèque de Biskopsgården, aussi en Suède, a notamment proposé une conférence sur l'Inde.

Pour célébrer l'inauguration de la collection de livres en tamoul, la bibliothèque de Montreuil, en France, a organisé une conférence portant sur les Tamouls. La conférence a été suivie d'un atelier de bharata natyam, une danse traditionnelle tamoule.



Photo: Bibliothèque de Brossard

## INITIATIVE 8



Photo: Bibliothèque et Archives nationales du Québec

### CONTEXTE

En 2011, un projet pilote d'ateliers de conversation de langue française a été réalisé à la suggestion de Guy Berthiaume, qui était alors président-directeur général de BAnQ. Ce projet ayant été couronné de succès, des ateliers ont débuté en 2012. Des membres des Amis de BAnQ l'organisent avec le soutien de BAnQ. Depuis huit ans, environ 150 groupes ont été formés. Plus de 2000 personnes souhaitant améliorer leurs échanges en langue française ont participé aux ateliers de conversation.

## **ATELIERS DE CONVERSATION** DE LANGUE FRANÇAISE

### Coordonnées de l'organisme

Nom : Les Amis de Bibliothèque et Archives

nationales du Québec (ABAnQ) Courriel: amis@banq.qc.ca

Site Web des ABAnQ: amis.banq.qc.ca

### **DESCRIPTION**

Les ateliers, comprenant de 15 à 18 personnes, sont conçus pour les nouveaux arrivants qui possèdent des notions de base du français et souhaitent développer leur capacité d'expression et de compréhension orales. Lors de l'inscription, un entretien de classement détermine le niveau de chaque participant (débutant, intermédiaire, avancé).

### **Participants**

Des hommes et des femmes, principalement âgés de 40 ans et moins, participent aux ateliers. Leurs occupations sont variées : ce sont des étudiants, des travailleurs ou des personnes en recherche d'emploi. Depuis le début, des personnes venant d'une soixantaine de pays différents ont participé aux ateliers. En 2018-2019, 450 nouveaux arrivants ont pris part aux 25 ateliers, pour un total de 234 rencontres.

### Déroulement de l'atelier

Animées par des bénévoles compétents, les activités proposées peuvent comporter des jeux de rôles, des simulations, de la lecture à voix haute, des présentations, des débats ou encore des activités à deux ou à plusieurs. Les animateurs ont accès à une banque de données contenant une soixantaine d'idées d'activités dont ils peuvent s'inspirer. La plupart du temps, les rencontres sont coanimées afin de pouvoir réaliser des activités en groupes restreints et d'offrir le plus de temps de parole possible aux participants.

### **Encourager la participation**

Afin d'encourager la persévérance et l'assiduité, les participants doivent signer un contrat moral dans lequel ils s'engagent à participer aux ateliers et, lorsqu'ils ne sont pas en mesure de se présenter, à motiver leur absence. S'ils participent à 80 % ou plus des rencontres durant la session, ils reçoivent une attestation signée par le président-directeur général de BAnQ et par les animatrices et animateurs.

### **OBJECTIFS**

- \* Permettre aux participants d'améliorer leur capacité d'échanger en français dans différents contextes;
- particularités de la langue parlée au Québec;
- \* Faire mieux connaître la culture québécoise et la vie à Montréal.

### **PUBLIC CIBLE**

\* Nouveaux arrivants en processus de francisation.

### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

### Moyens humains

La tenue des ateliers requiert la participation d'une trentaine de bénévoles-animateurs qui ont une expérience en animation de groupe, une solide maîtrise du français oral et écrit ainsi qu'une bonne connaissance de la culture québécoise et de l'environnement montréalais. Les groupes sont répartis en fonction du nombre d'animateurs.

Deux membres des Amis de BAnQ assurent la bonne marche des activités liées à l'inscription des participants, à la sélection et à l'affectation des animateurs ainsi qu'aux évaluations des sessions.

### Moyens financiers

Les bénévoles peuvent recevoir une compensation de 7 \$ par jour de déplacement pour toute activité récurrente. Ce montant est payé par les Amis de BAnQ.

### Moyens techniques

Une salle pour chacun des groupes. Il faut généralement plusieurs salles pour une même plage horaire.

### **PÉRIODICITÉ OU DURÉE**

Il y a trois sessions durant l'année : deux sessions de 10 semaines en automne et en hiver ainsi qu'une session de huit semaines au printemps. Il y a huit groupes de 15 à 18 personnes par session. Les rencontres, d'une durée de deux heures, se déroulent en soirée durant la semaine et en journée le samedi.



Photo: Bibliothèque et Archives nationales du Québec

### COMMUNICATION

Des outils de promotion sont produits un mois à l'avance afin que les usagers soient informés de la date d'inscription. Des affiches sont créées et l'information est diffusée sur le portail de BAnQ, des Amis de BAnQ, sur Facebook et sur Twitter.

Le dépliant présentant l'atelier : bit.ly/Dépliant-ABAnQ

### **PARTENARIATS**

Les Amis de BAnQ

### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Des questionnaires d'évaluation remplis par les participants à la fin de chaque session permettent de faire évoluer les ateliers pour répondre aux besoins. Les questions portent sur les objectifs et le contenu, la qualité de l'animation, les apprentissages et le niveau global de satisfaction. Ce dernier est très élevé. Les résultats sont transmis à l'ensemble de l'équipe d'animation. Les participants considèrent qu'il s'agit d'une expérience enrichissante qui favorise l'intégration et qui leur permet de s'améliorer en français. Ils sont assidus et reviennent souvent d'une session à l'autre afin de continuer à perfectionner leur français. L'atelier leur permet aussi de se créer un réseau de contacts.

Afin d'avoir le plus de participants possible, il est utile d'avoir des séances en journée le samedi et en soirée durant la semaine. De plus, la coanimation des ateliers permet d'accueillir des groupes un peu plus nombreux et de faire des activités en groupes restreints tout en accordant davantage de temps de parole aux participants.

### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Lors des évaluations des sessions par les participants, leur demande la plus fréquente est d'avoir le plus de temps de parole possible.

### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

Autour du globe, de nombreuses bibliothèques organisent des activités semblables. Au Québec, les bibliothèques de Montréal, de Québec et de **Brossard** ont des ateliers de conversation en français. À Paris, la Bibliothèque publique d'information a mis sur pied des ateliers d'écriture en français langue étrangère pour les nouveaux arrivants. Au Brésil, la bibliothèque-parc de l'État de Rio a accueilli un atelier de conversation polyglotte. Aussi, au Cap, en Afrique du Sud, des cours d'anglais sont offerts dans certaines succursales de la bibliothèque publique. D'autres langues officielles telles que le xhosa sont aussi enseignées.



Photo: Bibliothèque et Archives nationales du Québec

## INITIATIVE 9



### Photo: Vivien Gaumand

### CONTEXTE

Québec Cinéma et BAnQ travaillent ensemble depuis de nombreuses années. Au printemps 2017, les deux partenaires ont décidé de créer une activité pour les nouveaux arrivants : des projections de films québécois, qui leur donnent l'occasion de mieux comprendre et s'approprier la culture québécoise et la langue française.

## QUÉBEC CINÉMA

Coordonnées de la personne-ressource

Nom : Éric Solitude

Courriel: eric.solitude@banq.qc.ca Téléphone: 514 873-1100, poste 6556

Site Web de BAnQ: banq.qc.ca

### **DESCRIPTION**

### Déroulement de l'activité

BAnQ et Québec Cinéma ont collaboré afin de présenter une série de projections de films québécois destinées aux nouveaux arrivants. Les films sont sélectionnés en fonction des liens avec l'histoire du Québec et les valeurs de la société. Les projections ont lieu à la Grande Bibliothèque et sont suivies de discussions d'une durée de 45 minutes à 1 heure, avec un invité qui a un lien avec le film. Par exemple, le scénariste Sylvain Guy a participé à la discussion qui a suivi le visionnement du film Louis Cyr: L'homme le plus fort du monde. Mathieu Denis et Patrick Huard, notamment, ont aussi participé à l'une des séances. Les participants sont invités à noter des ressemblances entre le film et leur pays d'origine ou leur situation.

Lorsque cela est possible, des livres en lien avec le film sont disposés dans la salle de projection afin de permettre aux participants de les emprunter. Les services de la Grande Bibliothèque sont aussi présentés.

Voici quelques-uns des films vus :

- \* Mon oncle Antoine de Claude Jutra;
- \* Maurice Richard de Charles Binamé;
- Les ordres de Michel Brault.

### **Participants**

Les participants sont des étudiants de classes de francisation dont les cours ont lieu à proximité de la Grande Bibliothèque. Ce fonctionnement permet aux enseignants d'aborder en classe, avant le visionnement, le contexte historique et géographique du film et de donner des renseignements sur le parcours de l'invité.

#### **OBJECTIFS**

- Utiliser le cinéma comme vecteur d'intégration;
- Favoriser une meilleure cohésion sociale, en sensibilisant les nouveaux arrivants à l'histoire et à la culture québécoise;
- Permettre aux participants d'acquérir des référents qui les aideront à mieux comprendre l'évolution du Québec.

#### **PUBLIC CIBLE**

Étudiants en francisation de niveau intermédiaire ou avancé du Cégep du Vieux Montréal et de l'Université du Québec à Montréal (UQAM).

#### MOYENS HUMAINS. FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Québec Cinéma est responsable de la sélection des films et du choix des invités pour les périodes de discussion. Un bibliothécaire de BAnQ est chargé d'inviter les classes de francisation. Québec Cinéma embauche un photographe.

#### Moyens financiers

BAnQ et Québec Cinéma paient chacun la moitié des cachets des invités. Cela représente, pour six projections, un montant de 500 \$ pour chaque organisme. Les films faisant partie de la collection de films pour visionnement sur place de la Grande Bibliothèque, il n'est donc pas nécessaire de les acheter.

#### Moyens techniques

Une salle avec un projecteur et des chaises.

#### **PÉRIODICITÉ**

Six projections ont eu lieu au cours de la période 2017-2018 et autant en 2018-2019. Huit projections sont prévues en 2019-2020. La moitié des projections sont destinées à un groupe de francisation du Cégep du Vieux Montréal et l'autre moitié à ceux de l'UQAM.

#### COMMUNICATION

De nombreux médias ont traité de l'activité. Par exemple, le magazine sur l'immigration Vision croisée et Radio-Canada Première en ont parlé.

La page Web de l'activité:

bit.ly/QuébecCinéma

Le communiqué de presse présentant l'activité : bit.ly/Comm-QuébecCinéma

#### **PARTENARIATS**

En collaboration avec Québec Cinéma.

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Les participants, environ 15 par séance, sont originaires d'une dizaine de pays différents. Ils se disent enchantés par l'expérience et impressionnés de pouvoir discuter avec une célébrité après le visionnement du film. Les projections aident les étudiants dans leur apprentissage du français, de la culture et de l'histoire du Québec. L'activité permet aussi aux participants de découvrir les services de la bibliothèque. Certains reviennent pour utiliser la salle de visionnement, accessible gratuitement. L'intimité de la salle, qui peut accueillir jusqu'à 25 personnes, favorise les échanges entre les participants. Les artistes invités aiment aussi l'expérience : ils sont heureux de pouvoir parler de leurs œuvres.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

La gestion de la discussion serait à améliorer, car il arrive que des invités prennent beaucoup de temps pour expliquer le contexte du film. De plus, certains types de films, tels que les drames, peuvent rendre plus difficile l'amorce des discussions. Il faudrait aussi présenter davantage de films racontant l'histoire récente du Québec.

Les dialogues de certains films comportent des accents prononcés et des expressions peu connues, d'où l'importance de s'assurer de la présence de sous-titres, très utiles pour une meilleure compréhension de la part des participants.

Il serait intéressant d'offrir l'activité à davantage d'écoles de francisation et de joindre les participants un certain temps après l'activité, afin de savoir si cela les a aidés dans leurs apprentissages.

#### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

La bibliothèque de Chicoutimi organise le Festival des films d'Asie du Sud de Montréal, qui vise à valoriser le travail des réalisateurs et des cinéastes d'origine sud-asiatique.

La bibliothèque de **Biskopsgården**, en **Suède**, offre des soirées Cinéma du monde. Les bibliothèques de New York ont des programmes de films thématiques ethniques. Par exemple, la bibliothèque de Queens a mis sur pied un festival de films de Taïwan, qui commence par une période d'information sur l'économie, la santé, le système d'éducation, la nourriture et la culture du pays.



Photo: Vivien Gaumand

## **DE TORONTO DIAL-A-STORY**

#### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Maureen Johnson

Courriel: maureenjohnson@tpl.ca Numéro de Dial-a-story: 416 395-5400

(des frais s'appliquent pour les appels interurbains)

Site Web de la Bibliothèque publique de Toronto :

torontopubliclibrary.ca

#### CONTEXTE

La bibliothèque publique de Toronto est la plus grande et la plus fréquentée des bibliothèques publiques du Canada. Toronto est une ville multilingue qui offre des services multiculturels à sa population.

L'accès à des histoires est très important pour le développement des enfants. Les enfants qui sont en contact avec des livres et des histoires ont tendance à être plus avancés que les autres dans leur développement quand ils commencent l'école. Les livres, en plus de permettre d'apprendre une langue et d'avoir accès à du contenu linguistique, offrent un accès à du contenu culturel. C'est donc un bon outil pour les nouveaux arrivants.

