

MANIFESTE IFLA/UNESCO POUR UNE BIBLIOTHÈQUE MULTICULTURELLE—KIT DE MISE EN ŒUVRE

Table des matières	
Page 1	1. INTRODUCTION
Page 3	2. PRÉAMBULE AU MANIFESTE
Page 5	3. PRINCIPES
Page 6	4. MISSIONS DES BIBLIOTHÈQUES MULTICULTURELLES
Page 8	5. GESTION ET MISE EN ŒUVRE
Page 10	6. ACTIONS PRINCIPALES
Page 10	ÉQUIPE
Page 12	8. FINANCEMENT, LÉGISLATION ET RÉSEAUX
Page 14	9. METTRE EN ŒUVRE LE MANIFESTE
Outils	
Annexe A	Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle
Annexe B	Analyse d'une communauté et évaluation de ses besoins
Annexe C	Comprendre le Manifeste : Guide pour organiser un atelier
Annexe D	Comprendre le Manifeste : Atelier
Annexe E	Élaborer une stratégie
Annexe F	Modèle d'aide à la décision
Annexe G	Principales actions - Checklist de la boîte à outils

MANIFESTE IFLA/UNESCO POUR UNE BIBLIOTHÈQUE MULTICULTURELLE—KIT DE MISE EN ŒUVRE

1. INTRODUCTION

Objectifs

Le *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle* ouvre la voie pour que les bibliothèques répondent aux besoins culturels et linguistiques spécifiques de leur communauté grâce à des services et stratégies dédiés. Le Kit de mise en œuvre est construit pour soutenir le développement de services multiculturels en aidant les bibliothèques à planifier, mettre en œuvre et développer les principes et actions décrits dans le Manifeste.

Approche

Le *Kit de mise en œuvre* explique chaque section du *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*, et fournit questions, modèles et stratégies pour aider les bibliothèques à comprendre, appliquer et promouvoir des services multiculturels adaptés à leurs publics. On trouve aussi un atelier et un guide pour mieux communiquer les éléments clés et les objectifs de ces services aux collègues et aux usagers.

Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques

Le *Kit de mise en œuvre* complète *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques* (3e édition, 2009), produit par la section IFLA des bibliothèques au service des populations multiculturelles. Certaines des approches recommandées dans les directives sont reprises dans le Kit de mise en œuvre.

Les directives contiennent notamment des exemples des meilleures pratiques adoptées au Canada, au Danemark, en Estonie, en Norvège, au Royaume-Uni et aux États-Unis.

DIX RAISONS DE PROPOSER DES SERVICES MULTICULTURELS EN BIBLIOTHÈQUE

1. La mission d'une bibliothèque est d'être utile à sa communauté, cette dernière étant souvent multiculturelle et multilingue, ou de plus en plus diverse culturellement.
2. Des services multiculturels en bibliothèque assurent l'égalité du service et de l'accès à l'information.
3. À l'ère de la mondialisation, où la communication et la mobilité sont facilitées, chacun a besoin de connaître d'autres cultures et langues, car cela permet l'appréciation de nos différences et l'élargissement de notre horizon.
4. L'information, dans des langues et à travers des canaux accessibles à des communautés diverses, permet leur participation à la société civile.
5. L'information patrimoniale fait prendre conscience de sa propre culture et promeut la compréhension des expériences mutuelles, contribuant au développement d'une société plus harmonieuse.
6. L'information, dans des langues et à travers des canaux accessibles à des communautés diverses, promeut l'alphabétisation, ce qui facilite l'acquisition de nouveaux savoirs et compétences afin d'assurer l'égalité des chances dans tous les domaines de la société civile.
7. La connaissance, la création sous toutes ses formes et les pratiques culturelles dans le monde sont documentées dans différents formats et langues. C'est pourquoi il est important d'offrir une offre multiculturelle à tous.
8. L'apprentissage de différents modes d'expression créative, de nouvelles manières de travailler et de résoudre les problèmes, amène au renouvellement des idées et des opinions, ce qui peut déboucher sur de nouvelles manières d'innover, d'agir et de résoudre les situations.
9. L'information sur et pour la communauté culturelle d'une bibliothèque montre que sa culture est valorisée.
10. Les bibliothèques sont des lieux d'engagement intellectuel et de récréation. Celles qui proposent des services, comme des collections, multiculturels et multilingues deviennent des espaces de rapprochement.

