



Observatoire international des maires
Vivre ensemble

Étude de cas

Programme: Agent de liaison - Montréal

Étude de cas No. 1

AUTEURS:

Bob White

Directeur

Laboratoire de recherche en relations interculturelles (LABRRI)

Professeur titulaire au Département d'anthropologie, Université de Montréal.

Nathalie Martin

Conseillère

Direction des bibliothèques, Service de la culture

Ville de Montréal.

Table des matières

1. CONTEXTE.....	5
2. OBJECTIFS.....	6
3. MISE EN ŒUVRE.....	7
4. LEÇONS APPRISSES ET RÉSULTATS OBSERVÉS	9
5. ENJEUX STRUCTURELS.....	10
6. DÉFIS DE LA MISE EN ŒUVRE	10
7. CONTRIBUTIONS AU VIVRE-ENSEMBLE	12
8. FRÉQUENTATION ET ATTEINTE DES OBJECTIFS.....	14
ANNEXE 1 — PARTENAIRES	16
ANNEXE 2 — FINANCEMENT	17



BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE MONTRÉAL PROGRAMME « AGENTS DE LIAISON »

1. Contexte

La Ville de Montréal dispose d'un réseau de 45 bibliothèques réparties dans les 19 arrondissements du territoire. Activement engagées dans les quartiers, les Bibliothèques de Montréal ont pour mission d'offrir un accès à la lecture, à l'information, au savoir, à la culture et au loisir. Avec une collection de plus de 4,2 millions de documents, des prêts annuels supérieurs à 12 millions ainsi qu'une offre de services variée s'adressant à l'ensemble de la population (1 988 423 personnes en 2014¹), le réseau des bibliothèques ne cesse de gagner en popularité. Les Bibliothèques de Montréal sont en tête de sondages quant au taux de satisfaction des Montréalais à l'égard des services municipaux. Elles représentent l'institution culturelle et sociale la plus fréquentée de la Ville, avec plus de 7,9 millions de visiteurs en 2015.

Plus de 70 % des nouveaux arrivants s'installent annuellement dans la métropole, contribuant à un portrait de la population montréalaise en constante évolution. Par leur offre de service et leur accessibilité (heures d'ouverture élargies, 7 jours sur 7, services en ligne, activités hors les murs), les bibliothèques de la Ville de Montréal constituent un vecteur d'accueil et d'intégration privilégié des immigrants et des nouveaux arrivants et contribuent à la réalisation du vivre ensemble montréalais. Favorisant les échanges en français, les relations interculturelles et l'inclusion sociale, les bibliothèques constituent un formidable véhicule de rapprochement entre les personnes de tous horizons.

Le projet *Agents de liaison* dans les bibliothèques propose une offre de service plus substantielle et davantage orientée autour des besoins des nouveaux arrivants en concertation avec les autres services municipaux et partenaires externes intervenant dans le domaine (organismes communautaires et milieu associatif, services de santé, milieu de l'éducation, etc.). Développé et coordonné depuis 2008 par deux services municipaux (Service de la diversité sociale et des sports et Direction des bibliothèques du Service de la culture), ce projet est financé dans le cadre de l'entente entre la Ville de Montréal et le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec (MIDI). Une coordination locale est également en place dans les arrondissements où le programme se déploie.

¹ Source : [Montréal en statistiques](#).



2. Objectifs

Puisque les réalités changent énormément d'un quartier à l'autre, le projet *Agents de liaison* prend une forme unique dans chacun des arrondissements. Plusieurs facteurs ont influencé l'évolution du projet, notamment le portrait sociodémographique des quartiers et des arrondissements, l'organisation des différentes communautés dans le quartier, la nature du tissu social et la présence des services publics, institutionnels et communautaires dans le secteur. Au cœur du projet, il y a la conviction que les bibliothèques peuvent avoir un impact positif sur le parcours des nouveaux arrivants : en facilitant l'accès au savoir et en favorisant le développement de connaissances sur la société d'accueil, elles contribuent à lutter contre les inégalités sociales et à améliorer les conditions de vie à plusieurs égards.

