

Relever le défi de la diversité à la Queens Library

Le Queens n'est pas un lieu imaginaire. Cette partie de New York est constituée de 90 communes très attachées à leur identité, sentiment que la bibliothèque a soutenu en établissant des annexes dans 63 quartiers. L'arrondissement du Queens s'est surtout développé après 1920, avec la construction de tunnels et de ponts, aussi la bibliothèque a-t-elle pu développer des programmes et des services particulièrement adaptés à ses populations. Notre ambition est de faire de chaque bibliothèque un lieu ouvert à chaque communauté.

Gary E. Strong

Directeur de la Bibliothèque publique du Borough de Queens

gstrong@Queenslibrary.org

Les bibliothèques municipales en Amérique contribuent à modeler l'avenir de nos villes. Elles fournissent le capital qui permet aux gens de se prendre en main, aux gouvernements de gouverner, aux communautés d'être vivables. À mesure que le monde évolue, les bibliothèques doivent s'efforcer de maintenir leur rôle traditionnel au sein de la communauté. Devant l'ampleur de la révolution technologique, certains observateurs ont fini par croire que les ordinateurs allaient désormais remplacer les livres et que les bibliothèques n'auraient plus aucun rôle à jouer dans la vie municipale. Certains voient les bibliothèques comme de simples entrepôts de livres qui ne seront plus lus ; d'autres considèrent les bibliothécaires comme de passifs gardiens de collections que plus personne ne veut consulter.

Une offre centrée sur les populations

La Queens Library est un bon exemple de la contribution qui peut être offerte à la communauté des uti-

lisateurs. Elle est un lieu vibrant d'activité au sein de sa communauté. Occupant une place unique parmi les divers lieux de culture, d'éducation, de divertissement et de connaissance que propose la ville de New York, la Queens Library attire plus de 17 millions de personnes chaque année, qui viennent consulter ses vastes collections et utiliser ses services. Cette clientèle très diversifiée a emprunté l'année dernière 17 millions de documents à la Bibliothèque centrale, à ses 62 annexes et aux 6 Centres de formation pour adultes.

Chaque annexe dessert un quartier particulier, avec sa communauté distincte, le plus souvent multinationale. L'annexe de Corona, par exemple, dessert une zone à prédominance hispanophone, où plus de 70 % de la population est d'origine hispanique. Dans le quartier d'Elmhurst, près de 70 % des résidents parlent chez eux une autre langue que l'anglais, dont l'espagnol, le chinois, le coréen et un certain nombre de langues sud-asiatiques. Plusieurs secteurs du Queens accueillent actuellement une immigration russe en rapide augmentation, qui requiert donc des services,

* Traduit de l'anglais par Oristelle Bonis.

Gary E. Strong est directeur de la Queens Library de New York depuis 1994. Il dispense également des cours en sciences des bibliothèques au Queens College. Ses précédents postes l'ont amené à passer de la Californie à Washington, où il dirigea l'Everett Public Library.

des collections et des programmes nouveaux. Beaucoup de gens vont s'installer dans les comtés de Westchester, de Nassau ou du Suffolk, dans le Connecticut ou le New Jersey, après leur arrivée en Amérique. Mais c'est souvent dans le Queens qu'ils auront eu pour la première fois connaissance des services qu'offrent les bibliothèques publiques.

La bibliothèque ne cesse de collecter de nouvelles données sur les résidents du Queens et leur pays d'origine. Le recensement de 1990 faisait état de 36 000 personnes de langue française ou créole installées dans le Queens (c'est le sixième groupe linguistique par son importance). Dans son rapport sur l'immigration entre 1990 et 1994, le Bureau de planification démographique de la ville de New York note la présence de 4 500 nouveaux arrivants des pays francophones dans le Queens, dont la majorité (3 500 personnes) vient d'Haïti. Il relève également la présence de migrants venus du Maroc, de Côte-d'Ivoire, du Sénégal, de Guinée, du Cameroun, du Togo, du Mali et de France. La publication du recensement sur l'année 2000 nous fournira des données plus récentes.