— *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*

Les recommandations complètes sont disponibles sur :

<https://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

Ressources complémentaires

Le Manifeste complète les initiatives suivantes de l'IFLA/UNESCO :

Manifeste IFLA/UNESCO pour la bibliothèque publique

<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>

Manifeste IFLA/UNESCO de la bibliothèque scolaire

<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>

Manifeste IFLA pour internet

<https://www.ifla.org/publications/node/224>

L'IFLA propose une gamme de recommandations, manifestes et publications additionnels qui complètent les objectifs et les stratégies esquissés dans le Manifeste. Pour une liste exhaustive des publications de l'IFLA, visitez : <https://www.ifla.org/ifla-publications>

Durant la dernière décennie, de nombreuses bibliothèques et institutions ont développé des ressources pour soutenir les services multiculturels en bibliothèque. Par exemple :

Multiculturalism in Libraries : A (Not So Brief) Bibliography (Dr. Donna L. Gilton, 2002)

<http://www.uri.edu/artsci/lsc/People/Gilton/multiculturalism.pdf>

Multicultural Resources and Services Toolkit / Boîte à outils des ressources et services multiculturels (Library and Archives Canada, 2005)

Anglais : <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-300.1-e.pdf>

Français : <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-300.1-f.pdf>

Community-Led Libraries Tool Kit (Working Together Project : Library-Community Connections, 2008)

http://www.librariesincommunities.ca/resources/Community-Led_Libraries_Toolkit.pdf

Community-Led Service Philosophy Tool Kit (Edmonton Public Library, Revised April 2012)

<http://www.epl.ca/sites/default/files/pdf/CommunityLedServicePhilosophyToolkit.pdf>

Le **multiculturalisme** est la coexistence de cultures diverses—incluant les groupes raciaux, religieux ou culturels—et il se manifeste dans les comportements coutumiers, les valeurs et appropriations culturelles, les schémas de pensée et les formes de communication.

Des **services multiculturels** en bibliothèque comprennent à la fois la mise à disposition d'une information multiculturelle pour toutes les catégories d'utilisateurs et l'offre de services spécifiquement dédiés aux groupes généralement mal desservis.

— *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*

Des matériaux intéressants sur la question des communautés multiculturelles sont disponibles en ligne, notamment grâce au portail *Europeana*, point d'accès à des ouvrages et ressources d'information numérisés à travers toute l'Europe.

<http://www.europeana.eu/portal/>

2. LE PRÉAMBULE DU MANIFESTE

Diversité culturelle

Pour mettre en œuvre le *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*, les bibliothèques sont incitées à réfléchir, tout d’abord, à partir de la définition donnée par le Manifeste de la « diversité culturelle » ou du « multiculturalisme ».

La définition cite la *Déclaration universelle sur la diversité culturelle de l’UNESCO* (2001).

Les expressions « diversité culturelle » ou « multiculturalisme » renvoient à la coexistence et à l’interaction harmonieuses de différentes cultures, là où la « culture doit être considérée comme l’ensemble des traits distinctifs spirituels et matériels, intellectuels et affectifs qui caractérisent une société et un groupe social, englobant, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les façons de vivre ensemble, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances.

