

La Queens Library

Un modèle au service de la diversité culturelle et linguistique

2007 est l'année du centenaire de la bibliothèque publique du Queens, *Queens Library*¹, qui dessert une population de 2 200 000 personnes originaires de 190 pays et parlant à elles toutes 160 langues différentes. Cette institution s'est toujours attachée à prendre en compte les besoins et les intérêts des nombreuses communautés immigrées qui vivent dans le Queens, l'une des cinq circonscriptions de New York et le comté américain le plus diversifié de par sa composition ethnique.

Fred J. Gitner

New Americans Program
& Special Services
Queens Library

Stuart A. Rosenthal

International Resource Center
Queens Library

La constitution de collections dans d'autres langues que l'anglais, les cours sur la vie et l'histoire des États-Unis proposés aux immigrés, les missions d'information en direction des groupes défavorisés ont toujours tenu une place importante dans les activités de la bibliothèque. Son rôle de centre d'information au service de la collectivité, ses programmes, ses activités, les collections qu'elle met gratuitement à disposition d'une population constamment renouvelée lui ont mérité une réputation internationale. Ses fonds, très riches, vont de la littérature populaire aux CD de musique et aux DVD dans les langues les plus répandues, en passant par toute une documentation plus spécialisée sur les diverses cultures qui coexistent dans le Queens. Elle organise des festivals culturels célébrant leurs traditions, des présentations approfondies des grandes religions, des ateliers en plusieurs langues pour faciliter le développement des capacités d'intégration, autrement dit l'insertion dans le pays d'accueil, des conférences sur le commerce mondial.

Spécifiquement adressé aux « nouveaux Américains », le New

Americans Program, ou NAP² est au centre de tous ses efforts. Démarré sous forme de projet pilote en 1977 pour répondre à la nouvelle loi sur l'immigration (qui mettait fin au système des quotas par pays en autorisant de fait le regroupement familial), il avait pour objectif d'adapter les services de la bibliothèque aux nouveaux arrivants. Depuis, l'immigration a continué d'augmenter. Selon le recensement de 2000, plus de 46 % des résidents du Queens sont nés à l'étranger, et ils sont près de 54 % à parler à la maison une première langue autre que l'anglais.

Sept bibliothécaires bilingues maîtrisant tous une autre langue que l'anglais travaillent au sein du NAP. Le contenu de ce programme est conçu en collaboration avec les associations des minorités ethniques et les bibliothèques de quartier pour mieux évaluer les besoins locaux, encourager les habitants à fréquenter la bibliothèque la plus proche de chez eux, et créer de nouveaux services si nécessaire. Les immigrants viennent

* Article traduit de l'anglais par Oristelle Bonis.

1. Queens est un des cinq *boroughs* constituant la ville de New York City. En français, on peut parler de l'*agglomération* de Queens ou bien du *comté* de Queens. Dans ce cas, la traduction peut être aussi : le comté *du* Queens. Pour simplifier la lecture, nous avons gardé la dénomination originale de l'établissement : la *Queens Library* (Ndlr).

2. www.queenslibrary.org/index.aspx?page_nm=New+Americans+Program

Titulaire d'une maîtrise de français et d'un diplôme supérieur de bibliothécaire,

Fred J. Giltner est coordinateur du *New Americans Program* à la *Queens Library*. Il dirigeait auparavant la bibliothèque de l'*Alliance française de New York*. Il est coauteur de *Bridging Cultures: Ethnic Services in the Libraries of New York State (2001)*, et auteur d'un article sur le NAP, paru dans *Reference and User Services Quarterly*, vol. 38, n° 2, 1999.

Titulaire d'un diplôme supérieur de bibliothécaire, **Stuart A. Rosenthal** est directeur du Centre de ressources internationales de la *Queens Library*, dont il a précédemment dirigé le département Catalogage.

en partie de pays sans tradition de lecture publique ; à nous de leur montrer qu'ils trouveront dans nos bibliothèques des documents dans leur langue ou des activités en lien avec leur culture. Une des clés de notre succès tient aux accords stratégiques conclus avec des organismes communaux travaillant en direction des immigrants. Ils nous permettent de mieux comprendre les problèmes spécifiques posés aux différents groupes, nous aident à organiser des ateliers, à mettre en contact les communautés avec des artistes représentatifs de leurs cultures, ou encore à constituer des collections pertinentes pour les cas hors de nos compétences linguistiques.