Les objectifs du projet *Agents de liaison* tiennent compte des recommandations issues des évaluations du programme, ainsi que des balises identifiées dans l'entente MIDI-Ville. Notamment, les clientèles visées sont les personnes immigrantes et les populations dites vulnérables, mais en accord avec les critères du MIDI, ce sont plus spécifiquement les nouveaux arrivants, les femmes et les enfants qui sont ciblés. La déclinaison des objectifs spécifiques se fait dans chacun des arrondissements, en fonction de la réalité et les besoins de chacune des bibliothèques.

Les agents de liaison ont pour **mandat** de :

- Contribuer au vivre ensemble montréalais en favorisant l'accueil et l'intégration sociale des personnes issues de l'immigration, principalement les nouveaux arrivants;
- Améliorer le caractère inclusif de l'offre de service des bibliothèques en :
 - développant des services adaptés aux besoins des nouveaux arrivants du quartier (information, formation, soutien à la francisation, pré-employabilité, etc.);
 - développant des services qui favorisent la mixité et le rapprochement interculturel, permettant la valorisation des cultures d'origines et de la culture d'accueil;
 - adaptant ou développant, dans une vision transversale, le volet interculturel dans tous les services de la bibliothèque;
- Promouvoir le rôle culturel et la mission sociale de la bibliothèque et ses services, ainsi que ceux des partenaires communautaires et institutionnels;
 - impliquer l'ensemble du personnel des bibliothèques concernées;
 - partager davantage les expériences et les outils développés



Observatoire international des maires

Vivre ensemble

Pour atteindre ces objectifs, les bibliothécaires-agents de liaison s'engagent dans la vie de quartier. Présents à la fois en bibliothèques et dans plusieurs milieux de vie, ils tissent des liens avec les membres des communautés installées dans le quartier, s'impliquent dans les tables de concertation et créent des partenariats en complémentarité avec les autres acteurs du secteur.

3. Mise en œuvre

Dans le cadre de l'entente administrative triennale (2007-2010) entre la Ville de Montréal et le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), le programme *Agents de liaison* a été développé par la Direction de la diversité sociale (aujourd'hui le Service de la diversité sociale et des sports) en collaboration avec la Direction des bibliothèques, au Service de la Culture, de la Ville en 2008 (voir Annexe 1 – Financement). Ce programme visait principalement à rejoindre les non-usagers des bibliothèques, dont les nouveaux arrivants et les personnes vulnérables et isolées.

En réponse à un appel d'offres, plusieurs arrondissements ont déposé des projets-pilotes adaptés à leur milieu et le programme s'est déployé dans quatre arrondissements : Ahuntsic–Cartierville, LaSalle, Montréal-Nord et Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension.

Le projet a été prolongé avec des modifications dans le cadre de l'entente 2011-2014 et des renouvellements de l'entente subséquents, allant jusqu'en septembre 2017. Des ajustements mineurs au projet ont lieu régulièrement, suivant des activités de bilan (rapports de fins d'entente MIDI-Ville) et des évaluations plus formelles (un rapport d'une firme externe en 2012)².

Les agents de liaison sont des bibliothécaires professionnels (formation de maîtrise au 2^e cycle universitaire) et sont rattachés à une ou plusieurs bibliothèques selon l'arrondissement. Le projet bénéficie d'une coordination générale (assurée conjointement par la Direction des bibliothèques, du Service de la Culture et le Service de la diversité sociale et des sports) et d'une gestion locale en bibliothèques, permettant beaucoup de latitude quant au choix des actions privilégiées localement (réactivité accrue, innovation favorisée) tout en assurant une cohésion dans les actions développées entre les différents arrondissements. Les orientations du projet confirment l'importance des approches interculturelles dans la promotion du vivre ensemble à l'échelle municipale, par exemple la notion de « médiation interculturelle » ou le phénomène plus récent des « villes interculturelles »³. La Ville de Montréal a d'ailleurs un long historique d'interventions dans ce domaine et a été reconnue par le Conseil de L'Europe comme « cité interculturelle »⁴ en 2011.

² [Évaluation du programme Agent de liaison dans les Bibliothèques de Montréal](#), Darvida Conseil, 2011.

³ Sur la médiation interculturelle, voir Gisèle Legault et Lilyane Rachédi (éds.) *L'intervention interculturelle*, 2^e édition (Gaetan Morin, 2008). Sur les villes interculturelles, voir Phil Wood et Charles Landry, *The Intercultural City : Planning for Diversity Advantage* (Earthscan, 2010).