— *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*

À partir de cette définition, les bibliothèques peuvent commencer à évaluer la composition linguistique et culturelle de la communauté qu’elles desservent, et des communautés plus larges qu’elles pourraient desservir. Les questions de départ comprennent :

- *Quelles sont les différentes cultures actuellement desservies par ma bibliothèque ?*
- *Quelles sont les différentes cultures représentées dans ma communauté qui pourraient être desservies par ma bibliothèque ?*
- *Quelles langues, pour les services et les ressources d’information, rendraient ma bibliothèque accessible à ces cultures ?*

Desservir des communautés diverses

Le préambule du Manifeste décrit également la fonction des bibliothèques dans un contexte multiculturel. C’est là que le Manifeste relie la reconnaissance de la diversité culturelle à l’opportunité d’offrir des services et des stratégies ciblés.

Parce que les bibliothèques servent des intérêts et des communautés diversifiés, elles agissent en tant que centres culturels, d’apprentissage et d’information. Les services offerts par les bibliothèques abordent la question de la diversité culturelle et linguistique à la lumière de leur engagement envers les principes des droits et libertés fondamentaux et de l’égalité d’accès à l’information et à la connaissance pour tous, dans le respect de l’identité culturelle et des valeurs.

— *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*

À la suite d’une première analyse des communautés culturelles et des groupes linguistiques de la bibliothèque, un certain nombre de questions connexes peuvent être posées afin de construire une compréhension élémentaire des services existants et potentiels, des programmes et des ressources d’information :

- *Pour chacune des cultures desservies ou qui pourraient l’être par ma bibliothèque, quels sont actuellement les services, programmes ou ressources d’information disponibles ?*

- Pour chacune des cultures desservies ou qui pourraient l'être par ma bibliothèque, quels sont les services, programmes ou ressources d'information potentiels qui pourraient être disponibles ?

Voir l'Annexe B, « Analyse d'une communauté et évaluation de ses besoins », qui propose un modèle d'aide à cette réflexion.

Les bibliothèques peuvent également adopter l'approche de la consultation publique, incluant éventuellement une collaboration et un dialogue avec sa tutelle politique, les institutions offrant des services multiculturels, les associations communautaires, ou encore le public d'usagers de la bibliothèque. Pour un exemple de l'approche de la consultation publique, voir le chapitre « Aller à la rencontre des besoins des usagers » dans *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*.

GROUPES GÉNÉRALEMENT MAL DESSERVIS DANS LES SOCIÉTÉS MULTICULTURELLES

1. Minorités issues de l'immigration

Cette catégorie comprend les résidents permanents dotés de langues et cultures distinctes de ceux de la société au sein de laquelle ils résident. Elle inclut également les descendants d'immigrés qui perpétuent leur culture.

2. Demandeurs d'asile

Réfugiés et résidents disposant d'un permis de séjour temporaire.

3. Travailleurs immigrés

Cette catégorie inclut les travailleurs immigrés temporaires et leurs proches. Il s'agit de migrants qui n'envisagent pas de s'installer de manière permanente, et dont le statut légal est celui de résidents temporaires. Certains peuvent devenir des résidents permanents (catégorie 1) en fonction des politiques de leur pays de résidence et de leurs propres souhaits.

4. Minorités nationales

Il s'agit de populations indigènes ou établies de longue date possédant une identité ethnique, linguistique ou culturelle distincte de celle de la majorité. Elles utilisent parfois la langue principale du pays (comme les Suédois de Finlande) ou ont adopté solidement cette langue principale (comme les Gallois ou les Amérindiens). Les minorités nationales peuvent partager une langue et une culture communes avec des majorités de pays voisins, ou être circonscrites au pays dans lequel elles représentent une minorité.

— *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*

3. PRINCIPES

La conviction fondamentale du *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle* est que « chaque individu dans notre société mondiale a le droit de bénéficier d’une gamme complète de services de bibliothèque et d’information ». À l’appui de ce droit, le Manifeste identifie quatre principes qui constituent la voie à suivre pour fournir des services, des informations et un accès qui soient multiculturels.

PRINCIPE

Servir tous les membres de la communauté sans discrimination de culture ou de langue.