L'anglais pour les non-anglophones : le programme ESOL

La *Queens Library* a notamment pour vocation d'aider les immigrants à s'adapter au plus vite à leur pays d'accueil. À cette fin, elle dirige le plus gros programme ESOL (*English for Speakers of Other Languages*) des États-Unis au sein des bibliothèques, lancé dans le cadre du NAP et désormais intégré à la formation pour adultes de la bibliothèque. Notre coordinateur ESOL supervise des équipes d'enseignants de niveau maîtrise, expérimentés dans l'enseignement de l'anglais aux adultes. Chaque année, leurs cours sont suivis par trois mille étudiants originaires de plus de qua-

tre-vingts pays et parlant au total une cinquantaine de langues différentes. Ces cours construits autour de situations quotidiennes incluent une découverte des services de bibliothèque, et, dans le souci d'intégrer les étudiants au public des lecteurs, nous les engageons à s'inscrire dans les bibliothèques de quartier. Ils apprennent à se servir des ordinateurs qui équipent la bibliothèque, s'initient à la navigation sur le web avec une sélection de sites susceptibles de les intéresser tout particulièrement - qui leur permettent par exemple de savoir ce qui se passe dans leur pays natal. Ils ont accès aux structures du Centre de formation pour adultes, à ses programmes informatiques, aux groupes de conversation en anglais animés par des bénévoles.

ESOL inclut par ailleurs des cours d'alphabétisation pour les immigrants illettrés dans leur langue maternelle. Pensé pour des effectifs restreints afin de mieux prendre en compte la situation personnelle de chacun, cet enseignement débute avec l'apprentissage de notions aussi élémentaires que tenir un crayon, écrire sur une feuille de papier. Le taux de succès est très satisfaisant, puisque, au terme de la première année, la moitié des élèves peuvent intégrer un cursus ESOL normal.

Le développement des capacités d'intégration

Nous organisons également des ateliers sur des questions très concrètes, dans les langues parlées par les communautés les plus importantes : espagnol, chinois, coréen, russe, plus un certain nombre d'autres en fonction de la demande - bengali, créole haïtien ou polonais, par exemple.

Ces séances sont animées par des enseignants, des juristes, des travailleurs sociaux et des psychologues parlant couramment la langue cible. Elles traitent de sujets divers, aussi bien des lois d'immigration aux États-Unis que de la formation professionnelle, du système éducatif américain, des responsabilités parentales, de la santé, des droits des locataires, de la violence familiale. Les immigrants peuvent ainsi se procurer des informations essentielles avant même de complètement maîtriser l'anglais. Les intervenants sont désignés par des organismes de liaison avec les différentes communautés, tandis que les thèmes sont choisis par le personnel du NAP en collaboration avec des services ou des associations au contact des populations immigrées.

Chaque session s'ouvre sur une brève présentation des services de

la bibliothèque dans la langue cible, et s'accompagne d'une exposition autour de quelques livres. On précise aux participants que l'inscription à la bibliothèque est gratuite et qu'il suffit de la demander. Parmi les programmes ayant particulièrement bien marché, il faut citer un atelier en mandarin sur « La création d'une e-entreprise à domicile », ou un autre en espagnol intitulé « Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la légalisation de votre situation », suivis au total par plus de cent soixante personnes.

La bibliothèque est perçue comme un lieu accueillant où on ne vous pose pas de questions sur votre situation personnelle. Avec deux hôpitaux publics du Queens, nous organisons en continu des ateliers sur les problèmes de santé. Des professionnels de santé viennent y parler du diabète, de la prévention du cancer, de l'alimentation; ils proposent parfois des dépistages gratuits. Cela aussi témoigne de la place essentielle de la bibliothèque publique dans la collectivité. Sur un autre plan, elle permet à tous ceux qui ne possèdent pas d'ordinateur personnel d'avoir un accès gratuit à internet et au courrier électronique.

À côté des cours d'initiation à l'informatique en langue anglaise, elle dispense depuis quelque temps une formation de trois sessions par mois en espagnol qui a fait le plein des effectifs dès qu'elle a été annoncée. Il y a parmi les inscrits beaucoup de parents désireux de pouvoir aider leurs enfants à l'école.

Arts culturels

Le soutien au processus d'intégration des immigrés fait partie de nos objectifs prioritaires, mais dans le même temps il nous paraît important d'œuvrer au maintien de leurs langues et de leurs cultures qui enrichissent New York pour le plus grand profit de tous ses habitants. C'est pourquoi nous organisons régulièrement des spectacles de musique et

de danse, des rencontres autour d'un conteur ou d'un écrivain, des expositions d'artisanat célébrant la diversité des groupes ethniques du Queens.

Ces manifestations sont annoncées au moyen de dépliants bilingues envoyés aux associations et aux organes de presse des communautés concernées, ainsi que par des annonces dans les journaux et une campagne d'affichage chez les commerçants. Elles comprennent toujours, en sus d'une présentation bilingue du NAP et des activités de la bibliothèque,

**Le développement
des collections,
des programmes
et des services passe
par une connaissance
approfondie
de la composition
démographique
des différentes
communautés**

une exposition de livres en rapport avec l'événement. Les artistes qui se sont produits récemment étaient d'origine bangladais, coréenne, russe, haïtienne, chinoise et équatorienne.

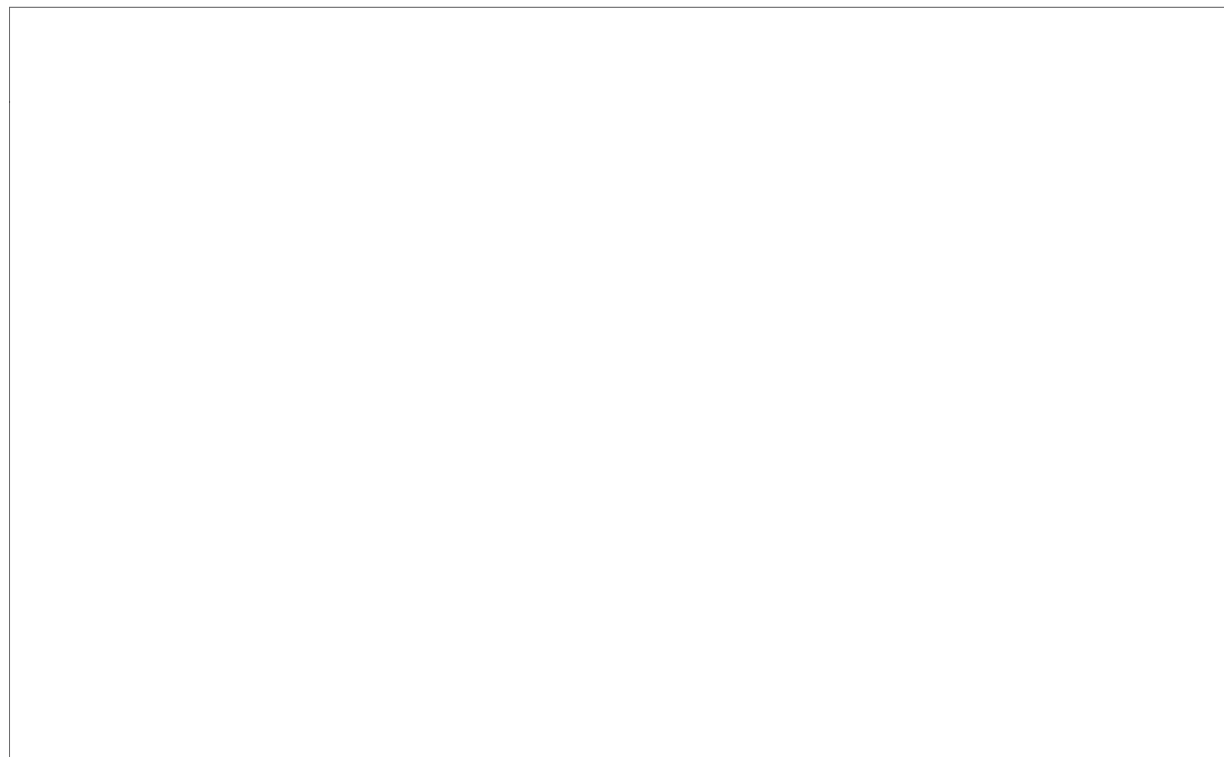
Le but est ici d'attirer un public mixte, composé à parts égales du groupe ethnique à l'honneur et d'un ensemble plus représentatif de la population globale, afin d'encourager les échanges interculturels. Très appréciées, ces rencontres sont un excellent moyen d'attirer les nouveaux immigrants vers la bibliothèque. Grâce à une collaboration fructueuse avec le Queens Museum of Art, le passage des artistes à la bibliothèque est suivi par des visites du musée.