Satisfaction des besoins et équité

Nous, les personnels de la Queens Library, croyons profondément en l'équité et sommes convaincus que les bibliothèques servent entre autres et surtout à permettre aux gens de prendre en main leur propre vie, la vie publique et celle de leur communauté. En ce sens, la Queens Library a un rôle essentiel à jouer dans le nouveau millénaire. Les collections que nous constituons, les accès que nous offrons et les moyens technologiques que nous proposons contribueront à

ouvrir aux habitants du Queens un avenir productif et créatif.

En tant que directeur de la Queens Library, je ne crois pas que nous agissions de manière non traditionnelle dans notre approche des services à la communauté. Cette controverse est depuis longtemps dépassée et nous sommes résolument investis dans le service aux utilisateurs vivant dans nos communautés. L'adoption de nouvelles méthodes de gestion bibliothécaire n'a à cet égard qu'une importance toute relative. Nous faisons simplement tout notre possible pour fournir un service de qualité

Chaque annexe
est conçue sur mesure
pour le quartier
qu'elle dessert,
ses collections
et ses services reflétant
les caractéristiques,
les besoins et les intérêts
de ses communautés

et nos initiatives sont très bien accueillies. Cela explique d'ailleurs que nous fassions circuler plus de documents qu'aucune autre bibliothèque des États-Unis. Il n'y a là rien de magique : tout tient au suivi de la satisfaction de nos usagers, qui consiste à savoir précisément ce que veulent nos clients et à le leur donner.

Il est de tradition, dans les bibliothèques publiques, de créer de petites collections pour servir des populations particulières. Chez nous, ceci a été réalisé la plupart du temps grâce à des donations externes, mais cet aspect de notre activité ne faisait pas partie du programme permanent ou « de base » de la bibliothèque. Une

fois les crédits spéciaux épuisés, les « services externes » ne sont généralement pas intégrés au programme normal de la bibliothèque, et trop souvent ces collections, qui n'étaient pas entièrement répertoriées, ne figuraient pas sur les catalogues accessibles au public. Trop souvent aussi, le personnel spécialisé était rémunéré sur des fonds « temporaires » et n'était pas intégré dans les personnels permanents de la bibliothèque. La bibliothèque ne se saisissait pas des nouvelles techniques de délivrance des services, alors qu'elles permettaient d'atteindre plus efficacement les lecteurs que les méthodes traditionnelles qui continuaient d'être appliquées.

Le New Americans Program

Pour répondre à la diversité de ses communautés, la Queens Library a établi le New Americans Program¹, destiné aux résidents dont la langue maternelle n'est pas l'anglais. Depuis 1977, nous travaillons en étroite collaboration avec les associations des minorités ethniques pour évaluer les besoins locaux, faire connaître aux résidents les services de leur bibliothèque de quartier et son fonctionnement général, créer de nouveaux services.

L'activité de la Queens Library se distribue entre quatre grandes catégories : le développement des collections, les services aux migrants (par exemple « ESOL² » et les programmes de compétences pratiques), les programmes culturels/littéraires et l'accès électronique. Les collections de livres populaires sont réparties entre les annexes selon les besoins de chaque communauté. Enfin, nous suivons avec beaucoup d'attention l'évolution démographique de nos communautés, afin de pouvoir cibler au mieux nos actions.

1. www.queenslibrary.org/programs/nap/index.asp
2. « English for Speakers of Other Languages » : programme d'aide à l'apprentissage de l'anglais.

Des annexes sur mesure

Tous les services de la bibliothèque sont conçus selon une approche dominée par un souci d'équité. Nos soixante-deux annexes ne sont pas des versions en miniature de la bibliothèque centrale. Chacune est plutôt conçue sur mesure pour le quartier qu'elle dessert, ses collections et ses services reflétant les caractéristiques, les besoins et les intérêts de ses communautés.

La présentation des documents est essentielle pour mettre en valeur le caractère particulier des collections rassemblées dans les différentes annexes. Certains ouvrages sont disposés sur des présentoirs, comme dans une librairie, et regroupés en fonction de leur contenu (culture afro-américaine, fiction, manuels d'apprentissage du chinois, par exemple).