Service, information et accès

Dans la section ci-dessus relative au préambule du Manifeste, les bibliothèques disposent d’une approche générale et d’un modèle (annexe B) pour mener une « analyse des publics et une évaluation

des besoins ». En identifiant ne serait-ce qu’une série d’informations sur l’identité et les besoins de la communauté (usagers et non-usagers), les bibliothèques peuvent commencer à reconnaître les populations culturelles et linguistiques locales, les langues et les alphabets qu’elles comprennent, et la gamme de documents, programmes et services à laquelle elles peuvent avoir besoin d’accéder.

PRINCIPE

Procurer de l’information dans les langues et les alphabets concernés.

PRINCIPE

Donner accès à un large éventail de matériels et de services reflétant toutes les communautés et tous les besoins.

Accorder une attention particulière aux groupes qui sont souvent marginalisés dans les sociétés culturellement diverses : minorités, demandeurs d’asile et réfugiés, résidents avec un permis de séjour temporaire, travailleurs migrants et communautés autochtones.

Équipe et formation

Se référer à ces principes pour enrichir les collections, pour embaucher du personnel ou pour réaliser des investissements liés aux services multiculturels.

Les décisions équitables en matière de dotation en personnel sont un aspect essentiel de la mise en œuvre du Manifeste.

PRINCIPE

Donner accès à un large éventail de matériels et de services reflétant toutes les communautés et tous les besoins.

S’assurer que tous les membres du personnel ont une compréhension claire du Manifeste et de ses principes permettra également aux bibliothèques d’intégrer pleinement ces principes dans les opérations quotidiennes. Voir l’annexe C, « Comprendre le Manifeste : Guide pour organiser un atelier », qui fournit un guide pas à pas pour informer le personnel, les usagers et la populations sur le Manifeste. Pour aller plus loin, voir « Les principes de la bibliothèque multiculturelle » dans *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*.

4. MISSIONS D'UNE BIBLIOTHÈQUE MULTICULTURELLE

Quelle est la mission de ma bibliothèque ?

Le *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle* identifie dix missions pour celle-ci. Les missions sont les domaines de compétence et les objectifs poursuivis par la bibliothèque quand elle met en œuvre des programmes et des services multiculturels. En d'autres termes, les missions disent pourquoi la bibliothèque fournit ces services.

Élaborer une stratégie

Une mission clairement exprimée soutient et renforce le projet de service de la bibliothèque. Dans le cadre de la mise en œuvre du Manifeste, les bibliothèques sont encouragées à rédiger une stratégie qui énonce de manière claire et concise la raison pour laquelle elles offrent des services multiculturels. Elle doit être brève et facilement comprise par le personnel comme par les usagers.

1. Examinez les missions listées dans le Manifeste (ci-contre) et utilisez l'outil « Élaboration d'une stratégie » fourni dans l'Annexe E pour noter les mots ou concepts clés qui s'appliquent à vos services actuels ou qui définissent les types de services multiculturels que votre bibliothèque souhaite mettre en place. Mettez-les en lien avec vos missions d'information, de littérature, d'éducation et de culture.

Les descriptions du « Rôle et objectif de la bibliothèque multiculturelle » figurant dans *Communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques* (voir ci-dessous) peuvent utilement être prises en compte pour élaborer votre stratégie.

2. Rédigez une stratégie, en utilisant certains des mots-clés que vous avez notés. Gardez à l'esprit la nécessaire concision et clarté de l'expression de la raison pour laquelle votre bibliothèque offre des services multiculturels.

3. Consultez le personnel, les usagers et la population pour vous assurer que votre projet est compris et représente une expression pratique des objectifs de votre bibliothèque.