#### **DESCRIPTION**

Les enfants et leurs familles peuvent appeler, en tout temps et gratuitement s'ils se trouvent dans la région du grand Toronto, pour écouter un conte. Le service est offert en 16 langues différentes: anglais, français, cantonais, gujarati, italien, coréen, mandarin, perse, polonais, portugais, russe, somali, espagnol, tamil, tagalog et urdu. Il y a des histoires pour les 7 ans et moins et d'autres pour les enfants de 8 à 12 ans. Elles sont présentées en rotation, changeant chaque jour.

#### Déroulement de l'appel

Un menu permet de choisir parmi les différentes options. Il suffit de sélectionner la langue dans laquelle on souhaite entendre une histoire, puis la tranche d'âge. Un narrateur se présente alors et raconte l'histoire choisie. Ce sont, la majorité du temps, des membres du personnel, des bénévoles ou les auteurs qui agissent en tant que narrateurs.

#### Choix des contes

Le personnel responsable de l'initiative Dial-a-story travaille avec des éditeurs internationaux ainsi qu'avec les employés responsables de la sélection et du développement des collections. Ces derniers aident à choisir les histoires qui seront enregistrées. Des contes du domaine public sont aussi choisis, ce qui évite d'avoir à négocier des droits d'utilisation. Certaines histoires sont sélectionnées pour souligner des célébrations culturelles telles que le Mois de l'histoire des Noirs, le Mois du patrimoine asiatique ou encore les vacances d'hiver.

#### **OBJECTIFS**

- \* Rendre les histoires disponibles en tout temps pour les enfants;
- \* Nourrir l'amour des histoires, du langage et de l'imagination;
- \* Développer la littératie orale ainsi que la capacité d'écoute;
- \* Permettre aux participants d'apprendre la culture canadienne grâce aux histoires proposées.

#### **PUBLICS CIBLES**

- Nouveaux arrivants;
- Personnes apprenant une nouvelle langue;
- Enfants et leurs familles.

#### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Des membres du personnel des bibliothèques publiques de Toronto connaissant différentes langues auditionnent pour être sélectionnés comme narrateurs. Aussi, des personnes venant de l'école Storytelling Toronto racontent des histoires.

#### Moyens financiers

Dial-a-story a été mis sur pied grâce au gouvernement provincial de l'Ontario. L'initiative est maintenant financée par la Fondation de la bibliothèque publique de Toronto.

#### Moyens techniques

L'accès à un studio d'enregistrement et une base de données pour les histoires.

#### DURÉE

Offert en tout temps depuis 1989. Des langues s'ajoutent régulièrement. De 3 langues disponibles au départ, il y en a maintenant 16.

#### COMMUNICATION

Le service Dial-a-story est présenté sur le site Web de la bibliothèque. Des aimants et des affiches visant à le promouvoir sont disponibles dans les succursales de la bibliothèque et hors les murs. De plus, dans la section pour enfants de certaines succursales, un téléphone permet d'accéder à ce service.

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Le service est facilement accessible avec une ligne de téléphone fixe. Les personnes qui l'utilisent n'ont pas besoin d'ordinateur ni d'accès à Internet. La bibliothèque

publique de Toronto a reçu des commentaires positifs des individus et des familles qui ont utilisé Dial-a-story. Des parents ont écrit que leurs adolescents ont de bons souvenirs des histoires qu'ils ont écoutées grâce à Dial-a-story. Un autre usager a mentionné que le service l'a aidé à apprendre l'anglais lorsqu'il est arrivé au Canada.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Il y a une possibilité de croissance pour Dial-a-story. Les employés responsables du service continuent d'ajouter des langues et des dialectes et de représenter la diversité de Toronto.

#### **POUR EN** SAVOIR PLUS

Un article sur le programme : bit.ly/Article-Dial-a-story

#### RÉALISATIONS SIMILAIRES

Il existe de nombreuses bibliothèques offrant des heures du conte. Au Québec, les bibliothèques de Montréal, de Québec, de Brossard et la Grande Bibliothèque, notamment, offrent des heures du conte dans diverses langues. Les bibliothèques de Longueuil organisent l'activité Contes autour du monde qui présente des contes de divers pays, racontés dans leur langue d'origine. Sur son site Internet, la bibliothèque de Repentigny offre Clic! une histoire, une collection d'histoires courtes offertes dans plusieurs langues.

Aux **États-Unis,** la bibliothèque du **comté de Kern** (Californie) propose des heures du conte bilingues sur son compte YouTube, ce qui permet aux personnes n'habitant pas à proximité de la bibliothèque d'y avoir accès.

La bibliothèque d'Overijssel, aux Pays-Bas, offre à des bénévoles une formation à la lecture à voix haute. Ceux-ci visitent ensuite des familles immigrantes afin de lire des histoires aux enfants.

# **BOARD GAMES FOR NEWCOMERS**

#### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Beverley King

Courriel: askus@haltonhills.ca Téléphone: 905 873-2681

Site Web de la bibliothèque : hhpl.on.ca

#### CONTEXTE

L'utilisation de jeux de société pour l'apprentissage d'une langue offre de nombreux avantages. Les participants sont motivés à utiliser l'anglais pour gagner. Il s'agit donc d'un apprentissage expérimental. L'utilisation de jeux permet de réduire l'anxiété et la timidité tout en développant des compétences telles que l'écoute et la communication orale. De plus, les jeux deviennent à nouveau très populaires.

#### **DESCRIPTION**

En 2018, la bibliothèque publique de Halton Hills a organisé une activité de jeux de société pour les nouveaux arrivants. Les instructions pour les différents jeux sont traduites dans la langue maternelle des participants. Une grande variété de jeux pour tous les âges et niveaux est disponible.

#### Choix des jeux

Certains éléments sont à considérer afin de choisir un jeu approprié pour l'activité. Il est préférable de ne pas choisir un jeu répétitif ou un jeu de hasard. Il est intéressant d'opter pour un jeu qui a un but et, afin que l'activité se déroule plus facilement, qu'il comporte peu ou pas de références culturelles. Les jeux d'équipe favorisent les échanges entre les gens, et il peut être judicieux de choisir un jeu populaire dans le pays d'origine des participants. Il est aussi suggéré de ne pas acheter de jeux de société destinés aux enfants, afin d'éviter de vexer les participants. Les jeux à utiliser doivent être adaptés au niveau d'anglais des participants. Le Monopoly, par exemple, peut seulement être joué par des personnes ayant un niveau d'anglais avancé.

#### **OBJECTIFS**

- Faire découvrir la bibliothèque publique aux nouveaux arrivants;
- Favoriser la pratique de la conversation en anglais;
- Permettre aux participants de rencontrer de nouvelles personnes.

#### **PUBLIC CIBLE**

\* Nouveaux arrivants.

#### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Une bibliothécaire et un animateur pour organiser l'activité et choisir les jeux de société qui seront utilisés.

Durant l'activité, un animateur et un employé de la bibliothèque sont présents.

#### Moyens financiers

L'achat des jeux de société, dont certains en provenance des pays d'origine des nouveaux arrivants. Le salaire de l'animateur est aussi payé par la bibliothèque.

#### Moyens techniques

Une salle pour jouer avec des tables et des chaises ainsi que la traduction des instructions des jeux.

#### **PÉRIODICITÉ** ET DURÉE

Le dernier samedi du mois, pendant 3 heures. L'atelier a été organisé trois fois en 2018. Un manque de personnel n'a pas permis d'offrir l'activité en 2019, mais puisqu'elle fonctionnait bien et que la bibliothèque a une collection de jeux de société, elle sera possiblement intégrée aux ateliers de conversation anglaise.

#### **PARTENARIATS**

La bibliothèque publique de Halton Hills a bénéficié des recherches de l'Université Wilfrid Laurier sur les jeux de société. Le Center for Skills Development and Training anime les cours d'anglais langue seconde et le cercle de conversation offerts à la bibliothèque.

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Puisqu'ils apprennent en s'amusant, les participants se sentent plus à l'aise lorsqu'ils font des erreurs en anglais. L'activité a permis à la bibliothèque de développer sa collection de jeux de société.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Le niveau de connaissance de l'anglais des participants est parfois inégal, ce qui peut poser problème. Aussi, s'ils ont la même langue maternelle, il peut être difficile de les amener à parler en anglais. Il serait bon d'embaucher un animateur bilingue afin de permettre à des personnes ayant un faible niveau d'anglais de participer. Par ailleurs, il est nécessaire de faire du réseautage pour joindre les nouveaux arrivants habitant à Halton Hills.

#### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

Biblio-Jeux est une initiative de l'organisme Trois-Rivières en Action et en Santé, mis sur pied par le Département d'orthophonie de l'Université du Québec à Trois-Rivières et les Bibliothèques de Trois-Rivières. En 2017, les droits d'auteurs ont été cédés à l'Association des bibliothèques publiques du Québec, qui a étendu le programme au reste du Québec. La bibliothèque de Victoriaville a transformé Biblio-Jeux afin d'y ajouter un volet pour les nouveaux arrivants. L'activité a été organisée avec le Comité d'accueil international des Bois-Francs et d'autres partenaires régionaux et québécois. Biblio-Jeux a permis d'offrir davantage d'outils pour favoriser la stimulation langagière et ainsi, faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Neuf des 12 rencontres ont profité de la présence d'un interprète.

La bibliothèque André Malraux, à Strasbourg, en France, organise des ateliers de conversation en français qui comportent des activités avec des jeux de société.

## BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DE HALIFAX, NOUVELLE-ÉCOSSE COURS D'INFORMATIQUE **MULTILINGUES**

#### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Heather MacKenzie Courriel: mackenh@Halifax.CA Téléphone: 902 490-6789

Site Web de la Bibliothèque publique de Halifax :

halifaxpubliclibraries.ca

Photo: Halifax Public Library

#### CONTEXTE

Une des succursales de la bibliothèque publique de Halifax, la bibliothèque Keshen Goodman, désirant créer des services pour les immigrants, a mené une consultation auprès de la communauté qui a permis de découvrir que le manque de compétences informatiques est une des barrières auxquelles les immigrants font face.

#### **DESCRIPTION**

Les cours d'informatique multilingues ont été créés à partir du curriculum déjà utilisé dans les cours d'informatique en anglais. Le nombre de cours et la variété des notions abordées vont de pair avec le nombre de participants. Ainsi, il y en a davantage en arabe et en perse. On y traite des fonctionnalités de base et plus avancées d'un ordinateur, de l'utilisation d'Internet, de la recherche sur le Web, de l'envoi de courriels ainsi que de l'utilisation de Facebook et de Skype.

Le choix des plages horaires est effectué en fonction des groupes cibles et de leurs disponibilités.

#### **OBJECTIF**

\* Permettre à de nouveaux arrivants ayant une connaissance minimale de l'anglais de développer leurs compétences informatiques.

#### **PUBLIC CIBLE**

\* Nouveaux arrivants qui parlent arabe, perse et népalais

#### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Pour sélectionner les instructeurs, le personnel de la bibliothèque a fait appel à des membres de la communauté qui parlent les langues ciblées et ont des compétences informatiques. Des bénévoles s'exprimant en anglais ainsi qu'en perse, en arabe ou en népalais ont aussi été recrutés. Pour les cours en népalais, des interprètes ont été embauchés.

#### Moyens financiers

Les instructeurs et interprètes reçoivent un salaire horaire de 25 \$ grâce à une subvention d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

#### Moyens techniques

Un laboratoire informatique équipé d'un projecteur.

#### **PÉRIODICITÉ OU DURÉE**

Les cours ont eu lieu de janvier à juin 2013. Cinq groupes différents (deux en arabe, deux en perse et un en népalais) se rencontraient une fois par mois durant une heure.

#### COMMUNICATION

La promotion pour les cours d'informatique multilingues a été faite grâce à des affiches dans la bibliothèque. Les différentes communautés ont aussi découvert l'activité grâce au bouche à oreille.

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Il a été très efficace d'instruire les participants dans leurs langues maternelles. Depuis la fin des cours, la bibliothèque a maintenant du personnel parlant arabe qui peut assister les usagers lorsqu'ils ont besoin d'aide en informatique.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Il serait idéal d'avoir des membres du personnel sachant parler plusieurs langues afin de pouvoir assister les usagers dans leurs langues maternelles lors de leurs visites à la bibliothèque. De plus, un partenariat avec l'Immigrant Services Association of Nova Scotia aurait permis de promouvoir davantage l'activité.



#### Photo: New to BC

#### CONTEXTE

En 2012, le gouvernement de la Colombie-Britannique a financé une recherche visant à savoir comment rendre les bibliothèques plus accueillantes et les intégrer dans le processus d'établissement des nouveaux arrivants. À la suite de cette démarche, quatre activités ont été sélectionnées et le programme NewToBC a été créé. Son personnel travaille en partenariat avec les bibliothèques et des fournisseurs de services pour les nouveaux arrivants en Colombie-Britannique. Ensemble, ils développent et offrent des services et des ressources pour ces publics, et en font la promotion.