Nous offrons actuellement un fonds de collections populaires de livres, de CD, de vidéos et de magazines en espagnol, chinois, coréen, russe, français et six langues sud-asiatiques. La collection multilingue disponible pour nos bibliothèques de quartier propose en outre soixante autres langues. Ce fonds, constitué pour aider les migrants à apprendre l'anglais, inclut des ouvrages de littérature populaire dans les différentes langues.

Nous disposons au total de 135 collections en 21 langues autres que l'anglais. Ces collections incluent des livres, des magazines, des cassettes audio et vidéo, des disques compacts, et des cédéroms. Dans nos annexes, les romans populaires chinois ont leur place sur les étagères à côté du théâtre espagnol classique, du matériel d'apprentissage de l'anglais, des traductions de *best-sellers* américains, des biographies et des livres de cuisine.

Il existe des collections en français dans treize annexes, dont onze desservent une population essentiellement haïtienne, installée surtout dans le secteur sud-est du Queens. La douzième dessert une population ori-

ginaire d'Afrique de l'Ouest, et la dernière une population nord-africaine (des migrants récents arrivés du Maroc). Ces collections comprennent

Notre service d'envoi de livres par la poste propose un premier matériel de lecture pour les nouveaux migrants qui hésitent parfois à s'inscrire à la bibliothèque dès leur arrivée

notamment des documents (livres pour enfants, CD, vidéos) ciblés surtout sur les Caraïbes (Haïti, Martinique, Guadeloupe), l'Afrique de l'Ouest (Mali, Sénégal, Côte-d'Ivoire, Guinée) et l'Afrique du Nord (Maroc, Algérie). Les collections en français sont centrées sur des sujets d'intérêt général, notamment des livres sur l'éducation, la psychologie, l'apprentissage de l'anglais, la cuisine et la santé.

La bibliothèque travaille avec des librairies locales spécialisées dans les ouvrages haïtiens et français, ainsi qu'avec un libraire parisien, en vue de constituer des collections de livres courants et abordables, susceptibles d'intéresser les lecteurs des couches populaires. Nous sommes toujours en quête de nouveaux matériels reflétant les diverses cultures de nos migrants francophones. L'an dernier, nous avons ainsi réussi à obtenir une nouvelle série de romans populaires écrits en français et publiés en Côte-d'Ivoire, mettant en scène des personnages africains. Nous avons également trouvé un distributeur local de films africains en vidéo, et acquis une sélection de films d'Afrique du Nord et de l'Ouest.

Notre service d'envoi de livres par la poste dispose d'une centaine de titres en français pour les nouveaux migrants qui hésitent parfois à s'inscrire à la bibliothèque dès leur arrivée. Ce service leur permet d'obtenir un premier matériel de lecture, le temps qu'ils trouvent le courage de franchir les portes de la bibliothèque. Le personnel a établi une bibliographie sélective de livres en français sur les Caraïbes et l'Afrique de l'Ouest, disponible sur le site Internet du New Americans Program.

La Section langue et littérature de la bibliothèque centrale possède une vaste collection de livres en français écrits par des auteurs français, canadiens-français, caribéens et africains de l'Ouest. Le Centre de ressources internationales dispose d'une collection en français, consacrée, en sus de la France, aux Caraïbes et à l'Afrique.

Les services aux migrants

Les services aux migrants sont le pivot de notre activité. Nous gérons le plus vaste programme English for Speakers of Other Languages proposé en bibliothèque aux États-Unis. Trente des annexes de la Queens Library offrent au total plus de 100 cours ESOL assurés par des professeurs certifiés et spécialement formés. Ces cours sont suivis chaque année par 3 000 étudiants représentant 88 pays et 50 langues. À côté des cours proprement dits, des groupes de conversation animés par des bénévoles sont pour les étudiants une opportunité unique de pratiquer l'anglais tout en l'étudiant.

Nous proposons également un programme de conférences dans plusieurs langues, visant à aider les migrants à s'adapter à la vie aux États-Unis en leur donnant des informations pratiques. Ces conférences et les ateliers gratuits organisés dans les langues les plus couramment parlées dans le Queens portent sur des sujets essentiels à l'intégration des nouveaux migrants, tels que l'information

sur les services d'immigration et la formation professionnelle, l'aide à l'apprentissage de l'anglais pour les enfants ou le fonctionnement des services sociaux.