MISSIONS

- ☑ *Promouvoir la conscience des valeurs positives de la diversité culturelle et encourager le dialogue culturel.*
 - ☑ *Encourager la diversité linguistique et le respect de la langue maternelle.*
 - ☑ *Faciliter la coexistence harmonieuse de différentes langues, dont l'apprentissage de plusieurs langues dès le plus jeune âge.*
 - ☑ *Sauvegarder l'héritage culturel et linguistique et encourager l'expression, la création et la dissémination dans toutes les langues concernées.*
 - ☑ *Favoriser la préservation de la tradition orale et de la culture immatérielle.*
 - ☑ *Favoriser l'inclusion et la participation de personnes et de groupes de divers horizons culturels.*
 - ☑ *Encourager la maîtrise de l'information à l'ère numérique et la maîtrise des technologies de l'information et de la communication.*
 - ☑ *Promouvoir la diversité linguistique dans le cyberspace.*
 - ☑ *Encourager l'accès de tous au cyberspace.*
 - ☑ *Favoriser l'échange de savoirs et les bonnes pratiques en ce qui concerne la pluralité culturelle.*
-

4. **Adoptez** formellement cette stratégie dans votre projet de service. Cette étape comprend une communication formelle en direction des équipes et des usagers ainsi que sur les supports de communication habituels comme le site Web de la bibliothèque.

RÔLES ET BUTS DE LA BIBLIOTHÈQUE MULTICULTURELLE

Toutes les bibliothèques jouent un rôle important dans l'éducation, l'engagement social et la compréhension du monde. Les services de bibliothèque, en reflétant les besoins de la population, ont un impact considérable sur la vie des gens.

En tant que learning centers, les bibliothèques promeuvent et fournissent un accès à l'autoformation, notamment linguistique, pour l'apprentissage tout au long de la vie. En fournissant cet accès, c'est toute la société qui peut se former, apprendre à connaître les autres communautés, comprendre des besoins linguistiques différents, apprendre d'autres langues et connaître la richesse des expériences des différentes cultures.

En tant que centres culturels, les bibliothèques préservent, promeuvent, mettent en valeur et donnent la parole à différentes cultures, leur patrimoine, leurs traditions, leur littérature, leur art et leur musique. Cet accès donne à tous la possibilité d'expérimenter et de découvrir diverses formes d'expression culturelle.

En tant que centres d'information, les bibliothèques acquièrent, produisent, organisent, répondent aux besoins de toutes les communautés, et diffusent des informations sur des cultures diverses.

— *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*

Exemples

La mission de votre bibliothèque en matière de services multiculturels peut évoluer au fil du temps pour s'adapter aux besoins de votre population et à l'évolution de la bibliothèque elle-même. Passez en revue votre stratégie chaque année afin d'évaluer et d'adapter votre action pour l'année à venir.

Les exemples suivants illustrent l'éventail des stratégies que les bibliothèques peuvent adopter :

- Servir de centre d'information qui acquiert et rend accessibles des informations dans les langues pertinentes pour la communauté.
- Fournir un accès à du matériel et des programmes d'apprentissage qui favorisent le dialogue culturel.
- Soutenir la maîtrise de l'information en aidant les diverses communautés culturelles à accéder, comprendre et interagir dans l'environnement numérique.

L'annexe G, « Principales actions — Checklist de la boîte à outils », fournit également un contexte pour l'élaboration d'une stratégie multiculturelle.

5. GESTION ET MISE EN ŒUVRE

Le *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle* recommande de positionner les services multiculturels de manière centrale, plutôt que comme des services séparés et facultatifs. Pour s’en assurer, il convient de les intégrer aux axes stratégiques et opérationnels de la bibliothèque. Si possible, ces services doivent également être soutenus par une politique multiculturelle affirmée.

La bibliothèque doit être dotée d'une politique et d'un plan stratégique, définissant sa mission, ses objectifs, ses priorités et ses services liés à la diversité culturelle. Le plan doit être basé sur une analyse complète des besoins des utilisateurs et sur des ressources adéquates.