## DE COLOMBIE-BRITANNIQUE LIBRARY CHAMPIONS PROJECT

#### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Jody Johnson

Courriel: jody.johnson@shaw.ca Téléphone: 778 808-6252

Site Web de New to BC: newtobc.ca

#### **DESCRIPTION**

Library Champions Project est une initiative d'engagement communautaire pour les nouveaux arrivants qui est gérée par NewToBC. Les personnes intéressées se présentent à une rencontre d'information. Après avoir démontré qu'ils aiment les bibliothèques, certains nouveaux arrivants sont sélectionnés afin de devenir des champions.

#### Formation et rôle des champions

Les champions sont d'abord formés, durant quatre séances, à la variété de ressources et de services qui sont disponibles pour les nouveaux arrivants en bibliothèque. Ils acquièrent des connaissances sur les différences culturelles et les codes sociaux canadiens. Les champions développent ensuite leurs compétences communicationnelles. À la suite de cette formation, un plan de diffusion de l'information, d'une durée de trois mois, est mis en œuvre. Les champions partagent alors l'information avec d'autres nouveaux arrivants. Ils rencontrent leurs amis, leurs familles, leurs collègues et d'autres membres de leurs communautés, que ce soit par des rencontres individuelles, des présentations de groupe, des rencontres avec des organismes communautaires ou l'utilisation des médias sociaux.

À la suite de la réalisation du plan de diffusion de l'information, les bénévoles reçoivent un certificat. Cette expérience de bénévolat au Canada est une bonne manière, pour les nouveaux arrivants, de cheminer vers l'obtention d'un emploi.

#### Statistiques

En moyenne, chaque champion partage de l'information sur les services des bibliothèques avec environ 70 nouveaux arrivants. En février 2019, plus de 1300 personnes ont été formées pour devenir des champions, ce qui a permis de joindre 78 000 nouveaux arrivants.

#### **OBJECTIFS**

- \* Développer le réseau de contacts des nouveaux arrivants et établir des liens avec des membres de la communauté:
- \* Faire découvrir les ressources pour les nouveaux arrivants disponibles dans les bibliothèques.

#### **PUBLIC CIBLE**

\* Nouveaux arrivants qui sont résidents permanents et âgés de plus de 19 ans.

#### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Sept employés travaillent pour NewToBC, dont deux facilitateurs qui forment les nouveaux arrivants. Public Library InterLINK, qui gère le programme NewToBC, les embauche de façon contractuelle.

#### Moyens financiers

Financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

#### Moyens techniques

- \* La planification des séances de formation avec les différentes bibliothèques.

#### **PÉRIODICITÉ OU DURÉE**

Depuis 2013. Le programme est d'une durée de 3 mois pour chaque bénévole.

#### COMMUNICATION

NewToBC est présent sur différents médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram et LinkedIn). Des événements et des ressources destinés aux nouveaux arrivants y sont annoncés. Le Library Champions Project est annoncé sur le site Web de NewToBC. Les nouveaux arrivants peuvent s'inscrire à la page suivante : bit.ly/LCP-registration.

Une liste de diffusion permet l'envoi de publicité par courriel. D'anciens champions relaient aussi l'information. Enfin, des affiches sont diffusées dans la communauté.

#### **PARTENARIATS**

NewToBC travaille en partenariat avec les bibliothèques publiques. Le calendrier du Library Champions Project est conçu selon les disponibilités de la bibliothèque. Des bibliothécaires participent régulièrement aux séances de formation et font une visite de la bibliothèque lors d'une des quatre séances de formation.



Photo: NewToBC

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Après l'expérience, les champions se sentent davantage connectés à leur communauté et mieux préparés pour leur intégration dans la société. Ils trouvent enrichissant de rencontrer des personnes d'autres cultures. Leur participation les rend plus confiants et leur donne l'occasion de se faire des amis. Certains mentionnent que l'expérience leur permet de se sentir comme des résidents canadiens. Leur anglais s'améliore et ils découvrent les ressources des bibliothèques. D'ailleurs, de nombreux champions travaillent maintenant dans ce milieu, ce qui accroît la diversité parmi les membres du personnel.

Cette initiative s'avère aussi très avantageuse pour les bibliothèques. Elle leur permet de communiquer avec des personnes qu'elles n'auraient pas l'occasion de joindre habituellement et de jouer un rôle dans l'établissement des nouveaux arrivants.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Le mode de financement fait en sorte que les employés de NewToBC sont contractuels.

#### **POUR EN SAVOIR PLUS**

Un article écrit par l'une des personnes responsables de l'initiative : bit.ly/Article-LCP

#### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

La bibliothèque de **Toronto** propose des séances d'information sur les occasions de bénévolat pour les nouveaux arrivants, organisées en collaboration avec l'organisme Volunteer Toronto. On y fournit de l'information sur cet organisme et sur les bénéfices du bénévolat ainsi que des astuces pour commencer à s'engager.

Le programme Promotores, de la bibliothèque de Waukegan (Illinois), consiste à recruter des ambassadeurs de la bibliothèque au sein des leaders de la communauté hispanique. Il permet de faire connaître les différents services disponibles à la bibliothèque à la population d'origine latinoaméricaine.



Photo: Calgary Public Library

#### CONTEXTE

L'accueil des nouveaux arrivants à la bibliothèque publique de Calgary fait partie du plan stratégique de celle-ci. Ainsi, les vidéos de bienvenue à la bibliothèque sont une manière inclusive et créative de les accueillir et de les renseigner sur les services et ressources que la bibliothèque peut leur offrir afin de les aider à s'installer au Canada.

#### BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DE CALGARY, ALBERTA VIDÉOS DE BIENVENUE À LA BIBLIOTHÈQUE

#### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Joanne Peace

Courriel: Joanne.Peace@calgarylibrary.ca

Téléphone: 403 650-0959

Site Web de la Bibliothèque publique de Calgary: calgarylibrary.ca

#### **DESCRIPTION**

Les vidéos de bienvenue sont disponibles en anglais avec des sous-titres en 16 langues différentes : anglais, amharique, arabe, bengali, farsi, hindi, coréen, punjabi, roumain, russe, chinois simplifié et traditionnel, espagnol, tagalog, urdu et vietnamien.

#### Contenu des vidéos

Les vidéos décrivent la façon d'obtenir une carte de bibliothèque sur place et en ligne, puis les services pour les bébés et les enfants. Pour chacun des services et des activités offerts, les bénéfices sont mentionnés, par exemple les bienfaits de l'heure du conte et, plus généralement, de la lecture pour les jeunes. Les services visant à aider les nouveaux arrivants à démarrer une nouvelle vie à Calgary sont présentés : les cafés et conversations en anglais langue seconde, les cours de préparation à l'examen de citoyenneté, les ateliers pour trouver un emploi et créer une entreprise, de nombreux cours d'informatique gratuits ainsi que des bureaux d'établissement où les nouveaux arrivants peuvent poser leurs questions. Les types de documents pouvant être empruntés sont énumérés, et les présentateurs mettent en valeur les collections en différentes langues, les livres pour les enfants et ceux pour l'apprentissage de l'anglais.

#### **OBJECTIFS**

- \* Accueillir les nouveaux arrivants à Calgary;
- ↓ Informer les nouveaux arrivants sur les ressources disponibles à la bibliothèque.

#### **PUBLIC CIBLE**

\* Nouveaux arrivants.

#### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Movens humains

Le service du marketing et des communications a rédigé le texte, filmé et édité les vidéos. Le tournage a duré une journée.

Des traducteurs professionnels et des membres du personnel sachant parler plusieurs langues ont participé à la traduction.

#### Moyens financiers

L'initiative est financée par la Fondation RBC.

#### Moyens techniques

La publication des vidéos sur la chaîne YouTube de la bibliothèque publique de Calgary.

#### COMMUNICATION

La bibliothèque a fait la promotion des vidéos sur son site Web ainsi que sur la page destinée aux nouveaux arrivants. Les vidéos ont été présentées aux membres du personnel des différentes succursales afin qu'ils puissent les faire connaître aux usagers.

La liste de lecture contenant toutes les vidéos de bienvenue : bit.ly/Calgary-vidéos

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Les vidéos courtes fonctionnent très bien avec les usagers dont l'anglais n'est pas la langue première. Elles permettent de faire la promotion des nombreuses fonctionnalités et nombreux services que la bibliothèque offre. La description des différents lieux de la bibliothèque est utile pour les nouveaux arrivants.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Les vidéos présentent quelques informations désuètes; il est donc important de faire des mises à jour.

#### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

La bibliothèque publique de Toronto a produit des vidéos de présentation de la bibliothèque en 10 langues. Elles sont disponibles sur sa chaîne YouTube sous le titre Your library [...]. Des vidéos en plusieurs langues présentant la carte de bibliothèque et les heures du conte ont aussi été réalisées. Enfin, sur son site Internet, la bibliothèque fournit de l'information en 30 langues différentes sur les services et les collections offerts.

Sur le site Web de la bibliothèque de Halifax, en Nouvelle-Écosse, on trouve des vidéos d'information sur la bibliothèque en différentes langues. Les bibliothèques municipales de la Ville de Genève, en Suisse, ont aussi, sur leur site Internet, une description de la bibliothèque en plusieurs langues.

La bibliothèque de Cambridge, au Massachusetts, organise des visites de bibliothèque bilingues. Celles-ci se font en anglais, en arabe, en espagnol, en coréen et en pendjabi.





#### Photo: Los Angeles Public Library

## NEW AMERICANS INITIATIVE

#### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Madeleine Ildefonso Courriel: mildefonso@lapl.org

Site Web de la Bibliothèque publique de Los Angeles : lapl.org

#### CONTEXTE

Los Angeles est la deuxième ville la plus peuplée des États-Unis. Ses habitants sont originaires de plus de 140 pays; plus de 700 000 d'entre eux sont des résidents permanents des États-Unis. En 2012, la bibliothèque publique de Los Angeles a instauré le programme New Americans Initiative. Dans le cadre de ce programme, la bibliothèque offre des ressources sur l'immigration et sur la citoyenneté dans ses 73 succursales. Cette initiative a d'ailleurs été sélectionnée comme l'une des plus innovantes de 2018 par l'Urban Libraries Council.

#### **DESCRIPTION**

#### Stations de bienvenue et centres pour les nouveaux Américains

Toutes les succursales ont des stations de bienvenue pour les nouveaux Américains. Elles ont été créées en collaboration avec le service de citoyenneté et d'immigration des États-Unis (USCIS). Des ressources multimédias sur la citoyenneté, utiles dans le processus de naturalisation, sont disponibles en libre-service.

De plus, sept succursales ont un centre pour les nouveaux Américains où des experts en droit de l'immigration leur offrent de l'aide dans leurs démarches administratives. On y trouve des ressources multimédias, et des ateliers ou des cours portant sur des sujets tels que l'anglais langue seconde, l'emploi et la citoyenneté sont offerts par des partenaires communautaires.

#### Cours de citoyenneté

En moyenne, 18 cours de citoyenneté d'une durée de 8 à 10 semaines sont donnés annuellement dans certaines succursales. Ils sont gratuits et animés par les partenaires de la bibliothèque. Les personnes de 18 ans et plus qui ont le statut de résident permanent aux États-Unis peuvent y participer. Les cours visent à aider les résidents à réussir le test de citoyenneté de l'USCIS. On y enseigne l'histoire des États-Unis et le fonctionnement du gouvernement.

Il existe deux types de cours de citoyenneté. La majorité des cours sont donnés en anglais et en collaboration avec l'USCIS. D'autres cours sont donnés en espagnol et sont accessibles aux personnes de 50 ans et plus qui ont une carte verte et habitent aux États-Unis depuis plus de 20 ans.

#### Cérémonies de naturalisation

La bibliothèque publique de Los Angeles organise des cérémonies de naturalisation, qui célèbrent seulement les enfants en raison de la taille de l'auditorium de la bibliothèque. Celui-ci est décoré pour l'occasion. Le photomaton disponible dans la salle est très apprécié par les familles.

Les participants ont la possibilité de s'inscrire à la bibliothèque à cette occasion, car une table est installée à cet effet dans la salle. Parfois, des membres du personnel sont présents afin de donner de l'information sur les services disponibles pour les enfants. Si des objets promotionnels de la bibliothèque sont disponibles, les employés en font la distribution.

#### **OBJECTIFS**

permettre aux participants de se préparer à l'entrevue et à l'examen de citoyenneté des États-Unis; d'obtenir des renseignements et de l'aide sur les procédures d'obtention de la citoyenneté; d'obtenir de l'aide pour la recherche d'emploi et d'apprendre l'anglais.

#### **PUBLIC CIBLE**

immigrants en processus de naturalisation.

#### MOYENS HUMAINS. FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Deux bibliothécaires gèrent la New Americans Initiative. Ce sont les agences partenaires qui organisent les cours sur la citoyenneté. Certaines embauchent des personnes et d'autres recrutent des bénévoles. Ces derniers temps, la majorité des cours sont animés par des bénévoles en raison de la diminution du financement du gouvernement fédéral.

#### Moyens financiers

La bibliothèque a un budget de 30 000 \$ US pour l'achat de livres de l'USCIS, qui sont utilisés par les participants aux cours sur la citoyenneté.

#### Moyens techniques

Les cours nécessitent des salles meublées de tables et de chaises. Les animateurs utilisent soit un projecteur ou un tableau blanc.