⁴ « La Ville de Montréal a fait de l'interculturalisme un principe d'action et de gestion. Ce principe favorise les échanges entre des personnes et des groupes de cultures différentes dans une interaction dynamique, misant dès lors sur des relations interculturelles au sein de la collectivité. Selon la vision municipale, l'interculturalisme est porteur et garant de deux notions importantes à savoir le droit à l'expression culturelle ainsi que l'interaction et l'échange entre les cultures en présence dans le respect des valeurs communes de la société québécoise (société démocratique, langue française, primauté du droit, laïcité de l'État, égalité entre les hommes et les femmes, etc.) ». Extrait du texte : « [Montréal : Ville interculturelle. Présentation générale des actions de la Ville de Montréal en relations interculturelles à l'intention du Conseil de l'Europe](#) » (Ville de Montréal, juin 2011).



Observatoire international des maires

Vivre ensemble

Les différentes catégories d'activités organisées par les agents de liaison (activités mixtes, activités spécialisées, accompagnement, médiation) reflètent l'importance de la transversalité dans les actions municipales. Différentes stratégies sont utilisées pour assurer l'efficacité et la durabilité du programme, dont plusieurs sont d'ailleurs identifiées dès 2011 comme étant des conditions favorables au succès du programme⁵:

1. une implication et un engagement dans la communauté, en concertation avec les différents partenaires du milieu, notamment par la participation aux tables de concertation et aux tables de quartier, des mécanismes d'action sociale qui sont très développés au Québec⁶. Les liens peuvent se développer avec de nombreux autres services publics, en visant une complémentarité et évitant le dédoublement dans les activités et services (voir l'Annexe 2 – Partenaires) :
 - i. **partenaires internes** (avec les autres services de la Ville dont les loisirs et la culture)
 - ii. **partenaires externes** : milieux institutionnels (santé, éducation, recherche, etc.) et organismes communautaires du milieu associatif (services aux nouveaux arrivants, banques alimentaires, maisons de la famille, soutien à la recherche d'emploi, etc.);
2. une présence importante hors les murs en allant à la rencontre des gens dans les lieux les plus fréquentés du quartier (cliniques, buanderies, garderies, organismes communautaires, écoles, etc.), parfois avec le soutien d'un interprète ou avec des *leaders* de certaines communautés culturelles, religieuses ou linguistiques pour faciliter le lien avec des clientèles plus difficiles à rejoindre;
3. une présence en bibliothèques pour accueillir les personnes rencontrées à l'extérieur et pour favoriser une utilisation soutenue des services;
4. des actions qui favorisent la valorisation, non seulement de la culture d'accueil, mais aussi des différentes cultures d'origines;
5. une démarche participative visant l'autonomisation (*empowerment*) des publics cibles permettant une plus grande implication des nouveaux arrivants et une acquisition non seulement de connaissances, mais aussi de compétences;
6. des activités qui favorisent la participation de tous et qui facilitent la mixité (entre personnes de différents âges, parents de différentes origines, résidents de différents quartiers, etc.);
7. le développement de liens de confiance durables entre les différents partenaires et avec les clientèles, qui se traduit par un accompagnement soutenu et personnalisé (lorsque nécessaire).

⁵ Voir [L'Évaluation du programme](#), p. 14-15.

⁶ [Soutien au développement social local](#).



Observatoire international des maires

Vivre ensemble

Voici quelques exemples d'activités réalisées dans le cadre du projet :

3.1 En bibliothèques :

- Café-emploi
- Médiation et diffusion culturelle (festival de cinéma interculturel, expositions d'œuvres d'art, etc.)
- Ateliers d'informatique
- Ateliers de conversation en français
- Café-causerie
- Soirées des élèves des classes d'accueil et leurs familles
- Séances d'information (organisation municipale, droits et responsabilités, référencement aux ressources du quartier, etc.) et de formation aux nouveaux arrivants (services gouvernementaux en ligne, examens à la citoyenneté, rédaction de curriculum vitae, etc.)
- Comité de femmes immigrantes
- Activités de réseautage pour les femmes immigrantes isolées (tricot-thé, agriculture urbaine, etc.)
- Animations spécifiques pour les classes d'accueil

3.2 Hors des murs :

- Heures du conte, animations en éveil à la lecture (organismes, garderies en milieu familial, etc.)
- Animations de lecture dans les services de garde, les Centres de la petite enfance (CPE), les parcs, et dans d'autres espaces de services publics
- Soirées spéciales dans les écoles primaires, animations dans les écoles secondaires
- 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 événements communautaires