— *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*

Il existe un large éventail de modèles de projets stratégiques. Cependant, un projet de service officiel comprend généralement les éléments suivants :

Titre	Un nom officiel pour cette politique, tel que « Politique des services multiculturels ».
Date de mise en œuvre	La date à laquelle la stratégie est approuvée ou prend effet.
Objectif	Le service spécifique, la décision opérationnelle ou l'objectif visé par la politique (voir « Définir une stratégie » ci-dessus).
Contexte	Des informations de base pertinentes, telles que les conclusions d'une « Analyse de la communauté et évaluation de ses besoins » (voir annexe A).
Contenu	Des détails sur cette stratégie. Par exemple : ressources multiculturelles en ligne, recrutement, politique documentaire associée, grandes lignes des programmes mis en place, etc.
Rôles et responsabilités	Identifier les membres du personnel ou les services chargés des actions, à tous les niveaux hiérarchiques.
Évaluation et suivi	La date et les critères d'évaluation, qui garantissent cette évaluation et le suivi du projet.
Définitions	Une liste de définitions des mots-clés utilisés.
Informations de contact	L'intitulé du poste de la personne ou du service à contacter en cas de questions sur cette stratégie.

Toutes les politiques ne font pas l’objet d’un document écrit. Un engagement concret dans une action peut également incarner une politique de bibliothèque, par exemple lorsqu’une bibliothèque décide d’acquérir des documents dans différentes langues.

Que les plans et les politiques soient formels ou informels, brefs ou complets, dans tous les cas, ils doivent être fondés sur des décisions éclairées. L'annexe F fournit un « Modèle d'aide à la décision » conçu pour aider les bibliothèques à le faire dans le cadre de l'élaboration de leur projet de service et de leurs plans d'action. Le modèle comprend les éléments suivants :

- Identifier le ou les enjeux repérés et qui nécessitent de prendre une décision.
- Décrire les actions et les stratégies existantes.
- Noter les points clés en relation avec la diversité culturelle des publics, des ressources proposées et autres facteurs importants pour la bibliothèque.
- Proposer une décision destinée à être validée et mise en œuvre dans un plan ou une stratégie.

POLITIQUE DOCUMENTAIRE

Une politique documentaire des ressources multilingues et multiculturelles doit faire partie intégrante de la politique documentaire globale de la bibliothèque.

— *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*

Pour une liste de considérations générales et des précisions sur les politiques documentaires multiculturelles et multilingues, voir *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*.

Les directives fournissent également des approches détaillées sur le développement des collections, comme :

- Éventail de ressources
- Développement et entretien d'une collection multilingue
- Contrôle bibliographique
- Normes pour les collections de livres
- Taux d'acquisition
- Fourniture de ressources électroniques

6. PRINCIPALES ACTIONS

Le *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle* identifie les « principales actions » grâce auxquelles le fonctionnement des bibliothèques peut intégrer un engagement en faveur de services multiculturels comme :

- Le développement des collections
- L'allocation de ressources
- La mise à disposition d'un programme
- L'accès à l'information
- Des initiatives de sensibilisation

Les bibliothèques peuvent utiliser les stratégies et les outils fournis dans le *Kit de mise en œuvre* pour intégrer ces actions à leur fonctionnement.

Voir Annexe G, « Principales actions — Checklist de la boîte à outils ».

La checklist encourage les bibliothèques à appliquer et évaluer l'information, les stratégies et les outils inclus dans le *Kit de mise en œuvre* sur chacune des principales actions du Manifeste.

A travers l'usage systématique de la boîte à outils, les bibliothèques peuvent appréhender de manière complète à quel point les services multiculturels constituent un aspect central de leur fonctionnement et où se situent les opportunités pour d'autres actions, aménagements et ententes.

Le personnel des bibliothèques est l'intermédiaire actif entre les usagers et les ressources. Les employés doivent recevoir une formation professionnelle et un perfectionnement centrés sur les services aux communautés multiculturelles, la communication et la sensibilité dans un environnement interculturel, la non-discrimination, les cultures et les langues.