#### **PÉRIODICITÉ**

Depuis 2012, la bibliothèque offre de nombreux cours sur la citoyenneté chaque semaine. De deux à quatre cérémonies de citoyenneté sont organisées annuellement.



Photo: Los Angeles Public Library

#### COMMUNICATION

Pour le lancement du programme, de l'information a été diffusée sur des panneaux publicitaires, sur les autobus de Los Angeles et dans les médias sociaux. Les cours sur la citoyenneté ainsi que les autres services et ressources sont mentionnés dans le calendrier des activités de la bibliothèque et dans la section New Americans de son site Web. Le bouche à oreille fait par les personnes fréquentant déjà la bibliothèque fonctionne aussi très bien.

#### **PARTENARIATS**

La bibliothèque publique de Los Angeles travaille étroitement avec des partenaires communautaires tels que l'International Rescue Committee, l'Asian Americans Advancing Justice, le Central American Resource Center, la Community Hispanic Association et bien d'autres. L'USCIS est aussi un partenaire du programme.

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Depuis 2012, la bibliothèque a offert plus de 6900 programmes et services liés à l'obtention de la citoyenneté et plus de 65 000 personnes ont assisté aux cours sur la citoyenneté. Les services et les cours fonctionnent très bien. Des liens se tissent entre les participants et ils s'approprient davantage la bibliothèque. L'activité leur permet de découvrir que la bibliothèque peut les aider dans leur processus d'établissement et qu'il s'agit d'un lieu sécuritaire où toute leur famille est la bienvenue.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Certains membres du personnel ne sont pas au courant de tous les services qui sont offerts pour les nouveaux Américains. Afin qu'ils puissent répondre adéquatement aux questions des usagers sur les différents programmes, il faut s'assurer qu'ils soient bien renseignés sur la New Americans Initiative.

#### POUR EN SAVOIR PLUS

Une baladodiffusion présentant le programme New Americans Initiative: bit.ly/Balado-LosAngeles

#### RÉALISATIONS **SIMILAIRES**

D'autres bibliothèques en Amérique du Nord offrent des services semblables. Les Bibliothèques de Montréal offrent un atelier pour adultes nommé Préparer l'examen de citoyenneté canadienne. Les bibliothèques de Toronto et de Richmond (Colombie-Britannique) ont, sur leur site Web, un test préparatoire à l'examen de citoyenneté canadienne.

De plus, le New Americans Program de la bibliothèque publique de Queens (New York), présenté plus loin dans ce guide, comporte de nombreuses ressemblances avec la New Americans Initiative.



Photo: Gregg Richards

#### CONTEXTE

Le projet a été mis sur pied pour amplifier le rôle de la bibliothèque dans l'engagement des habitants de l'arrondissement de Brooklyn, à New York, au sein de la communauté. Prospect Park Alliance, le partenaire de la bibliothèque, a pour mission de proposer des programmes novateurs pour les personnes de tous les milieux socioéconomiques et culturels.

### DE BROOKLYN, ÉTATS-UNIS **UNIVERSITY OPEN AIR**

#### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Margie Cook

Courriel: MCook@bklynlibrary.org

Site Web de la Bibliothèque publique de Brooklyn:

bklynlibrary.org

#### **DESCRIPTION**

University Open Air est une université éphémère gratuite d'une durée de trois semaines. Les professeurs sont des immigrants qui ont développé une expertise de travail dans leur pays d'origine. Plus de 15 pays différents sont représentés. Les cours ou ateliers, d'une durée de 45 minutes chacun, portent sur les sciences naturelles, les sciences sociales et beaucoup d'autres disciplines. Les professeurs peuvent enseigner dans la langue de leur choix puisque des traducteurs sont présents au besoin. Une bibliothèque sur roulettes et du café sont disponibles afin de favoriser les discussions entre les camarades de classe. À la fin des trois semaines de cours, une cérémonie de graduation est organisée pour célébrer tous les participants.

#### Sélection des professeurs

Des organismes ont aidé les responsables de l'activité à trouver des professeurs immigrants. Par la suite, des membres du personnel de la bibliothèque ont choisi, par des entrevues, les immigrants qui donneront des cours durant l'université éphémère.

#### Une université éphémère semi-annuelle

L'événement ayant eu du succès, il sera organisé à nouveau. Une session d'été et une d'hiver (qui aura lieu dans les locaux de la bibliothèque) sont prévues. Les professeurs seront des immigrants ou des retraités. Durant l'université éphémère d'été, l'activité continuera à focaliser sur l'apprentissage en extérieur. Les sujets des cours changeront d'une session à l'autre.

#### **OBJECTIFS**

- \* Offrir une plate-forme pour le partage des récits de vie des immigrants vivant à New York;
- Montrer la surqualification des immigrants et l'expertise de ceux-ci;
- \* Rapprocher les communautés pour qu'elles se rencontrent et apprennent les unes des autres.

#### **PUBLIC CIBLE**

Tout le monde.

#### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Des professeurs immigrants donnent des cours durant les trois semaines de l'université éphémère. De plus, entre trois et cinq employés de la bibliothèque sont présents sur le site lors des activités.

#### Moyens financiers

Les professeurs sont rémunérés. Le salaire qui leur est versé est le même que pour les professeurs invités et vient du budget de la bibliothèque.

#### Moyens techniques

Le Rose Garden dans le Prospect Park est réservé pour la durée de l'événement. Si la température ne permet pas de faire les classes à l'extérieur, la bibliothèque centrale est utilisée. Il faut aussi prévoir des chaises pour que les étudiants puissent s'asseoir. Certains professeurs ont besoin de matériel tel qu'un tableau ou un micro.



Photo: Gregg Richards

#### **PÉRIODICITÉ**

Durée de 3 semaines, à raison de 3 rencontres hebdomadaires.

#### COMMUNICATION

Différents journaux ont fait mention de l'activité afin d'inviter les personnes à suivre les cours gratuits. Une station de radio, qui est un des partenaires médiatiques de la bibliothèque, a fait de la publicité pour l'université éphémère. Durant l'événement, une publication par semaine a été faite sur la page Facebook de la bibliothèque. La programmation de l'événement était disponible en ligne et en version papier.

Différents renseignements étaient disponibles en ligne. University Open Air a une section sur le site Web de la bibliothèque. On peut aussi y voir les différents professeurs présents.

#### **PARTENARIAT**

L'activité est organisée en partenariat avec Prospect Park Alliance. Les organisateurs ont aussi travaillé en collaboration avec des organismes pour recruter des professeurs pouvant enseigner une variété de sujets.

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Les participants ont été très réceptifs à l'idée et ont aimé l'expérience. De nombreuses personnes ont assisté aux différents cours. La localisation de l'université dans le Rose Garden a donné une touche poétique à l'activité.

L'événement a permis de donner de la visibilité aux compétences des immigrants. En effet, un professeur a obtenu un emploi grâce à sa présentation. Les responsables d'University Open Air vont donc inviter des membres du personnel d'universités lors de la prochaine édition.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

L'offre de cours du samedi était trop élevée. En effet, 6 cours avaient lieu durant la journée. Lors des prochaines universités éphémères, un maximum de 4 cours sera offert chaque jour.



## DE QUEENS, ÉTATS-UNIS **NEW AMERICANS PROGRAM**

Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Fred J. Gitner

Courriel: fred.j.gitner@queenslibrary.org

Site Web de la Bibliothèque publique de Queens :

queenslibrary.org

Photo: Queens Public Library

#### CONTEXTE

La population du comté de Queens est la plus diversifiée aux États-Unis. Plus de 50 % des habitants parlent une langue autre que l'anglais à la maison. En 1977, la bibliothèque de Queens a conçu le New Americans Program en réponse à la nouvelle loi sur l'immigration qui met fin aux quotas par pays et autorise le regroupement familial. Ce programme vise à offrir des services aux différentes communautés afin de faciliter leur intégration dans la société américaine.

#### **DESCRIPTION**

Le New Americans Program comprend des services, des activités et des collections variés. Ceux-ci permettent de faire connaître les différentes cultures des membres de la communauté et d'inciter ces derniers à fréquenter la bibliothèque. Les programmes évoluent en fonction des analyses démographiques des différentes régions et selon les besoins des usagers. Voici quelques exemples de services:

- \* des cours d'anglais pour personnes parlant une autre langue (ESOL) et des cours d'alphabétisation;
- des ateliers sur la préparation à la citoyenneté;
- de l'assistance juridique;
- des ateliers sur les capacités d'intégration en différentes langues;
- des ateliers de littératie en matière de santé;
- des ateliers d'informatique;
- \* des programmes culturels tels que des festivals célébrant différentes cultures, de la danse, des performances dramatiques, des heures du conte, des expositions et de l'artisanat;
- des comptoirs de documents et d'information pour les nouveaux Américains;
- \* la traduction du site Internet de la bibliothèque en différentes langues;
- properties des collections multilingues dans plus de 25 langues.

#### **OBJECTIFS**

- \* Fournir des programmes et des services pour aider les immigrants à s'intégrer à la société américaine;
- \* Célébrer les nombreuses cultures représentées et offrir une occasion de les partager avec la communauté dans son ensemble;
- Permettre aux participants d'apprendre à communiquer en langue anglaise;
- Former les membres du personnel des bibliothèques pour qu'ils comprennent les défis vécus par les immigrants et qu'ils sachent où les diriger.

#### **PUBLIC CIBLE**

\* Nouveaux arrivants

#### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Neuf employés à temps complet travaillent sur le New Americans Program. Ce sont quatre bibliothécaires, trois spécialistes des cours d'anglais langue seconde (ESOL), un assistant à la citoyenneté et un secrétaire. Un des bibliothécaires est responsable de l'analyse des données démographiques. Ainsi, chaque bibliothèque peut savoir quelles communautés sont présentes à proximité, ce qui permet de mieux répondre aux besoins des usagers et de faciliter la planification des services.

Il y a aussi cinq employés à temps partiel: trois spécialistes d'ESOL, un assistant de bureau et un assistant à la diffusion et à la sensibilisation. Vingt professeurs d'ESOL enseignent à temps partiel. De plus, entre 12 et 15 bénévoles animent les groupes de conversation en anglais pour allophones.

#### Moyens financiers

À l'origine, le projet pilote était financé par une subvention fédérale. Le New Americans Program est maintenant financé par la bibliothèque de Queens, qui lui attribue une somme de 350 000 \$ US venant du financement de la ville et de subventions.

Une subvention de l'Institute of Museum and Library Services a permis de former 400 membres du personnel sur l'immigration, la citoyenneté et les services indispensables aux nouveaux arrivants.

#### Moyens techniques

Des salles pour accueillir les différentes activités pour les nouveaux arrivants. Des lieux réservés aux nouveaux arrivants dans les bibliothèques ainsi qu'une section sur le site Internet de la bibliothèque qui leur permet d'avoir de l'information.

#### **DURÉE**

Depuis 1977

#### COMMUNICATION

Les activités et services sont présentés avec des affiches et dépliants bilingues. Ces derniers sont envoyés aux communautés concernées. Des annonces sont publiées dans les journaux et une campagne d'affichage est faite chez les commerçants. Des membres du personnel de la bibliothèque sont aussi présents dans différentes foires afin de promouvoir les services et les collections. Les journaux, les radios et les chaînes de télévision des communautés font mention des activités et services offerts par la bibliothèque de Queens. Le New Americans Program a une section sur le site Web de la bibliothèque.

#### **PARTENARIATS**

Les bibliothèques travaillent en collaboration avec des organismes communautaires s'occupant des immigrants pour analyser les besoins locaux, créer de nouveaux services et renforcer l'engagement civique. Ces partenariats permettent aussi de guider le développement de collections dans des langues qui ne sont pas familières aux bibliothécaires.

Une coopération internationale avec des bibliothèques d'Amérique du Sud, de République tchèque, de Croatie, de France, de Russie, de Chine et d'Ukraine est instaurée notamment pour l'assistance au développement de collections multilingues.

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Les communautés culturelles connaissent et utilisent davantage les services offerts par la bibliothèque. Ce lieu est maintenant vu comme un centre communautaire ouvert à tous. Cela permet de faciliter l'intégration et d'augmenter la participation et la contribution de la communauté.

Les différents services offerts sont très populaires auprès des différentes communautés. Les cours d'anglais pour les personnes allophones sont suivis par environ 3000 personnes par année. Les participants sont originaires de plus de 80 pays et parlent environ 50 langues différentes. Les programmes culturels, les ateliers sur les capacités d'adaptation et les cours de préparation à la citoyenneté sont aussi appréciés.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Le financement est toujours problématique, surtout pour les cours d'anglais destinés aux personnes allophones. Il y a aussi un manque de personnel.

#### **POUR EN** SAVOIR PLUS

Un article sur le New Americans Program: bit.ly/BBF-NAP

Un article sur la cartographie communautaire dans le cadre du New Americans Program (à la page 20): bit.ly/ABF-NAP

#### **RÉALISATION SIMILAIRE**

La New Americans Initiative de la bibliothèque publique de Los Angeles (Californie), présentée à la page 48, comporte plusieurs similarités avec le New Americans Program.



