

Le projet Agents de liaison : des bibliothécaires engagés dans leur communauté

BAnQ – Journée des
professionnels

11 mars 2016



Bibliothèques
Montréal 



Les Bibliothèques de Montréal

En quelques mots...

- Un réseau de 45 bibliothèques réparties dans 19 arrondissements
- Incluant une Direction des bibliothèques, assurant soutien et expertise
- En situation de rattrapage depuis 2007 (espaces, heures d'ouverture, nombre de prêts, etc.)
- Offrant 4,5 millions de documents
- Desservant une population 1 988 423 personnes (2014)



Une clientèle aux multiples visages

- Clientèle transitoire et mobile : renouvellement moyen de 45% de la population des quartiers aux 5 ans;
- 50% d'analphabètes fonctionnels;
- Taux de décrochage scolaire, taux de chômage et taux de faible revenu des familles supérieurs à la moyenne québécoise;
- 76% des nouveaux arrivants arrivent à Montréal (35 000 personnes par année);
- 56% des Montréalais ont des liens récents avec l'immigration.



Les axes stratégiques des bibliothèques

- Assurer l'accès à une offre de service de qualité
- Augmenter le lectorat et la fréquentation des bibliothèques chez les 17 ans et moins
- Renforcer l'utilisation des bibliothèques comme outil d'intégration et de développement social
- Renforcer le rôle des bibliothèques comme milieux de vie
- Contribuer à faire de Montréal une ville de lecture et de savoir



Historique et déroulement

- Initiatives positives de bibliothécaire de liaison / médiateur / hors les murs / ambulant dans les différents arrondissements;
- Développé conjointement par la Direction des Bibliothèques de Montréal et la Direction de la diversité sociale;
- Financé dans le cadre de l'entente triennale 2007-2010 entre la Ville de Montréal et le Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles (2016 : MIDI)
- Mise en place du projet Agents de liaison en 2008 dans 4 arrondissements : Ahuntsic-Cartierville, LaSalle, Montréal-Nord et Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension
- Rapport d'évaluation en 2012 par une firme externe



Philosophie

- Une conviction que la démocratisation de l'accès au savoir et à la connaissance contribue à lutter contre les inégalités sociales et à améliorer les conditions de vies des citoyens;
- Une vision des bibliothèques publiques inclusives, vecteurs d'intégration sociale;
- Une volonté d'aller à la rencontre des non-usagers, avec une préoccupation marquée pour les nouveaux arrivants, dont les femmes, les enfants et les populations dites sensibles;
- Une implication et un engagement forts dans la communauté;
- Des stratégies favorisant le dialogue interculturel;
- Des partenariats qui permettent d'unir les forces du milieu;
- Une souplesse qui respecte les réalités de chaque quartier;



Description

- Les agentes de liaison sont **bibliothécaires**;
- Elles sont rattachées à **une ou plusieurs bibliothèques** selon l'arrondissement;
- La coordination est à la fois **locale et centrale**;
- Des actions spécifiques ont été développées correspondant aux **besoins et aux réalités locales**;
 - Portrait socio-démographique des communautés;
 - Organisation de la communauté et tissu social;
 - Desserte des services publics, institutionnels et communautaires;



Objectifs

- Favoriser l'accueil et l'intégration sociale des nouveaux arrivants et offrir un soutien à la francisation.
- Améliorer le caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques, incluant information et formation 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 besoins de ces clientèles spécifiques.



Stratégies

- Réalisation de **partenariats** avec les organismes communautaires qui desservent les immigrants ainsi qu'avec les acteurs du milieu : **complémentarité** et non **dédoulement**;
- **Participation** aux comités de quartiers, aux chantiers, aux tables de concertation;
- **Accroissement** de la visibilité de la bibliothèque **hors les murs**;
- **Offre de services variés et adaptés** (dont des activités d'animation) répondant aux attentes des clientèles;
- Mise en valeur **des services et collections** qui répondent aux **besoins spécifiques** (collections multilingues, collection nouveaux arrivants, journaux du monde, accès internet, cours de langues, etc.);
- **Partage** de l'expertise développée avec le personnel de la / des bibliothèque(s) : **faire rayonner son action** aussi à l'interne.



Stratégies (suite)

- Démarche participative : *empowerment* des clientèles visées;
- Animation favorisant la mixité et le dialogue interculturel valorisant la culture québécoise et les cultures d'origine;
- Approche et accompagnement personnalisés pour établir un contact et développer un lien durable avec les personnes issues de l'immigration;
- Vision familiale dans l'offre d'activités



Les défis

- Stabilité des intervenants;
- Rejoindre le public cible qui ne fréquente pas les services publics et les organismes communautaires;
- Mobiliser le public cible;
- Communiquer avec les clientèles allophones;
- Partage efficace de l'expertise;
- Indicateurs de performance adaptés;
- Objectifs de l'entente MIDI – Ville;
- Et oui... le financement.



Exemples de services et activités

- Soirée VIP (familles des classes d'accueil, éducateurs en services de garde)
- Café emploi
- Ateliers de conversations en français
- Séances d'information et de formation aux nouveaux arrivants : système de santé, système scolaire, caractéristiques des régions du Québec, ateliers informatiques, éveil à la lecture, services de l'arrondissement pour les nouveaux résidents, etc.
- Activités hors les murs : parcs, CPE, HLM, écoles, maisons de jeunes, organismes communautaires, fêtes de quartier, festivals, piscine, etc.
- Activités pour les femmes isolées et mères à la maison : tricot-thé, heure du conte, agriculture urbaine, etc.
- Médiation culturelle et interculturelle : conférences, expositions, projections de films, etc.



Résultats

- La diversité des approches et des stratégies permet de rejoindre les nouveaux arrivants et les non-usagers : entre 2012 et 2014, ce sont plus de 15 000 personnes dont près de 12 000 immigrants qui ont été rejoints par les agentes de liaison.
- Le travail des agentes de liaison permet une amélioration de l'accueil et de la formation des nouveaux arrivants, ainsi que celle du caractère inclusif de la bibliothèque;
- Le développement de l'expertise interculturelle des agentes de liaison, mais également du personnel des bibliothèques;
- La transformation de la perception du rôle de la bibliothèque qui devient un acteur incontournable pour l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants et des enjeux de développement social auprès des partenaires internes et externes;



Pour l'avenir...

« Le projet d'agents de liaison dans les bibliothèques publiques (...) a permis de multiplier l'animation dans les lieux de diffusion culturelle auprès des familles immigrantes ou issues de l'immigration et de favoriser la fréquentation et la participation des nouveaux arrivants à la vie sociale et culturelle de la communauté en les rejoignant directement sur le terrain.

L'expérience des agents de liaison démontre tout le potentiel de ce modèle : en créant des pôles d'accueil centrés autour d'un lieu dynamique et convivial comme la bibliothèque, la Ville peut devenir un acteur majeur dans l'accueil des nouveaux citoyens, dans chacune des étapes de leur intégration, à l'échelle des quartiers. (...) Il est temps (...) de mettre en place une approche intégrée menant à un continuum de services performants qui prend en compte l'ensemble des besoins des citoyens issus de l'immigration, et ce, en étroite collaboration avec les partenaires communautaires et institutionnels. »

*Source : Mémoire de la Ville de Montréal présenté dans le cadre de la consultation portant sur le document
« Vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion »*



Questions? Commentaires?

Nathalie Martin

Conseillère en ressources documentaires

Division des programmes et services aux arrondissements

Direction associée – Bibliothèques

nathaliemartin@ville.montreal.qc.ca

Merci!