4. Leçons apprises et résultats observés

Le succès du projet *Agents de liaison* a donné une occasion unique en matière de développement et de suivi institutionnels. Ce projet a été reconduit plusieurs fois et a bénéficié de plusieurs étapes d'analyse et d'évaluation, premièrement en 2011 (Darvida Conseil) et, plus récemment, dans le cadre d'un projet de recherche-action avec le Laboratoire de recherche en relations interculturelles (LABRRI) de l'Université de Montréal (Rapport du LABRRI, janvier 2016). Les résultats de ces travaux ont permis de documenter de plus près certains aspects du projet. Ce regard extérieur a permis d'avoir un certain éclairage sur trois aspects en particulier : les enjeux structurels, les défis de la mise en œuvre, et les contributions au vivre-ensemble.



5. Enjeux structurels

Le programme est lié au financement de l'entente MIDI-Ville et la précarité des postes de bibliothécaires-agents de liaison a un impact direct sur le projet. Cette situation fragilise les liens avec les différentes communautés (arrêts ponctuels du projet entre les ententes) et contribue à un roulement de personnel qui nuit au mandat des agents (connaissance approfondie du milieu, établissement du lien de confiance avec les organismes). Les bibliothécaires-agents de liaison disposent d'un petit budget de fonctionnement permettant le développement de matériel promotionnel, d'outils d'intervention, de projets spéciaux ou encore, de soutien à l'animation. Il serait possible de bonifier l'impact du projet en termes de personnes rejointes au sein d'un même secteur en soutenant davantage l'animation des activités et en recourant à des ressources supplémentaires, mesure qui pourrait être déployée rapidement au besoin.

Étant donné que les bibliothèques sont sous la responsabilité des arrondissements et que chaque quartier présente des traits spécifiques (type d'immigration, importance du nombre de nouveaux arrivants, nombre d'organismes communautaires, communautés culturelles présentes dans le secteur, ressources de la bibliothèque, etc.), il est important que le programme conserve une souplesse favorisant l'adaptation aux réalités locales. En contrepartie, une coordination centrale du projet est indispensable pour assurer une optimisation des services développés (éviter des doublons, favoriser une complémentarité des actions, clairement définir l'approche interculturelle), pour maintenir un réinvestissement de l'expertise développée et pour garantir la réalisation des mandats identifiés.

Le rapport du LABRRI a constaté la difficulté de se défaire de l'image traditionnelle des bibliothèques, soit comme une institution des élites ou encore, comme un lieu d'introspection et de silence (un peu poussiéreux), donc bien loin de la vision de la bibliothèque du XXI^e siècle⁷ développée par les Bibliothèques de Montréal⁸. Cette problématique relève de la structure des bibliothèques en général, mais aussi de la grande diversité sociale et ethnique des populations qui les fréquentent.

6. Défis de la mise en œuvre

Le rôle des agents de liaison pourrait être davantage mis à profit par une collaboration renouvelée avec les autres milieux institutionnels. Par exemple, une expérience de collaboration pour l'offre des premières démarches d'installation offertes par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) a eu lieu dans l'arrondissement de LaSalle, donnant des résultats intéressants, notamment une participation accrue des femmes. Les balises actuelles du programme limitent également le développement de services liés à l'emploi ou au développement économique qui relèvent d'une entente avec un ministère autre que le MIDI. Alors que l'intégration en emploi est l'un des éléments importants de l'intégration sociale et avec des bibliothèques qui soutiennent déjà le développement de compétences, les activités liées au développement économique pourraient être renforcées.

⁷ La Bibliothèque du XXI^e siècle.

⁸ Bibliothèques de Montréal – Initiatives 2015.



Observatoire international des maires

Vivre ensemble

Il y a également des enjeux liés à la participation : 1) l'absence ou la non-participation de certains groupes ou communautés à certaines catégories d'activités (par exemple, des groupes racisés, certaines communautés culturelles, certaines catégories de jeunes ou de femmes isolées); 2) L'absence des Québécois dits « de souche »⁹ dans les activités qui visent à promouvoir l'inclusion à travers les interactions ou les échanges. De façon générale, les interactions entre la majorité et les groupes minoritaires peuvent être une source de tensions, mais d'un point de vue interculturel il est important de créer les conditions pour des échanges productives entre eux.

Dans l'analyse du projet nous avons constaté une tension entre vouloir organiser des activités pour des groupes ayant des besoins particuliers et le mandat des institutions publiques à faire la promotion d'une culture publique commune; cette tension peut provenir du mandat même des agents. D'une part, les agents doivent développer une offre de services spécifiquement dédiée aux nouveaux arrivants (orientation du MIDI), en même temps, ils doivent développer des activités favorisant la mixité et le rapprochement (nécessitant beaucoup d'efforts puisque la mixité sociale et culturelle est difficile à atteindre en réalité). Par ailleurs, on sait que certaines personnes issues de l'immigration n'arriveront aux services de la bibliothèque que 10 ou 20 ans après leur arrivée, bien après avoir été un nouvel arrivant (terminologie qui désigne les personnes ayant immigré depuis 5 ans ou moins). Leurs besoins en termes d'inclusion peuvent être bien différents, mais tout aussi essentiels que ceux des nouveaux arrivants. Cette double mission représente un défi de taille pour les agents de liaison qui ont le mandat de développer l'aspect interculturel des activités régulières dans et pour la bibliothèque.

Plusieurs rapports ont remarqué un inconfort dans l'encadrement de certaines activités qui privilégient des échanges au sujet des valeurs et des normes. Parfois, l'inconfort est exprimé par les agents de liaison et par les employés des bibliothèques et parfois ce sont les usagers qui expriment un malaise. D'un point de vue interculturel, ce malaise est tout à fait normal, mais certains individus ressentent le malaise plus que d'autres. L'analyse des interactions à partir d'un modèle interculturel met lumière sur les liens entre les malaises, les stéréotypes et les préjugés et insiste sur le fait que les préjugés font partie de toute interaction humaine, mais doivent être explicités et validés afin d'éviter l'émergence de nouvelles formes de discrimination et d'exclusion¹⁰. Ceci dit, l'explicitation des préjugés pourrait être un couteau à double tranchant et cet exercice exige la prudence et un encadrement professionnel.

Les bibliothèques privilégient la création d'espaces relativement neutres qui peuvent encourager autant l'échange que l'introspection. L'analyse du projet *Agents de liaison* a permis de constater une tension entre ces deux aspects; comment est-il possible d'utiliser des lieux destinés à l'introspection comme des espaces d'échange, surtout en contexte interculturel où les usagers n'ont pas la même définition de bibliothèque ou des services publics? Les activités des agents de liaison donnent une excellente occasion pour approfondir le sujet des interactions en contexte interculturel, mais pour que cela soit possible, l'institution des bibliothèques doit être en mesure d'encadrer un processus de réflexion par rapport à l'adaptation des services. L'évolution actuelle du type d'activités

⁹ Le terme généralement utilisé pour décrire les personnes vivant au Québec depuis longtemps et ayant des ancêtres français.

¹⁰ Voir Bob W. White, Danielle Gratton et François Rocher, « Les conditions de l'inclusion en contexte interculturel ». Mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens, ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, février 2015.



Observatoire international des maires

Vivre ensemble

proposées en bibliothèques, qui tend à chercher un équilibre entre l'offre traditionnelle souvent axée soit sur des activités 100 % libres (bouquinage, expositions, etc.) ou 100 % organisées (heures et lieu fixe, inscription obligatoire, etc.) permettra certainement des projets-pilotes intéressants dans la suite du projet *Agents de liaison*.

La question des liens avec les organismes communautaires est très importante, non seulement pour éviter le dédoublement avec les différents organismes qui offrent des services aux immigrants dans chaque territoire, mais aussi pour informer davantage les intervenants dans les différents milieux de pratique par rapport à la complémentarité des services offerts par les bibliothèques. Le potentiel de tensions avec le milieu associatif est significatif, principalement en raison de la précarité du financement des organismes communautaires et du fait que ces organismes possèdent beaucoup d'expertise dans le domaine, mais ne sont pas toujours reconnus officiellement pour le travail qu'ils effectuent.

Ces tensions viennent aussi d'une incompréhension du rôle des bibliothèques dans le contexte de la nouvelle diversité en milieu urbain. Alors que la mission culturelle des bibliothèques est rarement mise en doute, son rôle social – qui a pris de plus en plus d'ampleur au cours des dernières décennies – reste souvent méconnu. Si les bibliothèques jouent de plus en plus la fonction d'éducation et de soutien au développement de la personne, c'est parce que ces rôles sont présents dans les différentes versions du Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique depuis sa première version en 1949¹¹. Un travail important reste donc à faire pour que tous entendent la volonté forte de la bibliothèque à travailler en complémentarité et à mieux définir son rôle, autant à l'interne (dynamiques entre agents de liaison et autres employés des bibliothèques) qu'à l'externe (surtout avec les partenaires communautaires qui travaillent déjà dans le soutien aux immigrants et aux nouveaux arrivants).

7. Contributions au vivre-ensemble

Un des objectifs essentiels du projet *Agents de liaison* est de *contribuer au vivre-ensemble montréalais en favorisant l'accueil et l'intégration sociale des personnes issues de l'immigration, principalement les nouveaux arrivants*.

Ainsi, il y a un intérêt marqué pour le maintien du programme dû en partie à son potentiel à mobiliser différents acteurs; non seulement les membres des différentes communautés culturelles, mais également les organismes communautaires qui offrent des services à

une population de plus en plus diversifiée, les multiples partenaires et finalement aux employés des bibliothèques.



¹¹ Sources : premier manifeste [La bibliothèque publique force vive au soutien de l'éducation populaire](#), 1949 et la version actuelle [Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique](#), 1994.



Observatoire international des maires

Vivre ensemble

Les agents de liaison, en desservant prioritairement les nouveaux arrivants et les immigrants et en assurant un continuum de services au sein des communautés qu'ils desservent, jouent un rôle unique dans l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants. À ce titre, l'impact de leur travail serait encore plus grand s'ils étaient déployés dans l'ensemble du territoire au lieu d'un nombre limité dans des secteurs plus sensibles. Cela permettrait d'offrir un continuum de services non uniquement au niveau local, mais dans l'ensemble des quartiers, sachant que près de la moitié des citoyens d'un quartier change tous les 5 ans¹².

Outre le volet accueil et intégration des nouveaux arrivants, les bibliothèques agissent en complémentarité avec l'apprentissage formel de la langue assuré par le MIDI et les organismes communautaires qui sont chargés de la francisation. Les bibliothèques favorisent la pratique du français en se basant sur une approche de médiation interculturelle déployée via ses nombreuses activités d'animation (heure du conte, rencontres thématiques, groupes de discussions, atelier de création littéraire, etc.). Des programmes tels que *Contact* rejoignent les familles nouvellement arrivées dans les lieux qu'elles fréquentent (Centres de santé et de services sociaux, organismes communautaires, centres culturels, maisons de la famille, etc.) pour sensibiliser les parents à l'importance de l'éveil à la lecture et à l'écriture et afin de susciter l'intérêt pour l'apprentissage du français. Les bibliothèques contribuent à la francisation particulièrement en termes d'apprentissage informel et dans un cadre non didactique (sans évaluation). Leur fonds documentaire favorise l'auto-apprentissage et le perfectionnement du français (par exemple, les cours de langue en ligne et les abécédaires pour les tout-petits).

Les bibliothèques constituent de plus en plus un espace où les personnes d'origines diverses trouvent des ressources et des informations. Les bibliothèques de la Ville de Montréal conservent ce mandat premier, mais développent de plus en plus une mission d'accueil, d'intégration et de rapprochement entre les citoyens de diverses origines. Le regard interculturel qui fait partie des pratiques des bibliothèques depuis plusieurs décennies peut servir de courroie de transmission à plusieurs égards. Le projet *Agents de liaison* permet de changer le rapport au savoir parce qu'il participe à l'éducation des citoyens sur la société d'accueil tout en permettant un espace d'échange sur la diversité et les enjeux de discrimination en contexte interculturel.

Étant donné le caractère transversal des services offerts, surtout dans le cadre du projet *Agents de liaison*, les bibliothèques de la Ville de Montréal jouent un rôle important dans le transfert de connaissances en contexte interculturel. D'un côté, elles renseignent les immigrants et les nouveaux arrivants sur l'histoire et le fonctionnement de la société d'accueil et vice-versa. De l'autre côté, elles créent de nouveaux espaces institutionnels pour que les différentes expressions de la diversité (religieuse, sexuelle, sociale, professionnelle, culturelle) puissent se retrouver dans une identité municipale commune et partagée. De là l'idée du vivre-ensemble, une notion assez récente dans l'univers municipal, qui y prend tout son sens¹³.

¹² Montréal : [Mobilité de la population entre 2005 et 2010](#)

¹³ À ce sujet, voir Bob W. White « Le vivre ensemble comme scénario de l'interculturel au Québec », dans Francine Saillant (éd.), *Pluralité et vivre ensemble*, Québec, Presses de l'Université Laval. Pp. 39-62. 2016.



8. Fréquentation et atteinte des objectifs

Entre 2012 et 2014 (27 mois), le projet a rejoint plus de 15 000 personnes, alors qu'en 2014-2015 uniquement (12 mois), ce sont plus de 10 000 personnes qui ont été touchées par les quatre agents de liaison. Les retombées positives sont nombreuses : les clientèles ciblées sont mieux accueillies et soutenues dans leur parcours, les partenaires travaillent davantage en complémentarité avec les services de la bibliothèque et l'expertise interculturelle s'accroît dans les bibliothèques.

Plus spécifiquement, l'évaluation du projet *Agents de liaison* permet de constater que :

- les services offerts par les agents de liaison rejoignent effectivement les non-usagers et les nouveaux arrivants;
- la présence des agents de liaison permet d'améliorer l'information et la formation des nouveaux arrivants;
- les activités développées par les agents de liaison font en sorte que l'offre de services des bibliothèques est plus inclusive :
 - les services des bibliothèques participantes sont mieux adaptés aux besoins des groupes cibles;
 - directement ou via les organismes communautaires, les groupes cibles sont consultés et impliqués pour déterminer leurs besoins et aspirations;
 - l'accès à l'information et aux services des bibliothèques est plus équitable;
 - les bibliothèques et les ressources qui y travaillent mettent en œuvre des stratégies qui franchissent les barrières culturelles.
- Les activités développées et soutenues dans le cadre du programme favorisent la connaissance des services offerts par les clientèles cibles et ultimement, l'utilisation de ces services.
- Les bibliothèques contribuent à l'intégration sociale des clientèles cibles, particulièrement pour les nouveaux arrivants pour qui la bibliothèque devient un lieu significatif ou un point d'ancrage dans leur processus d'intégration.

Il n'est pas surprenant que nombreuses bibliothèques montréalaises souhaitent implanter le modèle des *Agents de liaison* dans leur secteur. Dans son *Mémoire 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 ¹⁴ »* en 2015, la Ville de Montréal précise d'ailleurs que :

« 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.

¹⁴ « Vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion », [Mémoire de la Ville de Montréal](#), présenté à la Commission de relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale, 9 février 2015.



Observatoire international des maires

Vivre ensemble

De nombreux arrondissements souhaitent pouvoir implanter ce modèle qui a fait ses preuves. Plusieurs villes canadiennes comme Toronto, Vancouver et Calgary optimisent leurs bibliothèques de quartier dans une perspective similaire.

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. »



Annexe 1 — Partenaires

Différents types de partenariats rendent possibles le projet *Agents de liaison*, tant au niveau de la gestion du programme que dans son déploiement local.

Gestion du programme

- Partenaires financiers :
 - Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec (via l'entente MIDI-Ville de Montréal)
 - Arrondissements
- Partenaires d'expertise (coordination)
 - Service de la diversité sociale et des sports
 - Direction des bibliothèques, du Service de la culture
 - Bibliothèques participantes

Déploiement du programme

Tel qu'il est mentionné dans la section de la mise en œuvre (insérer hyperlien), les partenaires au niveau local sont nombreux, variés et essentiels au déploiement local du projet. 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.

On note autant des partenaires internes (Ville de Montréal) que des partenaires externes qui proviennent autant du milieu communautaire (associatif) que des autres services publics ou institutionnels.



Annexe 2 — Financement

Le montage financier prévoit la répartition suivante :

	Entente MIDI-Ville de Montréal	Arrondissements
Salaire de base des agents de liaison	X	
Avantages sociaux, bonifications de salaires, autres charges		X
Budget de fonctionnement de base des agents de liaison	X	
Budget de fonctionnement complémentaire des agents de liaison (frais d'animation)Ressources-humaines (gestionnaires, aide-bibliothécaires, graphistes, etc.) Ressources matérielles (impressions, documents, etc.)		X