— *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*

PRINCIPALES ACTIONS

Élaborer des collections et des services diversifiés au plan culturel et multilingues, y compris des ressources numériques et multimédias ;

Allouer des ressources pour la préservation de l'expression et du patrimoine culturels, en accordant une attention particulière au patrimoine culturel oral, autochtone et intangible ;

Offrir des programmes qui soutiennent l'éducation des usagers, les aptitudes en matière de maîtrise de l'information, les ressources à l'intention des novices, le patrimoine culturel et le dialogue interculturel, et qui font partie intégrante des services ;

Fournir un accès aux ressources des bibliothèques dans les langues appropriées, par la façon dont l'information est organisée et grâce à des réseaux d'accès ;

Élaborer des documents de marketing et de sensibilisation dans les médias et les langues appropriés afin d'attirer différents groupes à la bibliothèque.

— *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*

8. PERSONNELS

Le *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle* reconnaît le lien vital entre le personnel des bibliothèques et les communautés culturelles desservies par ces bibliothèques. Pour garantir ce lien, le Manifeste recommande une formation professionnelle continue ainsi que des pratiques de recrutement orientées en fonction de la nature culturelle et linguistique de la communauté.

Compétences du personnel de bibliothèque

Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques liste des recommandations pour les « compétences du personnel de bibliothèque ».

Cette liste insiste notamment sur les initiatives dans le domaine de la communication, comme de s'assurer que les membres de communautés multiculturelles soient informés des offres d'emploi, ainsi que sur l'appréhension de la manière dont leurs compétences coïncident avec les objectifs d'une bibliothèque multiculturelle.

Pour le personnel actuel comme potentiel des bibliothèques, la conscience des buts et opportunités de la bibliothèque multiculturelle peut débiter par un atelier sur le *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*. Voir Annexe C, « Comprendre le Manifeste — Guide pour organiser un atelier », qui fournit une aide pas-à-pas pour informer le personnel, les usagers et les autres membres de la communauté au sujet du Manifeste.

Le personnel d'une bibliothèque multiculturelle doit faire ressortir les caractéristiques culturelles et linguistiques de la communauté afin d'assurer la conscience culturelle, d'être représentatif de la communauté desservie et de favoriser la communication.

— *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*

LES COMPÉTENCES DU PERSONNEL DE BIBLIOTHÈQUE

- Les bibliothèques doivent tenter d'être représentatives des sociétés multiculturelles qu'elles servent, en s'assurant que le personnel soit réellement caractéristique au regard des différents groupes culturels de la communauté.
- Les bibliothèques doivent mettre en œuvre des stratégies de mesures positives afin de s'assurer que les personnes des communautés multiculturelles qu'elles servent sont au courant des offres d'emploi existantes.
- Les autorités régissant les bibliothèques doivent encourager l'embauche de personnes détenant des connaissances, des compétences et des capacités culturelles et linguistiques.
- Parmi les moyens appropriés pour y arriver, on trouve notamment l'adoption de politiques d'embauche locales, la création de postes spécifiques et le recours aux stagiaires.
- Il est important que les caractéristiques culturelles et linguistiques s'appliquent aux tâches pour lesquelles une personne est embauchée et que les bibliothèques reconnaissent le large éventail de catégories de capacités. Parmi ces caractéristiques, on trouve notamment la facilité à s'exprimer oralement, les compétences en lecture et en rédaction, la culture générale et une éducation de haut niveau au sein de la culture d'origine, ou une combinaison de ces caractéristiques.
- Les autorités qui régissent les bibliothèques devraient instituer des programmes éducatifs conçus pour enrichir la connaissance culturelle de leur personnel et améliorer sa capacité à servir une société multiculturelle et multilingue.
- Les écoles de bibliothéconomie doivent encourager les gens qui ont un patrimoine multiculturel à suivre des cours de bibliothéconomie ou dans des domaines connexes. Elles doivent s'assurer que tous les cours abordent les questions multiculturelles.
- La coopération du personnel de bibliothèque doté d'une expertise pertinente devrait être encouragée.

— *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*

7. FINANCEMENT, LÉGISLATION ET RÉSEAUX

Impliquer les gouvernements et autres organes de décision dans la mise en œuvre du *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle* implique un large éventail de possibilités et d'approches, en fonction de la capacité de la bibliothèque et de la forme et des fonctions des structures de gouvernance dans lesquelles elle opère.