Le développement des collections

La constitution des collections en d'autres langues que l'anglais se fait dans le même esprit que les programmes dont il vient d'être question. Pour faciliter l'adaptation des immigrants à la vie aux États-Unis, nous mettons à leur disposition tout un matériel pédagogique traitant, par exemple, de la citoyenneté, ou en lien avec les cours dispensés dans le cadre d'ESOL. La documentation rassemblée sur leurs pays d'origine (œuvres de fiction, ouvrages sur l'éducation des enfants, livres de recettes, biographies, littérature enfantine, DVD et CD musicaux) atteste par ailleurs le respect que nous avons pour leurs cultures, leurs langues, leurs coutumes propres.

À l'heure actuelle, ces fonds constitués dans plus de vingt-cinq langues se répartissent entre cinq domaines principaux (espagnol, chinois, coréen, six langues d'Asie du sud et russe) et une quinzaine d'autres (français/créole haïtien, grec, hébreu, polonais, portugais, etc.); les quatre domaines les plus développés sont présentés dans des brochures bilingues. Les documents achetés dans le cadre du NAP étant systématiquement intégrés aux collections de la bibliothèque de quartier, la participation d'une bibliothèque particulière à ce programme est chaque fois précédée par une étude démographique de la communauté ciblée (voir ci-dessous).

La section Langues et Littérature de la bibliothèque centrale fait circuler dans les bibliothèques de quartier des collections en près de quarante langues, ce qui lui permet de tester l'impact « commercial » de telle ou telle langue. Par ailleurs, le personnel du NAP se déplace dans les différentes bibliothèques pour évaluer les fonds documentaires et les actualiser. Le Centre de ressources internationales (voir ci-dessous) se charge des acquisitions de documents, en anglais ou non, sur les différentes civilisations et cultures au programme des lycéens jusqu'aux étudiants de niveau master.



Les études démographiques

Le développement des collections, des programmes et des services passe par une connaissance approfondie de la composition démographique des différentes communautés. C'est au NAP qu'est confié le soin de rassembler les éléments d'information nécessaires. À cette fin, il sollicite d'abord les directeurs de bibliothèque, en contact quotidien avec les usagers. Nous épluchons la presse communautaire, suivons les articles sur l'immigration publiés dans les grands médias. Le personnel du NAP assiste aux fêtes des différentes communautés, y rencontre des représentants des organismes sociaux ou les artistes qui s'y produisent. Les résultats du recensement de 2000 nous sont également très utiles, de même que les renseignements émanant du Bureau d'urbanisme de la ville de New York. Depuis plus de dix ans maintenant, notre organigramme comprend un poste de bibliothécaire spécifiquement chargé de l'analyse informationnelle.

Le logiciel GIS dont nous sommes équipés nous offre en outre la possibilité de localiser géographiquement les informations réunies, et, partant, de donner aux bibliothèques de quartier une image plus précise de la population qu'elles desservent. Ce travail d'enquête et d'analyse a donné lieu à la publication de plusieurs études démographiques qui ont été distribuées à l'ensemble des bibliothèques du système et sont accessibles à partir de notre site web³. La plus consultée, « Queens Library Service Areas: A Demographic Profile Based on the 2000 U.S. Census » (« Les bibliothèques de quartier de Queens: profil démographique établi à partir du recensement de 2000 »), se prête à des recherches interactives en ligne.

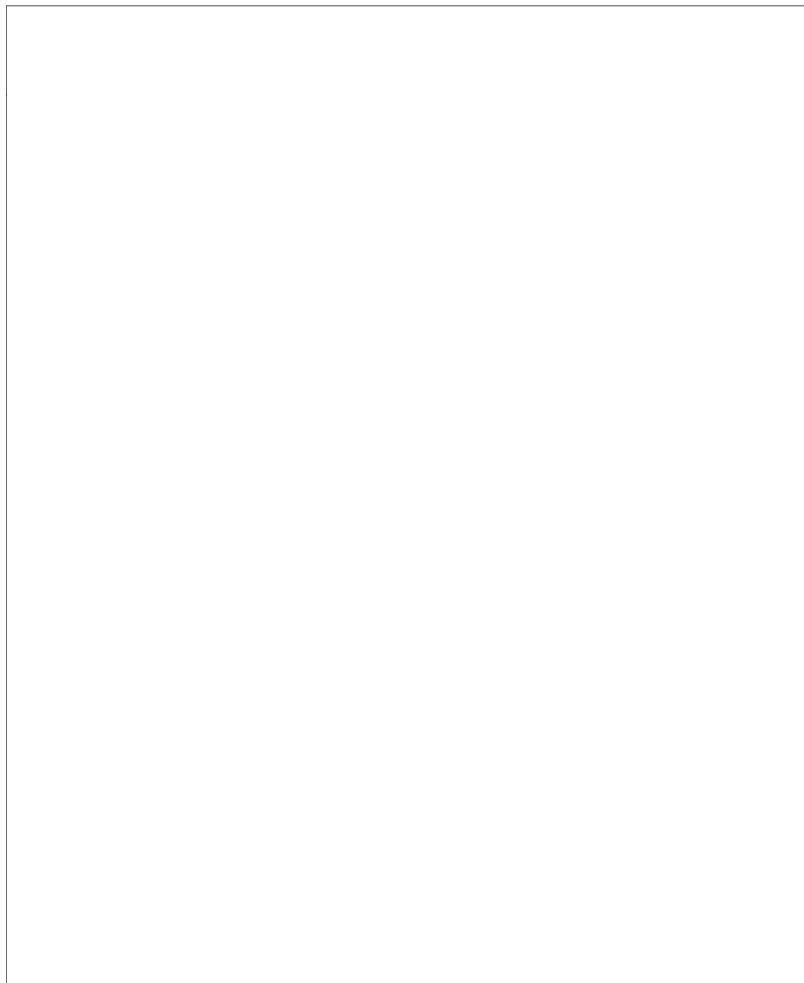
Une autre de nos réalisations primées, le Queens Directory of Immigrant-Serving Agencies (Annuaire des organisations d'aide aux immigrés du Queens), recense plus de deux cents associations et organismes sociaux

3. www.queenslibrary.org

travaillant dans une soixantaine de langues avec pour vocation de faciliter la vie des immigrés; cet annuaire est lui aussi accessible à partir de la page d'accueil de la bibliothèque.

La technologie

La bibliothèque s'est saisie de la technologie pour mettre l'information à la portée de tous les habitants du Queens, non-anglophones compris. Les liens de sa page d'accueil renvoient à des pages web conçues dans cinq langues internationales, dont le français. D'autres permettent aux immigrants d'accéder à des services précis: des livres et des magazines électroniques en chinois, par exemple; INFORME!, une base de données en espagnol périodiquement actualisée; ou Bienvenidos a Queens, un annuaire en espagnol des organismes d'aide aux hispanophones. Le menu multilingue du répondeur téléphonique permet aux usagers qui appellent la bibliothèque centrale de



choisir entre quatre langues, en sus de l'anglais.

Nous sommes en passe d'adopter un nouveau dispositif qui remplacera les procédures de contrôle du libre accès par la technologie RFID (identification par radiofréquence), et, dans le souci de mieux traduire la composition ethnique des différentes bibliothèques de quartier, nous allons ajouter sept langues aux trois existant déjà pour les écrans-clients.

La description bibliographique des fonds de la Queens Library est transcrite non seulement en alphabet latin, mais aussi dans des systèmes d'écriture très répandus dont le chinois, le japonais, le coréen et l'arabe. Les recherches dans le catalogue peuvent être effectuées à l'aide de l'un ou l'autre d'entre eux. Un

logiciel libre récemment mis au point autorise la recherche et l'affichage en russe et dans les langues utilisant l'alphabet cyrillique. À terme, la conversion Unicode du catalogue permettra d'accéder à toutes les langues représentées dans nos collections.

Le Centre de ressources internationales

Ensemble de collections thématiques sur tous les pays du monde, le Centre de ressources internationales (IRC, pour International Resource Center) a beaucoup de succès auprès de la population immigrée qui y trouve l'équivalent d'une bibliothèque universitaire ou spécialisée

ouverte à tous. Chacun est admis sans conditions dans ce service financé par la collectivité territoriale et qui rassemble des informations approfondies et actuelles sur tous les peuples, les pays, les cultures et les économies de la planète. Son personnel multilingue est formé à la gestion de la documentation internationale, à sa présentation et à l'action culturelle auprès des groupes défavorisés.

D'une richesse sans équivalent, les collections de l'IRC comprennent au total plus de 89 000 volumes en anglais et cinquante et une autres langues, dans des domaines allant des sciences humaines et sociales au commerce international. Nombre de ces ouvrages ne sont pas accessibles dans les autres bibliothèques publiques, et souvent ils ne figurent pas non plus dans les catalogues des bibliothèques universitaires et spécialisées. À de rares exceptions près, il est possible de les emprunter à titre individuel ou par l'intermédiaire du prêt entre bibliothèques, à l'intérieur comme à l'extérieur des États-Unis.

Parmi les collections spéciales, il faut notamment mentionner le Fonds CY Han de culture chinoise, riche de milliers de titres en anglais et en chinois, dont des ouvrages de référence difficiles à se procurer sur la civilisation chinoise traditionnelle, la littérature classique et moderne, l'histoire et la philosophie. Citons également le Fonds biographique international, où sont réunies les biographies, traduites en anglais, de personnages historiques et contemporains ayant laissé leur marque dans les domaines de la musique, de la littérature, de la religion, etc.; le Fonds des dictionnaires internationaux, avec entre autres des ouvrages dans plusieurs langues africaines telles que le fulfudé, le luganda et le zoulou; les fonds Judaïca, Commerce international, Littérature romanesque moderne et contemporaine traduite en anglais, et le dernier, « Window of Shanghai », constitué à partir de huit cents titres offerts par la bibliothèque publique de Shanghai, auxquels viendront chaque année

s'ajouter cent publications récentes; cette collection essentiellement en chinois et en anglais porte sur la littérature, l'histoire, l'économie, la philosophie chinoises en général, et de Shanghai en particulier.

L'IRC est abonné à de grands quotidiens étrangers comme le japonais *Asabi Shimbun*, l'arabe *Al Hayat* ou le français *Le Monde*, ainsi qu'à des magazines, revues et périodiques en langues étrangères. On y trouve enfin des films de fiction et des documentaires en plusieurs langues, pour beaucoup sous-titrés en anglais, et des CD de musiques du monde, traditionnelles et contemporaines.

L'IRC organise par ailleurs des rencontres thématiques gratuites sur des sujets internationaux d'ordre culturel, politique ou commercial, avec, généralement, une traduction simultanée en anglais ou dans une autre grande langue. Dans le même ordre d'idées, en collaboration avec le Middle Eastern Institute de l'Université Columbia, nous avons mis sur pied un cycle de conférences thématiques sur la culture et la politique des pays du Proche-Orient. Quant au festival culturel présenté chaque année, il est très apprécié du public; après celui de l'an dernier, consacré aux États ibéro-américains, celui de 2007 mettra le Japon à l'honneur. Ajoutons que l'IRC convie à des débats autour d'un livre qui, selon les cas, ont lieu en chinois, en espagnol, en italien, en coréen, ou en bengali.

Un espace d'une trentaine de mètres carrés accueille des expositions de photos, de dessins, de peintures. Intitulée « Aliya », celle qui se déroule en ce moment sous le parrainage du Consulat général d'Israël décrit le voyage des Juifs ayant quitté l'ex-Union soviétique et l'Éthiopie pour venir s'installer en Israël.