Photo: Queens Public Library



# ATELIER S'INSTALLER À PARIS

#### Coordonnées des personnes-ressources

Noms: Maryline Vallez et Mathilde Servet

Courriel: maryline.vallez@bpi.fr et mathilde.servet@bpi.fr

Site Web de la Bibliothèque publique d'information :

bpi.fr/bpi

#### CONTEXTE

En 2015, on comptait en France plus de six millions d'immigrants. Selon les statistiques de 2012, 38 % de ceux-ci habitaient dans l'agglomération urbaine de Paris. Les immigrants sont en majorité originaires d'Europe et d'Afrique, mais aussi d'Amérique et d'Asie. La Bibliothèque publique d'information (Bpi) a mis sur pied un atelier afin de les aider dans leur processus d'installation à Paris.

#### **DESCRIPTION**

#### Contenu de l'atelier

L'atelier est divisé en plusieurs thèmes : connaître ses droits, se loger, travailler, se soigner, se détendre, etc. Les bibliothécaires qui animent l'activité exposent aussi diverses astuces pour se nourrir et pratiquer des loisirs à faible coût. La présentation est adaptée en fonction du profil et des attentes de chaque groupe. Le diaporama contient de nombreux liens, images et photos afin de toucher le plus de participants possible.

#### **Participants**

Des associations font une demande afin de participer à l'atelier. Les groupes sont composés d'un maximum de 15 personnes. La présentation dure 2 heures et est interactive. Les participants sont invités à se présenter afin que les animateurs puissent leur faire connaître les ressources les plus appropriées à leurs besoins. Les bibliothécaires préparent aussi un guide pratique disponible en version papier afin que les participants puissent le conserver.

#### **OBJECTIFS**

- \* Répondre aux besoins d'information des personnes en situation précaire;
- \* Fournir de l'information sur les droits relatifs au logement, au travail, à la santé, au transport, etc.;
- \* Renseigner les participants sur les lieux où se nourrir et profiter de loisirs à petits prix.

#### **PUBLICS CIBLES**

\* Public en situation précaire dont les immigrants, les réfugiés et les demandeurs d'asile à Paris ou en Île-de-France ayant un niveau intermédiaire en français.

#### **MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES**

#### Moyens humains

Une équipe de sept bibliothécaires s'occupe de l'atelier. Deux bibliothécaires sont requis pour mettre à jour le diaporama et le guide ainsi qu'animer les séances.

#### Moyens techniques

Une salle avec un écran, un vidéoprojecteur, un ordinateur, des tables et des chaises sont nécessaires pour l'atelier, de même qu'un nombre suffisant de guides pratiques.

#### PÉRIODICITÉ

L'atelier n'est plus offert au moment de la rédaction de ce guide, mais il est possible qu'il le soit à nouveau. Il avait lieu selon les demandes des organisations; il n'y avait donc pas de dates fixes.

#### COMMUNICATION

L'atelier est annoncé dans les lettres d'information bimestrielles de la Bibliothèque publique d'information. Un imprimé publicitaire est diffusé à la Bpi et sur les lieux où se tiennent des événements liés au champ social tels que le forum annuel de la mission Vivre ensemble.

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Il est très utile que les ateliers soient mis à jour afin de répondre aux besoins de chacun des groupes.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Les bibliothécaires responsables des ateliers souhaiteraient fixer à l'avance les dates de ceux-ci afin de pouvoir inviter les membres de plus d'une association pour un même atelier.

#### POUR EN **SAVOIR PLUS**

La fiche de présentation de la Bpi comprenant le diaporama et le feuillet publicitaire de l'activité : bit.ly/Bpi-AtelierParis

#### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

Les Bibliothèques de **Montréal** offrent des séances d'information et de formation pour les nouveaux arrivants. Ces séances portent sur l'organisation municipale, les droits et responsabilités, les ressources du quartier, les services gouvernementaux en ligne, les examens de citoyenneté, etc.

La bibliothèque de Richmond, en Colombie-Britannique, a créé un guide pour les nouveaux arrivants sur son site Internet. On y trouve, entre autres, beaucoup d'information sur le logement, le transport, les banques, les services téléphoniques et Internet, ainsi que la liste des épiceries, pharmacies, magasins d'électronique et centres commerciaux de Richmond.



Photo: Médiathèque de la Monnaie

# **MELTING POPOTES**

Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Lila Chettabi

Courriel: lila.chettabi@valenceromansagglo.fr Site Web de la Médiathèque de la Monnaie:

bit.ly/Médiathèque-Monnaie Blogue de Melting popotes:

bonnerecette.wordpress.com

#### CONTEXTE

La médiathèque de la Monnaie se trouve dans un quartier défavorisé de la commune Romans-sur-Isère, dans le département de la Drôme, en France. La population se caractérise par un fort taux de pauvreté et une grande proportion d'immigrés. La médiathèque, en collaboration avec d'autres acteurs, mène donc des actions de mixité sociale. En s'inspirant de l'Université populaire du goût créée en 2006 par Michel Onfray, Lila Chettabi, une des bibliothécaires de la médiathèque, a décidé d'organiser des cours de cuisine pour favoriser le partage et la convivialité.

#### **DESCRIPTION**

#### Le Melting

Entre 10 et 12 personnes participent à chaque atelier. Les cuisinières sont des femmes inscrites à l'atelier d'alphabétisation de la Maison Citoyenne Noël Guichard. Leurs origines sont variées : Afrique, Asie, Amérique du Sud et Angleterre. Elles enseignent aux autres participants comment réaliser un plat de leur pays d'origine. Les apprentis cuisiniers sont des femmes, des hommes et des adolescents.

#### La popote

Avant l'activité, la liste des ingrédients nécessaires pour les différentes recettes est établie. Durant l'atelier, une des participantes réalise un plat venant de son pays d'origine en étant accompagnée des autres cuisiniers. Tous mettent la main à la pâte et retournent chez eux avec une portion du repas préparé. Le dernier atelier de l'année se termine avec un repas partagé.

#### Suite à l'activité

Une fois réalisées, les recettes sont ajoutées sur le blogue de Melting popotes. Chacune d'entre elles est accompagnée de la liste des ingrédients nécessaires ainsi que d'une photo présentant le plat. Les bibliothécaires ajoutent aussi des liens vers des documents portant sur le pays d'origine du mets. Ces liens mènent à des romans ou des livres portant sur la culture ou la musique du pays.

En 2009, le personnel de la médiathèque a organisé une exposition de photos présentant les plats ainsi que leur préparation. Les légendes ont été écrites par les cuisinières dans le cadre de leur atelier d'alphabétisation à la Maison Citoyenne.

En 2011, un livre de cuisine a été publié. Intitulé Melting popotes : Des recettes pour bien vivre ensemble, il regroupe les recettes réalisées dans le cadre de l'atelier. Le livre comprend aussi le portrait des femmes du quartier qui ont participé à l'activité. Le lancement a été fait à la médiathèque et a rassemblé les usagers et les habitants du quartier.

#### **OBJECTIFS**

- Valoriser les participantes et leurs savoirs en dehors du cercle familial;
- \* Multiplier les échanges culturels entre personnes d'origines et de milieux divers pour combattre les stéréotypes;
- \* Améliorer la capacité des participantes de parler la langue française et leur permettre d'apprendre le vocabulaire propre à la cuisine.

#### **PUBLICS CIBLES**

\* Adolescents et jeunes adultes, familles, publics migrants et aînés.

#### MOYENS HUMAINS. FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Des membres du personnel de la Maison Citoyenne, des bénévoles (dont une photographe) et une employée de la bibliothèque.

#### Moyens financiers

Un budget est alloué par la Maison Citoyenne Noël Guichard. La publication du livre a été financée par un contrat urbain de cohésion sociale. Chacun des participants doit payer 5 euros.

#### Moyens techniques

- un blogue sur lequel publier les différentes recettes.

#### **PÉRIODICITÉ** ET DURÉE

L'atelier, d'une durée de 3 heures, a eu lieu un samedi par mois, d'octobre à mai, de 2008 à 2014. L'activité Melting popotes s'est terminée en 2014, faute de relève à la suite du départ de la personne responsable du projet à la Maison Citoyenne.

#### COMMUNICATION

Pour présenter l'atelier aux usagers, la bibliothèque a créé des affiches et des prospectus. Le bouche à oreille a aussi très bien fonctionné.

Les différentes recettes ont été publiées sur le blogue de Melting popotes : bonnerecette.wordpress.com

#### **PARTENARIAT**

Ce projet a été réalisé en partenariat avec la Maison Citoyenne Noël Guichard où des femmes du quartier participent à des ateliers d'alphabétisation.



Photo: Médiathèque de la Monnaie

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Melting popotes a permis de rendre la médiathèque plus accessible pour les participantes. Elle a gagné en visibilité et est devenue un lieu de reconnaissance sociale. Les participantes ont amélioré leur connaissance du français lors de l'atelier. Elles ont pu, en retour, enseigner des recettes aux Français et éviter la stigmatisation. L'exposition faite en 2009 a créé un sentiment de fierté chez les cuisinières et leurs enfants, leurs photographies étant mises en valeur dans la médiathèque.

Le blogue a été un très bon moyen de diffuser l'activité. En 2014, 2000 consultations avaient lieu chaque mois.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Une cuisine adaptée à l'activité et au nombre de participants est un élément important. Afin d'offrir à ces derniers davantage de possibilités d'améliorer leurs compétences linguistiques en français, il serait souhaitable qu'ils mangent ensemble le plat préparé. De plus, afin de favoriser les échanges interculturels, il a été recommandé d'ajouter des plats traditionnels français à l'activité.

#### **POUR EN** SAVOIR PLUS

La présentation de l'atelier sur le site Internet de la Bibliothèque publique d'information : bit.ly/Bpi-MeltingPopotes

#### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

La bibliothèque de Brossard organise l'activité Saveurs du monde, où des personnes de diverses communautés discutent de mets qu'elles ont préparés. Saveurs du monde est planifié en collaboration avec la Maison internationale.

La bibliothèque de Halifax, en Nouvelle-Écosse, offre aussi un atelier de cuisine pour les nouveaux arrivants. Cette activité vise à briser l'isolement des participants.

Certaines bibliothèques offrent aussi des démonstrations de cuisine de différents pays. C'est le cas de la bibliothèque publique de San Francisco (Californie), qui a notamment organisé une démonstration de la fameuse boulette de riz japonaise, l'onigiri.



Photo: Stadtbücherei Frankfurt am Main

#### CONTEXTE

La population de Francfort-sur-le-Main est d'environ 760 000 habitants. Plus de la moitié d'entre eux ont un parcours d'immigration. Le service de la bibliothèque publique de la ville a donc mis sur pied des services pour les immigrants. De nombreux jeunes éprouvant des difficultés à apprendre l'allemand, un sac de livres appelé DaZ-Container permettant d'apprendre l'allemand a été conçu. L'initiative a été poursuivie et améliorée par les bibliothèques scolaires de la ville.

## DE FRANCFORT-SUR-LE-MAIN, ALLEMAGNE BIENVENUE À FRANCFORT

#### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Silke Schumann

Courriel: silke.schumann@stadt-frankfurt.de

Site Web de la Bibliothèque publique de Francfort-sur-le-Main :

stadtbuecherei.frankfurt.de

#### **DESCRIPTION**

Les bibliothèques scolaires de Francfort-sur-le-Main, qui font partie du même service que les bibliothèques publiques, offrent le sac Bienvenue à Francfort. Il s'agit de sacs à dos contenant ce qu'il faut pour apprendre l'allemand d'une façon amusante ainsi que des livres sur l'Allemagne et la ville de Francfort-sur-le-Main. Environ 30 documents se trouvent dans chacun des sacs. Les sacs Bienvenue à Francfort sont répertoriés dans le catalogue et peuvent être empruntés pour une durée de 8 semaines.

Cette initiative est destinée aux élèves des écoles primaires ainsi qu'à leurs enseignants. Ces derniers peuvent donc utiliser en classe le matériel se trouvant dans les sacs. Les sacs Bienvenue à Francfort sont très utilisés dans les classes comprenant des jeunes nouvellement arrivés en Allemagne.

#### **OBJECTIFS**

- Permettre aux enfants de s'exprimer et de participer à la vie sociale.

#### **PUBLICS CIBLES**

- Enfants issus de l'immigration;
- Enseignants d'allemand et leurs élèves à l'école primaire;
- \* Enseignants d'allemand langue seconde.

#### MOYENS HUMAINS. FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Des bibliothécaires pour sélectionner les documents à placer dans les sacs et pour faire la promotion.

#### Moyens financiers

L'achat de sacs à dos et de documents portant sur l'Allemagne et sur Francfort-sur-le-Main ainsi que de méthodes de langues pour apprendre l'allemand.

#### DURÉE

Depuis 2008.

#### COMMUNICATION

La promotion des sacs à dos Bienvenue à Francfort est faite sur la page d'accueil du site Web de la bibliothèque, dans le calendrier des événements ainsi que dans des dépliants. La communication qui a le plus grand effet est celle faite directement auprès des enseignants et éducateurs afin de promouvoir les activités que les bibliothèques offrent pour les écoles. Cela se fait notamment lors de conférences destinées aux enseignants.