Animations communautaires

Les programmes artistiques et culturels comportent des manifestations gratuites de musique, de danse, de poésie, de contes et d'artisanat, toutes destinées à mettre en valeur l'héritage culturel de la centaine de nationalités qui cohabitent dans le Queens, à familiariser chacun avec la culture de l'autre et à attirer les nouveaux venus à la bibliothèque, où leur est présentée la vaste gamme des services gratuits dont ils peuvent bénéficier.

Nous avons organisé plusieurs manifestations francophones, dont un festival d'Afrique de l'Ouest qui a remporté un vif succès et comportait des spectacles de musique, de danse, une exposition d'artisanat et un défilé de mode. Chaque année, en collaboration avec le *National French Week*, parrainé par l'Association américaine des professeurs de français, nous présentons un programme de musique, de danse ou de films sur un thème propre aux Caraïbes ou à l'Afrique de l'Ouest. Nous sommes en permanence en contact avec les organisations qui travaillent en direction de ces communautés, et les invitons à présenter leurs programmes et leurs services à la bibliothèque. Par ailleurs, pour répondre aux besoins des populations migrantes et des autres utilisateurs, la Queens Library s'est équipée des nouvelles technologies. Les utilisateurs non anglophones de la bibliothèque ont accès au réseau mondial de l'Internet grâce à WorldLinQ™, un système unique qui fut mis au point avec l'aide, notamment, d'un financement d'AT&T. Il permet de se connecter à des sites en espagnol, en coréen, en chinois, en français et

en russe, chaque langue apparaissant dans son alphabet original sur les terminaux installés dans toutes les annexes. D'autres langues viendront s'y ajouter dans l'avenir, dès que nous disposerons de nouvelles sources de financement. L'équipe WorldLinQ™ identifie les sites potentiels, les passe en revue et crée des connexions aux différentes pages. Elle s'intéresse particulièrement aux sites riches en information, qui sont classés par

98 % des terminaux
d'ordinateurs
en libre accès
dans la ville de New York
se trouvent dans les
bibliothèques publiques

thèmes généraux comme tous les autres types de documents. Les sites sont régulièrement visités pour s'assurer de leur intérêt et vérifier qu'ils sont accessibles, actuels, et correspondent à nos critères de sélection.

Le personnel du Centre de ressources internationales offre une formation régulière en français pour l'utilisation des sites OPAC et WorldLinQ³ de la bibliothèque. Le site français WorldLinQ permet des connexions à des sites en France, au Québec, dans les Caraïbes, en Afrique de l'Ouest et Afrique du Nord francophones. Le public de la bibliothèque peut également avoir accès à l'OPAC en français.

Nos utilisateurs utilisent l'Internet pour des besoins très précis. Les migrants, en particulier, utilisent les terminaux de la bibliothèque parce qu'ils n'en possèdent pas chez eux. Récemment arrivés, ils sont surtout soucieux de trouver un logement, un emploi, et de s'installer dans leur quartier. La bibliothèque est un en-

droit où ils peuvent se faire assister dans leurs démarches. Une étude (à paraître) révèle que 98 % des terminaux d'ordinateurs en libre accès dans la ville de New York se trouvent dans les bibliothèques publiques. Les utilisateurs peuvent désormais consulter le catalogue en ligne de la Queens Library pour trouver des documents en chinois, en coréen et en espagnol à l'aide de stratégies vernaculaires de recherche. Les matériels en russe seront bientôt accessibles sur ce catalogue en ligne. Pour constituer notre base de données, nous consultons des bases non anglophones offrant des ressources pertinentes pour les besoins de nos utilisateurs.

Ouvert en juin 1998 dans la nouvelle bibliothèque de Flushing, le Centre de ressources internationales est une bibliothèque d'études internationales s'adressant aux étudiants et aux chercheurs qui peuvent aussi y trouver des lectures récréatives. Ses collections, qui comportent à la fois du matériel de prêt et de référence, couvrent une vaste gamme de sujets dans les domaines des lettres et des sciences sociales, sur toutes les régions du monde. Conçues pour un public allant des lycéens aux étudiants en fin d'études, elles rassemblent des milliers de titres ainsi que des documents, généralement difficiles à trouver, destinés à des recherches fondamentales. Sans remplacer le New Americans Program, le Centre de ressources internationales vient compléter les collections et les services qu'il offre par l'intermédiaire de la Queens Library.

Entre un guide sur le commerce et la finance à Bahreïn, un dictionnaire historique du Burundi, une étude sur le mouvement d'indépendance au Timor oriental, les dictionnaires de zoulou ou de kurde, les romans bosniaques ou boliviens, les films chinois ou les analyses en ligne de la situation économique en Biélorussie, chercheurs et lecteurs curieux ont toutes les chances de trouver au Centre la documentation qui les intéresse.

3. www.worldlinq.org/

Acquisitions sans frontières

Les procédures de sélection et d'acquisition relatives à la documentation internationale changent constamment, pour le pire ou pour le meilleur, en fonction de l'évolution de la situation économique, politique, culturelle et technologique des pays sources. Dans une région ou un pays donné, cette évolution peut produire simultanément des effets inverses. En Russie, par exemple, le changement politique et l'adoption des nouvelles technologies favorisent la production et la vente de livres des maisons d'édition officielles, mais aussi le piratage. Parallèlement, le marché a accru la demande pour la littérature à grand tirage mais, en dehors des universités, il a sévèrement réduit la demande pour la littérature sérieuse. Les sources et les méthodes actuelles d'acquisition sont donc très diversifiées. Cela nous oblige à un effort constant pour renouveler nos sources de publications périodiques et améliorer nos méthodes d'acquisition.

La Queens Library participe activement aux échanges internationaux entre bibliothèques ainsi qu'à l'accueil de collègues et d'étudiants étrangers venus étudier le fonctionnement des bibliothèques publiques aux

États-Unis. Ils sont accueillis en résidence dans le Centre international pour la bibliothèque publique pour des séjours de un à cinq mois, et suivent un programme ambitieux qui leur permet de se familiariser avec les situations les plus diverses. Les accords internationaux de coopération entre bibliothèques concernent désormais la Chine, la Russie, l'Argentine, la Croatie et la France. Des étudiants en bibliothéconomie venus de divers pays acquièrent ainsi à la Queens Library une première expérience, à laquelle ils pourront utilement se référer par la suite.

La passion du métier

Servir au mieux des communautés aussi diverses implique de relever un certain nombre de défis, et la bibliothèque doit notamment :

- localiser et obtenir les documents nécessaires à des prix abordables ;
- promouvoir ses collections auprès de communautés qui n'ont pas pour tradition d'utiliser les bibliothèques publiques ;
- localiser les organisations communautaires avec lesquelles travailler en partenariat afin de mieux toucher les populations récemment arrivées dans le quartier du Queens ;

- recruter un personnel dont les compétences ne se bornent pas à l'utilisation des nouvelles technologies et qui soit formé à l'analyse et au traitement documentaire.

Il nous faut des bibliothécaires qui aient le sens du service public, qui aiment les gens et qui aiment lire, qui aient l'esprit ouvert et soient curieux des autres cultures et des autres traditions. Il nous faut des bibliothécaires convaincus que la mission de la bibliothèque publique est de fournir aux gens l'information et les connaissances dont ils ont besoin afin qu'ils puissent participer pleinement à notre démocratie. Il nous faut des bibliothécaires passionnés par leur métier.

C'est un métier qui oblige à se renouveler constamment, à apprendre et à s'informer pour participer à la construction des communautés auxquelles il s'adresse. L'enjeu, pour les bibliothèques d'aujourd'hui, est de se connecter au monde et de participer à la constitution du « village global ». Conscients de ces nécessités, les personnels de la Queens Library veulent avancer de concert avec leurs collègues du monde entier. C'est à cette condition que nous continuerons d'offrir un service de qualité à nos communautés.

Octobre 2001