Formation à internet et WorldLinQ™

S'il est pour nous primordial d'amener la population très composite du Queens à fréquenter la bi-

bliothèque, une fois sur place il faut que les nouveaux venus puissent y trouver ce qu'ils cherchent. À cette fin, nous leur proposons des séances de formation à l'utilisation d'internet, en particulier du portail et du catalogue de la bibliothèque et de l'outil WorldLinQ™⁴, une sélection de liens internationaux primée pour sa qualité. Ces sessions s'adressent à l'heure actuelle aux locuteurs bengalis, chinois, coréens, italiens et espagnols.

WorldLinQ™ est un système d'information novateur créé pour permettre aux utilisateurs de la Queens Library et à l'ensemble des internautes d'accéder en ligne à des ressources multilingues. Il couvre de nombreux domaines (Arts et sciences humaines, Affaires et économie, Éducation, Emploi, Divertissement et culture populaire, Références en général, Gouvernement, Santé et médecine, Histoire et biographie, Journaux et magazines, Science et technologie, Sciences sociales, Sports et loisirs), se décline aujourd'hui en arabe, chinois, croate, tchèque, français, coréen, roumain, russe, espagnol, et en ukrainien, et s'enrichit sans cesse de nouvelles langues; la prochaine sur la liste est le bengali (du Bangladesh).

L'IRC s'est associé avec la bibliothèque de Shanghai pour concevoir un service de référence en ligne baptisé CORS (Collaborative Online Reference Service). Le public de langue chinoise peut désormais communiquer par courriel avec des bibliothécaires, des chercheurs, des spécialistes de l'industrie et du commerce en poste dans des bibliothèques publiques, universitaires ou de recherche domiciliées en Chine ou à Hongkong, à Macao, à Singapour et aux États-Unis. Si pour le moment l'interface est en caractères chinois, il est prévu de lui en adjoindre d'ici peu une autre en anglais. Nous avons un projet de collaboration similaire avec la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou.

4. www.worldlinq.org

L'équité des communautés

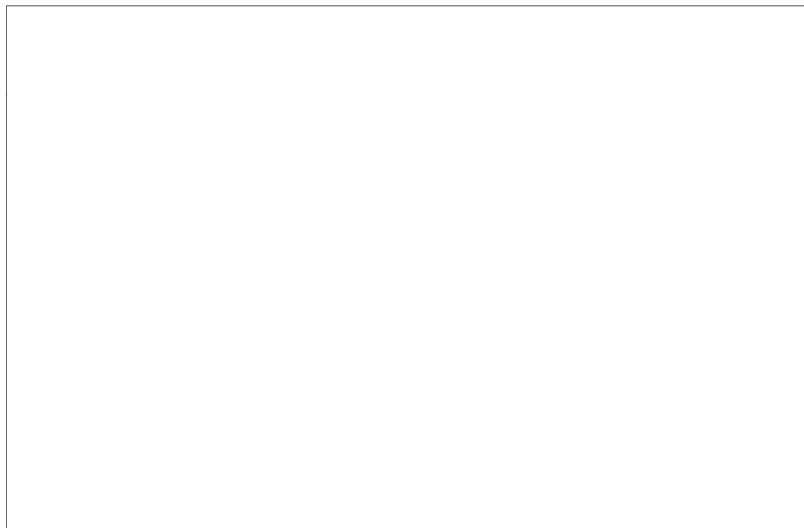
Au fil des ans, l'offre unique des programmes et des services proposés aux immigrants a considérablement augmenté la circulation des documents de la Queens Library, qui atteint aujourd'hui plus de 20 millions de titres.

Sans l'effort engagé en direction des plus fragiles à l'aide de programmes tels que le NAP, notre établissement serait sûrement moins fréquenté et moins apprécié par toute une fraction de la population qui, en règle générale, ne fait pas partie du public des bibliothèques. C'est pour toucher le plus grand nombre possible d'habitants que nous avons conçu des programmes destinés aux immigrants parlant arabe, penjabi, tibétain ou turc.

Nous sollicitons aussi activement les associations qui souhaitent faire des dons de livres dans leurs langues, pour autant que ces ouvrages répondent aux critères appliqués aux collections, et nous achetons les œuvres des auteurs immigrés aux États-Unis.

Cette politique contribue nous semble-t-il à assurer « l'équité » des communautés au sein de la bibliothèque, à les inciter au respect mutuel, à encourager leurs membres à profiter de nos services tout au long de la vie et à nouer entre eux des partenariats durables. La coopération interne entre les différents services n'est pas moins importante. Sans l'expertise linguistique du service de catalogage, de la section Langues et Littérature et du personnel multilingue des bibliothèques de quartier, il n'aurait pas été possible de constituer les comités de sélection pour plusieurs langues très demandées, par exemple celles de l'Asie du Sud.

Nous ne laissons jamais passer l'occasion de parler de nos activités et de nos services dans les journaux, sur les radios et les chaînes de télévision des communautés immigrées. La presse régionale nationale s'est à plusieurs reprises fait l'écho de nos



projets et nous sommes fiers que nos programmes puissent servir de modèles ailleurs. La Queens Library reçoit régulièrement la visite de collègues étrangers désireux de mieux servir leurs publics immigrés.

Coopération internationale

La coopération internationale n'est pas en reste, puisque nous avons passé des accords avec des bibliothèques d'Amérique du Sud, de République tchèque, de Croatie, de France (en l'occurrence, la BPI), de Russie, de Chine et d'Ukraine. Dans certains cas, par exemple avec la Bibliothèque nationale de Chine, à Pékin, ou la bibliothèque publique de Shanghai, ces accords prévoient l'échange de personnel, la participation au développement des collections et le partage de la technologie. Dans d'autres cas, leurs objectifs sont plus modestes et ils se limitent en principe à l'assistance au développement des collections, par exemple avec la bibliothèque publique Maïakovski de Saint-Petersbourg.

C'est un défi permanent que d'anticiper les attentes du public afin d'y répondre le mieux possible. Une fois qu'elles sont créées, en effet, on s'expose à ne pas pouvoir les satisfaire à cause des restrictions budgétaires. D'autant que le nombre des groupes ethniques ne cesse d'augmenter et que les diverses organisations communautaires réagissent différemment à nos propositions d'ouverture.

Parce que je maîtrise le français, pour ma part je me suis attaché à intensifier les échanges avec les associations haïtiennes du Queens et à entrer en contact avec les francophones d'Afrique de l'Ouest. Aujourd'hui, je m'occupe de constituer des collections pouvant intéresser les locuteurs de créole haïtien, de français des Antilles et d'Afrique de l'Ouest.

La formation de bibliothécaires investis et attentifs à la diversité culturelle fait partie de ces défis que la bibliothèque a à cœur de relever. Des ateliers sont organisés en interne à l'intention des jeunes bibliothécaires et, au-delà, pour l'ensemble du personnel.

Servir toutes les populations, une priorité absolue

Nous avons bien l'intention de continuer à bâtir l'édifice en nous appuyant sur les fondations solides des programmes et des services existants. Sachant que la technologie interviendra de plus en plus dans l'accès à l'information, une réalisation comme WorldLinQ™ ou les sessions de formation des utilisateurs par des collègues parlant leur langue vont prendre de plus en plus d'importance. Et le NAP poursuivra ses études démographiques en utilisant les nouvelles sources de données disponibles.

Notre première exigence reste néanmoins la qualité du service offert. Répondre aux besoins diversifiés de cette mosaïque ethnique qu'est notre public est pour nous une priorité absolue, partie prenante de la philosophie de notre établissement. En d'autres termes, il n'y a pas pour nous de différence entre le service de qualité que nous entendons fournir aux populations immigrées et ce que le public est en droit d'attendre d'un service de qualité.

Pour que la bibliothèque soit vraiment considérée comme un espace ouvert à tous, nous devons informer les communautés ethniques de nos activités, les convaincre de s'y associer davantage et encourager les immigrants à en tirer tout le parti possible. Nous comptons donc poursuivre sur la voie de l'acculturation, avec l'espoir d'amener les différents groupes ethniques et culturels auxquels nous nous adressons à participer et contribuer autant que faire se peut à la vie de la collectivité tout entière.

Mars 2007