#### **PARTENARIATS**

Le DaZ-Container a été organisé en coopération avec le Service des affaires multiculturelles (Amt für Multikulturelle Angelegenheiten (AmkA)). Les sacs Bienvenue à Francfort sont seulement offerts par les bibliothèques scolaires.

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Un contact étroit avec les enseignants et d'autres utilisateurs possibles du sac est très important. Les bibliothèques scolaires sont donc le meilleur endroit pour faire la promotion des sacs à dos Bienvenue à Francfort.

#### **RÉALISATIONS SIMILAIRES**

Au Québec, la bibliothèque de Dollard-des-Ormeaux offre des trousses familiales multilingues aux familles allophones. Celles-ci permettent de favoriser l'intégration sociale, culturelle et linguistique et de promouvoir la lecture et l'apprentissage de la langue.

La bibliothèque publique de Los Angeles prête des sacs contenant de l'information pour aider les nouveaux arrivants à s'établir. De 2016 à mai 2019, ils ont été empruntés plus de 2600 fois.

Les bibliothèques de l'État de São Paulo offrent un ensemble de livres sur le Brésil pour les usagers d'origine haïtienne.



#### Photo: Mattias Reuterberg

#### CONTEXTE

Le tiers de la population de Göteborg est originaire de l'extérieur du pays. Depuis 2003, les bibliothèques de la ville de Göteborg offrent des services pour les adultes en apprentissage. La majorité de ces services ont pour but de permettre aux nouveaux arrivants d'apprendre le suédois. Différentes activités sont proposées, telles que des cafés-conversations, de l'aide aux devoirs, de l'aide à la recherche et des clubs de lecture de livres faciles à lire. Cette activité a été organisée parce que des bibliothécaires ont constaté que les nouveaux arrivants ont besoin de pratiquer la lecture en groupe.

## CLUB DE LECTURE DE LIVRES FACILES À LIRE

#### Coordonnées de la personne-ressource

Nom: Mattias Reuterberg

Courriel: mattias.reuterberg@kultur.goteborg.se

Site Web de la Bibliothèque publique de Göteborg:

bit.ly/BibGoteborg

#### **DESCRIPTION**

#### Préparation des rencontres

Afin de préparer l'activité, le bibliothécaire responsable de celle-ci sélectionne des livres faciles à lire. Au début de la rencontre, il les présente aux participants afin qu'ils choisissent duquel on discutera lors de la rencontre suivante. À certaines occasions, le bibliothécaire sélectionne le livre lui-même; par exemple, il choisit un roman d'amour pour la Saint-Valentin et un roman d'horreur pour l'Halloween.

#### Déroulement des rencontres

Les rencontres, d'une durée de 1 heure, ont lieu à la bibliothèque. Du thé et du café sont offerts. Le bibliothécaire demande aux participants ce qu'ils ont pensé du livre qu'ils avaient à lire. Ils discutent de l'histoire, regardent les mots complexes et leur signification et analysent la grammaire et la prononciation. S'ils le désirent, les participants peuvent lire à haute voix des passages du livre. Le déroulement de la séance varie d'une fois à l'autre, car le bibliothécaire tente d'adapter l'activité aux besoins des participants.

À la fin de la rencontre, le bibliothécaire rappelle la date de la prochaine rencontre et note les coordonnées des nouveaux participants. Il demande à tous des suggestions de livres et, s'il y a lieu, des propositions d'améliorations quant au déroulement de l'activité.

#### Communication avec les participants

Le bibliothécaire responsable de l'activité communique avec chacun des participants pour leur rappeler les dates des rencontres. Un groupe Facebook a été créé pour le club de lecture afin de communiquer avec les participants, mais la première méthode a davantage de succès.

#### **OBJECTIFS**

- \* Rendre l'apprentissage du suédois plus facile et amusant;
- \* Fournir une expérience d'apprentissage dans un environnement exempt des contraintes liées aux activités scolaires;
- \* Favoriser l'intégration des nouveaux arrivants;
- \* Faire lire de bonnes histoires aux participants;
- \* Rendre les nouveaux arrivants plus confiants lorsqu'ils parlent le suédois.

#### **PUBLIC CIBLE**

Adultes apprenant le suédois

#### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Le nombre de bibliothécaires chargés du club de lecture varie d'une succursale à l'autre, selon les besoins. À la bibliothèque de Biskopsgården, un seul bibliothécaire est responsable de coordonner et d'animer l'activité.

#### Moyens financiers

Les bibliothécaires responsables planifient et animent les rencontres. Les livres qui sont lus dans le cadre de l'activité sont acquis grâce au budget de la bibliothèque. Du café et du thé sont aussi achetés en prévision des rencontres.

#### Moyens techniques

Le bibliothécaire de la bibliothèque de Biskopsgården utilise un ordinateur et un projecteur afin de chercher les mots difficiles. Il n'est toutefois pas indispensable d'utiliser un ordinateur. En effet, un téléphone cellulaire ou un glossaire avec des images pourrait suffire. Une salle est réservée pour l'activité.

#### **PÉRIODICITÉ**

Les rencontres ont lieu deux fois par mois.

#### COMMUNICATION

Pour le lancement du club de lecture, les participants ont été recrutés dans le cadre de l'activité café-conversation qui accueille entre 20 et 30 personnes à chaque rencontre. Des affiches annoncent l'activité et elle est mentionnée dans le calendrier des activités de la bibliothèque en ligne et sur papier.



Photo: Mattias Reuterberg

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Le nombre maximal de participants est de 10, ce qui permet de les intégrer tous à la conversation. Les participants au club de lecture sont majoritairement des femmes somaliennes, qui s'entraident lorsqu'elles ont des difficultés avec certains mots. Les réunions offrent donc un environnement accueillant pour les participants.

Lors d'une des rencontres, le bibliothécaire responsable a montré aux participants comment télécharger des livres numériques sur leur téléphone cellulaire, ce qui est très utile quand le livre papier est en grande demande.

#### **POUR EN SAVOIR PLUS**

Un article sur les différentes activités pour nouveaux arrivants offertes par la bibliothèque de Biskopsgården à Göteborg: bit.ly/Article-Goteborg

#### RÉALISATIONS **SIMILAIRES**

Les Bibliothèques de Montréal organisent l'activité Les mots partagés. Il s'agit d'un club de lecture interculturel. Ces ateliers accueillent des personnes en apprentissage de la langue française ainsi que des Montréalais d'origines diverses.

La bibliothèque de Brossard organise un atelier de lecture et d'écriture appelé Planète livres. Il est destiné aux adultes en processus de francisation et aux personnes voulant en apprendre davantage sur la littérature du Québec ou d'ailleurs.

Certaines bibliothèques organisent des clubs de lecture dans les langues les plus parlées dans leur communauté. C'est le cas de la bibliothèque publique de Vancouver qui organise un club de lecture en mandarin.



Photo: State Library of New South Wales

#### CONTEXTE

Les nouveaux arrivants ne connaissant pas toujours l'anglais, langue officielle de l'Australie, il peut être difficile de communiquer avec eux. La bibliothèque d'État du New South Wales, en Australie, a donc conçu un glossaire multilingue afin d'aider les bibliothèques publiques à créer de la signalisation, des brochures et des instructions pour promouvoir leurs services aux communautés multiculturelles.

# GLOSSAIRE MULTILINGUE

#### Coordonnées de l'organisme

Nom: Services multiculturels

Courriel: multicultural.library@sl.nsw.gov.au

Le glossaire multilingue : bit.ly/Glossaire-multilingue

Les outils et ressources promotionnels : bit.ly/NSW-Multiculturel

#### **DESCRIPTION**

Le glossaire multilingue est un outil pour le personnel des bibliothèques. On y trouve des phrases ou des mots liés à l'univers de la bibliothéconomie. Ces termes sont traduits en 49 langues différentes. Le glossaire est disponible en ligne et peut être utilisé partout autour du globe puisque les termes bibliothéconomiques qui s'y trouvent sont génériques. De plus, à la suite d'une demande de traduction, le glossaire multilingue permet de télécharger un fichier Word et un fichier image afin de s'assurer que les caractères des différents alphabets soient respectés et réutilisables.

#### Développement du glossaire

Cette base de données a été conçue par un comité nommé Working Group on Multicultural Library Services formé de bibliothécaires ayant d'autres langues que l'anglais comme langue maternelle et travaillant dans les bibliothèques publiques du New South Wales. Le processus de développement a duré deux ans. Les membres du comité ont déterminé qu'un glossaire disponible sur le Web permettrait un accès facile pour toutes les bibliothèques.

Tous les termes et les phrases ont été traduits par des professionnels. Le comité a ensuite vérifié que les termes figurant dans le glossaire étaient appropriés au travail en bibliothèque. Lorsque le comité n'avait pas l'expertise requise pour faire une vérification, des individus de la communauté ont été consultés à cet effet.

#### Révision du glossaire

Tous les deux ans, un groupe d'employés est responsable de réviser le glossaire. Les termes s'y trouvant évoluent donc en fonction des besoins et de la réalité parfois changeante des bibliothèques. Il est aussi possible de faire une demande d'ajout d'un mot ou d'une phrase au glossaire.

#### Partage d'outils et de ressources promotionnels

Le glossaire multilingue a généré des idées liées au partage des ressources. La bibliothèque d'État du New South Wales a créé des outils et des ressources promotionnelles qui sont disponibles sur son site Web. On y trouve de la signalisation et un dépliant avec de l'information de base sur les bibliothèques en plusieurs langues ainsi qu'un répertoire des bibliothèques publiques de la région qui offrent des collections multilingues.

#### **OBJECTIFS**

- Soutenir les communautés de nouveaux arrivants et les communautés de migrants dont certains membres font face à des barrières linguistiques;
- ressources de divertissement offertes dans les bibliothèques publiques;
- Offrir des possibilités de participation à la vie communautaire;
- Promouvoir les services des bibliothèques dans des régions et des zones rurales où résident des personnes parlant d'autres langues que l'anglais;
- \* Répondre rapidement aux profils changeants des communautés.

#### **PUBLIC CIBLE**

Membres du personnel des bibliothèques.

#### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Les membres du personnel des bibliothèques publiques de l'État du New South Wales ont participé à la récolte des termes se trouvant dans le glossaire. De plus, un comité de bibliothécaires vérifie et met à jour la base de données tous les deux ans.

#### Moyens financiers

Une entreprise a été embauchée pour effectuer le développement technique et la traduction du glossaire. La base de données a été financée par une subvention du gouvernement du New South Wales d'une valeur de 37 000 \$ AUD.

#### Moyens techniques

Le service de l'informatique de la bibliothèque a fait la mise en ligne du glossaire multilingue. Ce dernier est hébergé sur les serveurs de la bibliothèque, ce qui n'engendre aucun coût pour les bibliothèques publiques.

#### **DURÉE**

Le projet a été conçu en 2004-2005 et implanté à la fin de 2005.

#### COMMUNICATION

Afin de promouvoir l'utilisation du glossaire multilingue, des courriels ont été envoyés à des groupes de bibliothèques, des articles ont été publiés dans des magazines professionnels et des rencontres ont été organisées. Tous les deux ans, la bibliothèque d'État du New South Wales rappelle l'existence du glossaire multilingue aux 368 bibliothèques de la région, afin de s'assurer que les nouveaux membres du personnel le connaissent.

De plus, la bibliothèque d'État a fait une campagne pour promouvoir les services aux communautés culturelles à l'aide de panneaux publicitaires installés dans des rues achalandées, de timbres promotionnels et de publicités dans des autobus. L'usage de la bibliothèque par les différentes communautés a augmenté, de même que leur connaissance de la variété de ressources disponibles en bibliothèque.

#### **PARTENARIATS**

Les bibliothécaires des nombreuses bibliothèques publiques du New South Wales ont travaillé en collaboration avec la bibliothèque d'État de la région.

#### ÉLÉMENTS QUI ONT BIEN FONCTIONNÉ

Le glossaire multilingue est véritablement pratique, car le comité qui en est responsable évalue les besoins observés dans les bibliothèques du New South Wales. Le contenu de la base de données évolue. Par exemple, le mot « cassettes » a été retiré et le terme « informations sur la santé » a été ajouté.

Il y a eu une amélioration de la signalisation dans des langues autres que l'anglais, ce qui n'est pas très commun dans les bibliothèques australiennes. Le signe de bienvenue en plusieurs langues est le plus utilisé dans les bibliothèques du New South Wales. On le trouve à bit.ly/NSW-Signalisation. De plus, des bibliothèques à l'extérieur de l'Australie utilisent le glossaire multilingue et en sont satisfaites. C'est le cas notamment des bibliothèques publiques de Vancouver et de Brooklyn.

#### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

Un des problèmes récurrents est que les bibliothèques doivent télécharger des polices de caractères afin de pouvoir créer de la signalisation dans diverses langues. Dans certaines bibliothèques, les membres du personnel ne peuvent pas télécharger du contenu externe à cause d'un pare-feu en place pour des raisons de sécurité informatique.

# **ORAL HISTORY**

#### Coordonnées de l'organisme

Courriel: libraryenquiries@fairfieldcity.nsw.gov.au

Site Web d'Oral history:

fairfieldcity.oralhistory.com.au

#### CONTEXTE

Fairfield est l'une des villes où la diversité culturelle est la plus forte en Australie. Ses habitants parlent plus de 70 langues dans la vie quotidienne et plus de 130 nationalités différentes sont représentées au sein de la population.

#### **DESCRIPTION**

La bibliothèque de Fairfield a recueilli l'histoire de plus de 190 résidents. La collection d'histoire orale qui a été ainsi composée est accessible à tous en ligne. Cette initiative est un modèle pour une communauté multiculturelle réussie. On y trouve une description de chacune des personnes interrogées comprenant son nom ainsi qu'une brève biographie. Le site Web offre l'enregistrement audio de l'entrevue ainsi que sa transcription. Dans celle-ci, on trouve parfois des liens vers d'autres entrevues reliées à l'histoire du résident.

#### **Participants**

Les personnes interrogées sont d'origines diverses et ont des occupations variées. Les entrevues présentent des Assyriens, des Polonais, des Espagnols, des Vietnamiens ou encore des agents de police ou des maires.

#### **OBJECTIFS**

- \* Servir de modèle comme communauté multiculturelle;
- Promouvoir l'accès à la collection d'histoire orale;
- \* Améliorer l'archivage numérique et utiliser les innovations technologiques;
- ponner accès aux enregistrements audio à la communauté locale, au reste de l'Australie et aux populations d'outre-mer.

#### **PUBLIC CIBLE**

Tout le monde

#### MOYENS HUMAINS, FINANCIERS ET TECHNIQUES

#### Moyens humains

Différentes personnes pour faire des rencontres et des entrevues avec les résidents de Fairfield

#### Moyens financiers

Subvention de la Bibliothèque d'État du New South Wales

#### Moyens techniques

Le matériel nécessaire à l'enregistrement des entrevues et à leur publication en ligne

#### **PÉRIODICITÉ**

De nouvelles entrevues sont ajoutées tous les mois.

#### **RÉALISATION SIMILAIRE**

En Californie, la bibliothèque du quartier Palos Verdes a créé Passages Project, qui vise à capturer les images, les voix et les expériences des immigrants et de leurs descendants. Les participants apportent leur photo préférée et peuvent faire un enregistrement audio de leur histoire d'immigration. Ces deux supports sont ensuite ajoutés aux archives numériques de la bibliothèque.

# **FINANCEMENT**

Cette section présente différentes sources de financement qui peuvent aider les bibliothèques à mettre sur pied des services pour les nouveaux arrivants.

#### 3.1

# **FINANCEMENT GOUVERNEMENTAL**

#### Gouvernement du Canada

Différents programmes de financement pour des services qui aident les nouveaux arrivants à s'établir et à s'adapter à la vie au Canada. Ces services comprennent la formation linguistique, l'information et l'aiguillage, l'aide à la recherche d'un emploi correspondant aux compétences et à la formation des nouveaux arrivants et l'intégration à la société canadienne.

#### \* Ministère de la Culture et des Communications du Québec

Différents appels de projets, dont certains qui peuvent être intéressants pour les bibliothèques. Le calendrier des appels de projets se trouve sur la page Web suivante : bit.ly/MCC-projets

Le Ministère offre aussi la possibilité de développer les collections des bibliothèques publiques autonomes grâce à un appel de projets. Les précisions sur les documents admissibles au programme sont inscrites sur cette page : bit.ly/Projets-collections

#### Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

Différents programmes sont offerts par le Ministère, dont certains qui peuvent être intéressants pour la création de services destinés aux nouveaux arrivants.

#### Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

Ce ministère propose le fonds Régions et ruralité, qui résulte de la fusion de deux fonds (Fonds d'appui au rayonnement des régions et Fonds de développement des territoires). Il vise l'ensemble des régions du Québec sauf celles de Montréal et de la Capitale-Nationale. Les projets financés contribuent à l'attractivité des milieux de vie ou au développement d'entreprises. L'information sur ce fonds se trouve dans l'onglet Organisation municipale du site Web.

# **FINANCEMENT GOUVERNEMENTAL** (SUITE)

#### Programme Jeunesse Canada au travail

Ce programme permet aux employeurs admissibles de recevoir des subventions et d'avoir accès à un bassin de jeunes candidats talentueux, aux compétences concurrentielles, capables d'idées novatrices. L'emploi d'été ou le stage fait dans le cadre du programme pourrait être relié à un projet pour l'accueil des nouveaux arrivants.

Il est important de se tenir à l'affût des différentes mesures gouvernementales.

Les possibilités de financement par les municipalités pour des projets liés à l'accueil des nouveaux arrivants sont aussi à explorer.

#### 3.2

# PRIX DISTRIBUÉS PAR DIFFÉRENTS ORGANISMES

#### \* ALA Excellence in Library Programming Award

Ce prix, d'une valeur de 5000 \$ US, est attribué à une bibliothèque qui a démontré son excellence en créant un programme ou une série de programmes culturels ou thématiques. La planification des programmes doit avoir été faite en collaboration avec la communauté afin de répondre à un de ses besoins. Les effets des programmes doivent être mesurables. Le lauréat est annoncé lors de la remise des prix de l'American Library Association (ALA) et durant sa conférence annuelle.

#### Grands Prix de la culture des Laurentides

Culture Laurentides attribue huit prix pour récompenser les individus, les municipalités et les entreprises qui mettent en valeur le patrimoine et l'histoire des Laurentides. Le thème des prix varie d'une année à l'autre, en rotation; en 2016, c'était les lettres et les bibliothèques.

#### Grands Prix Desjardins de la Culture de Lanaudière

Un des nombreux prix distribués est destiné aux bibliothèques.

#### Grand prix Livres Hebdo des Bibliothèques

Le Magazine Livres Hebdo récompense les acteurs et les initiatives innovantes du monde des bibliothèques. Les réalisations lauréates font l'objet d'un dossier spécial dans la revue.

#### Library of Congress Literacy Award

Ce prix vise à honorer les organisations à but non lucratif qui contribuent à augmenter la littératie aux États-Unis ou ailleurs. Le prix encourage aussi le développement continu de méthodes innovantes et de pratiques efficaces pour promouvoir la littératie et la lecture.

# PRIX DISTRIBUÉS PAR DIFFÉRENTS ORGANISMES (SUITE)

#### \* Prix Georges-Émile-Lapalme

Ce prix est attribué à une personne pour sa contribution remarquable à la promotion et à la qualité de langue française parlée ou écrite au Québec. La personne lauréate doit avoir significativement contribué à accroître le rayonnement de la langue française dans quelque domaine que ce soit ou grandement enrichi la qualité du français en usage au Québec.

#### \* Prix Gérard-Morrisset

Ce prix est la plus haute distinction attribuée à une personne pour sa contribution remarquable à la sauvegarde et au rayonnement du patrimoine québécois.

#### \* Prix Jacques Couture

Ce prix vise à souligner la contribution exceptionnelle d'un Québécois ou d'une Québécoise qui par son travail, son engagement ou ses publications a permis de mieux faire connaître le Québec aux nouveaux arrivants ou qui a permis aux gens d'ici de mieux comprendre le monde dans lequel ils vivent.

#### Prix Jacques-Lacoursière – MNQ

Ce prix vise à promouvoir la connaissance de l'histoire du Québec et la maîtrise de la langue française auprès des nouveaux arrivants en Mauricie.

#### Prix patrimoine

Ce prix vise à favoriser l'essor du patrimoine en Montérégie. Il est attribué par le Conseil montérégien de la culture et des communications. Les Prix patrimoine récompensent les activités de transmission, d'interprétation ou de diffusion mettant en valeur un élément du patrimoine.

#### prix Thérèse-Daviau

Ce prix est décerné tous les deux ans à une personne résidant sur le territoire de la Ville de Montréal qui s'est distinguée par son travail dans l'un ou l'autre des domaines suivants : développement social, culture ou sports et loisirs, et qui a contribué de manière significative à améliorer la qualité de vie de la population montréalaise.

Il existe aussi des prix pour les employeurs qui embauchent des personnes venant de communautés culturelles diverses et pour célébrer la francisation en entreprise. Le Prix Maurice-Pollack, offert par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, en est un exemple.

De plus, les **partenariats** avec différents organismes gouvernementaux ou communautaires peuvent permettre de combiner leurs ressources à celles des bibliothèques afin d'offrir des services aux nouveaux arrivants.

# **BESOINS PARTICULIERS** DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Les besoins des nouveaux arrivants varient selon différents facteurs tels que l'âge, le statut (travailleurs permanents, travailleurs temporaires, étudiants étrangers, gens d'affaires, regroupement familial ou immigration humanitaire) à l'admission, le niveau de scolarité, les compétences professionnelles et linguistiques ainsi que la présence ou l'absence d'une structure de soutien familial ou social. Afin de leur offrir le soutien nécessaire pour leur intégration, il est pertinent de se renseigner sur leurs besoins et sur différentes ressources qui peuvent leur être utiles. Cette section présente les besoins principaux des nouveaux arrivants. Le guide du ministère de l'Immigration, de l'Intégration et de la Francisation (MIFI)<sup>2</sup> présente plus en détail certains des éléments mentionnés dans cette section.

#### 4.1

# **ARRIVER AU OUÉBEC**

À leur arrivée au Québec, ou même avant de quitter leur pays d'origine, les nouveaux arrivants ont besoin de se renseigner sur différentes particularités du mode de vie québécois. Voici un aperçu de leurs besoins généraux et de certaines choses qu'ils devront faire au début de leur processus d'installation.

- d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale et permis de conduire);
- \* S'informer sur les différentes régions du Québec afin de choisir où s'installer;

<sup>2.</sup> DIRECTION GÉNÉRALE DES POLITIQUES ET PROGRAMMES DE PARTICIPATION ET D'INCLUSION, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION, Apprendre le Québec : Guide pour réussir votre intégration, Québec, Direction des affaires publiques et des communications du Ministère / Publications du Québec, 2017, 152 p. bit.ly/Apprendre-le-Québec

# **ARRIVER** AU QUÉBEC (SUITE)

- - le système politique et judiciaire québécois et canadien ainsi que sur le niveau municipal;
  - les crédits d'impôt, l'aide financière aux familles et la déclaration de revenus;
  - le système de santé public et les services offerts dans le privé ainsi que la carte d'assurance maladie;
  - le système d'éducation, plus précisément les écoles publiques et privées, l'éducation préscolaire, primaire, secondaire, la formation professionnelle, l'enseignement collégial et universitaire, la formation continue et l'éducation des adultes ainsi que l'aide financière aux études;
  - le transport en commun;
  - les différents services offerts par les municipalités (service de sécurité incendie, recyclage, compostage, etc.);
- Ouvrir un compte bancaire;
- \* S'informer sur la consommation, plus précisément sur le coût de la vie, les droits du consommateur, les taxes à la consommation et les pourboires, les dépenses supplémentaires en fonction de la rigueur du climat, la consommation à faible coût (groupes communautaires, banques alimentaires, articles d'occasion, etc.) ainsi que sur les recours, les contrats, les garanties et les créances;
- Trouver un logement :
  - Se renseigner sur les différentes options (louer ou acheter, appartement, maison, copropriété, coopérative, etc.);

- Chercher grâce aux sites Web spécialisés, aux annonces dans les journaux, en se promenant dans un quartier, en demandant de l'aide à un organisme communautaire ou grâce à un réseau de contacts;
- S'informer sur les droits des locataires et des propriétaires;
- Se renseigner sur les dépenses pour l'électricité et le chauffage;
- \* Souscrire des assurances (vie, maladie, médicaments, habitation, véhicule);
- S'adapter aux particularités du climat;
- Prendre connaissance des droits et libertés de la personne au Québec et les respecter (Charte canadienne des droits et libertés et Charte québécoise des droits et libertés de la personne);
- \* S'informer sur la culture du Québec et les valeurs communes de la société québécoise;
- \* Se renseigner sur les naissances au Québec, les congés parentaux ainsi que les services de garde;
- \* S'informer sur la pension et les services sociaux pour les personnes aînées;
- \* Se renseigner sur les services gratuits de soutien à l'installation et à l'intégration offerts par les organismes communautaires;
- \* S'informer sur les différents médias du Québec et du Canada;
- Utiliser le plan d'action personnalisé du MIFI disponible à la page Web suivante : bit.ly/MIFI-plan-personnalisé;
- \* Participer à une séance Premières démarches d'installation qui permet d'obtenir beaucoup d'information sur certains sujets mentionnés ci-dessus.

# INTÉGRER LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

Les nouveaux arrivants peuvent favoriser leur inclusion dans la société québécoise de plusieurs façons. Voici des connaissances et des démarches qui peuvent accélérer leur processus d'intégration.

- Apprendre le français;
- Prendre connaissance des programmes et services gratuits disponibles pour apprendre le français;
- Apprendre l'anglais;
- Se renseigner sur l'histoire du Québec et du Canada;
- S'informer sur le processus d'obtention de la citoyenneté;
- \* Prendre connaissance des guides d'études et des cours disponibles pour se préparer au test de citoyenneté;

- Se renseigner sur les procédures d'immigration pour le regroupement familial;
- ❖ Se renseigner sur les codes sociaux du Canada;
- Obtenir du soutien social et émotionnel :
- Découvrir les organismes offrant ces services aux nouveaux arrivants;
- Développer un sentiment d'appartenance en faisant du bénévolat et en se créant un réseau de contacts;
- Participer à la session Objectif Intégration du MIFI qui vise à favoriser l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants;
- Utiliser le Service d'intégration en ligne pour faire de l'autoformation ou obtenir un accompagnement personnalisé qui se trouve sur la page Web suivante : bit.ly/Service-intégration

#### 4.3

# TRAVAILLER AU QUÉBEC

Les pratiques de recherche d'emploi ne sont pas les mêmes partout dans le monde. Voici différents éléments auxquels les nouveaux arrivants devront prêter attention lors de leur recherche d'emploi au Québec ainsi que d'autres besoins et connaissances reliés à l'emploi.

- Adapter son curriculum vitae et ses lettres de présentation aux pratiques québécoises;
- Utiliser les bonnes appellations;
- Se préparer pour les entrevues d'embauche;
- à l'extérieur du Québec;
- Créer un réseau de contacts en participant à des événements professionnels;
- \* Se renseigner sur les services en employabilité offerts par les services publics en matière d'emploi et leurs partenaires (centres locaux d'emploi, organismes communautaires spécialisés en employabilité, services en ligne d'Emploi Québec, etc.);
- \* Se documenter sur les programmes de parrainage offerts dans certaines municipalités;
- \* Consulter Information sur le marché du travail (IMT), sur le site Web d'Emploi Québec, pour en apprendre davantage sur différents métiers et professions,

leurs fonctions principales et leurs conditions d'accès. L'IMT est accessible au lien suivant : bit.ly/EmploiQuébec-IMT;

- \* Prendre connaissance des mesures d'aide à l'emploi pour les immigrants (par exemple, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi);
- Chercher un emploi en utilisant différents outils (LinkedIn, Indeed, Neuvoo, etc.);
- Se renseigner sur la création d'une entreprise;
- S'informer sur les conditions minimales de travail (salaire minimum, équité salariale);
- Se renseigner sur les lois du travail ainsi que sur la santé et sécurité au travail;
- S'informer sur l'assurance-emploi;
- Gérer son budget;
- Prendre connaissance des différentes ressources gratuites pour obtenir de la formation ou faire de l'autoformation (par exemple, les sites d'autoformation offerts par différentes bibliothèques);
- \* Consulter l'aide-mémoire d'Emploi Québec, disponible à cette adresse : bit.ly/EQ-Aide-mémoire

# EN BIBLIOTHÈQUE

La bibliothèque publique est souvent un des premiers points de contact pour les nouveaux arrivants. C'est une institution inclusive et accueillante qui offre un accès à la culture locale. C'est un lieu pour les rencontres, la lecture, l'éducation et le développement de compétences. De plus, les ressources d'information disponibles gratuitement en bibliothèque permettent aux nouveaux arrivants de devenir des citoyens actifs au Québec, avisés et autonomes dans leur prise de décisions. La bibliothèque publique rassemble des communautés et permet de développer des relations interculturelles. C'est un lieu sécuritaire, neutre et très accessible puisque ses heures d'ouverture sont étendues.

Il est donc tout naturel que les nouveaux arrivants fréquentent ces établissements et que ces derniers leur offrent des services et des collections adaptés. Les services qui y sont offerts ont un rôle important pour l'inclusion et l'intégration. On peut, notamment, y trouver de l'information sur la société d'accueil afin d'aider les nouveaux arrivants à se construire une nouvelle vie au Québec.

La liste suivante présente plusieurs besoins auxquels les bibliothèques peuvent répondre. Ces besoins peuvent varier selon l'origine des nouveaux arrivants et leur degré de familiarité avec les bibliothèques publiques. La section 1, à la page 4, donne davantage d'information sur le développement de collections, de services, d'activités et de formation pour les nouveaux arrivants.

- \* Comprendre le rôle des bibliothèques publiques dans la société québécoise et les services qui y sont offerts;
- Comprendre le fonctionnement de la bibliothèque publique (classification, règlements, etc.);
- \* Se renseigner sur les services offerts, spécialement les services destinés aux nouveaux arrivants;
- Savoir s'orienter dans la bibliothèque;

- Avoir accès à :
  - des services et des activités adaptés à leurs compétences en lecture ainsi qu'en communication orale et écrite, à leurs compétences numériques, etc.;
  - de la documentation sur la bibliothèque et ses services dans différentes langues;
  - de la documentation sur le Québec et le Canada dans différentes langues;
  - Internet et d'autres technologies de communication afin de pouvoir communiquer avec leur famille et leurs amis et se tenir au courant des nouvelles de leur pays d'origine;
  - des activités gratuites;
  - des activités familiales, intergénérationnelles et interculturelles;
  - la culture québécoise;
- \* Avoir l'occasion de rencontrer de nouvelles personnes;
- Pouvoir faire des suggestions et des commentaires en lien avec les services et les collections de la bibliothèque;
- \* Être représenté parmi les membres du personnel de la bibliothèque, ce qui peut, notamment, favoriser la communication avec la communauté;
- 🌣 Être dans une région où il y a une bibliothèque (ou une bibliomobile).

# **BIBLIOGRAPHIE**

#### 5.1

### DOCUMENTS SUGGÉRÉS

Les documents suivants décrivent des pratiques qui favorisent l'accueil et l'accompagnement des nouveaux arrivants en bibliothèque.

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, Library Programs and New Americans: A White Paper, Chicago / New York, American Library Association Public Programs Office / New Knowledge Organization Ltd., 2019, 24 p. Disponible à bit.ly/ALA-White-paper
  - Ce guide traite d'abord des services offerts aux nouveaux arrivants en bibliothèque. Ensuite, l'American Library Association présente différentes recommandations à ce sujet.
- 🕸 ASSOCIATION DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU QUÉBEC, BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC et RÉSEAU BIBLIO DU QUÉBEC, Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec 2019, 2019, 144 p. Disponible à bit.ly/Lignes-directrices-Qc
  - Ce guide présente de l'information sur différents aspects des bibliothèques publiques québécoises afin, notamment, de faciliter le travail quotidien des membres du personnel. Les chapitres 3, 6, 8 et 9 font mention des nouveaux arrivants.
- 🌣 BÉNÉVOLES CANADA, Guide de gestion des bénévoles : Une ressource pour les fournisseurs de services qui viennent en aide aux nouveaux arrivants au Canada, 2016, 21 p. Disponible à bit.ly/Gestion-bénévoles
- CAMPBELL, Brian, Annette DEFAVERI, Jennifer O'DONNELL et autres, Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté, Vancouver, Vancouver Public Library, 2008, 148 p. Disponible à bit.ly/Écoute-communauté
  - Ce guide traite des bibliothèques publiques et de la participation communautaire. Il présente différents outils et méthodes pour améliorer la planification des services et rendre les bibliothèques plus inclusives.

- 🌣 GODIN, Johanne, BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA, Le vaste monde de l'information : Comment créer des collections et des programmes multiculturels dans les bibliothèques publiques canadiennes, Ottawa, Bibliothèque nationale du Canada, 1994, 66 p. Disponible à bit.ly/BibCanada-Multiculturels
- GUIDELINES FOR OUTREACH TO IMMIGRANT POPULATION TASK FORCE, ETHNIC AND MULTICULTURAL INFORMATION EXCHANGE ROUND TABLE, Guidelines for Outreach to Immigrant Populations, (Chicago, IL), American Library Association, 2015, 6 p. Disponible à bit.ly/Outreach-Immigrants
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, Les communautés multiculturelles - Directives pour les bibliothèques, [La Haye (Pays-Bas)], IFLA, 2009, 39 p. Disponible à bit.ly/Communautés-multiculturelles
- 🕸 INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS et UNESCO, La bibliothèque multiculturelle - Une porte d'entrée vers une société culturelle diversifiée en dialogue, [La Haye (Pays-Bas)], IFLA, 2012, 4 p. Disponible à bit.ly/Bib-multiculturelle
- MORTENSON CENTER, Project Welcome Guide: Public Libraries Serving Refugees, Illinois, The University of Illinois Library, 2018 4 p. Disponible à bit.ly/Project-Welcome
- MULTICULTURAL CENTER PRAGUE, IMMIGRANT INSTITUTE, STADBÜCHEREI FRANKFURT AM MAIN / PUBLIC LIBRARY OF FRANKFURT AM MAIN et OKAY.ZUSAMMEN LEVEN/ ADVICE CENTER FOR LEBEN / ADVICE CENTER FOR MIGRATION AND INTEGRATION, Libraries for All – European Strategy for Multicultural Education (ESME), Prague, Multicultural Center Prague, 2010, 48 p. Disponible à bit.ly/Libraries-for-All
  - Ce guide présente des recommandations pour mieux accueillir les immigrants en bibliothèque et des expériences locales qui ont été faites comme projets pilotes d'ESME.
- 🌣 TABLE PERMANENTE DE CONCERTATION DES BIBLIOTHÈQUES QUÉBÉCOISES, La Déclaration des bibliothèques québécoises, 2016, 2 p. Disponible à bit.ly/Déclaration-bib-Québec
- 🌣 VILLE DE MONTRÉAL ET MINISTÈRE DE LA CULTURE, DES COMMUNICATIONS ET DE LA CONDITION FÉMININE DU QUÉBEC, Montréal, une ville pluri-elles : Trousse d'animation sur l'égalité entre les femmes et les hommes à Montréal, 2011, 332 p. Disponible à bit.ly/Montréal-pluri-elles
  - Ce guide est principalement centré sur les femmes immigrantes. Toutefois, les exercices portant sur différents thèmes peuvent également être réalisés avec des hommes. On y trouve aussi de nombreuses ressources sur les droits des femmes.
- 🕸 WORLD IN BURNABY, 100+ Ways to Welcome: Ideas for Residents, 2013, 28 p. Disponible à bit.ly/Ways-to-Welcome Ce document regroupe plus de 100 manières d'accueillir les nouveaux arrivants. Certaines des astuces présentées pourraient être mises en pratique dans les bibliothèques.

### **POUR ALLER PLUS LOIN**

Dans cette section, nous proposons des monographies traitant de l'accueil des nouveaux arrivants et des immigrants dans les bibliothèques publiques.

- 🕸 ANTONUTTI, Isabelle, Migrations et bibliothèques, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2017, 174 p. Disponible à la Grande Bibliothèque.
  - Ce document présente les services interculturels offerts par des bibliothèques dans différents pays. Des sujets plus précis sont abordés tels que les fonds en langues étrangères et l'apprentissage du français à la bibliothèque.
- COOKE, Nicole A., Information Services to Diverse Populations: Developing Culturally Competent Library Professionals, Santa Barbara, Libraries Unlimited, 2017, 166 p. Disponible à la Grande Bibliothèque.
- CUBAN, Sondra, Serving New Immigrant Communities in the Library, Westport, Libraries Unlimited, 2007, 255 p. Disponible à la Grande Bibliothèque.
  - Ce document explique de manière très détaillée comment instaurer différentes bonnes pratiques afin de bien servir les nouveaux arrivants et les immigrants.
- DAUDIN, Lucie (dir.), Accueillir des publics migrants et immigrés: interculturalité en bibliothèque, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2017, 179 p. Disponible à la Grande Bibliothèque.
  - Cette monographie traite du contexte de la France en ce qui a trait aux services aux immigrants ainsi que du rôle des bibliothèques dans l'apprentissage du français et de la vie. Elle présente aussi l'expérience de bibliothèques accueillant des immigrants et de bibliothèques interculturelles.
- KOERBER, Jennifer, Library Services for Immigrants and New Americans: Celebration and Integration, Santa Barbara, ABC-CLIO, 2018, 181 p. Disponible à la Grande Bibliothèque.
  - Ce document offre beaucoup d'information sur des services à mettre sur pied pour les nouveaux arrivants tels que des programmes culturels, des ateliers sur la citoyenneté et bien d'autres.
- KUHARETS, Irina A., Connecting Cultures: Ethnic Services in the Libraries of New York State, Guilderland, New York Library Association, Ethnic Services Round Table, 2013, 196 p. Disponible à la Grande Bibliothèque.
- SMALLWOOD, Carole et Kim BECNEL, Library Services for Multicultural Patrons: Strategies to Encourage Library Use, Lanham, The Scarecrow Press, 2013, 338 p. Disponible à la Grande Bibliothèque.
  - Cette monographie présente, en sept chapitres, comment procéder pour encourager les membres des communautés culturelles à fréquenter les bibliothèques. Leurs auteures traitent, entre autres, des façons de trouver des partenaires et de communiquer avec différentes communautés.
- 🌣 WHITE, Bob W., Intercultural Cities: Policy and Practice for a New Era, Macmillan, Palgrave Macmillan, 2018, 393 p. Ce document aborde différents aspects des villes interculturelles telles que les politiques qu'elles adoptent et des exemples d'application dans différentes villes.





Consultez l'Espace professionnel des milieux documentaires, qui contient plusieurs dossiers thématiques, dont un sur les services aux nouveaux arrivants. Vous y trouverez aussi des fiches d'information, des webinaires, et plus encore.

banq.qc.ca/milieux\_doc

Pour en savoir plus, visitez le portail Web de BAnQ, plus particulièrement la section sur les services aux nouveaux arrivants:

bit.ly/MD-nouveauxarrivants



@BAnQ\_milieuxdoc



**f** @BAnQMilieuxdoc

banq.qc.ca