Les gouvernements et les autres organes de décision compétents sont encouragés à créer et à financer de manière adéquate des bibliothèques et des réseaux de bibliothèques afin d'offrir des services de bibliothèque et d'information gratuits aux communautés culturellement diverses.

— *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*

Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques fournit des informations sur les « bonnes pratiques internationales », y compris des exemples de législation internationale, de politique stratégique et de programmes spécifiques concernant les services de bibliothèque et les questions multiculturelles.

Canada : *Loi sur le multiculturalisme*

<http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-18.7/>

Danemark : *Loi sur les services en bibliothèque*

<http://www.bs.dk/publikationer/english/act/index.htm>

Estonie : *Loi sur les bibliothèques publiques*

<http://www.wipo.int/wipolex/en/details.jsp?id=11072>

Norvège : *Réforme des bibliothèques de 2014*

<http://www.biblioteki.org/repository/PROJEKT%2018/Inspircje/Library%20Reform%202014.pdf>

Angleterre : *Bienvenue dans votre bibliothèque*

<http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/>

Etats-Unis : *Welcome Stranger : les bibliothèques publiques construisent le village global (boîte à outils)*

http://www.centrecountyreads.org/sites/centralpalibraries.org/files/ws_toolkit.pdf

Les services multiculturels sont par essence universels. Toutes les bibliothèques engagées dans ces activités doivent participer à des réseaux pertinents pour l'élaboration de politiques. La recherche permet d'avoir les données nécessaires à la prise de décision et à l'obtention d'un financement approprié. Les résultats de la recherche et les bonnes pratiques doivent être diffusés afin de guider les services multiculturels.

— *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*

Les bibliothèques sont également encouragées à distribuer des copies du Manifeste (Annexe A) et à organiser des ateliers pour faire comprendre et soutenir les objectifs des services de bibliothèques multiculturelles. De même pour l'annexe C, « Comprendre le Manifeste — Guide pour organiser un atelier », qui fournit un guide pas-à-pas afin d'informer le personnel, les usagers et la population sur le Manifeste.

8. MISE EN ŒUVRE DU MANIFESTE

Le *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle* encourage la mise en valeur et la communication des principes et actions du document.

La bibliothèque doit être dotée d'une politique et d'un plan stratégique, définissant sa mission, ses objectifs, ses priorités et ses services liés à la diversité culturelle. Le plan doit être basé sur une analyse complète des besoins des utilisateurs et sur des ressources adéquates.

— Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle

Afin d'aider aux efforts de valorisation et de communication, voir l'annexe C, « Comprendre le Manifeste — Guide pour organiser un atelier », qui fournit un guide pas-à-pas pour informer le personnel, les usagers et la population sur le Manifeste.

L'IFLA développe également une brève vidéo d'information pour aider à communiquer les éléments clés du Manifeste et les objectifs des services multiculturels. La vidéo sera accessible en ligne via la section « Services des bibliothèques aux populations multiculturelles » de l'IFLA à l'adresse suivante :

<http://www.ifla.org/mcultp>

PROMOTION DES SERVICES DES BIBLIOTHÈQUES MULTICULTURELLES

Un certain nombre de facteurs spécifiques peuvent familiariser les communautés multiculturelles avec leurs services de bibliothèque, ainsi qu'encourager leur utilisation :

- La gratuité de l'accès et de l'utilisation des services par le public ;
- Une signalétique dans les langues des principaux groupes d'utilisateurs ou, le cas échéant, des symboles internationaux ;
- Des ressources multilingues, y compris des périodiques, des journaux et des supports multimédias ;
- Des stratégies de marketing pour fournir des services pertinents aux communautés multiculturelles ;
- Des collections facilement accessibles ;
- Une communication entre la bibliothèque et ses usagers reflétant la diversité linguistique de la communauté ;
- L'utilisation de médias ethniques dans la communauté ;
- La promotion de services de bibliothèques multilingues auprès des politiciens et des décideurs.

— Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques