

Diplôme National de MASTER en Sciences Humaines et Sociales

Mention Édition Scientifique et Bibliothèque

Spécialité bibliothèque

Enjeux et missions de la bibliothèque à l'interculturel

Noémie Crabbe

Sous la direction de Christophe Evans

Service études et recherche en sociologie - Enseignant Chercheur - Bpi - ENSSIB

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier très chaleureusement Christophe Evans qui a suivi l'évolution de ce travail du début à la fin, l'a enrichi de part ses réflexions et corrections et sans l'aide duquel le présent développement ne serait pas ce qu'il est.

Je remercie l'ensemble du personnel des bibliothèques de Berlin, qui m'ont éclairci de leurs indications et explications et qui, par leur motivation m'ont conforté dans l'idée que cette réflexion sur l'interculturel en bibliothèque avait plus que jamais lieu d'être.

Enfin, toute ma gratitude à Danièle Heller, Alice Vallart et Cécile Denier de la Bpi qui par leur disponibilité et leurs témoignages précieux ont contribué au bon développement de ma réflexion.

Sans oublier tous ceux qui de prêt, et surtout de loin, m'ont soutenu par leurs encouragements. Merci.

Résumé :

Le présent développement s'attache à définir les tenants et aboutissants d'une bibliothèque qui dans un contexte multiculturel se ferait médiatrice d'un dialogue interculturel. Partant du postulat que la bibliothèque peut se faire un lieu charnière de la diversité culturelle et jouer un rôle important dans le processus d'intégration des populations de l'immigration, nous tentons ici à travers des exemples internationaux de donner un aperçu des efforts à fournir et des étapes à suivre impérativement lors de l'élaboration d'une bibliothèque interculturelle. Fournissant ainsi un échantillon des avancements actuels en la matière et partant de cette base, nous tentons de mettre en lumière des exemples témoignant de la prise de conscience des bibliothèques parisiennes et berlinoises des enjeux liés à la question de l'interculturel en bibliothèque.

Descripteurs :

*Multiculturalisme**Europe*

*Multiculturalisme**Bibliothèques**Paris(France)*

*Multiculturalisme**Bibliothèques**Berlin(Allemagne)*

*Bibliothèques**services aux publics**Émigration et immigration*

*Communication interculturelle**Europe*

*Intégration sociale**France*

*Intégration sociale**Allemagne*

Abstract :

The purpose of this study is to show how libraries can take a decisive position in our multicultural societies and become a major actor in the development of an intercultural dialogue. Admitting that libraries can be the exponent of cultural diversity and would serve the aim of the integration of immigrated populations, the following work shows the aspects to be aware of by the elaboration of an intercultural library and is based on international examples of existing services and resources. This brings us to get a view upon the actual development in the sphere of libraries' intercultural work, which allows us to show that the libraries networks of Paris and Berlin have gain a certain awareness of the challenges of the notion of interculturality in libraries.

Keywords :

*Multiculturalism**Europe*

*Multiculturalism**Libraries**Paris (France)*

*Multiculturalism**Libraries**Berlin (Germany)*

*Libraries**publics services**Emigration and immigration*

*intercultural management**Europe*

*Social inclusion**France*

*Social inclusion**Germany*

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	9
INTRODUCTION.....	11
LA BIBLIOTHÈQUE INTERCULTURELLE : DÉFINITIONS, MISSIONS, ENJEUX.....	13
1.1. Quelques définitions	13
1.1.1 Multiculturalisme.....	13
1.1.2. Culture et identité.....	15
1.1.3. L'interculturalité.....	17
1.2. Une bibliothèque interculturelle, qu'est ce que c'est ?	19
1.2.1 Définition.....	19
1.2.2 A destination de quels publics ?.....	21
1.2.3. Les missions des bibliothèques interculturelles.....	23
1.3. Raison d'être des bibliothèques interculturelles.....	25
1.3.1. Un enjeu démographiquement motivé.....	25
1.3.2. Promouvoir le respect des différences.....	27
1.3.3. Égalité dans l'offre de service : desservir toute la communauté.....	29
QUE SERAIT LA BIBLIOTHÈQUE INTERCULTURELLE MODÈLE ?.....	31
2.1. Accueil	31
2.1.1. Communication.....	31
2.1.2. Signalétique, présentation, architecture.....	33
2.1.3. Personnel « interculturel ».....	34
2.2. Les collections : fondements, constitution, acquisitions.....	37
2.2.1. L'élaboration d'une collection interculturelle : les fondements.....	37
2.2.2. Aide à la constitution d'un fonds interculturel : les services et stratégies à adopter.....	38
2.2.3. Quelles collections ?.....	41
2.3. Les services annexes.....	43
2.3.1. Activités de formation, activités culturelles et informatives	43
2.3.2. Établissement de partenariats.....	45
2.3.3. Les services en ligne.....	47
BERLIN ET PARIS, ÉTAT DES LIEUX : QUELQUES EXEMPLES D'UNE PRISE EN COMPTE INTERCULTURELLE	51
3.1. Les capitales française et allemande en chiffres et en bref.....	51
3.1.1. Quelques données démographiques	51
3.1.2. Le paysage bibliothécaire berlinois	53
3.1.3. Le paysage bibliothécaire parisien.....	55
3.2. Des bibliothèques accueillantes.....	56
3.2.1. Signalétique et communication dans les langues de l'immigration.....	56
3.2.2. Communication en ligne.....	58
3.3. Les collections.....	60
3.3.1. Littérature et langues étrangères.....	60
3.3.2. La presse.....	63
3.3.3 Méthodes de langues et autoformation.....	65
3.4. Des programmes : une prise en compte	68
3.4. 1. Programme pour la promotion de la langue auprès des enfants : Kinder werden WortStark.....	68
3.4.2. Soutien aux populations issues de l'immigration : les actions de la Bpi.....	70

3.4.3. <i>Neues aus Babylon : engagement des populations et d'artistes locaux dans la constitution de fonds et de programmes interculturels</i>	72
CONCLUSION	75
BIBLIOGRAPHIE	79
Monographies	79
Ressources en ligne	79
Documents internes	81
Travaux d'étudiants	82
TABLE DES ANNEXES	83
Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle	84
Manifeste de l' IFLA sur la bibliothèque multiculturelle	91
Cartes représentatives de la répartition géographique des populations issues de l'immigration à Paris et Berlin	95
Photographies	96
<i>Photo de la bibliothèque publique de San Antonio (Texas) : « l'enchilada rouge »</i>	96
<i>Namik-Kemal Bibliothek – Interkulturelle Familienbibliothek (Kreuzberg)</i>	96
<i>Bibliothek am Frankfurter Tor (Friedrichshain)</i>	98
<i>Helene-Nathan Bibliothek (Neukölln)</i>	99
<i>Zentral- und Landesbibliothek (Kreuzberg)</i>	99
La signalisation du fonds DVD de la ZLB	100
Calendrier interculturel	101
Page d'accueil du site city Bibliothek	102
Tableaux de l'offre presse papier à la Bpi (titres étrangers)	103
Top 10 des diffusions à l'espace Autoformation	105
Diagnostic auprès des jeunes afghans utilisateurs de la BPI	106
Documents internes sur les ateliers de langues de la Bpi	116
<i>Atelier de conversation</i>	116
<i>Bilan ateliers de conversation</i>	117
Projet « Neues aus Babylon »	118
<i>Module « Tente des plaintes »</i>	118
<i>Module « Trésor des cultures »</i>	119

Sigles et abréviations

BBF : Bulletin des Bibliothèques de France

Bpi : Bibliothèque Publique d'Information

DaF : Deutsch als Fremdsprache

DBV : Deutsche Bibliotheksverband

FLE : Français Langue Étrangère

IFLA : International Federation of Library Associations

OCLC : Online Computer Library Center

UNESCO : United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

ZLB : Zentral- und Landesbibliothek Berlin

Introduction

Bien que la politique officielle tende à laisser entendre que la diversité culturelle est un enrichissement pour la société qui sait la reconnaître à son juste titre, l'histoire a su montrer à travers les conflits ethniques survenus encore récemment en Afrique ou à la fin du siècle dernier en ex-Yougoslavie que les minorités ethniques peuvent encore souffrir d'intolérance face à leurs différences culturelles. Ces conflits montrent par ailleurs combien il est difficile de bien gérer les cohabitations culturelles sans au préalable entretenir dans l'imaginaire public un certain respect et une reconnaissance des richesses liées à la diversité culturelle. De nombreux facteurs rentrent en ligne de compte dans la composition des états marqués par le multiculturalisme. Au sein de certaines nations c'est la composition multinationale qui y contribue (constituées d'entités nationales linguistiquement et territorialement définies comme en Amérique du Nord, ou encore en Australie), pour d'autres il résulte des différentes vagues d'immigration motivées par l'économie ou par la politique, comme en Europe notamment. De quelque origine qu'elle soit, la diversité culturelle caractérise actuellement la plupart des sociétés modernes. En effet nos sociétés actuelles sont devenues des communautés multiculturelles caractérisées par autant de pratiques et de traditions diverses et variées. Dans ce contexte, nous voulons nous poser la question suivante : quel rôle jouent ou pourraient jouer les bibliothèques dans un contexte multiculturel ? Est-ce qu'elles ne doivent se faire les représentantes de la seule culture dite « nationale » et dominante ou est-ce qu'elles doivent s'attacher à refléter le contexte culturel immédiat dans toute son actuelle diversité et se faire ainsi les représentantes des cultures minoritaires tout autant que de la culture nationale ? En admettant que le second postulat soit le plus pertinent, nous voudrions montrer pourquoi il est nécessaire qu'à partir du premier constat admettant que nous vivons dans des sociétés multiculturelles, il nous faille nous engager sur la voie d'un dialogue interculturel que l'on reconnaît nécessaire aux sociétés afin d'éviter des conflits d'origine culturelle entraînant des rapports de dominations et assurer la bonne intégration des populations issues de l'immigration. Le contexte politique de cette dernière année redonne d'ailleurs à cette question une importance toute particulière. On a vu émerger sur la scène politique cette année les bilans tout aussi négatifs des différents chefs d'État ou représentants gouvernementaux de l'Allemagne, de l'Angleterre et de la France : Angela Merkel déclarait en octobre dernier que « cette approche multiculturelle qui dit que nous vivons

côte à côte et heureusement nos rapports avec autrui a échoué, complètement échoué »¹, ou encore David Cameron, qui affirmait en février que « le multiculturalisme d'État aurait encouragé les cultures différentes à mener des vies séparées »² et enfin le président Sarkozy qui finissait en affirmant que « La vérité c'est que dans toutes nos démocraties on s'est trop préoccupé de l'identité de celui qui arrivait et pas assez de l'identité du pays qui accueillait. »³. Dans ce contexte on se demande alors si cette question que l'on considère comme faisant partie de la rhétorique politique ne trouverait pas dans le domaine du public et du culturel des réponses et des répercussions plus positives. Ne faut-il pas d'abord dépasser le simple constat du caractère multiculturel de nos sociétés et s'engager dans un dialogue interculturel constructif et pérenne qui servirait cet enjeu qui est social bien avant d'être politique ? On tentera ainsi de démontrer qu'il est en effet nécessaire aujourd'hui d'assurer la bonne intégration socio-culturelle et linguistique des populations issues de l'immigration et que la bibliothèque peut être le meilleur des alliés dans cette perspective, puisqu'en tant qu'instance publique de formation et de documentation, c'est elle qui, en charge d'assurer dans une parfaite égalité un accès de qualité à la culture représentative de sa communauté et des ses besoins, peut se faire l'instance médiatrice de nouvelles valeurs et d'une ouverture culturelle en accord avec son contexte. Nous voulons dans une première partie nous attacher à apporter quelques définitions qui viendront préciser les notions de multiculturalisme et d'interculturalité afin de définir dans ce contexte ce que serait une bibliothèque interculturelle, tenter d'en donner les missions principales et de mettre en relief les enjeux qui y sont liés. A travers divers exemples internationaux nous nous attacherons dans une seconde partie à détailler tous les aspects à prendre en compte dans l'élaboration d'une politique documentaire s'ouvrant à l'interculturel, à montrer les caractéristiques des collections et de l'offre de services qui en feraient autant de ressources significatives d'un déploiement à l'interculturel, pour finalement donner un aperçu global de ce que serait la bibliothèque interculturelle modèle. Enfin, suite aux observations effectuées à Berlin et aux recherches faites sur les bibliothèques parisiennes, nous tenterons d'illustrer notre travail par des exemples concrets et détaillés qui viendront enrichir notre connaissance des initiatives déjà développées dans les métropoles franco-allemande et qui répondent aux préconisations de l'IFLA et de l'UNESCO en direction des bibliothèques publiques mondiales, institutions qui les encouragent à donner une visibilité à la diversité culturelle.

¹ZIZEK, Zlavoj. L'union européenne doit forger sa culture commune, in *Le Monde*, 26.02.2011.

²Le multiculturalisme entre modèle et crise, in *Le Monde*, 26.02.2011.

³Ibid.

La bibliothèque interculturelle : définitions, missions, enjeux

1.1. QUELQUES DÉFINITIONS

1.1.1 Multiculturalisme

Le multiculturalisme est un terme qui prête à confusion et qui de fait est difficile à définir précisément. En effet, parce que son usage est très diversifié, la notion est devenue source de controverses quant à la définition qu'il faut lui allouer, plus encore à cause des diverses interprétations qu'on en fait. Dans sa définition la plus stricte et la plus simpliste, le multiculturalisme correspond à la coexistence de groupes ethniques, religieux, culturels différents au sein d'une même société. La terminologie « multiculturalisme » est ainsi employée afin de reconnaître l'existence d'une diversité culturelle au sein d'une même nation. En Europe, le terme définit la situation démographique actuelle qui a découlé de l'histoire de l'immigration. Les migrations, bien qu'ayant toujours existé pour des motivations diverses (de conquête, d'exploitation), se sont accélérées durant ces dernières dizaines d'années, liées à des enjeux économiques, politiques ou encore écologiques. Ainsi, depuis les années suivant la seconde Guerre mondiale, plusieurs phases migratoires se sont succédées. Les premiers flux migratoires, ceux qui ont suivi la guerre, ont constitué un avantage économique certain pour les sociétés industrielles d'Europe occidentale qui voyaient dans les populations des pays en voie de développement des travailleurs plus vulnérables constituant une main d'œuvre bon marché. Aux enjeux économiques s'ajoutent par la suite des motivations politiques : certaines populations fuient vers d'autres régions ou territoires pour échapper aux pressions politiques de leur pays d'origine; ou encore écologiques, contraints de fuir suite à des catastrophes naturelles. Ces différentes vagues migratoires ont fortement modifié le paysage démographique des sociétés occidentales et ont fait de ces nations des sociétés multiculturelles. Dès lors, la question de l'intégration effective de ces populations dites « minoritaires » a émergé un peu partout dans le monde et dans un premier temps de l'autre côté de l'Atlantique, au Canada. En effet, dépassant le simple constat, le multiculturalisme devient un concept politique qui émerge au Canada en 1965. Il prend alors une légitimité politique en tant que multiculturalisme constitutionnel et est dès lors adopté par la Charte des droits et des libertés canadienne afin de répondre à la demande de reconnaissance des minorités territoriales et linguistiques constituant la

société canadienne. En pratique, elle entend mettre en place ou changer des politiques sociales en vue d'assurer l'intégration des populations issues de l'immigration ou des minorités ethniques. C'est dès les années 1980 que la notion est de plus en plus discutée en Europe occidentale. Malgré les nombreuses critiques que la notion génère (notamment celle de créer des micro-communautés repliées sur elles-mêmes qui fragmenteraient l'Etat), les sociétés européennes s'y intéressent car elle soulève la question de la reconnaissance et de la représentation institutionnelle des populations issues de l'immigration ou des minorités ethniques présentes sur leurs territoires. Ainsi, un même concept va prendre différentes significations et pratiques selon les contextes nationaux particuliers. En France et en Allemagne, l'usage du terme multiculturalisme marque la prise de conscience que l'on est passé d'une « immigration économique temporaire, à une présence permanente des populations immigrées des années 60 »⁴. Le chercheur Riva Kastoryano soulève ainsi la problématique à laquelle les sociétés européennes ont dû faire face lorsqu'elles ont pu constater que pour des raisons économiques, politiques ou familiales, les populations d'origines immigrées ont finalement décidé de s'établir pour une longue durée dans ces pays d'accueil. A partir des années 1980, la France et l'Allemagne se verront donc qualifiées de sociétés « multiraciale », « multiculturelle », « plurielle », « pluriculturelle » à travers les médias et dans la classe politique. Le terme leur permet de constater ainsi la réalité d'une coexistence des populations aux nationalités et aux pratiques religieuses et culturelles différentes : « En France, dans un souci de société démocratique où règnent les principes d'égalité des droits, ces discours ont pour objectif de faire accepter par l'opinion publique la diversité (anthropologique) comme un fait inhérent à toute société moderne. En Allemagne aussi, cela apparaît [...] comme une façon de faire prendre conscience à l'opinion publique et à la classe politique en générale que « les étrangers sont là pour rester », que l'Allemagne est *en fait* un pays d'immigration et *de fait* une société multiculturelle. »⁵ Ainsi, le multiculturalisme se trouve actuellement être un concept correspondant au contexte culturel émergent de nos sociétés. Les questions de la mobilité et de la diversité culturelle qui y sont liées, sont des notions qui ont pris depuis les dernières décennies une importance toute particulière et qui de fait doivent déclencher autant d'initiatives.

⁴ABELES, Marc ; KASTORYANO, Riva. *Quelle identité pour l'Europe ? Le multiculturalisme à l'épreuve*. Paris : Presses de Sciences Po, 1998. p18

⁵Ibid. p19

1.1.2. Culture et identité

Le terme de multiculturalisme sous-entend donc l'existence, la cohabitation de plusieurs cultures à un endroit et à un moment donné. Il sous-entend que la culture se décline donc aussi au singulier. Nous voulons ici nous attacher à définir ce qui est considéré comme culture, et dans quelle mesure cette dernière est assimilée à une connotation identitaire qui peut créer un sentiment d'appartenance ou de rejet à une communauté.

Dans le nouveau petit Robert, la première définition rattachée au terme de culture est celle découlant de l'étymologie latine « cultura » qui est entendue comme l'action de cultiver la terre. Ce n'est qu'en second lieu (au XVI^e siècle) que le terme de culture est entendu comme « le développement de certaines facultés de l'esprit par des exercices intellectuels appropriés » et par extension correspondant à l'ensemble des connaissances acquises qui permettent de développer le sens critique, le goût et le jugement. Dans ce sens, la culture est reconnue à la fois comme procédé actif, comme action de « se cultiver », mais aussi comme produit de ces opérations intellectuelles. Ainsi, la culture résulte d'un processus. Elle se définit par l'acquisition et l'entretien de savoirs particuliers tels que la littérature, la science, les arts, etc. A partir du XVIII^e siècle, avec les développements des sciences ethnographique, ethnologique, et anthropologique, le terme se verra de plus en plus associé à celui de civilisation. En effet, c'est dans le contexte des Lumières qu'à la notion de culture sera rattachée celle de progrès. Puisque la culture correspond au développement de certaines facultés intellectuelles, elle concernera dès lors aussi les développements techniques et matériels d'une société. Ainsi certaines populations (Nations) étaient « en marche vers la Culture avec majuscule, synonyme de Civilisation ». Cette connotation viendra servir l'argumentaire des idéologies racistes, on hiérarchisera les différentes ethnies selon leur avancement culturel. Dans le domaine de l'anthropologie, on se détachera de cette notion pour porter l'attention sur la culture en tant que résultat de pratiques sociales communes à certains groupes ou populations données. Ainsi on entend la culture comme l'ensemble des comportements sociaux d'une société qui sont portés par des symboles propres transmis de génération en génération : des valeurs, des traditions, des croyances. Ces représentations symboliques se réalisent alors à travers des pratiques et des comportements quotidiens.

Il s'agirait désormais de se demander dans quelle mesure le terme de culture peut alors être rattaché à une dimension identitaire. Dans ce sens, Micheline Rey affirme que « L'identité est faite d'identifications à des valeurs, à des normes. C'est par elles que

s'établit le lien entre culture et identité.»⁶ Ainsi appartiennent à un même groupe social les membres d'une communauté reconnaissant comme ayant en commun une langue, des coutumes, un passé historique, qui dans leur totalité forment un patrimoine culturel. Ainsi, « pour l'acteur social, l'identité culturelle est une stratégie de légitimation ou de revendication, un signe de ralliement, un étendard [...] »⁷ Dès lors, on reconnaît que la culture peut créer (ou non) un sentiment d'appartenance (ou de rejet pour qui se verra rejeté par sa différence) à un réseau social. La culture devient support identitaire dans lequel on se reconnaît et à travers lequel on peut se sentir reconnu. Mais dans quelle mesure, en tant qu'étranger dans un pays qui se définit en partie par sa culture, doit-on rester attaché à sa culture originelle? Est-ce que la bonne intégration dans une nouvelle société induit forcément qu'il faille abandonner sa propre culture au profit de celle du pays d'accueil? La situation actuelle des sociétés d'Europe occidentale donne un premier élément de réponse en ceci que les flux migratoires remettent en question la dimension statique et singulière de la culture. En effet, la mobilité croissante des populations engendre des brassages culturels, on ne peut pas ignorer la coexistence croissante de différentes normes et valeurs culturelles en un même espace. Les populations migrent bel et bien avec leur bagage culturel, elles emportent leurs traditions et leurs coutumes dans leur nouvel environnement. De cette mixité culturelle résulte des mutations, des modifications qui font que les sociétés actuelles sont définies par une diversité culturelle que l'on ne doit pas ignorer sous prétexte de perdre un patrimoine que l'on veut sacré. Accepter la différence des autres et la coexistence de plusieurs cultures n'est pas nécessairement significatif de l'abandon de sa propre identité mais bel et bien une dynamique à adopter pour la bonne entente et la mutuelle compréhension des différentes communautés ethniques au sein d'un même environnement géographique. L'UNESCO préconise l'acceptation de cette mixité culturelle dans l'article premier de sa « Déclaration universelle sur la diversité culturelle » : « La culture prend des formes diverses à travers le temps et l'espace. Cette diversité s'incarne dans l'originalité et la pluralité des identités qui caractérisent les groupes et les sociétés composant l'humanité. Source d'échanges, d'innovation et de créativité, la diversité culturelle est, pour le genre humain, aussi nécessaire que la biodiversité dans l'ordre du vivant. En ce sens, elle constitue le patrimoine commun de l'humanité et elle doit être reconnue et affirmée au bénéfice des générations présentes et des générations futures »⁸. Reconnaisant ainsi le droit à tous d'avoir accès à ce patrimoine commun qu'est la diversité culturelle, cette

⁶REY, Micheline. *Identités culturelles et interculturalité en Europe*. 1ère Ed. Genève : Centre Européen de la Culture, 1997. p24

⁷Ibid. pp20-21

⁸Déclaration Universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle, Annexe 1

déclaration préconise la mise en place d'une logique communicative permettant d'ouvrir le dialogue entre les différentes cultures en cohabitation au sein d'une même société. Autrement dit, au delà de la reconnaissance de l'existence d'une diversité culturelle, il faut s'engager activement pour permettre le passage d'une culture à l'autre, créer des ponts communicants entre les diverses cultures en présence. Et c'est ici qu'entre en compte la notion d'interculturalité.

1.1.3. L'interculturalité

Comme le suggère le préfixe « inter », lorsque l'on parle d'interculturalité on entend interaction, échange, réciprocité, interdépendance, contact. La notion d'interculturalité sous-entend « la reconnaissance des valeurs, des modes de vie, des représentations symboliques auxquelles se réfèrent les êtres humains, individus et groupes, dans leurs relations avec autrui et dans leur appréhension du monde ; reconnaissance des interactions qui interviennent à la fois entre les multiples registres d'une même culture et entre les différentes cultures, et ceci dans l'espace et dans le temps »⁹ Ainsi, dans l'interculturalité on dépasse le simple constat du caractère multiculturel de nos sociétés. Les sociétés actuelles sont multiculturelles, c'est un fait, mais la dynamique interactive est elle, mise en évidence à travers une approche interculturelle. Dans la réalité des faits, l'approche interculturelle invite à prendre conscience de la dynamique enclenchée par la mobilité accrue des populations, et doit se réaliser à travers des projets de sociétés. En effet, l'approche interculturelle induit à la mise en place de programmes (ce qui nous intéresse ici entre autres et avant tout, sont les programmes culturels ou pédagogiques à destination des populations issues de l'immigration et des populations autochtones mis en place par les institutions publiques représentatives de la culture dans nos sociétés) encourageant le développement de solidarités, engageant le respect mutuel malgré les différences ou points communs que l'on reconnaît à son prochain, sans laisser la place à de quelconques rapports de domination. L'approche interculturelle invite à la reconnaissance et à la mise en commun d'éléments culturels, à dépasser les différences qui feraient obstacles à la communication pour créer un nouvel espace culturel commun. Comme le souligne Yves Alix dans son article « Du coeur du métier au coeur de la cité »¹⁰, un des enjeux des bibliothèques de proximité est actuellement de créer et développer des initiatives en direction des publics immigrés afin d'éviter de tomber dans

⁹REY, Micheline. *Identités culturelles et interculturalité en Europe*. p113

¹⁰ALIX, Yves. Du coeur du métier au coeur de la cité. In *Bulletin des bibliothèques de France*, t 54, n°2, 2009. [en ligne] URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0001-001> [consulté le 19.10.2010]

le piège des communautarismes tant redoutés.¹¹ Et ceci n'est réalisable qu'en évoluant « peu à peu du multiculturel vers l'interculturel »¹². C'est à ces fins qu'au lendemain des attentats du 11 septembre 2001, l'UNESCO a adopté la « Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle ». Ce faisant, elle a voulu faire entendre aux pays membres que « le dialogue interculturel constitue le meilleur gage pour la paix », dans ce sens, « [La déclaration] érige la diversité culturelle au rang de « patrimoine commun de l'humanité », [...] et fait de sa défense un impératif éthique, inséparable du respect de la dignité de la personne humaine. »¹³. L'UNESCO reconnaît ainsi implicitement que c'est en instaurant un dialogue et en créant des programmes culturels communs que la crainte de l'autre peut être dépassée, ses différences apprivoisées et des conflits d'origine culturelle être ainsi évités. L'incompréhension de l'autre et la méconnaissance de sa culture sont sources de conflits en ceci qu'elles génèrent une crainte liée au sentiment d'inconnu. C'est en se familiarisant avec les coutumes de l'autre qu'on arrive à les entendre, voire même les partager et que l'on peut apprendre à concevoir ces différences en tant que richesse. Le dialogue interculturel doit pouvoir permettre de changer les perceptions envers cette pluralité culturelle afin qu'elle ne soit plus perçue comme une mise en péril de la culture dite « nationale », mais plutôt considérée comme un moteur pour l'innovation, la croissance et le développement. Lorsque Micheline Rey rappelle : « La responsabilité de promouvoir une éducation interculturelle qui met en valeur les identités et les compétences de chacun est largement transversale. Elle incombe, bien sûr aux écoles et aux institutions de formation. »¹⁴, elle nous invite dès lors à pointer les bibliothèques comme un des principaux acteurs à pouvoir instaurer ce dialogue interculturel puisque comme le rappelle justement Yves Alix : « La bibliothèque, quel que soit son statut ou son public, est aujourd'hui, partout dans le monde, « *une instance de formation tout au long de la vie [...]* » »¹⁵. La bibliothèque doit et peut prendre dans le contexte actuel un rôle dominant et servir encore mieux les besoins de ses communautés multiculturelles en s'attelant à la mise en place de toutes sortes d'activités, de collections et d'offres de service invitant à engager le dialogue interculturel nécessaire pour représenter au mieux la diversité culturelle de nos sociétés actuelles et ce faisant, encourager la bonne entente et la cohabitation harmonieuse des populations.

¹¹Ibid.

¹²Ibid.

¹³Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle, Annexe 1

¹⁴REY, Micheline. *Identités culturelles et interculturalité en Europe*. p129

¹⁵ALIX, Yves. *Du coeur du métier au coeur de la cité*.

1.2. UNE BIBLIOTHÈQUE INTERCULTURELLE, QU'EST CE QUE C'EST ?

1.2.1 Définition

Au terme de l'exploration de ces trois notions nous en arrivons au constat suivant : l'interculturel se situe au carrefour des problématiques de nos sociétés. Il s'agit pour les sociétés multiculturelles modernes de développer ou soutenir des institutions et des programmes qui promouvraient le dialogue interculturel entre les populations locales en tenant compte de la diversité de sa composition. Dans ce contexte, il s'agira dans un premier temps de se demander quelle position doit prendre la bibliothèque face à ces problématiques et ce que serait alors une bibliothèque interculturelle.

Selon le conseil général des bibliothèques et comme en est fait la précision dans le premier article de la Charte des bibliothèques adoptée en 1991¹⁶, « pour exercer les droits à la formation permanente, à l'information et à la culture reconnus par la Constitution, tout citoyen¹⁷ doit pouvoir, tout au long de sa vie, accéder librement aux livres et autres sources documentaires ». Cet article soulève la question des droits culturels accordés ou plutôt devant être accordés à tous les citoyens au sein de nos démocraties. A cet impératif s'ajoutent les suivants :

- Art. 3 : « La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société. »
- Art. 4 : « Les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous. Aucun citoyen ne doit en être exclu du fait de sa situation personnelle. En conséquence, elles doivent rendre leurs collections accessibles par tous les moyens appropriés [...]. »

Selon ces prescriptions, la bibliothèque a de fait le devoir de rester un centre de documentation à destination de tous, offrant un accès égal à tous les usagers. Or, le ressortissant étranger peut croire sa présence non légitime dans un établissement où il constatera que sa culture d'origine n'est pas ou peu représentée. Quand bien même l'institution en question serait reconnue en principe comme étant un centre documentaire

¹⁶Consultable en ligne à l'URL : <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html> [consulté le 20/04/2011]

¹⁷Concernant la France, le site de la Direction de l'information légale et administrative définit comme citoyen le ressortissant possédant la nationalité française. Celui-ci peut alors jouir des droits civiques et politiques (droit de vote et d'éligibilité) liés à la citoyenneté française. Mais il est néanmoins précisé que « mis à part ces spécificités, les étrangers jouissent des mêmes droits que tout citoyen français ». De fait, l'accès à la culture est un droit reconnu à toute personne habitant sur le sol français. <http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr/>)

à destination de tous devant servir les besoins documentaires de chacun, il est du devoir des bibliothèques de mettre en valeur physiquement cette prise de conscience. C'est ici que la nécessité de développer des services interculturels se fait sentir : le citoyen issu de l'immigration dont la communauté prend une part conséquente dans le paysage démographique doit lui aussi se sentir considéré par la société, et en tant que première institution culturelle reconnue par l'état, respectant son engagement envers les principes fondamentaux de liberté et d'égalité d'accès à l'information et à la connaissance pour tous, la composition des collections et des services en bibliothèque doit donner une visibilité et mettre en valeur cette considération. Dès lors, la bibliothèque interculturelle c'est la bibliothèque qui proposera un accueil, des services et des collections en cohérence avec le paysage culturel local. Pour reprendre les termes du Manifeste de l'IFLA, la bibliothèque interculturelle saura « refléter, soutenir et promouvoir la diversité culturelle et linguistique à l'échelle internationale, nationale et locale ». Elle doit pouvoir permettre aux usagers non originaire du pays de rester en contact avec leur culture d'origine et de se familiariser avec la culture d'accueil. Le terme d'interculturel laissant entendre une réciprocité : la valorisation des cultures étrangères doit se faire au bénéfice de tous les publics, les populations autochtones comprises. Cette notion est d'importance primordiale afin d'éviter les niches communautaires. Il s'agit d'instaurer un dialogue réciproque et constructif. Et la bibliothèque se présente comme un des acteurs les plus disposés à encadrer et soutenir ce genre d'échange et faciliter ainsi la communication et la compréhension de l'autre.

C'est dans cette intention que l'IFLA donne à la bibliothèque interculturelle les prescriptions suivantes :

- « Servir tous les membres de la communauté, sans discrimination fondée sur le patrimoine culturel et linguistique ;
- Fournir l'information dans les langues et les textes appropriés ;
- Donner accès à un large éventail de documents et de services qui sont le reflet de toutes les communautés et de tous les besoins ;
- Embaucher du personnel qui est le reflet de la diversité de la communauté et qui est formé afin de travailler avec des communautés diverses et bien les servir. »¹⁸

En résumé, la bibliothèque interculturelle ce serait une bibliothèque qui offrirait aux différents groupes ethniques une offre documentaire diversifiée (à l'image de la société), qui permettrait aux minorités ethniques d'être fiers de leur héritage culturel et de faire

¹⁸Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle, p2, Annexe 2.

perdurer le lien avec le pays d'origine (à travers un accès quotidien à l'actualité du pays), qui donnerait la possibilité de garder un contact avec la langue maternelle mais aussi d'apprendre la langue du pays d'accueil, afin d'assurer une intégration optimale dans la société d'accueil et de participer aux manifestations culturelles de la société. La bibliothèque interculturelle doit se faire représentative de la diversité culturelle, ethnique et linguistique de son environnement.

1.2.2 A destination de quels publics ?

C'est dans l'objectif d'une meilleure intégration des minorités territoriales et linguistiques dans la société globale que le concept de multiculturalisme est né au Canada, afin d'encourager le gouvernement à mettre en place de véritables politiques sociales qui leur profiteraient. Aux États-Unis c'est en direction des populations exclues de l'assimilation (les minorités ethniques issues de l'immigration : populations afro-américaines, immigrés sud américains) que les programmes culturels se sont développés. En Europe, c'est sensiblement les mêmes raisons qui motivent les institutions culturelles à développer le dialogue interculturel. Lorsque l'on est dans la situation d'États multiculturels, il faut pouvoir assurer la bonne cohabitation des populations issues d'horizons géographiques différents. De fait, lorsque l'IFLA se réclame de promouvoir le développement d'infrastructures interculturelles, c'est en ayant pour cible principale les groupes qu'elle considère comme étant faiblement desservis dans la société actuelle. C'est pourquoi selon l'IFLA¹⁹, les services interculturels de bibliothèque devraient concerner en premier lieu :

- Les minorités issues de l'immigration
- Les chercheurs d'asile
- Les travailleurs immigrants
- Les minorités nationales

On reconnaît le besoin tout particulier des populations de communautés minoritaires puisque « ce sont précisément ces communautés-là qui sont d'un milieu socioculturel différent de celui de la société courante et dont les besoins ne sont pas ou très peu satisfaits »²⁰. De plus, ces populations ont souvent des besoins d'information et d'apprentissage plus élevés que les populations autochtones, ces besoins étant de manière générale liés à des difficultés de compréhension de la langue du pays d'accueil

¹⁹IFLA, Définition du « multiculturalisme », [en ligne]. URL : <http://archive.IFLA.org/VII/s32/pub/multiculturalism-fr.pdf> [consulté le 19/10/2010]

²⁰IFLA, Raison d'être des services multiculturels de bibliothèque, [en ligne]. URL : <http://archive.IFLA.org/VII/s32/pub/s32Raison-fr.pdf> [consulté le 19/10/2010]

et à une méconnaissance des mécanismes de la société. Toutefois, et afin de ne pas développer des particularismes qui ne feraient qu'exacerber un sentiment de rejet par tel ou tel segment de la population, il est impératif d'instaurer une politique d'échange. Comme le rappelle la citation suivante : « Les bibliothèques doivent porter une attention particulière aux groupes diversifiés sur le plan culturel au sein de leurs communautés, y compris les autochtones, les communautés d'immigrants, les personnes ayant un patrimoine culturel mixte, les personnes transnationales ou de diaspora, les demandeurs d'asile, les réfugiés, les résidents possédant un permis de séjour temporaire, les travailleurs migrants et les minorités nationales. »²¹ En effet, n'oubliant pas que la mission de la bibliothèque est de servir la totalité de la communauté, il est important de mettre à disposition des communautés d'accueil et d'origine toute sorte de documentation concernant les cultures respectives et représentatives de leur entourage, d'organiser des programmes d'échange culturels, des activités communes, etc. En bref, de les sensibiliser à une ouverture culturelle diversifiée. Nous soulignerons enfin l'attention toute particulière à porter sur les programmes à destination des enfants issus de familles multiculturelles. Les enfants des générations issues de l'immigration, bien que pour la plus grande part nés dans la société d'accueil, grandissent pour la plupart dans des environnements culturels et linguistiques encore très marqués par les origines des parents. C'est pourquoi il est primordial pour une bonne intégration dans le cadre socio-culturel du pays d'accueil, qu'aussi tôt que possible une attention particulière soit portée au développement de programmes linguistiques puisque c'est la barrière de la langue qui fait la première obstacle à une bonne intégration et à une bonne formation. Ici, la coopération entre les bibliothèques et les institutions pédagogiques est d'autant plus importante que les institutions pédagogiques n'ont pas forcément les moyens ou le temps suffisant qui leur permettraient de développer des programmes complets. Car mettre l'accent sur les compétences linguistiques ne se réduit pas à l'apprentissage de l'écriture et à des cours de grammaire, les programmes de soutien linguistique comprennent plusieurs dimensions : il faut sensibiliser les jeunes publics à l'expression et à la compréhension orale, à la compréhension écrite, à la production de textes et tout ceci dès leur plus jeune âge. Nous verrons qu'à ces fins les bibliothèques peuvent mettre à disposition des crèches et des écoles des collections multilingues ou organiser des lectures et des ateliers dans leur murs. Nous voulons par exemple évoquer l'initiative

²¹IFLA. Les communautés multiculturelles : directives pour les bibliothèques. [en ligne] URL : <http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition> [consulté le 01/06/2011] p6.

anglaise « *Bookstart* »²², qui part du postulat que les parents ne sensibilisent pas leurs enfants assez tôt à la lecture et qui tente d'éveiller cette conscience en offrant des lots de livres aux enfants pas encore scolarisés. C'est sur le même principe que depuis 2006 à Brilon en Allemagne, toutes les femmes mettant un enfant au monde dans la commune reçoivent une pochette contenant des brochures ayant pour vocation de les sensibiliser à l'importance qu'il y a à familiariser le nouveau né avec le langage et la lecture dès les premiers mois, brochures auxquelles se joint le premier livre d'images pour l'enfant. Ce paquet est aussi disponible en turc. Depuis 2007, on offre aussi un bon d'achat pour un deuxième livre. Cette initiative est largement répandue dans plusieurs villes d'Allemagne. En Suède, c'est dans la même intention la bibliothèque Rinkeby de Stockholm distribue aux enfants ayant au moins un parent issu de l'immigration un livre reflétant la diversité culturelle : un livre pour enfant contenant des rimes dans plus de 65 langues parmi lesquelles ils peuvent retrouver celle dans la langue maternelle. En Suisse, Bibliomedia²³ et QUIMS²⁴ proposent des traductions de livres pour enfants dans 13 langues différentes²⁵. Le travail interculturel ne doit pas pour autant ne concerner que les enfants issus du contexte de l'immigration, et doit se faire aussi en présence des parents. Car le dialogue ne prend tout son sens que si les tuteurs reconnaissent eux-mêmes l'avantage que constitue un tel travail pour l'intégration de leurs enfants. L'éveil des enfants autochtones à la diversité culturelle ne doit pas non plus être négligé. Nous illustrerons plus largement notre propos avec le cas particulier de la bibliothèque Friedrichshain-Kreuzberg de Berlin au sein de la dernière partie.

1.2.3. Les missions de la bibliothèque interculturelle

Comme nous l'avons précédemment développé, la bibliothèque dans un contexte multiculturel, peut jouer un rôle décisif dans l'éducation, l'engagement social et la compréhension mondiale des populations originaires d'horizons divers. Tout en tenant compte de la diversité de ses publics et en ciblant ses besoins, la bibliothèque peut devenir le lieu idéal où se développera un dialogue interculturel entre les populations autochtones et les minorités ethniques composantes de la société. Si l'on tient compte des directives données par l'IFLA aux bibliothèques servant des populations multiculturelles, s'en dégagent trois grands axes principaux (qui viennent s'ajouter aux

²²<http://www.bookstart.org.uk/> [consulté le 20/04/2011]

²³Fondation de droit public active dans le développement des bibliothèques et la promotion de la lecture.

²⁴Qualität in multikulturellen Schulen : Programme de la direction à l'éducation du canton de Zürich promouvant la réussite scolaire, l'égalité des chances et l'intégration.

²⁵MEIERS-EHLERS, Petra. (Deutsche Bibliotheksverband) Sprachförderung. Deutsch als Zweitsprache für Kinder. [en ligne] URL : <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2009/809/> [consulté le 29/05/2011]

missions spécifiques des bibliothèques dictées par l'État). Le premier consistant à « favoriser la compréhension de la diversité culturelle, de l'harmonie raciale et de l'égalité »²⁶. Pour ce faire, il faut donner une visibilité à cette diversité culturelle à travers la constitution des collections. Ainsi, l'acquisition de matériel qui encouragerait la prise en compte du caractère multiculturel des sociétés actuelles en général et de la société concernée en particulier est impératif. Les collections et services doivent d'une part permettre aux usagers originaires d'horizons culturels autres que celui de la majorité de la population d'avoir un accès à la documentation sur la culture d'accueil dans sa langue d'origine ; et de l'autre mettre à disposition dans la langue nationale du matériel permettant de se renseigner sur les diverses cultures et leur patrimoine culturel respectif. Ainsi, la bibliothèque se fait la médiatrice dans la démarche de prise de conscience des populations de la valeur positive liée à une telle diversité culturelle et promeut la tolérance face à la différence. Dans un second temps, il s'agira pour la bibliothèque interculturelle d'« encourager et entretenir l'apprentissage de la langue »²⁷. Il s'agira de rester en lien étroit avec les institutions nationales ou les structures locales d'éducation qui constitueront une base de référence pour se fournir la documentation adaptée et la meilleure offre possible afin de permettre aux usagers de s'approprier de façon autonome la langue nationale d'abord, mais aussi afin d'avoir un accès à des plateformes permettant l'apprentissage d'idiomes représentatifs des communautés minoritaires pour le reste de la population. Aussi il sera pertinent de développer des services ou d'acquérir des ouvrages pédagogiques d'autoformation linguistique (méthodes de langues, dictionnaires, CD-Rom, etc.). Ce faisant, la bibliothèque soutient ainsi les populations à s'engager sur la bonne voie menant vers une meilleure intégration au sein des sociétés d'accueil dans la mesure où, une fois la barrière du langage dépassée, la majorité du travail est fait. Finalement, la troisième mission qui se dégage de ces directives est celle de permettre aux populations issues de l'immigration d'entretenir le contact avec la culture d'origine en proposant des collections, des services et des activités appropriés.²⁸ Dans cette perspective, la bibliothèque peut ainsi soutenir des projets culturels divers comme l'aménagement d'espaces consacrés à des expositions d'art emblématiques des cultures minoritaires de la société, le développement de conférences sur des questions ou des aspects culturels spécifiques, l'organisation d'ateliers interculturels, etc. Ainsi, la bibliothèque interculturelle donnerait non seulement aux usagers appartenant à telle ou telle communauté culturelle l'occasion de garder un lien avec leur culture mais plus

²⁶IFLA. Les communautés multiculturelles : directives pour les bibliothèques. p7

²⁷Ibid. p8

²⁸Nous reviendrons sur ce point dans la seconde partie de notre développement.

largement offrirait aussi l'occasion à la population dans son ensemble d'en apprendre davantage les uns sur les autres. Si l'on reprend les différentes dimensions que sous-entend le terme de culture, nous en retrouvons ici les principes fondamentaux : la culture en tant que résultante d'un processus d'acquisition (et alors soutenu par l'outil linguistique) et à cultiver : un lien à conserver.

1.3. RAISON D'ÊTRE DES BIBLIOTHÈQUES INTERCULTURELLES

1.3.1. Un enjeu démographiquement motivé

Nous voulons ici soutenir notre propos selon lequel il est impératif d'instaurer un dialogue interculturel dans nos sociétés en nous intéressant au paysage démographique des sociétés actuelles et plus précisément au paysage démographique de l'Allemagne et de la France. En nous penchant sur les données chiffrées nous nous rendons vite compte qu'elles donnent leur légitimité au développement d'un travail interculturel à destination des populations et à l'attention particulière à porter aux populations issues de l'immigration. Le profil hétérogène des sociétés modernes en est déjà une preuve, mais nous voulons nous intéresser ici plus spécifiquement aux pourcentages démographiques concernant le taux de représentation des populations immigrées de ces deux pays, afin de démontrer que le paysage démographique actuel invite nos sociétés à repenser l'accès aux ressources documentaires et surtout à leur contenu. Il ne s'agit plus aujourd'hui de laisser la communauté dénommée *Leitkultur*²⁹ outre Rhin dominer les autres qui ont une part de pourcentage de représentation notable au cœur de nos communautés. Parce qu'en France comme en Allemagne, et comme dans un bon nombre de pays européens, les populations issues de l'immigration sont en hausse constante³⁰ et qu'afin d'assurer une bonne intégration dans leurs sociétés d'accueil à ces nouveaux citoyens, il ne faille pas qu'ils soient exclus des structures éducatives, juridiques, sociales et culturelles du pays, il s'agira de rappeler ici à l'aide de données démographiques que la nécessité se fait de prendre des mesures concrètes. Nous voulons ici soutenir notre propos selon lequel le développement des infrastructures de formation doit se faire au profit d'un dialogue

²⁹Notion apparue au début des années 2000 (dans un contexte où les sociétés européennes se voyaient les cibles favorites de l'immigration non régulée) en opposition à la notion de multiculturalisme qui venait défendre l'argumentaire des politiques admettant que pour une bonne intégration, les populations issues de l'immigration devaient assimiler la *Leitkultur* [on traduira le terme par culture dominante] nationale. À partir de ce point, le débat était lancé et plusieurs auteurs ont tenté de revisiter le terme dans un contexte où l'on ne pouvait plus ignorer la présence conséquente des populations minoritaires et de cultures plurielles au sein d'une même nation.

³⁰À titre indicatif, en France le solde migratoire est estimé à + 71000 personnes en 2009, cf.

http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1276#inter1 [consulté le 11/11/2010] et Michèle Tribalat, démographe à l'INED, évoque une hausse de 25 % entre 1982 et 2006 dans un article paru en décembre 2009 sur *Marianne 2*. « Michèle Tribalat au Monde : Vérifiez vos chiffres sur l'immigration » [en ligne] URL : http://www.marianne2.fr/Michele-Tribalat-au-Monde-Verifiez-vos-chiffres-sur-l-immigration_a183057.html [consulté le 01/06/2011]

interculturel afin de dépasser les problématiques que soulèvent certaines données. Dans un premier temps déjà, il s'agira de faire un simple constat démographique : Concernant la France, la population étrangère (5,8 %) et immigrée (8,3%)³¹ s'élevait à 14,1 % en 2010, soit à environ 5 millions de personnes³² selon les chiffres de recensement de l'INSEE. Une étude du Ministère de l'immigration et de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire estime quant à elle à presque 12 millions de personnes les immigrés et leurs descendants. Ce qui nous amènerait à un pourcentage de 19 % des résidents³³. En Allemagne, selon les chiffres de 2006, la part de population issue de l'immigration s'élevait à 18,4 % dont 9,5% avaient acquis la nationalité allemande. Cela représentait 15,1 millions de résidents³⁴. Ces populations se concentrent principalement dans les métropoles des deux pays concernés. A Berlin, un habitant sur cinq serait originaire de l'immigration et une densité supérieure est reconnue au sein des grandes villes tel que Cologne et Francfort, où 35% des habitants sont issus de l'immigration. De même, en France, la plus forte concentration des populations originaires de l'immigration se retrouve d'abord en Ile de France, puis ensuite en Rhône-Alpes et en Provence Côte d'Azur. Nous voulons ensuite faire la lumière sur des pourcentages rendant compte du retard dans l'intégration éducative et professionnelle des populations issues de l'immigration. Le principal facteur de réussite professionnelle ne dépend véritablement que d'une formation et d'une éducation adéquate afin que ces populations trouvent leur place sur le marché du travail. Afin de palier à ce genre de situation, et pour pouvoir assurer une participation égalitaire à la vie économique du pays, il faut donc dans un premier temps assurer une éducation scolaire et une formation professionnelle sur les mêmes bases que le reste de la population nationale, tout en reconnaissant que des besoins particuliers sont liés à leur situation. En France, le niveau de formation des descendants étrangers est reconnu comme étant légèrement plus faible que celui des populations nées de parents français (9 % seulement seraient diplômés du supérieur, 64 % n'auraient pas le baccalauréat et 30 % aucun diplôme pour les populations âgées de plus de 34 ans, quant au segment des 25-34 ans eux le sont à 19 %

³¹Selon la définition adoptée par le Haut Conseil à l'Intégration, une distinction est faite entre « immigré » et « étranger » sachant qu'est considéré comme citoyen étranger une personne résidant en France et n'ayant pas la nationalité française (ils représentent 5,8 % des populations issues de l'immigration) et immigré une personne résidant en France et étant née étrangère dans un pays étranger. Cette double dimension distingue donc les ressortissants originaires des flux migratoires selon leur nationalité et pays d'origine. Les populations considérées comme « étrangère » et « immigrée » ne se confondent donc pas totalement : un immigré n'est pas nécessairement étranger parce qu'il aura obtenu sa naturalisation et réciproquement, certains étrangers sont nés en France (essentiellement des mineurs). Mais la qualité d'immigré persiste même si l'individu devient français par acquisition.

³²INSEE. Populations étrangères et immigrées. [en ligne] URL : http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=NATTEF02162 [consulté le 04/10/2010]

³³BREEM, Yves. (Etude pour Ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire.) Infos Migrations, numéro 15, juillet 2010. [en ligne] URL : <http://petitlien.fr/5jcu> [consulté le 01/06/2011]

³⁴Deutschland : mehr Menschen mit Migrationshintergrund. [en ligne] URL : http://www.migration-info.de/mub_artikel.php?Id=080303 [consulté le 01/06/2011]

(contre 23% pour les français) et 42% n'auraient pas le baccalauréat)³⁵ En Allemagne, après la sortie de l'école primaire, les élèves vont soit à la *Hauptschule* qui mène à une formation en alternance, soit à la *Realschule* qui mène vers des formations professionnalisantes, soit au *Gymnasium* (équivalent de notre lycée) pour les plus doués. En 2006, une étude lancée par le Ministère de l'Education allemand³⁶ montrait que quand 33,3% des allemands âgés de 15 ans avaient intégré le *Gymnasium*, cela concernait seulement 24,6% des jeunes issus de l'immigration. Parmi ces jeunes, on retrouvait seulement 12,5% de jeunes d'origine turque au lycée contre près de 50% en *Hauptschule*. Or la réussite scolaire passe immanquablement par une bonne maîtrise de la langue, qui n'est pas reconnue parmi ces tranches de la population.

Au vu de ces chiffres et de la part que prennent ces populations dans le paysage démographique on peut d'ores et déjà évoquer un premier enjeu : la nécessité qui se fait pour ces métropoles d'instaurer des politiques socio-culturelles probantes en matière d'intégration afin que ces communautés puissent participer de façon égalitaire à la vie économique, sociale, politique et culturelle du pays d'accueil. Dans cette dynamique, nous avons déjà pu démontrer dans quelle mesure l'ouverture du dialogue interculturel peut s'avérer pertinente à ces fins et nous voulons continuer de démontrer dans quelle mesure la bibliothèque pourrait jouer un rôle déterminant dans cette démarche. Ces données démontrent que l'intégration des populations issues de l'immigration n'en est pas encore arrivée à un niveau optimal. Dès lors on peut dire que l'enjeu principal est de rehausser ce niveau à travers un soutien plus soutenu auprès de ces populations.

1.3.2. Promouvoir le respect des différences

« Au plan de l'éducation et des institutions de formation, la question qui se pose est de savoir comment amener jeunes et adultes à respecter les identités et à reconnaître les communautés culturelles sans entraîner de rejets, d'exclusions, de discriminations ou de stigmatisations, comment amener les communautés culturelles elles-mêmes à se reconnaître et à se respecter mutuellement, comment faire accepter et promouvoir les interrelations existant entre les diverses communautés, comment donner l'occasion d'apprécier la présence de patrimoines communs et de traditions, bien souvent partagées, en construisant surtout des liens entre les uns et les autres. »³⁷ A la lumière de cette citation, on peut dégager un autre enjeu qui doit motiver le développement de services

³⁵BREEM, Yves. (Etude pour Ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire.) Infos Migrations, numéro 15, juillet 2010. pp1-2

³⁶<http://www.bildungsbericht.de/daten/gesamtbericht.pdf> [consulté le 06/06/2011]

³⁷REY, Micheline. *L'Europe en bref. Identités culturelles et interculturalité en Europe*. p118

interculturels en bibliothèque : dans les sociétés multiculturelles, les bibliothèques peuvent jouer un rôle très important de médiation dans le processus menant vers une meilleure compréhension et une tolérance mutuelle des différentes communautés culturelles en cohabitation. Les bibliothèques doivent se faire les vecteurs de nouvelles valeurs et attitudes à adopter pour assurer la coexistence harmonieuse des différentes cultures emblématiques de nos sociétés. En tant que centres interculturels, d'apprentissage et d'information, elles doivent à travers leurs collections et les services qu'elles proposent, se faire les représentantes de la diversité culturelle et mettre d'un côté à disposition des minorités ethniques des possibilités variées de se réjouir de leur héritage culturel en leur donnant une visibilité dans les sociétés d'accueil ; d'entretenir un contact avec le pays d'origine, de parler leur langue maternel, d'apprendre la langue du pays d'accueil, en développant des services leur permettant un accès facilité aux sources d'information et de formation conséquentes ; de participer à des événements culturels et ainsi ouvrir la voie vers la meilleure intégration possible dans la société d'accueil. D'un autre côté, elles peuvent s'engager à sensibiliser et promouvoir l'ouverture d'esprit des populations indigènes aux autres cultures en présence dans la société. Nous pouvons cependant nous demander ici dans quelle mesure l'entretien du lien avec la culture d'origine doit engager une meilleure intégration des populations issues de l'immigration au sein de leurs sociétés d'accueil et si une telle démarche ne favoriserait pas plutôt les communautarismes, la marginalisation de ces populations. Dans son mémoire d'étude sur les bibliothèques multiculturelles³⁸, Katrin Sauermann mais l'accent sur cette nécessité d'ouvrir le dialogue. Selon elle, c'est dès lors qu'ils ne sentent pas leur culture prise en compte et respectée, que les populations issues de l'immigration acceptent difficilement de s'ouvrir à la culture du pays d'accueil³⁹, dès lors qu'ils ne se sentent pas ou peu considérés. Le processus d'intégration ne peut pas seulement consister en une démarche unilatérale d'acculturation de ces populations, il ne s'agit pas d'abandonner sa culture au bénéfice de celle du pays d'accueil. C'est ici que la distinction entre deux termes sensiblement proches doit se faire, il s'agit en effet de bien faire la différence entre la notion d'intégration et la notion d'assimilation. Quand la première suggère la garantie faite au citoyen de lui assurer l'égalité des droits sans lui imposer de renoncer à tout ou partie de ses différences⁴⁰, la deuxième elle, suggère que l'on exige de ce même citoyen qu'il abandonne toutes les caractéristiques qui sont, chez lui, étrangères à la société. Or, c'est bien dans l'intention d'accompagner les populations

³⁸SAUERMAN, Katrin. *Impulse aus dem Ausland für die multikulturelle Bibliotheksarbeit in der BRD*. Diplomarbeit, 2005.

³⁹Ibid.

⁴⁰Distinction rappelée à juste titre dans *Le Monde* du 26.02.2011

dans cette première démarche que l'on se fait partisan du développement d'infrastructures interculturelles, le but est bel et bien d'ouvrir un dialogue constructif qui permettra de développer des échanges enrichissant pour les deux partis et d'assurer une meilleure cohabitation au sein des sociétés multiculturelles. Il faut impérativement que la bibliothèque se fasse le porte parole de la valeur positive qui est liée à la pluralité culturelle afin qu'à une plus grande échelle le multiculturalisme soit perçu comme un plus valu dans les sociétés modernes. En tant qu'instance libérée d'enjeux politiques, la bibliothèque semble être l'institution qui peut se poster le mieux en tant que vecteur de ces idées de tolérance et de respect de la différence.

1.3.3. Égalité dans l'offre de service : desservir toute la communauté

Enfin, un dernier enjeu mais pas des moindres, c'est l'impératif qu'il y a de considérer les services en bibliothèque comme appartenant à tous, la nécessité qu'il y a à assurer l'accès aux ressources pour tous les usagers de la communauté en toute égalité. Comme ne cesse de le rappeler l'IFLA dans ses lignes directives en direction des bibliothèques et le souligne dans son manifeste : « [...] les bibliothèques servent des intérêts et des communautés diversifiées, elles agissent en tant que centres culturels, d'apprentissage et d'information. Les services offerts par les bibliothèques abordent la question de la diversité culturelle et linguistique à la lumière de leur engagement envers les principes des droits et libertés fondamentaux et de l'égalité d'accès à l'information et à la connaissance pour tous [...] »⁴¹. Dans cette dimension, l'IFLA et l'UNESCO insistent sur le fait que : « Les services qu'elle [la bibliothèque publique] assure sont également accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale. Des prestations et des équipements spéciaux doivent y être prévus à l'intention de ceux qui ne peuvent, pour une raison ou un autre, utiliser les services et le matériel normalement fournis, par exemple les minorités linguistiques[...]. »⁴² Le rôle de la bibliothèque interculturelle est de savoir reconnaître et de prendre en compte les besoins des usagers issus de l'immigration et de les servir au même titre que ceux du reste de la population, voire plus. Parce que comme nous l'avons évoqué plus tôt en abordant la question des publics de la bibliothèque à l'interculturel : ces populations ont d'autant plus besoin de l'aide des professionnels en bibliothèque, de leurs compétences en matière de documentation et de leurs services afin d'apprendre à se repérer dans la nouvelle société. C'est pourquoi, le soutien assuré auprès des populations

⁴¹Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle, p1.

⁴²Manifeste de l'IFLA et de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. [en ligne] URL : <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/fren.htm>

issues de l'immigration doit se faire proportionnellement à leurs besoins, aussi divers et variés soient-ils. Mais il s'agit aussi pour les bibliothèques de donner une part de représentativité aux communautés multiculturelles, et ceci proportionnellement à leur part de représentativité dans la société : une cité multiculturelle devra donner à travers ses collections une visibilité suffisante à cette diversité culturelle dans le paysage des bibliothèques. Nous reconnâtons cependant les difficultés qu'il peut y avoir à trouver du matériel dans les langues minoritaires concernées par une société donnée, ces carences peuvent toutefois être palliées grâce notamment à une diversité de supports et d'offre de service, sachant que certains formats peuvent se révéler moins lourds pour les budgets des bibliothèques et tout de même servir les besoins documentaires des communautés multiculturelles de manière tout aussi efficace. L'IFLA dans ses directives à destination des bibliothèques dicte ainsi des « normes d'impartialité et d'équité » qui, ajoutées aux normes spécifiques de chaque types de bibliothèques et de chaque pays, doivent être prises en compte par les bibliothèques et devenir autant de collections et de services intégrés à l'offre régulière. Appuyées sur une analyse attentive des besoins de ces communautés particulières, les acquisitions des bibliothèques doivent « être offertes à tous les gens, dans leurs langues de préférence, et s'appliquer à leurs propres cultures, [...] une collection pertinente et équilibrée devrait être maintenue pour chaque communauté culturelles. L'offre de matériel de bibliothèque pour les membres de communauté culturelles, devrait être liée à la taille du groupe et à ses besoins en matière de lecture, tout en respectant une norme minimale relativement à la taille des collections. Le matériel de bibliothèques offert aux communautés culturelles devrait comprendre des ressources publiées dans le pays de résidence, dans le pays d'origine et ailleurs. »⁴³ Ainsi, l'IFLA préconise que les collections soient fondées sur la même base que celle de la culture dite « nationale » : elles doivent se décliner sous formes de livres, de périodiques et de journaux, comporter des enregistrements sonores, se décliner sur des supports numériques ; être disponibles dans les langues de l'immigration ; garder un degré d'actualité ; et représenter une part proportionnellement équitable au poids démographique dans les collections⁴⁴.

⁴³IFLA. Les communautés multiculturelles : directives pour les bibliothèques. p17

⁴⁴Concernant ce dernier point, l'objectif à atteindre afin de proposer une offre équitable correspondrait selon les principes directeurs de l'IFLA/UNESCO à un taux de 1,5 voire 2,5 livres par habitant.

Que serait la bibliothèque interculturelle modèle ?

Parvenus à ce point de notre développement, nous voulons dès à présent nous attacher à illustrer grâce à des exemples concrets les possibilités qui s'offrent aux bibliothèques et à leurs professionnels de mettre en pratique les prescriptions théoriques fournies par l'IFLA et l'UNESCO, et ainsi tenter de mettre en lumière ce que serait la bibliothèque interculturelle modèle.

2.1. ACCUEIL

2.1.1. Communication

Un des premiers facteurs de réussite s'agissant de développer une bibliothèque interculturelle, sera d'instaurer une bonne politique de communication, autant en interne qu'en externe. Dans la mesure où la notion d'interculturalité suggère un échange dynamique entre plusieurs partis, il est bien évident que la communication joue un rôle primordial pour permettre la réalisation de cette interaction. Si l'objectif est de toucher tous les membres de la communauté, et d'offrir un accès équitable aux collections, ceux-ci doivent dans un premier temps être mis au fait des services offerts par la bibliothèque locale et pouvoir, une fois sur place, retrouver facilement la documentation en question. Dans l'imaginaire public, et plus particulièrement pour les populations issues de l'immigration, il n'est pas systématique d'associer service bibliothécaire avec soutien socio-pédagogique. Il faut donc que la bibliothèque parvienne à être prise en compte comme lieu de formation et plus largement comme lieu d'interculturalité. On peut notamment intégrer une rubrique particulière au journal de la bibliothèque qui attirera l'attention sur l'offre de service à destination des populations diversifiées. La communication sur les services proposés à ces populations en particulier permettra ainsi de faire venir les usagers sans qu'il n'y ait de retenue. Pour ce faire, il est primordial que soit mises à la disposition de l'utilisateur « étranger » (et par conséquent pas forcément familiarisé avec le mode de fonctionnement de ce type d'institutions), les informations primordiales concernant la bibliothèque et ceci dans les langues appropriées. La documentation concernant les modalités d'inscription, les horaires d'ouverture, les conditions de prêt, les services proposés par la bibliothèque en question sont autant de renseignements qu'il faut s'attacher à traduire dans les langues caractéristiques des communautés que l'on souhaite sensibiliser. Dans un contexte multiculturel et pour

servir un objectif interculturel, les barrières liées à la langue doivent disparaître ou être au moins évitées. Ainsi, la mise à disposition de brochures multilingues est idéale pour créer un premier contact et motiver l'utilisateur à venir, tout comme le déploiement multilingue du portail internet de la bibliothèque. Afin de soutenir les professionnels des bibliothèques dans cette démarche, le site de référence en matière de travail bibliothécaire interculturel en Suisse « Bibliomédia »⁴⁵ propose sur son site sous la rubrique « boîte à outils multiculturels » (disponible en français, allemand et italien) une liste de textes à télécharger dans 20 langues pour renseigner sur l'accueil et l'inscription des populations de langues étrangères.⁴⁶ A l'impératif qui se fait de développer une communication adéquate à destination des publics multiculturels, s'ajoute la nécessité d'élargir son rayonnement et de faire connaître son établissement ainsi que l'offre de service à l'extérieur à la bibliothèque. Ainsi, il sera pertinent de distribuer ces brochures à des infrastructures externes : auprès d'associations de soutien aux populations immigrées, dans les centres de langues préparant au certificat Français Langue Etrangère (FLE), dans les écoles primaires ou maternelles, les établissements d'enseignement bilingue. La communication externe joue ici un rôle très important. De même que la communication en interne doit être soutenue par des outils permettant de faciliter la compréhension et la recherche d'information, la communication externe doit inviter les publics ciblés à donner vie aux services développés à leur intention. Une fois sur place, l'accès aux collections peut-être facilité grâce à des notices catalographiques dans les langues et formats correspondant aux documents et aux communautés représentées. L'Online Computer Library Center (OCLC) propose ainsi divers services adaptés. Sont notamment mis à disposition un catalogue mondial commun (*WorldCat*⁴⁷) avec des notices catalographiques dans plus de 400 langues, prenant en charge de nombreux alphabets (arabe, bengali, chinois, cyrillique, etc.). De plus, on peut accéder depuis le site à plus de 40 catalogues nationaux. On trouve aussi parmi les signets de la BnF un lien vers les catalogues collectifs nationaux d'un grand nombre de pays⁴⁸. Autant d'outils qui peuvent permettre aux bibliothèques d'avoir une référence institutionnelle où trouver les différentes normes catalographiques. Dans l'idéal enfin, le portail de la bibliothèque sera disponible en plusieurs langues afin de faciliter la démarche de recherche et d'éviter les écueils liés à la barrière de la langue qui pourraient décourager les éventuels usagers. A la nécessité de développer une communication efficace, s'ajoute celle de donner une

⁴⁵<http://www.buchstart.ch/fr/> [consulté le 01/06/2011]

⁴⁶http://www.buchstart.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/boite_outils_multiculturelle.asp?navid=10 [consulté le 3/03/2011]

⁴⁷<http://www.worldcat.org/> [consulté le 01/06/2011]

⁴⁸http://signets.bnf.fr/html/categories/c_017collectif_internat.html [consulté le 12/11/2010]

visibilité aux différentes cultures représentatives de la société. Pour que l'utilisateur se sente accueilli et pris en considération, il faut que cela soit visible. Ainsi, il est nécessaire d'aménager sa bibliothèque en conséquence. Nous verrons que la signalétique et l'aménagement multilingue des collections constitue un des piliers grâce auquel l'utilisateur se sentira pris en compte et accueilli au sein de la bibliothèque.

2.1.2. Signalétique, présentation, architecture

Afin de donner une visibilité à la volonté théorique de se présenter en tant qu'infrastructure interculturelle, il faut aménager la bibliothèque en conséquence. Il s'agit dans un premier temps de faire de la bibliothèque un espace accessible, et dans un second accueillant de par son aménagement. Dans la mesure où le besoin en information des populations issues de l'immigration est souvent lié à la barrière de la langue, il faut prendre cet aspect en compte dans l'aménagement des collections. Il s'agira dès lors de développer une signalétique claire et dans l'idéal multilingue, de positionner les fonds de façon stratégique. En bref, de compenser les lacunes qui peuvent être liées au statut de ressortissant étranger par une mise en place de repères spatiaux adéquats au sein d'un espace qui se veut accueillant aux populations en demande et en recherche de documentation. C'est pourquoi on s'attachera à prendre en compte l'aménagement des espaces de façon systématique. Concernant la signalétique, on pourra soit la décliner dans plusieurs langues, ou encore utiliser des pictogrammes. Encore une fois, le site « Bibliomédia » propose des liens utiles pour la signalisation des livres en langues étrangères ainsi que le manuel *Conseils et instruments pour accueillir les usagers de langues étrangères en bibliothèque* disponible en 9 langues. Toujours en ligne, le site de la bibliothèque australienne « State Library » propose sur son site internet un glossaire multilingue⁴⁹ pour la signalisation des collections ou services multilingues. Ainsi, selon les besoins, il est possible de traduire dans 50 langues des termes tels que « ouvrages généraux pour adultes », « livres pour enfants », etc. Dans la même dynamique, la bibliothèque universitaire de Potsdam propose elle aussi un glossaire concernant les sciences des bibliothèques⁵⁰. Pour compenser d'éventuelles lacunes au niveau de la signalétique, il faudra songer à optimiser la présentation des collections, ainsi on pourra par exemple placer les fonds en langues étrangères de telle sorte qu'ils soient visibles de l'extérieur, afin d'attirer le passant depuis la rue. On pourra

⁴⁹<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/?lang=19&phrasestring=Books%20for%20Children&sortRange=A-D> [consulté le 03/03/2011]

⁵⁰http://www.ub.uni-potsdam.de/datenbanken/df_glossar/index.php?Anfangsposition=0&sql=select*+from+Glossar+order+by+fd_index+limit+20%2C10 [consulté le 11/03/2011]

encore aménager les fonds et mettre en valeur certaines collections en fonction de la minorité ethnique la plus représentée démographiquement. Il est aussi envisageable de rentrer dans une démarche de rotation des collections selon les minorités ethniques en présence au sein de la communauté, afin que chaque culture se sente à tour de rôle représentée et mise en valeur et ainsi mettre à l'honneur durant une durée déterminée tel ou tel patrimoine. On peut aussi dans cette démarche aménager un espace attractif et coloré, ainsi on donnera une visibilité supérieure à la culture mise à l'honneur en associant les collections à des gammes de couleurs représentatives, ou encore organiser des expositions temporaires que l'on se sera attaché à créer en lien avec la communauté ethnique représentée. Ces facteurs peuvent sembler d'importance secondaire, mais en fait, ils jouent un rôle très important dans la démarche « d'appropriation » des collections et de l'espace par l'utilisateur. Dans la mesure où la bibliothèque interculturelle est cet espace représentatif de la diversité culturelle et veut se faire la passerelle entre les cultures emblématiques de la communauté, elle doit aussi y donner une certaine visibilité et pas seulement à travers le contenu de ses collections. Quand la signalétique multilingue est primordiale afin d'assurer un accès facilité à la documentation et permettre à l'utilisateur de se repérer seul dans la bibliothèque, l'aménagement attractif de l'espace l'est tout autant pour que l'utilisateur se sente rassuré par une atmosphère accueillante et chaleureuse. Au Texas par exemple la bibliothèque publique de San Antonio a choisi une architecture caractéristique de la culture mexicaine. Cette dernière est surnommée l'« enchilada rouge »⁵¹ et fait la fierté de la communauté mexicaine locale. Dans une démarche un peu plus modeste, il y a encore les bibliothèques néo zélandaises d'Auckland et de Christchurch dont certains bâtiments reflètent la culture maori ou polynésienne. La bibliothèque New Brighton de Christchurch par exemple a été construite sur le port et sa façade rappelle les voiles d'un bateau que les premiers arrivants ont utilisé à l'époque. Le positionnement stratégique des collections, une signalétique adéquate, un aménagement attractif de la bibliothèque, sont autant de facteurs qui, en dépassant le caractère institutionnel de l'établissement, transmettent à l'utilisateur un sentiment d'accueil.

2.1.3. Personnel « interculturel »

Enfin, on soulignera la nécessité et l'avantage que constituera la formation du personnel à une certaine « sensibilité interculturelle », les publics ciblés devront être encadrés par un personnel interculturellement compétent et idéalement caractéristique de cette

⁵¹Voir annexe 3

diversité culturelle. En effet, afin d'assurer une meilleure communication, intégrer du personnel parlant couramment la/les langue/s représentative/s de la communauté que l'on veut toucher constitue bien évidemment un avantage certain, (même si cela reste dur à réaliser) mais cela ne doit pas être le critère de sélection principal. Il ne suffit pas de pratiquer la langue pour être interculturellement compétent. Cependant, comme le préconise l'IFLA dans son manifeste, les bibliothèques interculturelles doivent « embaucher du personnel qui [serait] le reflet de la diversité de la communauté et qui est formé afin de travailler avec des communautés diverses et bien les servir »⁵² A ce critère s'ajoute donc comme nous l'évoquions celui d'être formé à l'interculturel, autrement dit de savoir se positionner en tant que médiateur efficace dans un contexte multiculturel. Dans un article de Malte Christopher Boecker sur la compétence interculturelle⁵³, il ressort qu'afin de développer une communication adéquate et effective dans un environnement multiculturel, il faille se former à certaines compétences qui privilégieraient trois dimensions : développer une attitude positive face à la diversité culturelle, autrement dit la considérer en tant qu'atout ; il s'agira ensuite de bien maîtriser sa propre culture ainsi que celle de ses publics et de compenser les éventuelles lacunes par des procédés communicatifs ; et enfin savoir remettre en question ses propres références culturelles afin de pouvoir en quelque sorte se mettre dans la position de celui qui ne maîtrise pas ces références là. Dans un premier temps donc et afin de promouvoir la diversité culturelle et ethnique, il faut soi même développer une ouverture d'esprit face à cette diversité ainsi qu'une attitude positive face aux situations interculturelles. Dans cet optique, un personnel interculturellement compétent saura considérer cette diversité et les différences comme autant de moteurs pour l'innovation, la croissance et le développement qui viendront, dans un contexte de mondialisation, alimenter nos sociétés de valeurs et de dimensions positives s'agissant d'échanges culturels. Dans la mesure où les conflits ethniques naissent généralement d'une méconnaissance de son prochain et de la signification de ses pratiques culturelles, il s'agira dans un second temps d'enrichir son savoir sur les autres cultures afin de pouvoir communiquer avec l'utilisateur issu d'un environnement marqué par des pratiques et des valeurs différentes. C'est dans ce sens que Malte Christopher Boecker écrit : « Afin d'adopter un bon comportement dans un contexte interculturel, il faut avoir une bonne compréhension des différences de perception du monde entre la sienne et celle qui nous

⁵²Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle.

⁵³BOECKER, Malte Christopher. *Interkulturelle Kompetenz - Schlüsselqualifikation des 21. Jahrhunderts* in HAUKE, Petra. *Brücken für Babylon. Interkulturelle Bibliotheksarbeit : Grundlagen , Konzepten, Erfahrungen*. Bad Honnef : Bock+Herchen, 2008. pp 3-12

est étrangère. On doit savoir dans quelle mesure les normes, les valeurs et les habitudes de vie influent sur notre manière de communiquer »⁵⁴ Afin d'éviter les conflits communicationnels, il faut donc développer des connaissances culturelles diversifiées. Mais, comme l'évoque l'auteur, dans la mesure où il est difficile de tout savoir sur une culture, il faut s'attacher à sensibiliser particulièrement son personnel sur les cultures les plus représentées à une échelle locale, et surtout compenser cet éventuel manque par une formation optimale sur le plan de la communication et promouvoir de bonnes capacités d'observation, d'écoute, d'interprétation et d'analyse des situations. Enfin, le troisième domaine de compétence est de savoir s'adapter à son public et donc pouvoir s'adapter de façon flexible à toute situation, qu'elle soit liée à des habitudes de communications, des normes ou des valeurs étrangères. Il faut savoir sortir de son cadre culturel propre et relativiser ses propres normes de référence et ainsi pouvoir développer une certaine empathie qui nous permettra de mieux percevoir les besoins de l'utilisateur. A Francfort sur le Main, le personnel de la bibliothèque internationale Gallus a ainsi pu prendre part à une formation ou plutôt un *Workshop* proposé par la ville s'intitulant « Dialogue des cultures – un séminaire pour promouvoir la compétence interculturelle ». Ce séminaire avait pour but de développer les capacités des participants à travailler avec des populations venant de contextes culturels diversifiés. Ainsi, par le biais de discussions, de jeux de rôles, d'interprétations de dessins⁵⁵, l'intention était de motiver les participants à élargir leurs compétences sociales et interculturelles, à savoir reconnaître les différences et à savoir éviter les quiproquos reposant sur des divergences d'orientation culturelle, ainsi qu'à apprendre à conseiller les publics issus de différents milieux culturels. Cet exemple tend à montrer qu'au préalable de toute volonté d'élargissement à l'interculturel de son établissement il faut impérativement penser à la formation du personnel puisqu'il prendra dans ce nouveau contexte un rôle primordial de médiateur qui n'est pas exclusivement inné.

⁵⁴Ibid., p9 « Um interkulturell kompetent zu handeln, muss man ein Verständnis für die eigene und die fremde Weltsicht haben. Man muss wissen, wie Normen, Werte und Lebensformendi Kommunikation beeinflussen. »

⁵⁵LOTZ, Brigitte. *Die internationale Bibliothek - Von New York nach frankfurt*. p86 [en ligne] URL : <http://petitlien.fr/5j88> [consulté le 01/06/2011]

2.2. LES COLLECTIONS : FONDEMENTS, CONSTITUTION, ACQUISITIONS

2.2.1. L'élaboration d'une collection interculturelle : les fondements

En préalable de toute démarche constitutive, un certain nombre de facteurs sont à prendre en compte. Le développement d'une collection interculturelle ne se fait pas sur une base approximative. Il est nécessaire, comme le souligne l'IFLA dans ses directives à destination des communautés multiculturelles, de rassembler en amont un certain nombre de données afin de bien connaître ses publics : « Les services multiculturels des bibliothèques devraient être fondés sur la connaissance des communautés multiculturelles qu'ils servent et sur leurs besoins. »⁵⁶ Dans ce document sont énoncées les différentes données à prendre en compte avant de se lancer dans la démarche d'acquisition afin de développer au mieux ses collections en fonction du profil démographique de la collectivité et de ses besoins. La première des démarches sera donc de réunir des données démographiques et socio-culturelles sur la communauté locale qui permettront dans un premier temps à la bibliothèque de cibler ses publics. La tâche n'est pas forcément aisée. En France notamment, la CNIL interdit de mettre ou de conserver en mémoire informatisée des données à caractère personnel qui feraient apparaître les origines raciales ou ethniques des personnes. Le rassemblement de données quantitatives sur les différentes communautés ethniques, culturelles ou linguistiques à un niveau local permettra pourtant d'évaluer en grande partie la composition de la collectivité et de ces données pourront alors en partie être déduits les besoins. Ainsi, la bibliothèque de Bobigny (connue pour avoir développé des collections assez notables dans les langues de l'immigration) se renseigne lors de l'inscription sur la nationalité des nouveaux usagers. Mais cela ne constitue malheureusement pas une donnée suffisante pour en savoir suffisamment sur le pays d'origine, la langue maternelle, etc... Il sera aussi pertinent de recueillir des données significatives sur ces populations afin de déterminer précisément à qui on s'adresse (à quel segment de la population) et, de fait, comment les toucher : est-ce que l'on a affaire à des familles avec des enfants en bas âge ? Quelle est le niveau de formation de ces populations ? Est-ce que l'on a affaire à un pourcentage d'usagers analphabètes ? Quelle langue est parlée à la maison ? Autant de questions auxquelles trouver des réponses afin de constituer des collections et des services adaptés. A ces données quantitatives que l'on aura de cesse de réactualiser et qui donneront une représentation statistique des communautés ethniques à un niveau local,

⁵⁶Les communautés multiculturelles : directives pour les bibliothèques. p11

s'ajouteront des données qualitatives qui permettront de cibler plus précisément les besoins de la communauté locale. Ainsi on pourra rassembler des données subjectives sur les services locaux, les manques ressentis en matière d'information, la fréquence et la nature des visites en bibliothèque, etc. Ces données peuvent être rassemblées grâce au développement d'enquêtes qualitatives faites auprès des populations. De plus, l'évaluation des besoins de la communauté peut se faire en consultation avec les membres de la communauté culturelle, et notamment les institutions locales de formation ; ainsi il est pertinent de se mettre en relation avec les écoles, les instituts de formation linguistique, qui elles aussi sont en contact direct avec les populations issues de l'immigration. L'établissement de partenariats avec ce type d'institution peut s'avérer être d'un grand soutien pour la bibliothèque lors du recueil de données représentatives. Puisqu'il définira les lignes directives de la politique documentaire à l'encontre des populations multiculturelles, le recueil de ces données s'avère être stratégiquement nécessaire. Une fois les données réunies, on pourra alors envisager la constitution des collections et des services et ceci en parfait accord avec les populations et les besoins reconnus. Dès lors nous reconnaitrons « la connaissance des flux migratoires et des relations ethnoculturelles dans la société [comme] les fondements d'une gestion interculturelle efficace »⁵⁷. Aux États-Unis, les bibliothèques se tiennent constamment informées des enquêtes démographiques locales et travaillent en partenariat avec les associations d'immigrés. Une des rubriques de l'OCLC tend à refléter les changements démographiques et migratoires en Amérique du Nord et sert entre autres de référence aux bibliothèques afin de savoir quelle est la langue à représenter le plus dans l'immédiat. La bibliothèque publique New-yorkaise « Queen Borough » quant à elle, consacre depuis 1994 un poste au rassemblement de ces données démographiques. Les analyses sont effectuées à partir des chiffres de recensement national des populations qui sont complétées par des analyses localement pertinentes pour la bibliothèque⁵⁸.

2.2.2. Aide à la constitution d'un fonds interculturel : les services et stratégies à adopter

Une fois les publics et les besoins ciblés, on peut enfin envisager de commencer le travail d'acquisition. Le développement de collections multiculturelles n'est cependant pas forcément une tâche facile. En effet, un bibliothécaire local, appartenant lui-même à

⁵⁷ARCAND, Sébastien. Prévenir les conflits liés à la diversité : l'interculturel comme pratique de gestion, in *Gestion*, vol. 31, 04/2006 [en ligne] URL : www.portailrh.org/gestion/pdf_gestion/49034.pdf [consulté le 05/06/2011]

⁵⁸http://www.queenslibrary.org/pub/Quick_Demographic_Facts_of_QL_Service_Areas_with_2008_ACS.pdf [consulté le 12/11/2010]

un environnement culturel précis ne saura pas forcément juger de façon optimale de la qualité ou même tout simplement de l'existence de telle ou telle publication, de tel service. Afin de soutenir les bibliothèques dans leur démarche de développement de collections interculturelles, l'IFLA consacre un chapitre de ses lignes directrices à la question. Rappelant dans son introduction qu'il faut privilégier un développement varié des collections, ce chapitre rend surtout compte de critères généraux à garder en vue lors de la constitution de ses collections en direction des populations multiculturelles. L'IFLA rappelle ainsi qu'il faut que les ressources « s'adressent à tous les membres de la communauté [...] offertes dans des formats qui encouragent tous les membres de la communauté à recourir à leur service de bibliothèque »⁵⁹, que l'ampleur des collections doit être proportionnelle à la taille de la communauté et surtout que les collections soient très régulièrement renouvelées afin de ne pas perdre de leur actualité et de leur attractivité. A ces conseils qui se veulent plus théoriques que pratiques et manquent peut-être de critères précis, s'ajoutent quelques outils en ligne accessibles à quiconque voudrait développer une collection multiculturelle. Le site de l'OCLC met à disposition un outil qui peut s'avérer tout à fait précieux sous la rubrique « *Languages sets* »⁶⁰. Spécialement dans l'intention de servir les communautés multiculturelles et de soutenir les bibliothèques dans leur démarche d'acquisition de documentation multilingue, l'OCLC propose un navigateur qui permet selon le public ciblé, le média (DVD, livres, et CDs) et la langue voulus⁶¹ d'avoir accès à une liste de best-sellers dans les langues respectives. En Allemagne par exemple, l'entreprise HBZ dont le siège se situe à Cologne, propose sur son site internet une rubrique d'outils utiles pour les bibliothèques⁶². Entre autres outils, une liste exhaustive de liens renvoyant vers diverses institutions, entreprises ou services liés aux métiers de l'information et de la documentation sont mis à la disposition des bibliothèques allemandes. Ainsi, y sont recensés les éditeurs, librairies, catalogue OPAC, bibliographies thématiques de plus de 80 pays. Dans la même intention, « *ÖB multikulturell* », un forum allemand concernant le travail interculturel en bibliothèque publique propose une liste exhaustive⁶³ concernant une vingtaine de langues et faisant lien vers des librairies spécialisées dans chacune de ces langues. Concernant l'Allemagne encore, la commission au sein du *Deutscher Bibliotheksverband* (DBV, l'association des bibliothèques allemandes)

⁵⁹Les communautés multiculturelles : directives pour les bibliothèques. p18

⁶⁰<https://www.oclc.org/webapp/wcs/stores/servlet/Discover?storeId=10051> [consulté le 08/11/2010]

⁶¹13 langues sont disponibles dont l'hindou, le japonais, le vietnamien, le panjabi,...

⁶²<http://digilink.digibib.net/cgi-bin/links.pl> [consulté le 08/11/2010]

⁶³<http://oebmultikulturell.wordpress.com/bezugsquellen/#englisch> [consulté le 03/03/2011]

spécialement consacrée au travail interculturel en bibliothèque⁶⁴, entretient sur son le portail⁶⁵ une série de liens concernant notamment les acquisitions. En effet, les bibliothèques peuvent trouver sous la rubrique intitulée « développement des collections » une série de conseils et de liens leur permettant de savoir plus précisément quels matériels privilégier. Le site suisse « Bibliomedia » peut quant à lui être utile aux bibliothèques françaises puisqu'il est disponible en français et qu'il propose comme nous l'avons vu précédemment dans sa « boîte à outils multiculturelle » une liste d'outils pour le travail interculturel en bibliothèque, il propose aussi quelques liens vers des traductions de contes pour enfants ou encore vers un site de poèmes⁶⁶ disponibles dans plus de 50 langues, matériel qui peut être utile au développement d'ateliers de lecture. Le portail multilingue suédois *InternationellaBiblioteket*⁶⁷ décliné dans huit langues⁶⁸ dont le français est lui aussi et entre autres destiné à soutenir les bibliothèques dans leur travail d'acquisition de collections multilingues et interculturelles. Nous avons pu constater que les outils collaboratifs en ligne constituaient déjà un avantage pour la constitution des collections. Afin d'assurer un service pérenne, l'établissement de partenariats est très important à un niveau local, national voir même international pour assurer un financement et un développement commun des collections. Ainsi, on peut envisager et développer des réseaux de bibliothèques nationaux qui permettront aux bibliothèques d'allier leurs efforts dans leurs différentes démarches et dans le cas présent pour l'acquisition. C'est le cas des bibliothèques scandinaves. Au Danemark, la *Danish Central Library For Immigrant Literatur* tient lieu de bibliothèque centrale et tient à disposition de toutes ses antennes des ressources dans près de 50 langues. Elle ne reçoit aucun public mais est l'institution de référence en matière de conseils pour la constitution d'une collection interculturelle. C'est sur le même modèle que s'organisent les bibliothèques suédoises et norvégiennes. En Suède, un concept a été développé entre la bibliothèque internationale et les bibliothèques publiques qui détermine, lors de la constitution des fonds, quelles sont les langues de l'immigration qui doivent être prise en compte et par quelle bibliothèque. Non content d'avoir développé des réseaux nationaux, les bibliothèques scandinaves disposent en outre d'un réseau commun qui leur permet le développement d'une documentation commune à destination des bibliothécaires :

⁶⁴ Expertengruppe Interkulturelle Bibliotheksarbeit des Deutschen Bibliotheksverbandes = Groupe d'experts de l'association des bibliothèques allemandes consacré au travail interculturel en bibliothèque

⁶⁵ www.interkulturellebibliothek.de

⁶⁶ <http://lyrikline.org/index.php?id=203&L=2> [consulté le 03/03/2011]

⁶⁷ <http://www.interbib.se/default.asp?id=3762> [consulté le 07/06/2011]

⁶⁸ Suédois, français, anglais, polonais, arabe, chinois, perse, russe et espagnol

différents guides recensant entre autres les librairies de référence, les journaux à acquérir en premier, etc.

Parce que l'acquisition pour de petites ou moyennes structures peut être compromise par le manque de moyens, la mise en place de partenariats est une alternative qui permet de surmonter ce genre de difficulté en permettant à ces structures de se procurer la documentation nécessaire auprès de plus grosses institutions. Elle permet entre autre la mise en œuvre d'un système de prêt entre bibliothèque pertinent qui offre non seulement la possibilité d'offrir à ses usagers les ressources adaptées mais aussi d'instaurer un système de rotation qui permettra le renouvellement constant des collections.

2.2.3. Quelles collections ?

« Le format et le contenu des ressources déterminées pour satisfaire les besoins de groupes culturels particuliers peuvent varier, couvrant tout un éventail, allant de l'accès internet aux journaux, en passant par les périodiques, les articles audio-visuels, les DVD sous-titrés, les livres d'histoire, les magazines, les livres de poche faciles à lire, les romans en images et les livres traditionnels de fiction et non romanesques. »⁶⁹ Comme nous l'avons évoqué plus haut, l'IFLA préconise la diversité des supports et des genres en matière d'acquisition. Ainsi, les collections interculturelles doivent se développer sur les mêmes critères que pour les autres collections, sachant que les carences en matière de support peuvent être compensées par le développement plus accentué d'un autre type de document. Dans la mesure où l'intention du travail interculturel en bibliothèque est d'assurer une égalité dans l'accès aux ressources documentaires pour tous les membres de la communauté, il est important de garder bien en vue que l'offre faite aux populations multiculturelles doit se décliner selon les mêmes principes que celle proposée aux populations autochtones. Ainsi les collections se déclineront dans les mêmes formats : ouvrages généraux, littérature, presse, documents audio-visuels numériques. Ensuite et parce que les populations issues de l'immigration ne représentent pas un groupe homogène sur le plan de la littéralité, de la formation et de l'intérêt, ces mêmes collections devront concerner un large éventail de genres, en partant de classiques littéraires à la fiction populaire, de livre de cuisine aux documentaires. Cette diversité des genres est aussi suggérée par Suzanne Arlabosse et Dominique Tabah dans leur article du *Bulletin des Bibliothèques de France* : « [...] ces fonds ne doivent pas se limiter à la littérature classique du pays, mais proposer des œuvres contemporaines, des romans populaires, des traductions de romans français, une sélection de documents de

⁶⁹Les communautés multiculturelles : directives pour les bibliothèques . p16

base sur l'histoire, la culture, l'actualité du pays d'origine, des journaux, des ouvrages pratiques et, bien entendu, des livres pour enfants, mais aussi de la musique, des films et, aujourd'hui, des documents numériques. Enfin, toute la « littérature » pratique et les informations disponibles sur la vie quotidienne dans la ville et dans le pays sont particulièrement appréciées et utiles pour les démarches auxquelles sont confrontés les nouveaux arrivants. Ces ressources leur permettent de s'adapter et de s'intégrer plus aisément. Dans la mesure du possible, il est intéressant de les compléter par des ouvrages bilingues français/langue étrangère. Bien qu'initialement il n'ait pas été jugé indispensable de proposer des auteurs français traduits, il est apparu, en discutant avec le public, que certains lecteurs recherchaient de la littérature française traduite dans leur langue [...]. Le fruit de l'expérience aura conduit à passer de la problématique du multiculturel à celle de l'interculturel. »⁷⁰ Ces deux bibliothécaires en fonction à Montreuil soulignent ici un aspect très important lorsqu'elles parlent de passer du multiculturalisme à l'interculturalité, il faut en effet ne pas perdre de vue que la bibliothèque interculturelle ne donne pas seulement une visibilité à une multitude de cultures, mais doit se faire le vecteur entre toutes ces cultures, crée un lien entre celles-ci. La clé de l'intégration dans la culture « d'adoption » et d'ouverture sur la culture de son prochain est justement l'instauration de ce dialogue, de cette interaction. En gardant en mémoire qu'il est absolument nécessaire de sensibiliser les enfants dès leur plus jeune âge à la diversité culturelle, les collections de livres pour enfants doivent se décliner dans cette logique même. Il est primordial par exemple de mettre des livres bilingues à leur disposition. L'acquisition de documents bilingues est d'autant plus signifiant chez les plus jeunes. Ils représentent d'ailleurs au mieux la dynamique interculturelle puisqu'ils permettent en effet à celui qui est plus à l'aise dans telle langue d'avoir une ouverture sur une autre langue et d'avoir exactement le même accès au même contenu. Nous avons souligné précédemment l'importance dans un contexte multiculturel de permettre aux populations expatriées de conserver un contact avec le pays d'origine et d'avoir accès à des ressources actuelles sur l'information du pays. Dans cette démarche, la presse est un élément constitutif des collections qu'il est absolument nécessaire d'assurer dans une bibliothèque interculturelle. Afin de parer aux éventuelles difficultés qu'on pourra trouver à se procurer la presse imprimée d'un pays, un accès en ligne à des bases de presse viendra compléter la gamme existante. Une autre catégorie de ressources est primordiale au cœur d'une bibliothèque interculturelle et c'est tout le matériel

⁷⁰ARLABOSSE, Suzanne ; TABAH, Dominique. Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de la Seine-Saint-Denis in Bulletin des Bibliothèques de France, t 54, n°2, 2009 [en ligne] URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006> [consulté le 29/05/2011]

permettant l'auto formation en matière d'assimilation de la langue du pays d'accueil. Un large éventail de méthodes de langues, de dictionnaires bilingues, déclinés sous plusieurs formats doivent être mis à disposition des usagers non francophones. Enfin, la mise à disposition de liens utiles vers des ressources électroniques peut se révéler doublement efficace d'une part car il est plus facile de couvrir une grande variété de langues et d'une autre parce qu'elle assure la mise à disposition de ressources variées à moindre coût. Le site *WorldLinQ*⁷¹ proposé par la Queens Library New yorkaise en est un bon exemple. Il propose un grand éventail de liens concernant les domaines de formation ou de divertissement qui peuvent concerner les différents ressortissants étrangers de la communauté.

2.3. LES SERVICES ANNEXES

2.3.1. Activités de formation, activités culturelles et informatives

Au delà de la mise à disposition de ressources documentaires pour les communautés d'origine étrangère, les bibliothèques peuvent en coopération avec des associations de soutien aux populations immigrées, ou représentantes de telle ou telle culture minoritaire, développer des activités culturelles ou formatrices diverses à destination des populations aussi bien étrangères que dites « autochtones ». Ce type d'activité aura pour avantage de permettre de garder un contact avec la culture d'origine pour les uns et de s'ouvrir à d'autres cultures pour les seconds, tout en contribuant à faire circuler une image attractive de la bibliothèque et à réveiller une envie de visiter ladite institution. Les activités proposées par la bibliothèque peuvent se décliner sous trois catégories principales : les activités culturelles ou artistiques, les activités de formation, et enfin les activités informatives. Les premières permettent autour d'activités telles que des lectures, des concerts, des projections, des expositions, des fêtes populaires ; de donner une visibilité à une culture et à sa communauté en particulier et de faire découvrir différentes cultures et traditions aux populations « autochtones ». Nous avons précédemment évoqué l'importance qu'il y a pour la bibliothèque de se positionner en tant que centre culturel se faisant vecteur de diversité culturelle, ainsi elle se doit de permettre la préservation, la promotion et la mise en valeur des différentes cultures représentatives de son environnement direct. La seconde catégorie d'activités permettra dans le cadre de cercles de conversation, d'ateliers d'écriture ou autres de soutenir les usagers non francophones dans leur démarche d'apprentissage de la langue. C'est en se

⁷¹<http://12.199.96.62/index.asp> [consulté le 01/06/2011]

positionnant en tant que centre d'apprentissage par le biais des ateliers qu'elle propose que la bibliothèque se rend utile dans la démarche d'assimilation de la langue. Ce type de programme peut venir supporter les collections mises à disposition en matière de méthodes linguistiques et soutenir l'apprenant dans sa démarche, lui permettant ainsi de pratiquer activement la langue avec des membres de sa communauté. Enfin, la troisième catégorie concernera plutôt l'organisation de séminaires, de débats ou de *workshops* sur des thèmes aussi variés que l'immigration, les services sociaux, les services de santé, le droit civique ou la citoyenneté qui permettront aux nouveaux arrivants de se familiariser avec le cadre institutionnel de la société et de mieux s'orienter dans celle-ci. Cette fois-ci c'est en tant que centre d'information que la bibliothèque prend une position de référence. Nous évoquerons l'exemple de la bibliothèque ou plutôt du réseau de bibliothèques de Toronto (un des plus grands d'Amérique du Nord) afin d'illustrer notre propos. La *Public Library* de Toronto soutient les populations issues de l'immigration dès leur arrivée en proposant autant de programmes linguistiques et informatifs pour les soutenir au mieux en vue de leur entrée sur le marché du travail. Elle met des salles à disposition dans ses murs pour les cours d'anglais proposés gratuitement par la bibliothèque, cours qui sont proposés dans un peu plus d'une dizaine d'antennes de la ville. En été, ce sont des stages de conversation sous le nom d'*English can be fun* qui sont proposées aux enfants de Toronto. La bibliothèque propose aussi un service de lecture peu conventionnel, *Dial-a-story* (service proposé par une entreprise en Illinois⁷²). Ce service téléphonique donne la possibilité aux enfants d'appeler à un numéro où sont disponibles des histoires pour deux tranches d'âges différentes dans dix langues (en anglais, français, cantonnais, italien, mandarin, polonais, portugais, espagnol, somali et en tamoul). Le service rencontre un grand succès, ce sont 24 000 appels par mois qui sont référencés, ce qui signifie que chaque jour, environ 800 enfants prennent le téléphone pour écouter une histoire dans leur langue maternelle.⁷³ Des lectures en bengali, cantonnais, hindi, mandarin, perse, polonais, russe, serbe, espagnol, tamoul et ourdou sont aussi organisées par les différentes bibliothèques de quartier. De plus, la bibliothèque organise chaque année des programmes culturels mettant à l'honneur les différentes ethnies respectives de la communauté : elle fête par exemple *Divālī*, la fête des lumières indienne ou encore *Kwanzaa*, une fête afro-américaine sensée promouvoir et réaffirmer les liens entre les noirs d'Afrique et d'Amérique. Les festivals annuels *Annual Asian Heritage* (le festival des traditions asiatique, en mai) et le

⁷²<http://www.dialastory.com/> [consulté le 17/03/2011]

⁷³BRYANT, Joséphine. « *I cannot speak good English. But let me tell you one thing... - Die Toronto Public Library – Erster Anlaufpunkt für Migranten* » In HAUKE, Petra. *Brücken für Babylon*, pp225-236.

Black History Month (mois de l'histoire des noirs, en février) mettent aussi à l'honneur les cultures respectives en proposant des animations autour de la littérature, l'histoire et la culture de ces pays.⁷⁴

Ces différents types d'activités auront pour avantage d'éviter la création de niches communautaires, en particulier les activités d'ouverture culturelle. Elles permettent en effet une ouverture de chacun sur son prochain, développant un sentiment accueillant, et véhiculant l'intérêt de la bibliothèque pour ces populations, tout en permettant l'ouverture des populations « autochtones » sur ces nouvelles cultures qui font partie du paysage de leur communauté, elles donnent l'occasion de se réjouir ensemble de la diversité culturelle autour d'événements ludiques. Nous en parlions plus tôt, ces différentes activités vont pouvoir être organisées plus facilement et trouver un écho au sein de la communauté grâce au travail en coopération avec diverses associations ou institutions culturelles.

2.3.2. Établissement de partenariats

Si l'on reprend les principes de l'interculturel comme étant le résultat d'un échange entre les différentes cultures en cohabitation dans un même espace, l'interculturel en bibliothèque sous entend aussi la mise en œuvre de partenariats avec différentes institutions afin de proposer à ses usagers une large gamme de services adaptés au mieux à leurs besoins. Cette stratégie s'avère aussi pertinente pour les différentes institutions concernées que pour leurs usagers. Les partenariats permettront d'une part de soulager le budget des bibliothèques grâce à une répartition des investissements respectifs, mais ils permettront aussi et avant tout une conjugaison des efforts et des qualifications pour des résultats plus adaptés aux besoins. Les organisations de soutien aux populations immigrées, ou les institutions représentatives des communautés en présence ; la coopération avec les écoles, les crèches, ou les MJC ; les institutions de formation linguistique, les hôpitaux ; sont autant d'institutions qui peuvent s'avérer être des alliés de taille pour la bonne connaissance de ses publics, pour faire connaître les offres de la bibliothèque le plus largement possible et pour le financement et l'organisation communs de projets pertinents. L'isolation de la bibliothèque aura pour conséquence la hausse des efforts à dispenser et engendrera le risque de ne pas servir sa communauté de façon appropriée. A Stuttgart (Allemagne) par exemple, la bibliothèque coopère avec le service de l'assistance sociale à l'enfance et à la jeunesse (*Jugendamt*), avec l'administration scolaire et l'association *Leseohren e.V* sur le projet « *Ich bau dir eine*

⁷⁴Ibid. p232

Lesebrücke »⁷⁵ [je te construis une « passerelle » de lecture]. Créé à l'attention des enfants et de leurs parents pour qui l'allemand n'est pas la langue d'origine, ainsi que pour les enfants dont la langue maternelle est l'allemand afin de les habituer aux différentes sonorités des langues, les institutions en charge de ce projet développent depuis 2005 des séances de lecture dans diverses langues (sont surtout mises à l'honneur les langues russe et turque que parle la plus grande majorité des enfants) dans les écoles. Les lectures sont encadrées par des bibliothécaires et des animateurs, et l'équipe est renforcée par deux personnes parlant respectivement le turc et le russe. Les principales manifestations de ce projet sont donc des séances de lecture en turc, en russe, des fêtes à l'honneur de la lecture dans les langues du monde, des séminaires d'échange, et la mise en scène de pièces de théâtre dans des langues diverses. Bien que l'intention principale soit de sensibiliser les enfants à la richesse de la diversité linguistique, c'est finalement toutes les instances investies dans le projet qui ont compris l'importance d'un tel projet et en ont profité. Ainsi une institutrice témoigne⁷⁶ : « On a regardé et écouté sans ne rien comprendre, et nous avons quand même apprécié la représentation. C'était une expérience importante pour constater comment c'est quand on ne comprend pas. Les enfants doivent parfois se sentir comme ça quand, au début, ils ne parlent pas un mot d'allemand. »⁷⁷, et la maman d'un enfant « Je trouve qu'il est important de lire en turc. Dans la mesure où nous parlons un mélange d'allemand et de turc à la maison, ma fille a des difficultés dans les deux langues »⁷⁸. De la bibliothèque qui se charge par la suite d'assurer l'accueil des personnes sensibilisées par la lecture dans ses murs, en passant pas les écoles et les instituteurs qui se voient sensibilisés à une dimension pédagogique interculturelle, jusqu'aux parents qui peuvent se réjouir de leur héritage culturel, c'est finalement la communauté entière qui profite de cette initiative. Les coopérations peuvent aussi s'effectuer en interne entre bibliothèques et ainsi instaurer un système de prêt entre bibliothèques. A Nuremberg afin de parer aux carences en matière de bibliothèques de quartiers, on a instauré le système des « *Medienboxen* »⁷⁹. Grâce au

⁷⁵RÖSLER, Karin ; MEMIS, Hasret. *Ich bau' dir eine Lesebrücke – Gelin bir "edebiyat köprüsü" kuralım – Я строю мост для чтения – Mehrsprachige Kinderliteratur als Chance in der Lese- und Sprachförderung*. In HAUKE, Petra. *Brücken für Babylon*. pp165-170

⁷⁶Lesenetz Baden-Württemberg. Compte rendu sur le projet « Ich bau' dir ein Lesebrücke » (2006). [en ligne] URL : http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/user_upload/content/themen/kunden/interkulturell/dateien/Bericht_lesebrueck_lang.pdf

⁷⁷Ibid. p14 « Wir haben zugeschaut un zugehört, ohne etwas zu verstehen, trotzdem haben wir die Vorführung genossen. Es war eine wichtige Erfahrung zu sehen, wie es ist wenn man nichts versteht. So müssen sich die Kinder bei uns fühlen, die anfangs kein Deutsch sprechen. »

⁷⁸Ibid. p14 « Ich finde das türkische Vorlesen wichtig. Dadurch, dass wir zu Hause eine Mischung aus deutsch-türkisch sprechen, hat meine Tochter Schwierigkeiten in beiden Sprachen. »

⁷⁹On traduira le terme par « Caisnes de médias »

projet intitulé *Bibliothek im Koffer*⁸⁰ [Bibliothèque dans la valise] la bibliothèque municipale a établi un système de caisse contenant des éditions d'ouvrages pour enfant en plusieurs langues, caisses (un peu plus d'une trentaine) qui sont ensuite mises à disposition des différentes antennes de la ville ainsi qu'aux jardins d'enfants. Une de ces caisses concerne plus spécifiquement le thème « Sensibilisation interculturelle au jardin d'enfant ». Le centre social d'assistance à l'enfance et à la jeunesse a dès la création du projet établi un partenariat avec la bibliothèque afin de renforcer le concept *SpiKi* créé quelques années plus tôt pour sensibiliser dès leur plus jeune âge les enfants à la diversité linguistique, ce qui fait sens dans une ville où se rassemblent des populations de 120 nations différentes. La bibliothèque s'est révélée être le partenaire idéal puisqu'elle possède des éditions des mêmes ouvrages pour enfants dans 11 langues différentes. Ainsi, les éducateurs peuvent y trouver de précieuses bases pour mener à bien leur projet d'éveil des enfants à la diversité culturelle et linguistique.

A la lumière de ces exemples particuliers, on constate que les partenariats contribuent à donner une autre dimension aux projets interculturels, en effet, ils concernent alors très vite toute la communauté et semblent être la stratégie la mieux adaptée dans cette volonté de donner un rayonnement positif à la diversité culturelle au sein de la cité.

2.3.3. Les services en ligne

Tenant compte du développement des technologies actuelles en matière d'information et de communication, la webosphère est devenue un des environnements que le monde des bibliothèques ne peut pas négliger. Dans un contexte multiculturel et en vue de développer des services interculturels efficaces et peu coûteux, les technologies de l'internet s'avèrent être un outil très pratique afin d'assurer un accès à des ressources documentaires et informatives diversifiées et déclinées dans de nombreuses langues. Les nouvelles technologies peuvent contribuer à la hausse du degré d'intégration des populations issues de l'immigration. En effet, elles se font les vecteurs d'informations diverses sur nos sociétés et cultures respectives, peuvent aider l'utilisateur à s'orienter dans son nouveau contexte culturel et le soutenir dans sa démarche d'apprentissage de la langue. Les nouvelles technologies et notamment l'internet permettent aussi plus facilement d'entretenir le contact avec la culture d'origine en proposant un accès en ligne à un large éventail de sources d'information. Enfin, elles soutiennent diverses coopérations et permettent de plus en plus une mise en réseau mondiale des

⁸⁰SCHNEEHORST, Susanne. *Bibliothek im Koffer – Die interkulturellen Medienkisten der Stadtbibliothek Nürnberg*. In HAUKE, Petra. *Brücken für Babylon*. pp201-208

bibliothèques (à l'image des services de l'OCLC, comme *WorldCat* dont nous avons déjà parlé). La mise à disposition de liens utiles sur les portails de bibliothèques ne demande pas un grand effort et peut s'avérer très utile à l'utilisateur non francophone. Ces liens peuvent renvoyer vers des informations de toute nature concernant la société d'accueil mais aussi faire la lumière sur les activités proposées au sein de la communauté. En Australie, le portail *MyLanguage*⁸¹ a été développé en collaboration avec Vicnet⁸², qui propose ses services aux établissements publics en matière de technologies de l'information et de la communication. Ce portail qui voit le jour en 2005 dispose de trois modules principaux : le *Public Module* qui propose un répertoire de liens dans environ 70 langues, le *Professional Module* qui met à disposition de la documentation et du matériel concernant le travail interculturel en bibliothèque pour les professionnels du domaine, et enfin le *Support Module* qui propose un soutien technique en matière de technologies de l'information et de la communication. Le module qui nous concerne ici est celui proposé aux différentes communautés linguistiques. Y sont rassemblés pour chaque langue une gamme de liens utiles se déployant autour de divers thèmes tels que la presse en ligne, la formation, les sciences, les arts, etc. La Queens Library de New York propose elle aussi un portail similaire : *WorldLinQ*⁸³. Il existe aussi le portail *FINFO*⁸⁴ au Danemark, le portail *INFOPANKKI*⁸⁵ en Finlande, *BAZAR*⁸⁶ en Norvège, *Multikulti*⁸⁷ en Angleterre, *Bibliotecas Interculturales*⁸⁸ pour l'Espagne et enfin *InterkulturelleBibliothek*⁸⁹ en Allemagne sur lequel nous reviendrons plus tard. Autant de sites qui proposent bon nombre de premières informations dans de multiples langues pour les nouveaux arrivants. Nous évoquerons ensuite le service *QuestionPoint* proposé par la Library of Congress et dont l'OCLC est en charge de l'entretien : En 2000, la Library of Congress développe le projet « Collaborative Digital Reference Service », de ce projet découlera quelques années plus tard le service *QuestionPoint*, service international d'information en ligne. Ce service est soutenu par un réseau de plus de 25 000 bibliothèques, archives et musées à travers le monde. Ce service qui est constitué de deux fonctions principales : un module Question/Réponse et un module de chat, engage chaque bibliothèque partenaire de ce réseau à répondre par le biais du système aux questions d'utilisateurs à travers le monde. Ainsi, sur le portail de la bibliothèque berlinoise

⁸¹<http://www.mylanguage.gov.au/> [consulté le 06/05/2011]

⁸²<http://www.vicnet.net.au/> [consulté le 06/05/2011]

⁸³<http://12.199.96.62/> [consulté le 06/05/2011]

⁸⁴<http://www.finfo.dk/emneside-en> [consulté le 06/06/2011]

⁸⁵<http://www.infopankki.fi/> [consulté le 06/06/2011]

⁸⁶<http://bazar.deichman.no/> [consulté le 06/06/2011]

⁸⁷<http://multikulti.org.uk/index.html> [consulté le 06/06/2011]

⁸⁸<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp> [consulté le 06/06/2011]

⁸⁹<http://www.bibliotheksportal.de/themen/bibliothekskunden/interkulturelle-bibliothek.html> [consulté le 06/06/2011]

Zentral Landes Bibliothek, on retrouve sous la rubrique *Fragen Sie uns* [demandez-nous] un formulaire disponible dans 19 langues permettant aux usagers de poser une question aux bibliothèques partenaires de la bibliothèque berlinoise. Elle a par exemple établi un partenariat avec la Bibliothèque Publique d'Information. Ainsi, le formulaire allemand est aussi téléchargeable depuis la page du service *BiblioSésame* de la Bpi. En tant que français habitant Berlin, la possibilité m'est ainsi donnée de poser une question à une bibliothèque française. Une fois que l'utilisateur a envoyé une première question, un compte individuel sera automatiquement créé, lui permettant d'avoir un aperçu des questions posées dans le passé, ou de demander des précisions sur la question traitée. Une base de données est aussi disponible grâce à ce compte, rassemblant toutes les questions des usagers à travers le monde. Le service *QuestionPoint* peut entre autre être une bonne alternative aux éventuelles carences en matière de personnel multiculturel. Le développement de ressources documentaires en ligne et la mise à disposition de liens utiles sur les portails de bibliothèques, ne doivent pas être sous estimés et négligés. Ils représentent une possibilité peu coûteuse de mettre à disposition des usagers de la documentation dans de nombreuses langues.

Berlin et Paris, état des lieux : quelques exemples d'une prise en compte interculturelle

Après avoir mis en lumière les impératifs à respecter lors du développement d'une bibliothèque interculturelle, avoir énoncé tous les aspects à prendre en compte lors de cette initiative et fait le détail des outils qui permettraient de mettre en œuvre un tel engagement, nous voulons désormais montrer dans quelle mesure les réseaux de bibliothèques de la ville de Berlin et de Paris montrent une volonté certaine d'ouvrir leurs infrastructures au dialogue interculturel.

3.1. LES CAPITALES FRANÇAISE ET ALLEMANDE EN CHIFFRES ET EN BREF

3.1.1. Quelques données démographiques

Nous voulons nous intéresser dans cette dernière partie à l'état de développement des collections et de l'offre de service des bibliothèques berlinoises et parisiennes en direction des populations issues de l'immigration. Plus exactement, nous nous attacherons à mettre en valeur les initiatives qui révèlent le plus l'ouverture interculturelle de ces institutions. Afin de montrer la nécessité qu'il y a à engager un dialogue interculturel à Berlin et à Paris, nous nous attacherons dans un premier temps à livrer des données représentatives du taux de présence des populations issues de l'immigration dans les deux capitales. A Berlin, un habitant sur cinq n'est pas d'origine allemande. En effet, le taux de population issue de l'immigration s'élève à 15,3 millions (7,3 immigrants, 3,5 ayant acquis la nationalité allemande, 1,8 de *spätaussiedler* (après 1999), et 2,7 millions d'allemands issus de l'immigration⁹⁰). Des données supplémentaires illustrent la tendance montante de ce pourcentage, le taux d'arrivants à Berlin augmentant d'année en année : alors qu'en 2001 c'était près de 50 000 ressortissants étrangers qui arrivaient à Berlin parmi un total d'arrivants de 125 000, en 2009 ce sont un peu plus de 56 000 personnes qui venaient s'installer à Berlin⁹¹. Une autre enquête sur les développements de la population en Allemagne fait part quant à elle de la hausse de 5 % en vingt ans (entre 1990 et 2008) de la part de population issue de l'immigration. Des études montrent qu'en 2010 près de la moitié de la population des moins de quarante ans serait issue de l'immigration et que ce taux dépasserait les 50%

⁹⁰ULUCAN, Sibel. Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Berlins Öffentlichen Bibliotheken. p52 In *Bibliothek Forschung und Praxis*, Volume 32, n°1, 2008 [en ligne] URL : www.zlb.de/aktivitaeten/kooperationen/paris/ulucan.pdf [consulté le 05/06/2011]

⁹¹Statistik Berlin Brandenburg. Die kleine Berlin-Statistik (2010). [en ligne] URL : http://www.statistik-berlin-brandenburg.de/produkte/KleineStatistik/kBEst_2010.pdf , p 11

concernant la part d'enfants et de jeunes dans les grandes métropoles.⁹² Partant de ce constat, la bibliothèque à l'interculturel trouve dans la capitale allemande une légitimité supérieure dans une ville où plus de 160 nations seraient représentées. Si nous nous arrêtons sur les données représentant la répartition géographique de ces populations, ce sont en centre ville (Berlin-Mitte), à Neukölln et à Friedrichshain-Kreuzberg que le taux⁹³ d'habitants dits « étrangers » est le plus élevé. En 2007, la part de la population issue de l'immigration se répartissait de la façon suivante : à Berlin-Mitte leur part représentait 28,7 %, à Neukölln ils étaient près de 22,5 % de la population, et enfin à Friedrichshain-Kreuzberg ils représentaient un pourcentage de 25 %.⁹⁴ Les nationalités les plus représentées étant dans ces trois quartiers les populations issues de l'Union Européenne⁹⁵, de l'ex-URSS, de Turquie⁹⁶, d'ex-Yougoslavie et des pays arabes⁹⁷. Concernant Paris, selon les chiffres d'une étude menée pour la ville de Paris⁹⁸ en 1999, les habitants nés étrangers représentaient 14,4% de la population totale parisienne, les naturalisés quant à eux représentaient 7,3% (taux dépassant de loin Lyon et Marseille où habitent respectivement 7,8 et 7,9% de la population issue de l'immigration). L'étude fait remarquer une baisse du taux de populations dites « étrangère » à Paris entre 1990 et 1999, qui s'explique en grande partie par une hausse du taux de naturalisation au cours de cette décennie. Ce qui laisse entendre que pour la majorité, les enfants de ces populations (si enfants il y a) sont nés en France et ont donc la nationalité française, mais qu'ils sont élevés dans un contexte au moins biculturel voire bilingue. La répartition géographique de ses populations est généralisée au nord et nord-est de Paris. Ils sont plus de 18% à habités dans les 18e, 11e, 3e, et 4e arrondissements et entre 15 et 18% dans les 19e, 20e, 11e, 8e, et 16e arrondissements⁹⁹. La population globale des populations dite étrangères à Paris se divise entre 24% de population originaire du Maghreb, 30 % de l'Union Européenne, et 44% venant de pays hors Maghreb et UE. La plus grande part de ces populations est constituée de ressortissants venus des pays de l'Union Européenne (4,3%), d'Asie (Chine, Japon, Cambodge, Vietnam, Laos : 2,4%), du Maghreb (Maroc, Algérie, Tunisie : 3,4%), et d'Afrique noire (1,9%)¹⁰⁰. En outre, on constate depuis les années 1980 que de nouvelles vagues migratoires liées aux conflits

⁹²ULUCAN, Sibel. Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Berlins Öffentlichen Bibliotheken

⁹³http://www.berlin.de/lb/intmig/statistik/demografie/bevoelkerung_nichtdeutscher_staatsang.html [31/03/2011]

⁹⁴Annexe 3

⁹⁵Mitte : 35 288, Friedrichshain-Kreuzberg : 23 145, Neukölln : 27 402

⁹⁶Mitte : 38 894, Friedrichshain-Kreuzberg : 30 184, Neukölln : 36 816

⁹⁷http://www.berlin.de/lb/intmig/statistik/demografie/melderechtlich_bevoelkerung_migrationshintergrund.html [31/03/2011]

⁹⁸Diagnostic local d'intégration de la ville de Paris. La population étrangère à Paris, éléments de diagnostic socio-démographique à partir des données de recensement. [en ligne] URL : <http://www.apur.org/sites/default/files/documents/133.pdf> [consulté le 31/05/2011]

⁹⁹Ibid., p16 Voir annexe 3

¹⁰⁰Ibid. p22

politiques et économiques ont lieu, dont on estimerait de 100 000 à 150 000 les entrées sur le territoire français chaque année. Les populations de ce qu'on appelle couramment les « primo arrivants » s'établissent de façon majoritaire en Ile de France. Aux vues de ces chiffres, on peut d'emblée affirmer que la bibliothèque interculturelle trouve à Paris, comme à Berlin une raison d'être toute particulière du fait de sa composition pluriethnique et donc multiculturelle. Nous souhaitons par ces chiffres souligner l'importance qu'il y a pour chaque bibliothèque à prendre en compte ces données démographiques afin d'adopter une politique documentaire qui prendra en compte ses populations et leurs besoins. Afin d'assurer les impératifs d'équité, les bibliothèques de quartier doivent développer leurs collections par rapport à la part de représentation de ces populations et leur situation géographique.

3.1.2. Le paysage bibliothécaire berlinois

Le réseau des bibliothèques berlinoises est organisé et géré à l'image de l'Allemagne : les bibliothèques publiques ne sont pas centralisées mais se calquent sur le modèle politique fédéral du pays. Ainsi, le réseau de bibliothèques se décline en 12 bibliothèques centrales correspondant aux arrondissements de Berlin, chacune possédant sa propre organisation. Quand bien même, certaines bibliothèques s'attachent à travailler en partenariat, c'est le cas des bibliothèques de Friedrichshain-Mitte et Kreuzberg qui ont notamment développé une charte commune¹⁰¹. Elles soulèvent dans cette charte leur intention et leur volonté commune « d'encourager le dialogue interculturel et l'échange entre les cultures »¹⁰². C'est pourquoi les bibliothèques ont par exemple développé des standards communs, et ont développé des programmes, motivées par cette volonté commune de développer des services interculturels à destination de leurs communautés de proximité. Afin de rester en accord avec les objectifs du présent travail, nous ne nous intéresserons qu'aux bibliothèques ou réseaux de bibliothèques berlinois dont le public est particulièrement touché par la question d'interculturalité. Or, nous l'avons évoqué plus tôt, les bibliothèques de Friedrichshain Kreuzberg ont mis en commun leurs efforts pour s'ouvrir aux membres de leurs communautés multiculturelles. Elles ont notamment développé le site associatif «*City Bibliothek Berlin* »¹⁰³ où sont publiés les objectifs des bibliothèques publiques en matière de travail interculturel ainsi que différents liens permettant aux usagers de se retrouver au cœur des propositions et des collections mis à

¹⁰¹Leitbild für die berliner Öffentlichen Bibliotheken in den Bezirken (2004) [en ligne] URL : http://www.berlin.de/imperia/md/content/citybibliothek/service/pdf/leitbild_berliner_bibliotheken.pdf?start&ts=1300202307&file=leitbild_berliner_bibliotheken.pdf [consulté le 31/05/2011]

¹⁰²Ibid. p2 : « Berliner öffentliche Bibliotheken fördern den interkulturellen Dialog und den Austausch zwischen den Kulturen »

¹⁰³ <http://www.berlin.de/citybibliothek/> [consulté le 20/05/2011]

leur disposition. La charte commune publiée sur le site énonce les volontés de développer leurs services et leurs collections en accord avec les lignes directives de l'IFLA ainsi que celles de la commission interculturelle du réseau des bibliothèques nationales allemandes (DBV). Reconnaisant que près de 15 % de la population berlinoise est issue de l'immigration, les bibliothèques berlinoises se sont donné pour objectif principal de représenter de façon égale le pourcentage de population non originaire du pays que la population autochtone sous le même leitmotiv que celui représentant la politique d'intégration berlinoise adoptée par le sénat en 2005 « *Vielfalt fördern – Zusammenhalt stärken* » [Promouvoir la diversité – Renforcer la cohésion]. Cette volonté se reflète dans le paysage des bibliothèques et dans les services qu'elles proposent. En effet, nous allons voir que les bibliothèques berlinoises montrent une véritable volonté de prendre en compte les besoins de la communauté « étrangère » de la ville. Nous voulons cependant nous poser la question de savoir si les propositions des bibliothèques sont en effet fidèles aux volontés énoncées. Toujours sur le site de *City Bibliothek*, une rubrique est consacrée à l'interculturel en bibliothèque. On y retrouve une liste des intentions des bibliothèques publiques berlinoises : soutenir le dialogue culturel, proposer des fonds dans diverses langues, proposer des programmes pour les enfants et les jeunes afin de promouvoir la bonne maîtrise de la langue, proposer des cours de langues, mettre à disposition un accès libre à internet afin de permettre l'accès à toute sorte d'information dans les langues du monde, renforcer les partenariats avec des associations de soutien aux immigrés, proposer des informations sur Berlin, ses services administratifs, les formations professionnelles et le pôle emploi.¹⁰⁴ (On retrouve même une Checkliste permettant de juger du degré d'interculturalité de sa bibliothèque) Comme nous en avons rendu compte plus tôt, ce sont principalement les quartiers Mitte, Friedrichshain-Kreuzberg et Neukölln qui rassemblent la communauté multiculturelle de Berlin. Les bibliothèques correspondantes constitueront donc la cible principale de notre observation. Nous nous intéresserons plus particulièrement aux bibliothèques centrales : Celle de la Frankfurter Allee située à Friedrichshain [Bezirkzentralbibliothek Frankfurter Allee], la bibliothèque Namik-Kemal de Kreuzberg et la bibliothèque Nathan-Helene de Neukölln ; ces trois bibliothèques constituant les antennes mères des quartiers correspondant.

¹⁰⁴<http://www.berlin.de/citybibliothek/kulturenbeutel/ziele.html> [consulté le 4/04/2011]

3.1.3. Le paysage bibliothécaire parisien

Les bibliothèques municipales parisiennes constituent un réseau de 58 bibliothèques municipales dont une réserve centrale (l'Antenne de diffusion et d'échange du livre ou Adel), constituant une réserve semi-patrimoniale et soulageant les différentes antennes de la ville lors de leurs opérations de désherbage. Le réseau parisien ne s'est donc pas développé autour d'un établissement central (bien qu'il en ait existé deux) mais bel et bien développé au cœur des différents quartiers de la ville, développant ses collections en fonction des impératifs d'encyclopédisme traditionnels et ceux découlant des besoins reconnus de la communauté de proximité. Il n'existe pas comme à Berlin, de charte énonçant véritablement une volonté de développer une politique commune concernant un quelconque développement interculturel des établissements de lecture publique et encore moins de portail concernant le travail interculturel en bibliothèque. Il y a cependant certaines bibliothèques qui, par leur offre de service ou leurs collections laissent entendre une certaine prise de conscience des besoins des communautés multiculturelles. Les bibliothèques qui nous intéresseront et que l'on reconnaîtra être concernées par la question d'interculturalité sont les bibliothèques proposant des fonds remarquables en matière de collections en langues étrangères, ainsi que les bibliothèques proposant une offre de service servant les enjeux liés à la notion d'interculturalité. Ainsi, nous évoquerons déjà dans un premier temps la naissance il y a peu de la Cité nationale de l'histoire de l'immigration, qui, bien que ne correspondant pas juridiquement à un établissement de lecture publique, possède un centre documentaire mettant en relief tout cette culture découlant de l'histoire de l'immigration française. Ensuite, nous nous intéresserons de plus près aux collections des bibliothèques de Couronnes et Jean-Pierre Melville qui possèdent des fonds remarquables touchant les cultures des principales minorités ethniques présentes à Paris : les cultures asiatiques, maghrébines et africaines. Enfin, c'est la Bpi qui constituera le point central de nos observations, cette dernière étant exemplaire sur plusieurs points concernant le développement de collections et de services pouvant servir les communautés interculturelles et énonçant de façon claire une volonté de s'ouvrir à l'interculturel. Outre ces trois établissements, d'autres bibliothèques municipales sont spécialisées dans certains domaines qui pourraient concerner les populations issues de l'immigration. La bibliothèque St Eloi dans le 12^e arrondissement propose ainsi un fonds remarquable de littérature en langues étrangères (2400), elle propose aussi des méthodes de langues, et concernant une attention particulière portée aux minorités on soulignera son matériel concernant la langue des sourds ; la

bibliothèque Buffon dans le 5e arrondissement propose elle aussi une collection de littérature en langues étrangères, qui touche plus particulièrement les langues représentatives des pays membres de l'UE (4000). Enfin la bibliothèque de la Goutte d'or, située dans le 18e arrondissement est remarquable avec son pôle INFODOR qui propose un fonds spécialisé aux publics non francophones ou en alphabétisation. Afin de soutenir l'intégration socio-culturelle d'une population marquée par le chômage et vivant pour la plupart en dessous du seuil de pauvreté, la bibliothèque a ouvert ce fonds spécial constitué d'un pôle concernant l'orientation professionnelle, un autre se consacrant à la formation et un dernier soutenant la recherche d'emploi¹⁰⁵. Enfin, le réseau de bibliothèques en Seine saint Denis déploie des efforts tout à fait louables afin de prendre en compte les besoins d'une population qui représente près de 20% de sa communauté, mais nous ne nous pencherons pas sur ses collections, voulant nous cantonner au centre ville de Paris. Malgré l'existence de ces collections spécialisées, on ne reconnaît pas (en tous cas pas en ligne) la présence d'une politique commune sur le travail interculturel en bibliothèque, il apparaît plutôt que chaque bibliothèque travaille son offre de manière individuelle et isolée. Nous verrons cependant que certains exemples tendent à montrer une certaine prise de conscience et une volonté de développement accru de ce genre de travail.

3.2. DES BIBLIOTHÈQUES ACCUEILLANTES

3.2.1. Signalétique et communication dans les langues de l'immigration

Comme le préconise l'IFLA dans son manifeste, il est du devoir des bibliothèques de décliner les informations dans les langues appropriées. Nous voulons nous attacher ici à rendre compte des efforts fournis en matière de signalisation et de communication dans les langues représentatives des populations issues de l'immigration. C'est pourquoi nous nous arrêterons sur certaines bibliothèques berlinoises qui ont développé des systèmes plus ou moins standardisés invitant à faciliter l'accès aux informations concernant les règles de prêt ou l'accès à la documentation d'une part et en instaurant une signalisation mettant en valeur certaines collections particulièrement marquées par la notion d'interculturalité d'autre part. Comme nous l'évoquerons plus tard, la bibliothèque interculturelle Namik-Kemal de Kreuzberg consacre un fonds à part entière spécialement consacré au multiculturalisme. S'il nous intéresse c'est que d'une part, ce fonds est bien

¹⁰⁵CAILLOT, Audrey ; GESTIN, Marie-Laure. Le pôle Infodor et l'accueil des publics non francophones à la bibliothèque Goutte-d'Or, in Bulletin des bibliothèques de France, t54, n°2, 2009. [en ligne] URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0046-007> [consulté le 05/06/2011]

détaché du reste des collections et visible dès l'entrée dans le secteur adulte et d'autre part, la signalisation du fonds est très claire : sur la tranche de chaque ouvrage est collée une étiquette (en plus de la cotation d'usage) avec la mention *Multikulti*, en dessous de cette mention, il est précisé le domaine de recherche associé¹⁰⁶ (droit, éducation, immigration, jeunesse, langue, etc.). De plus, les trois bibliothèques principales du réseau de bibliothèques de Friedrichshain-Kreuzberg et Mitte, utilisent des codes couleur commun. Ainsi, la couleur orange notamment, est utilisée pour tout ce qui a trait à la diversité culturelle, de sorte qu'au milieu du fonds de littérature en langue allemande, certains ouvrages sont additionnellement signalés grâce au code couleur comme traitant de l'interculturel ou plus largement de culture autre que la culture dite « nationale »¹⁰⁷. Enfin, tous les ouvrages en langues étrangères sont signalés par une étiquette juxtaposée à la cote où est mentionnée la langue concernée. Une des antennes de la Zentral- und Landesbibliothek Berlin (Gedenkhaus Amerika, située à Kreuzberg elle aussi) qui propose un fonds très honorable en matière de DVD¹⁰⁸, signale quant à elle la provenance ou plus exactement la version linguistique du film sur chaque tranche de DVD : F (France), E (Espagne), NL (Netherland), D (Allemagne), etc¹⁰⁹. Ces abréviations correspondent de manière générale aux codes internationaux des plaque minéralogiques. Cette stratégie permet à l'utilisateur qui préférera telle ou telle langue de ne se concentrer que sur le sigle qui le concerne. A Friedrichshain, c'est un système de gommettes qui est employé afin de signaler de manière à mieux guider l'utilisateur dans les collections jeunesse en langues étrangères, de cette façon sont ainsi distingués les niveaux de scolarité requis pour tel ou tel ouvrage. Ces quelques systèmes nous permettent de reconnaître une volonté de bien signaler les collections ayant rapport à la sensibilisation interculturelle, ou au moins de bien les distinguer du reste en les détachant des autres fonds leur donnant ainsi une visibilité supérieure. Ils contribuent bien évidemment à une meilleure orientation dans le fonds. Enfin, nous évoquerons la démarche exemplaire de la bibliothèque interculturelle Namik-Kemal qui développe toute sa communication de manière bilingue. En effet, toute la communication physique est déclinée à la fois en allemand, en turc et parfois même en kurde. Ainsi, les affiches¹¹⁰ renseignant sur les ateliers linguistiques organisés au sein de la bibliothèque ou auprès d'autres organismes sont à comprendre dans les langues emblématiques de la population turque qui est la plus représentée à Kottbusser Tor - Kreuzberg. A la ZLB, ce sont les

¹⁰⁶Voir annexe 4

¹⁰⁷Ibid.

¹⁰⁸50 000 K7 VHS et DVD

¹⁰⁹Voir annexe 5

¹¹⁰Voir annexe 4

dépliants présents à l'entrée de la bibliothèque et renseignant sur les conditions de prêt, les modalités d'inscription et le fonctionnement de la bibliothèque qui sont déclinés en albanais, arabe, chinois, anglais, farsi, français, italien, russe, polonais, croate, espagnol et turc¹¹¹. De même nous retrouvons dans les bibliothèques du réseau ou auprès des institutions de référence soutenant les populations issues de l'immigration de nombreux prospectus déclinés dans les langues de l'immigration : des prospectus de l'Office fédéral des Migrations et des Réfugiés (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge) renseignant sur des cours d'allemand, des prospectus de conseil médical dans le cadre d'un projet sur la sensibilisation médicale auprès des populations issues de l'immigration développé par une association interculturelle, etc. La notion d'interculturalité est donnée à être visible à Berlin, on retrouve dans les bibliothèques de la ville toute une série de brochures rappelant à chacun la dimension multiculturelle de la ville et soutenant les populations non germanophones dans leurs différentes démarches.

3.2.2. Communication en ligne

Nous avons évoqué dans une première partie, l'importance qu'il y avait à développer une communication efficace afin de faire connaître les services des bibliothèques auprès des publics ciblés, ou au moins de bien transmettre la volonté de la bibliothèque à s'ouvrir aux populations étrangères. Cette communication fait particulièrement sens sur internet dans une société où les nouvelles technologies et leurs usages prennent une place importante. Concernant Berlin ou l'Allemagne en général, il existe deux sites de référence, le premier concernant plus particulièrement le réseau Friedrichshain-Kreuzberg-Mitte, le second s'attachant à offrir une plateforme visible pour toute la profession en Allemagne. S'agissant du site *City Bibliothek*, développé par le réseau berlinois, diverses possibilités s'offrent à l'utilisateur sous la rubrique intitulée *Kulturenbeutel*¹¹² [le sac des cultures]. Cette rubrique témoigne de la volonté des bibliothèques du réseau de communiquer sur l'offre de collection et de service susceptible d'intéresser l'utilisateur issu de l'immigration et encourage par là même à un éveil à la diversité culturelle¹¹³. L'offre de cette rubrique se décline sous quatre catégories : « Médias en langue étrangère – Livres, films, musique et plus », « Apprendre des langues », « Nouveau à Berlin », « Autres pays, autres traditions ». Dans la première, il est possible de prendre connaissance des offres en matière de

¹¹¹Voir annexe 4

¹¹²<http://www.berlin.de/citybibliothek/kulturenbeutel/index.html> [consulté le 01/06/2011]

¹¹³D'emblée en arrivant sur le page, le regard est attiré par une image où l'on retrouve le mot « Bienvenue » dans plusieurs langues. Voir Annexe 7

collections (romans, livres pour enfants, livres audios, films en langue originale, et journaux) en langues étrangères pour chacune des bibliothèques du réseau de Friedrichshain-Kreuzberg et Mitte.¹¹⁴ (Ainsi, l'on apprend que le lecteur russe trouvera des ouvrages russophones dans la bibliothèque de Grünbergerstrasse). La seconde rubrique concerne les possibilités qui s'offrent aux usagers en matière d'apprentissage de langues ; passant des possibilités en ligne, par les ouvrages disponibles en bibliothèque jusqu'aux cours dispensés par les institutions de référence : y sont répertoriés autant d'informations sur l'offre de service linguistique à Berlin. La rubrique « Nouveau à Berlin » rassemble quant à elle toute une série de liens utiles pour le nouvel arrivant, il peut ainsi y trouver une liste des administrations de la ville, des renseignements sur les possibilités qui s'offrent à lui de se faire naturaliser, des liens renvoyant vers des associations d'aide pour la traduction, des textes concernant l'immigration et la politique d'intégration à Berlin (dont un PDF de bienvenue décliné en six langues¹¹⁵), la liste des ambassades et des consulats, des liens utiles pour la recherche d'un appartement et enfin une rubrique se consacrant à la ville (des cartes du réseau de métro et de la ville, les monuments à voir, etc.). Enfin, sous la dernière rubrique qui se consacre aux traditions des autres cultures, on peut trouver un « calendrier interculturel »¹¹⁶ qui répertorie les fêtes des différentes cultures emblématiques de la ville. La rubrique du « sac des cultures » est très complète, elle n'est cependant disponible de façon détaillée qu'en allemand, ce qui semble un peu contradictoire à la volonté du réseau de communiquer sur leur offre de service à destination des populations d'origine étrangère. Bien que les sept drapeaux sur le côté droit¹¹⁷ suggère que le site est disponible en français, anglais, turc, russe, polonais, bosniaque et espagnol, on se rend compte en cliquant que l'on accède simplement à un résumé du contenu général du site web. Cependant, un résumé de chaque rubrique y est fait qui peut aider l'utilisateur à se repérer sur la page web et lui permettre de savoir où il trouvera l'information qu'il recherche. La démarche constitue déjà une première approche non négligeable de prise en compte de ses publics non germanophones. Ensuite, comme nous l'avons évoqué précédemment, l'association des bibliothèques allemandes tente de sensibiliser à un niveau national les bibliothèques de lecture publique sur le travail interculturel à destination des populations multiculturelles grâce notamment, au portail hébergé par l'association : *InterkulturelleBibliothek*. Il met à

¹¹⁴<http://www.berlin.de/citybibliothek/kulturenbeutel/medien/bestandsschwerpunkte.html> [consulté le 01/06/2011]

¹¹⁵Disponible en anglais, français, arabe, polonais, russe, turc et espagnol. Version française : http://www.berlin.de/imperia/md/content/lb-integration-migration/publikationen/willkommen/welcome_franzoesisch_08.pdf?download.html [consulté le 20/05/2011]

¹¹⁶Voir Annexe 6

¹¹⁷Voir Annexe 7

disposition des bibliothèques toutes sortes d'outils et d'informations se rapportant au travail interculturel en bibliothèque. Plus exactement, il répertorie du matériel dans diverses langues afin d'aider à la constitution de brochures, de signalisation en langue étrangère¹¹⁸, des articles spécialisés rendant compte de projets développés en Allemagne ou de conférences sur la question de l'interculturel en bibliothèque, propose des liens vers des ressources numériques (notamment des sites de presse en ligne) ainsi que des liens redirigeant vers des sites d'informations sur la santé ; de la documentation sur les concepts de la bibliothèque interculturelle et notamment sur la politique d'intégration de Berlin ; des liens vers des forums et organisations vers lesquels il est possible de se tourner en cas de besoin. Enfin, il répertorie toute une liste d'actions et d'initiatives mises en œuvre aux sein de bibliothèques aussi bien au niveau national qu'international qui pourraient inspirer les bibliothèques. Le portail constitue ainsi une base de données intéressante pour les professionnels qui voudraient développer des services interculturels au sein de leur bibliothèque.

3.3. LES COLLECTIONS

3.3.1. Littérature et langues étrangères

Nous nous arrêterons sur les collections imprimées de certaines bibliothèques emblématiques d'une certaine prise de conscience de l'existence d'un public concerné et intéressé par des ouvrages en langues étrangères. Ainsi, à Paris, trois bibliothèques municipales se détachent de l'ensemble du réseau par leur proposition en matière d'ouvrages en langues étrangères : la Bibliothèque publique d'information dans un premier temps, la Bibliothèque Jean-Pierre Melville et la bibliothèque Couronnes. Les deux dernières se faisant particulièrement représentatives des langues de l'immigration. La bibliothèque Jean Pierre Melville est spécialisée dans les langues asiatiques, elle propose ainsi des ouvrages en français sur les cultures représentatives d'Asie et des ouvrages en langues asiatiques¹¹⁹. Bien distinguée d'une bibliothèque d'étude, cette bibliothèque de quartier¹²⁰ est située dans le 13e arrondissement, un des deux quartiers chinois de la ville de Paris. Le fonds a été créé dans les années 1980 à la demande d'une association qui avait alors reconnu les besoins d'une population asiatique ne maîtrisant

¹¹⁸Albanais, arabe, bosniaque, chinois, danois, anglais, français, grec, hindi, italien, japonais, croate, kurde, néerlandais, perse, polonais, portugais, russe, serbe, espagnol, swahilie, tamil, turc, vietnamien.

¹¹⁹Majoritairement en vietnamien et en chinois

¹²⁰ALIX, Yves. Les fonds en langue asiatique à la médiathèque Jean-Pierre Melville à Paris. In *Bulletin des bibliothèques de France*, t52, n° 3, 2007. [en ligne] URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0067-012> [consulté le 01/06/2011]

pas encore la langue française. Ses collections¹²¹ sont principalement constituées de classiques de la littérature chinoise, de titres dits « populaires », de classiques de la littérature mondiale traduite, de méthodes¹²² et de quelques quotidiens¹²³. Le fonds est donc reconnu comme étant « un fonds de loisir »¹²⁴, marqué par son caractère grand public, à 90% constitué de livres. La totalité de la littérature en langues étrangères constitue un fonds de 6400 ouvrages et d'environ 200 méthodes de langues. La bibliothèque Couronnes, quant à elle située dans le 20^e arrondissement, propose un fonds consacré au monde arabe et à l'Afrique Noire. La collection est cependant bien plus modeste que celle de la bibliothèque de Jean-Pierre Melville, et est presque essentiellement disponible en langue française. Elle montre cependant une volonté de faire connaître les cultures africaine et maghrébine comme le suggère la page du site de la ville de Paris se consacrant à la bibliothèque¹²⁵. Les fonds « Afrique » et « Monde arabe » sont principalement constitués d'ouvrages de fiction et documentaires traitant de sujets allant de l'économie, l'ethnologie, de l'histoire des cultures africaine et maghrébine, jusqu'à des ouvrages consacrés à la cuisine et des méthodes de langues. Une modeste partie du fonds est quant à elle disponible en langues étrangères, dans son article « Les langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises »¹²⁶ Hélène Bouquin-Kellerelle parle de 3500 ouvrages. La bibliothèque Couronnes propose aussi une petite collection de contes et d'albums pour enfants (une centaine). On évoquera aussi la présence d'un fonds consacré à l'autoformation constitué de 1000 documents, livres et méthodes de langues destinés entre autres « aux personnes d'origine étrangère souhaitant apprendre ou se perfectionner en français ». Enfin, la Bibliothèque Publique d'Information signale sur son site l'existence d'une offre « multiculturelle et multilingue »¹²⁷. Elle possède en effet elle aussi un fonds consacré à la littérature étrangère ainsi qu'un fonds de littérature française traduite « avec l'ambition de rendre compte de la diversité du panorama littéraire ». En 2008 le fonds « littérature étrangère » représente environ 50% du fonds total de littérature. Y sont représentées 9 langues ou groupe de langue, bien que 76% des acquisitions ne sont fait qu'en langue française. Sur le site de la Bpi, dans la rubrique consacrée au fonds « littérature française traduite », la volonté de « revisiter la littérature française sous un autre angle,

¹²¹Voir <http://www.paris.fr/loisirs/bibliotheques/bibliotheques-municipales-horaires-et-adresses/p7973> [consulté le 14.05.2011]

¹²²Méthodes de langues en chinois, vietnamien, thaï et coréen.

¹²³8 quotidiens et revues en vietnamien et chinois.

¹²⁴ALIX, Yves. Les fonds en langue asiatique à la médiathèque Jean-Pierre Melville à Paris.

¹²⁵<http://www.paris.fr/loisirs/bibliotheques/bibliotheques-municipales-horaires-et-adresses/p7973> [consulté le 14.05.2011]

¹²⁶BOUQUIN-KELLER, Hélène. Les langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises. In *Bulletin des Bibliothèques de France*, t48, n°5, 2003. [en ligne] URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-05-0034-004> [consulté le 01/06/2011]

¹²⁷http://www.Bpi.fr/fr/decouvrir_la_Bpi/les_collections/des_collections_encyclopediques.html [14.05.2011]

[...] [de] la faire découvrir à ceux qui maîtrisent peu ou mal la langue française » est clairement énoncée. Ceci témoigne de la volonté de la Bpi de s'ouvrir au moins à une dimension multiculturelle sinon interculturelle puisqu'elle se fait représentante de diverses cultures à travers une partie de ses collections et qu'elle s'engage par là à faire connaître le patrimoine culturel français aux populations étrangères. Le fonds comporte 300 ouvrages en langues étrangères : 56 ouvrages en anglais, 71 en allemand, 61 en espagnol, 15 en portugais, 17 en russe, 16 en arabe et 37 en chinois. Nous voudrions revenir plus tard sur les espaces presse et autoformation de la Bpi qui constituent des espaces riches et assez exemplaires en matière de mise à disposition de matériel pour l'apprentissage des langues et permettre un contact pérenne à sa culture d'origine. Si nous nous arrêtons maintenant à Berlin, bon nombre des bibliothèques de la ville propose des ouvrages en langues étrangères¹²⁸. Ce sont pour la plupart des fonds assez modestes allant d'une trentaine d'ouvrages à quelques centaines (selon le quartier où l'on se trouve) recouvrant les langues représentatives des populations de la ville et plus spécialement du quartier¹²⁹. On retrouve aussi dans chacune des bibliothèques des ouvrages bilingues (russe-anglais, anglais-allemand, turc-allemand) voire multilingues, à l'image d'un livre pour enfants sur la culture maya écrit en espagnol, anglais, français, maya et allemand¹³⁰. Nous voulons cependant et avant tout évoquer un fonds assez particulier rencontré seulement dans une bibliothèque, la *Namik-Kemal-Bibliothek* située en plein cœur du quartier turc de Berlin (Kottbusser Tor-Kreuzberg) : le fonds *MultiKulti*. Constitué de deux étagères de cinq rayonnages représentant un fonds d'environ 1000 ouvrages, elle propose autant de documentation et de littérature spécialisée sur la question du multiculturalisme en Allemagne. On y trouve des titres tels que « Le quotidien binational en Allemagne », « Les filles allemande de Mohammed », « Comprendre les musulmans au travail et au quotidien »¹³¹. Ce fonds spécialisé et hors du commun se consacre ainsi aux questions soulevées par l'immigration, la cohabitation des populations, l'intégration et se veut représentatif de l'ouverture d'un dialogue interculturel. Il soutient une sensibilisation aux questions que soulèvent actuellement le multiculturalisme berlinois. On évoquera aussi la présence d'ouvrages pour la jeunesse dans les bibliothèques du réseau de Friedrichshain-Kreuzberg qui se chargent de

¹²⁸Sur la totalité des bibliothèques de Berlin, ce sont 69 970 ouvrages qui sont disponibles en langue étrangère. Les bibliothèques de Friedrichshain-Kreuzberg possèdent 11 500 ouvrages en langue étrangère, ce qui représente 4,30% des collections. Les bibliothèques de Mitte en possèdent 14 610 représentant 2,70% de la totalité des collections et enfin, Neukölln possède 4 940 ouvrages en langue étrangère, soit 1,6% de la totalité des ouvrages. La langue la plus représentée sur les trois quartiers est le turc avec 15 634 ouvrages, vient ensuite l'anglais avec 6 758 ouvrages, le français avec 1180 titres, l'arabe avec 1024 d'ouvrages, l'espagnol (532), le serbo-croate (249), l'italien (67) et enfin le kurde (65).

¹²⁹Russe, anglais, polonais, français, italien, portugais, espagnol, turc, arabe, vietnamien, chinois,...

¹³⁰Voir annexe 4

¹³¹*Binationaler Alltag in Deutschland, Mohammeds deutsche Töchter, Muslims im Beruf und Alltag verstehen*

sensibiliser et de familiariser la jeunesse avec les différentes cultures du monde : la collection d'albums « Wir leben in » (« Nous habitons en... ») chez l'édition Knesebech. A travers des ouvrages très illustrés, ces ouvrages se chargent d'ouvrir la conscience des jeunes lecteurs à la diversité culturelle.

3.3.2. La presse

Dans la première partie, nous évoquons l'attention particulière à porter à l'acquisition de documents permettant de garder un contact actif à l'actualité et la culture d'origine. Dans cette dynamique, un fonds de presse représentatif de l'ouverture d'un engagement interculturel de la part de la bibliothèque se déclinera largement et dans toutes les langues emblématiques de la diversité culturelle et linguistique de la population locale. A Berlin, l'offre en matière de presse n'est pas celle qui mettra le plus en valeur les efforts des bibliothèques pour s'ouvrir à l'interculturel. Cependant, on retrouve dans plusieurs bibliothèques du réseau de bibliothèques de Friedrichshain-Kreuzberg des revues et journaux (quotidiens, hebdomadaires) en langue anglaise, espagnole, française, arabe et turque.¹³² La carence en matière de matériel journalistique physique peut cependant être complétée par l'offre faite sur le site *InterkulturelleBibliothek*, où l'on peut notamment être redirigé vers le site *OnlineNewspapers*¹³³ qui propose un peu plus de 80 liens renvoyant à des journaux régionaux ou nationaux en ligne¹³⁴. Nous l'avons cependant évoqué, ce site sert moins la population lambda que les professionnels du milieu bibliothécaire. C'est pourquoi nous voulons surtout mettre en lumière l'offre qui est faite par la Bpi à Paris car il nous semble qu'elle est exemplaire en matière de mise à disposition de presse aussi bien imprimée qu'électronique, et ses usages témoignent de la dimension interculturelle du secteur. Concernant la presse imprimée, la Bpi rassemble au sein de l'espace presse l'ensemble des titres nationaux, des journaux régionaux (au moins un par région) et représente chaque pays européen ainsi que chaque continent par au moins un titre national.¹³⁵ Un accès à de nombreuses bases de presse (Europresse et PressDisplay proposant en l'occurrence des articles de presse en langues étrangères) est aussi assuré, ainsi, les journaux sont aussi bien consultables sur papier, microfilm ou sur internet. Concernant l'accès électronique, la Bpi héberge notamment sur son site plus de 200 liens renvoyant vers autant de journaux consultables en ligne sur 24 postes mis à la disposition des usagers. Dans un rapport de synthèse¹³⁶ témoignant des usages faits de

¹³²<http://www.berlin.de/citybibliothek/kulturenbeutel/medien/periodika.html> [consulté le 01/06/2011]

¹³³<http://www.onlinenewspapers.com/>

¹³⁴<http://www.onlinenewspapers.com/france.htm> [15.05.2011]

¹³⁵Voir Annexe 8

¹³⁶MACE, Benjamin. Pratiques et usages de la presse électronique à la Bpi, rapport de synthèse, juin 2009, Bpi.

l'espace presse à la Bpi, et plus spécifiquement de la presse électronique, Benjamin Macé rend compte de la dimension interculturelle de l'espace. En effet, il y témoigne « d'un vivre ensemble entre usagers d'origines diverses »¹³⁷ et d'un lieu représentatif de la diversité culturelle. Le secteur presse se distingue des autres secteurs en cela qu'il accueille le plus d'usagers d'origine étrangère (30% en 2009¹³⁸). Parmi le seul échantillon des personnes interrogées on pouvait compter des personnes naturalisées ou non originaires de France venant de huit pays différents. Dans ce même rapport, Benjamin Macé rend compte de la consultation supérieure des titres de la région géographique du Maghreb-Moyen-Orient : en janvier 2008, leur consultation représentait 27,7% de toutes les consultations au sein de l'espace presse, 18,2% de ce pourcentage concernant exclusivement les titres algériens. Cette précision est très importante puisqu'elle laisse supposer une utilisation accrue des ressources par une partie des populations originaires de l'immigration. Nous pouvons dès lors en déduire que les collections sont utilisées dans l'intention évoquée plus tôt, à savoir garder un contact régulier avec l'information se rapportant au pays d'origine. De plus, elle permet à des usagers complètement immergés dans un contexte francophone d'entretenir la pratique de leur langue maternelle. Lors des entretiens effectués sur place, Benjamin Macé a aussi rencontré des étudiants pour qui ces ressources représentaient une offre précieuse dans le cadre d'études en journalisme ou en civilisation étrangère. Au-delà de cet aspect, on peut souligner le fait qu'une telle gamme permet aux curieux d'en savoir plus sur l'actualité à l'étranger, de multiplier les points de vues sur un même évènement. Un lecteur arabophone évoque notamment le fait qu'il vient au secteur presse aussi bien pour lire la presse algérienne que la presse française, attitude qui entre bien dans la double dynamique que soulève la notion d'interculturalité. La diversité des supports invite quant à elle à différentes pratiques, les postes informatiques permettent par exemple de consulter des chaînes d'information internationales. Ainsi, il apparaît que la BBC, qui propose des informations dans de nombreuses langues, fait partie du top dix des consultations au cours de l'année 2008. Il ressort de l'enquête utilisée pour illustrer notre propos, que l'espace Presse se révèle être un environnement chaleureux où se côtoient tous les jours des usagers représentant des cultures du monde entier. L'utilisation qui est faite par les uns inspire largement celle des autres et permet ainsi la multiplication des usages qui sont faits de l'offre en matière de presse électronique. Secteur d'interaction, le secteur Presse offre une collection assez représentative du

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48283> [Consulté le 26/05/2011]

¹³⁷Ibid. p17

¹³⁸Ibid. p17

monde dans toute sa diversité linguistique et son actualité, richesse que les usagers savent apprécier. On regrettera seulement l'accès un peu enfoui à ces ressources sur le site internet et le manque de communication faite sur ces ressources précieuses dont l'utilisation peut largement devenir aussi diversifiée que les publics concernés et dont la majeure partie ne prennent connaissance que par la biais du bouche à oreille¹³⁹.

3.3.3 Méthodes de langues et autoformation

La non maîtrise de la langue, premier code conventionnel commun dans une société donnée, est aussi considérée comme étant le premier obstacle entravant une bonne intégration des populations en situation migratoire au sein des sociétés d'accueil. Les législations françaises et allemandes considèrent la maîtrise de la langue comme un des critères primordiaux permettant aux ressortissants étrangers de se faire naturaliser. Dans ce sens, il est impératif que soit mis au cœur des collections des bibliothèques autant de matériel permettant la meilleure assimilation possible de la langue du pays d'accueil. Les bibliothèques berlinoises proposent dans toutes leurs bibliothèques de larges gammes d'usuels et méthodes de langues à destination des publics non germanophones ou des usagers intéressés par l'apprentissage de diverses langues. Les fonds se déclinent sous plusieurs formats : CD-Roms, DVD, méthodes sur support papier et sont composés d'autant d'usuels, grammaires, lexiques, guides de voyages. Ces collections occupent un nombre considérable de rayonnages dans chacune des bibliothèques visitées : A la bibliothèque de la Frankfurter Allee (Friedrichshain) ce sont quatre étagères de cinq rayonnages, à la bibliothèque Philippe Schaeffer (Mitte) ce sont deux étagères de douze rayonnages, à la Namik-Kemal (Kreuzberg) ils se répartissent sur tout un mur et cinq rayonnages. Le positionnement de ces collections est par ailleurs assez bien pensé puisqu'il est généralement bien distingué du reste des collections ce qui lui donne une bonne visibilité. On y reconnaît une volonté de mettre à disposition des publics autant d'usuels et de grammaires les invitant à apprendre de nouvelles langues, ainsi qu'une volonté de soutenir l'apprenant dans sa démarche d'assimilation de la langue allemande. Nous voulons maintenant introduire un projet qui au-delà de la mise à disposition de matériel linguistique, propose un soutien actif aux enfants scolarisés en CE2 et CM1 ainsi qu'à leurs parents. A la suite d'une étude laissant constater le retard en milieu scolaire des enfants de la deuxième génération issue de l'immigration et à l'issue d'un colloque sur le thème « Jeunesse, migration et égalité des chances – le rôle des bibliothèques » organisé par les bibliothèques ZLB (Zentral- und Landesbibliothek

¹³⁹Ibid. p8

Berlin) et la Bpi en novembre 2007, le projet « *Inter@ktiv Deutsch* » a été créé en partenariat avec le centre de formation de langue équivalent de notre FLE¹⁴⁰, les écoles et les bibliothèques¹⁴¹. Dans le cadre de ce projet sont proposées des heures de soutien visant à parer aux carences linguistiques et informatiques de ces jeunes populations, des cours sont aussi proposés à leur parent. A raison de 5h par semaine pour les enfants et de 3h pour les parents, *Inter@ktiv Deutsch* encourage ainsi dès le plus jeune âge à parer aux lacunes linguistiques qui sont souvent la cause du retard scolaire de ces enfants. En parallèle de ces cours, un travail est fait avec les bibliothèques de proximité qui soutiennent le projet en proposant des sélections d'ouvrages en accord avec les impératifs de déploiement des capacités de lecture et de méthode de leur jeune public. A la bibliothèque, parents et enfants reçoivent un *Bibliothekspass* (un permis de bibliothèque) qui doit certifier en fin de parcours qu'ils savent s'orienter seuls dans la bibliothèque, sont capables d'y retrouver un ouvrage et faire des recherches sur un sujet précis. Ce travail sous entend une coopération active entre les bibliothécaires et les enseignants et vient compléter les cours de sensibilisation linguistique, ce qui répond à la demande de l'IFLA de voir les bibliothèques « travailler étroitement avec les agents locaux d'éducation ou les communautés de langue orale pour avoir la meilleure offre possible »¹⁴². Enfin, nous retournons à Paris, à la Bpi, qui encore une fois est assez exemplaire avec les possibilités numériques qu'elle offre grâce à son espace d'Autoformation et qui a pour avantage de permettre un apprentissage autonome. En effet, au niveau 2 de la bibliothèque, résultant de la fusion du laboratoire de langues créé dans les années 1970 et de la logithèque créée dans les années 1980, l'espace Autoformation met à disposition 120 postes informatiques de travail¹⁴³ dont 36 sont isolés visuellement et phoniquement, qui sont consacrés exclusivement aux méthodes de langues. Sont aussi disponibles 24 rayonnages d'imprimés qui couvrent plusieurs niveaux (dictionnaires, grammaires, méthodes de langue). En 2009 on comptait 2405 documents concernant différents thèmes, parmi l'ensemble 286 titres concernaient exclusivement le Français langue étrangère (FLE). Ce fonds est remarquable pour deux raisons, la première étant la richesse de son contenu (les documents FLE se déclinent sur toutes sortes de supports mais principalement sur support CD et sont achetés en moyenne en pas moins de cinq exemplaires afin de satisfaire la demande du public de façon idéale), la deuxième étant son succès auprès du public. Il apparaît en effet que le

¹⁴⁰Deutsch als Fremdsprache (DaF) = Allemand langue étrangère

¹⁴¹NOVE, Michael ; ZIMMERMAN, Andrea. *Die Bibliothek immer mehr als Lernort nutzen – Das Projekt Inter@ktiv Deutsch mit Bibliotheken in Berlin* In *Brücken für Babylon* pp113-120

¹⁴²Les communautés multiculturelles : directives pour les bibliothèques. p8

¹⁴³84 postes informatiques, 18 postes audio-vidéo et audio-DVD, et 18 postes audios

matériel mis à disposition au sein du secteur Autoformation constitue un des plus diffusés, il représente la moitié des dix documents les plus consultés dans l'ensemble¹⁴⁴. Le taux de renouvellement de ce fonds est évalué à 22,4%, ce qui témoigne de l'attention portée à l'actualité de la collection. L'offre de service de la Bpi sert la volonté de l'IFLA de voir les bibliothèques « encourager et entretenir l'apprentissage de la langue, avec un accent particulier pour les apprenants autonomes »¹⁴⁵.

¹⁴⁴CADIS, Maria Livia ; CRABBE, Noémie ; GIROD, Elise ; GRANDMOUGIN, Anne-Cécile ; LECLERCQ, Natacha ; RODRIGUEZ, Elise. Évaluation d'une collection interculturelle d'une bibliothèque : les collections interculturelles de la Bpi. Dossier U.E Collections, 2010- Annexe 8

¹⁴⁵Les communautés multiculturelles : directives pour les bibliothèques. p8

3.4. DES PROGRAMMES : UNE PRISE EN COMPTE

3.4. 1. Programme pour la promotion de la langue auprès des enfants : *Kinder werden WortStark*¹⁴⁶

Proposé depuis 2004 par les bibliothèques de Mitte et Friedrichshain Kreuzberg, le programme *Kinder Werden WortStark* illustre la volonté des bibliothèques de sensibiliser les enfants à la lecture, de promouvoir une bonne maîtrise de la langue et de créer un lien qui se voudra pérenne avec la bibliothèque publique de proximité. Réalisé en partenariat avec les jardins d'enfants de Friedrichshain-Kreuzberg et de Mitte, ce programme se divise en 8 modules¹⁴⁷ concernant pour chacun une tranche d'âge particulière allant de 2 à 12 ans. Pour la plupart plus ou moins basées sur des activités ludiques favorisant une première initiation de l'enfant à la lecture et au monde de la bibliothèque, les activités permettent aussi par le biais d'informations et de participation, de sensibiliser les parents à l'importance qu'il y a à promouvoir la lecture dès le plus jeune âge. La plupart des modules se consacrent à des séances de lecture passées avec les enfants (leur fréquence variant d'une fois par semaine à une fois tous les quinze jours, la durée minimale d'un module étant de quatre semaines), qui sont suivies par de petites activités ludiques (ateliers de modelage, de dessin ou jeux) s'organisant autour du thème de la lecture qui a précédé. Ainsi, les CP d'origine étrangère et ayant pour la plupart grandi dans un environnement bilingue participent à l'atelier « *Lesen ist schön* » (C'est bien de lire) où durant un an à raison d'une séance par semaine, ils sont invités à s'exprimer, lire et écrire en allemand loin de l'environnement plus strict de l'école, tout ceci encadrés par des bibliothécaires et des étudiants en Master *Deutsch als Fremdsprache* de la Humboldt Universität. L'atelier « *LeseZeit* » quant à lui, proposé aux enfants dès le CE1, invite les enfants à s'ouvrir à la diversité culturelle et à se familiariser avec les différences et similarités entre les diverses cultures autour d'un livre, d'une carte du monde, de drapeaux,... Autour du thème des cultures du monde, un atelier a été organisé autour du livre intitulé *Ein Waldwicht fliegt in den Oman* qui raconte l'histoire d'un petit elfe qui s'envole à travers le monde sur une feuille d'arbre. Les enfants doivent essayer de retrouver les pays où se trouve le petit elfe au fur et à mesure de son voyage (le livre est accompagné d'une carte du monde où les continents

¹⁴⁶ « Les enfants maîtrisent la langue »

¹⁴⁷ Bilderbuch Zeit (l'heure du livre illustré), Familien Lesezeit (l'heure de lecture familiale), WortStark (le mot fort), WortStark/Schule (la même chose mais en partenariat avec les écoles), Lese Zeit (l'heure de lecture), Lesen ist schön (C'est bien de lire), Stadtfüchse (renard de ville), InfoFahnder (Enquêteur d'information)

sont associés à une thématique couleur). A la suite de quoi chaque enfant est chargé de dessiner la destination qu'il a préféré. Dans le cadre de cet atelier, les enfants ont pu confectionner des marques pages avec le drapeau correspondant à leur pays d'origine (munis de ce marque page, les enfants devaient, en binôme, tenter de retrouver leur pays ainsi que la langue correspondante sur une carte du monde.) ainsi qu'un dessin lui-même orné du drapeau correspondant et illustré des images que cela évoquait dans leur imaginaire. Dessin qu'ils étaient ensuite chargés de rapporter à leurs parents pour que ces derniers y écrivent dans leur langue la phrase « Bienvenue dans notre bibliothèque ». En clôture de cet atelier, une exposition a été réalisée avec les dessins des enfants et des livres correspondant à ces différentes cultures. Les enfants en sont ressortis très fiers de leur culture d'origine et ont ainsi pu être familiarisés avec celles de leurs camarades. Une des bibliothécaires en charge de l'atelier, Frau Bornett, a souligné qu'en créant cet atelier elle n'avait pas foncièrement pensé à cette dimension interculturelle et que c'est finalement un enfant qui, ayant remarqué son drapeau dans un ouvrage et en avait fait part au groupe, lui a donné l'idée de développer un atelier en rapport avec les nationalités des enfants participants. Dans le cadre de ce partenariat liant la bibliothèque aux écoles et jardins d'enfants alentours, des ouvrages sont laissés à disposition pour les écoles. Ces séances de lecture ont pour avantage d'initier les enfants au plaisir de la lecture et de communiquer en petit groupe sur des thèmes divers et variés, et contribuent dès leur plus jeune âge à attirer leur attention sur la pluralité culturelle de leur environnement. Les thèmes des séances sont choisis en accord avec l'équipe encadrante des jardins d'enfants ou selon les lignes directives du programme scolaire. Au département jeunesse, une vitrine d'exposition est consacrée aux thèmes abordés lors de ces séances. Ces derniers mois, le pays à l'honneur était la Chine, on y trouvait les livres d'images sur lesquels le thème a été travaillé ainsi que des symboles chinois, des dessins réalisés par les enfants. Les enfants avaient réalisé dans le cadre de l'atelier un memory avec des signes chinois sur une face et le mot allemand équivalent inscrit au dos. La bibliothèque de Neukölln a, sur le modèle des bibliothèques de Friedrichshain Kreuzberg et Mitte ouvert un atelier similaire en 2006 : *Stark mit Sprache*. Le programme n'est cependant conçu que pour les enfants du jardin d'enfants. C'est à raison d'une séance de 45 à 60 minutes que les enfants se retrouvent toutes les deux semaines pour discuter et travailler de façon ludique autour d'un thème pour lequel sont choisis des livres d'images correspondant.

3.4.2. Soutien aux populations issues de l'immigration : les actions de la Bpi

Suite au constat qui a été fait de la présence de nombreux jeunes afghans à la Bibliothèque Publique d'Information, un diagnostic a été effectué auprès de ces usagers tendant à rendre compte de leur utilisation des ressources documentaires de l'établissement. Nous louerons dans un premier temps l'attention portée à ce groupe d'usagers et la démarche qui a été faite de mettre en œuvre une enquête permettant d'évaluer un profil plus précis de ces usagers et de leurs besoins documentaires.¹⁴⁸ En effet, cette démarche s'inscrit dans les consignes données par l'IFLA, préconisant que les bibliothèques développent autant de démarches ayant pour but de connaître mieux ses publics étrangers. A ces fins, et dans l'optique d'établir un partenariat, l'association France Terre d'Asile a effectué ce diagnostic dont les résultats ont permis d'avoir une meilleure connaissance de motivations de ces usagers. Découlant du constat qu'environ 70 jeunes afghans se présentaient quotidiennement, dont une grande majorité pour occuper les postes internet, un questionnaire¹⁴⁹ a été constitué pour connaître plus précisément les situations, motivations, et profils de ces jeunes originaires d'Afghanistan. Il est apparu que ces usagers étaient tous de sexe masculin, que leur moyenne d'âge était de 21 ans (n'oubliant pas toutefois de préciser que 40% des interrogés étaient mineurs) et que sur une totalité de 36 concernés, 80% d'entre eux avait le dari pour langue maternelle, les 20% restant parlant le pashtoun. Pour la plupart, ces jeunes n'ont aucun membre de leur famille en France, sont en procédure de demande d'asile et se retrouvent ici en ne sachant pas dans quelle mesure il sera possible de régulariser leur situation sur le territoire français. La moitié des interrogés est prise en charge par l'association France Terre d'Asile où ils suivent éventuellement des cours (15% le font régulièrement) mais vivent dans des conditions très précaires (pas de logement fixe notamment). Tous ces paramètres rentrent bien évidemment en compte s'agissant de leurs utilisations des services de la Bpi : la fréquence et le temps d'utilisation s'en voient bien souvent diminués. Toutefois, on constate que le secteur le plus visité est celui de l'Autoformation ainsi que les postes internet. Une partie des personnes interrogées soulève la volonté d'une médiation plus accrue pour ainsi mieux connaître les possibilités qui s'offrent à eux à la Bpi. A la suite de ce diagnostic effectué en mai 2010, un partenariat a été établi entre l'association de soutien aux demandeurs d'asile France Terre d'Asile et la Bpi. Ainsi, à intervalle hebdomadaire les jeudis et

¹⁴⁸Voir le Diagnostic auprès des jeunes afghans utilisateurs de la Bpi effectué par l'association France Terre d'Asile. Annexe 9

¹⁴⁹Ibid.

vendredis de 17h à 19h, des intervenants de l'association se déplacent à la bibliothèque pour y effectuer des permanences « d'information et d'échanges [...] sur le droit d'asile, l'hébergement, la protection des mineurs isolés étrangers, l'orientation vers des structures spécialisées et la présentation des ressources et services de la bibliothèque »¹⁵⁰

Une autre initiative de la Bpi a été de créer des ateliers de français langue étrangère, d'espagnol et d'anglais¹⁵¹. Encadrés par du personnel interne formé dans l'enseignement de leur langue maternelle ou des vacataires ayant pour langue maternelle l'une des trois proposées lors de ces séances, ce sont de petits groupes variant de 8 à 15 personnes qui se retrouvent à la Bpi une heure et quart par semaine pour une séance de conversation. La participation à ces ateliers ne nécessite aucune inscription préalable, le nombre de participants étant limité par les places à disposition. Ces sessions s'organisent autour de différents matériels : de courts articles de presse, des images, des BD, des manuels de langues disponibles à l'espace Autoformation ; et sont animés autour de différents procédés plus ou moins ludiques. Cécile Denier, une des responsables de ces ateliers en fonction à l'espace Autoformation précise que l'intention est de se retrouver ensemble pour discuter et débattre de thèmes plus ou moins liés à l'actualité ; insistant bien sur le fait que la volonté n'est nullement de proposer des cours de langue ou de civilisation. Les séances ne sont pas trop préparées au préalable par les intervenants afin de pouvoir justement laisser place à l'improvisation et à la discussion libre. Elles rassemblent des profils d'utilisateurs très variés : « Nous avons dans nos groupes des demandeurs d'asile, des professeurs à la retraite, des étudiants Erasmus, des personnes qui ont pris une année sabbatique pour voyager, des demandeurs d'emploi, des jeunes et des moins jeunes, des riches et des moins riches ... »¹⁵², de toute catégorie sociale donc, de tout niveau linguistique (ces séances ne sont toutefois pas très adaptés à des débutants mais certains courageux tentent tout de même l'expérience) et d'horizons géographiques divers. Cette hétérogénéité favorise des échanges riches et invite forcément à des interventions très interculturelles puisque les sujets évoqués appellent souvent à la comparaison avec les propres références culturelles des participants. Bien que l'assiduité ne soit pas une des conditions obligatoires pour participer, Cécile Denier évoque la présence d'un petit groupe d'habitues qui reviennent chaque semaine et prolongent même l'expérience entre eux, hors les murs de la Bpi. Ces ateliers de langues servent tout à fait cette ouverture interculturelle et la dimension interactive qui en découle : quand les uns peuvent se

¹⁵⁰http://www.Bpi.fr/fr/la_Bpi_et_vous/vivre_au_quotidien/les_demarches_administratives_et_juridiques/droit_des_etrangers/selection_de_ressources.html [consulté le 20/05/2011]

¹⁵¹Voir Annexe 10

¹⁵²Témoignage de Cécile Denier

réjouir d'améliorer leur maîtrise de la langue française, les autres s'ouvrent à d'autres cultures en apprenant leur idiome représentatif. Ces deux initiatives sont particulièrement intéressantes car elles proposent aux jeunes ou moins jeunes adultes issus de l'immigration de voir leurs besoins pris en compte.

3.4.3. *Neues aus Babylon*¹⁵³ : engagement des populations et d'artistes locaux dans la constitution de fonds et de programmes interculturels.

En 2004, afin de rendre la richesse culturelle et linguistique du quartier de Neukölln visible ; la bibliothèque publique, la fondation citoyenne et le département à la culture ont allié leurs efforts afin d'imaginer un nouveau lieu de création qui serait alimenté par les habitants du quartier. Le quartier, qui rassemble près de 73 nations et dont le pourcentage de représentation démographique des populations issues de l'immigration tourne autour des 25%¹⁵⁴, est en effet marqué par son caractère multiculturel. C'est dans le but d'apprendre à connaître et de travailler avec, et non plus seulement pour les populations originaires d'horizons culturels variés, de se familiariser avec différentes langues à travers un projet actif et créatif et de sensibiliser le personnel bibliothécaire à la richesse du multiculturalisme que le projet « *Neues aus Babylon* » est créé. Constitué de plusieurs modules investissant les efforts de toutes les institutions investies dans cette initiative, ainsi que les habitants du quartier, « *Neues aus Babylon* » constitue le premier pas décisif de la bibliothèque vers une ouverture interculturelle. Nous nous intéresserons à deux modules en particulier, parmi les cinq proposés : le module « Contes du monde » et « Le trésor des cultures », qui illustrent au mieux l'engagement de la bibliothèque vers la création d'activités culturelles dont le moteur est justement l'interculturalité permettant de rassembler les usagers du quartier autour de leur diversité culturelle emblématique. Le premier module est animé autour de spectacle de lecture de contes du monde entier. Des conteurs d'origine diverses sont invités à venir raconter des histoires aux plus jeunes dans leur langue maternelle, et des artistes locaux de la même origine sont alors invités à les illustrer, dessins qui viennent rendre plus compréhensibles des récits codés dans des langues pour certains inconnues. Ces manifestations ont été créées dans la perspective de montrer que la compréhension est tout de même possible, même si l'on ne maîtrise pas la langue. Ce sont dans l'ensemble 13 contes qui ont été racontés dans autant d'idiomes différents et que l'on peut retrouver sur support papier parmi les collections de la bibliothèque centrale de Neukölln. Les enfants, après avoir participé à

¹⁵³Des nouvelles de Babylone

¹⁵⁴SCHULT, Michaela. *Wege durch das Neuköllner Sprachgewirr*. p187 In *Brücken für Babylon*. pp187-192

ces séances de lecture, ont par la suite été invités à faire un dessin de leur familles et de leurs maisons dans le but de développer une gamme de cartes postales sur lesquelles on retrouverait sur une face leurs dessins et sur l'autre les informations principales sur un des pays mis à l'honneur¹⁵⁵. Le deuxième module, « Trésor des cultures » engageait les douze groupes ethniques les plus représentés du quartier¹⁵⁶ à se constituer en petits groupes et ont été invité à fournir une liste des livres qui avaient particulièrement compté dans leur enfance. La tâche n'a pas forcément été simple pour les ressortissants de pays touchés par le colonialisme comme les habitants originaires d'Afrique qui avaient par exemple grandi pour la plupart avec des livres de culture et en langue française ou anglaise, ou encore les ressortissants de l'ex-yougoslavie qui ne savaient pas forcément quel auteur choisir suite à l'éclatement de l'ancien territoire. Mais une fois ces problématiques dépassées, trois choix ont été effectués par les groupes ethniques respectifs et la bibliothèque s'est chargée de faire l'acquisition des « finalistes », agrandissant ainsi ses collections d'une version dans la langue d'origine et d'une version traduite (en allemand dans l'idéal, sinon en anglais pour les ouvrages dont il n'existait pas de traduction). La version originale est destinée à rester à la bibliothèque afin que le fonds reste toujours garni et représentatif des différentes cultures en représentation dans le quartier de Neukölln, tandis que l'autre version est mise à disposition du prêt. Le groupe des polonais a ainsi choisi entre autres *Lokomotywa* de Julian Tuwin, le groupe turc *Alaadiin'in sihirli Lambasi*, les français *Babar*, les anglais *Charlie and the chocolate factory*, le groupe hispanophone *Palabras mágicas* d'Alfredo Gómez Cerda, les africains l'ouvrage qu'ils étudiaient à l'école : *Mamadou et Bineta apprennent à lire et à écrire*, etc¹⁵⁷. Une fois les ouvrages acquis, un espace appelé le « Trésor des cultures » a spécialement été aménagé dans la bibliothèque et ce sont finalement un peu plus d'une centaine d'ouvrages en douze langues qui vient garnir le fonds de la Nathan-Helene Bibliothek de Neukölln, dont peuvent se réjouir les populations représentantes respectives de chaque culture. C'est dans la dynamique de travailler main dans la main avec les populations issues de l'immigration, de les faire participer à la constitution d'un patrimoine commun et diversifié que les instances engagées ont développé ce projet qui a donné à se réjouir des résultats probants à toute la communauté de Neukölln.

¹⁵⁵ Voir annexe 11

¹⁵⁶ Turcs, arabes, africains, français, grecs, indiens, polonais, russes, serbo-croates, espagnols, anglais et allemands

¹⁵⁷ Voir annexe 11

Conclusion

Dans le contexte de nos sociétés multiculturelles, la question qui se pose de toute part est de savoir comment arriver à une cohabitation harmonieuse des différentes populations en représentation dans ces espaces renouvelés par les différentes vagues d'immigration. Conscients que les sociétés européennes sont des pays d'immigration en incessante recomposition et partiellement caractérisés par des traditions culturelles plurielles que les populations en mouvances s'attachent à emporter avec elles comme ultime vestige faisant « Trace »¹⁵⁸, les dirigeants politiques reconnaissent volontiers que nos sociétés modernes sont des nations multiculturelles mais semblent avoir du mal à trouver la voie vers une intégration qu'ils estimeraient réussie de ces nouveaux (ou moins nouveaux) arrivants dans leur société d'accueil. Il semble que la vision des gouvernements actuels de la notion d'intégration se soit arrêtée à l'impression qu'il faille pour qu'elle soit effective qu'une fois arrivées, les populations issues de l'immigration abandonnent tout de ces traits qui les font appartenir à une communauté culturelle particulière et qu'il leur faille assimiler les valeurs et normes du pays d'accueil si elles souhaitent être considérées comme effectivement intégrées. L'intégration comme on semble l'entendre aujourd'hui laisse à penser qu'elle serait la résultante d'un seul effort unilatéral. Or, nous avons voulu montrer dans le présent développement que la culture et ses manifestations, parce qu'elles définissent en partie l'identité des individus, ne pouvaient pas, ne devaient pas être abandonnées complètement et qu'elles devaient garder une certaine représentativité dans les sociétés d'accueil de ces populations. Nous avons voulu insister sur la dynamique à double sens qui favoriserait un vivre ensemble harmonieux, double dynamique qui semblerait servie au mieux par la notion d'interculturalité. Plutôt que de tirer un trait sur les autres cultures emblématiques de nos sociétés, nous avons voulu montrer l'importance qu'il y avait à construire des ponts entre celles-ci. Pour que d'un côté les populations d'accueil ne voient plus les différences comme des menaces à l'intégrité de leur culture mais comme autant de richesses avec lesquelles il faille se familiariser pour élargir son répertoire de références, et que d'un autre les populations issues de l'immigration se voient prises en considération et acceptées dans toute leur particularité. Telle que nous l'entendons, la notion d'interculturalité servirait dans le contexte des sociétés multiculturelles l'instauration d'un dialogue constructif entre les différentes communautés culturelles en représentation dans la société, un dialogue qui permettrait au processus d'intégration d'être la résultante

¹⁵⁸A entendre d'après la notion développée par Edouard Glissant qui considère la trace à la fois comme chemin et comme mémoire, comme la trace restée d'un pays laissé derrière soi et de la rencontre des cultures résultante de nouvelles productions.

d'un double effort : la majorité qui donne l'occasion de s'intégrer aux populations minoritaires en mettant à sa disposition les outils nécessaires pour en faciliter le processus, et les communautés minoritaires qui acceptent de fournir des efforts pour assimiler les codes qui rendraient possible un vivre ensemble harmonieux et dépasser les communautarismes. Nous avons voulu laisser entendre que la bibliothèque pouvait prendre une position clé dans l'instauration de ce dialogue. La bibliothèque qui se ferait le lieu de rencontre des cultures représentatives de la communauté : lieu où les populations issues de l'immigration pourraient trouver un soutien dans leur démarche d'apprentissage des codes et normes culturels de la société d'accueil, lieu de représentation de ces cultures méconnues des populations autochtones qui feront désormais partie du paysage culturel, lieu où l'on peut se réjouir de retrouver un lien avec sa culture d'origine. La bibliothèque semble en effet être l'endroit idéal où peut s'installer la diversité culturelle caractéristique de nos sociétés modernes. L'enjeu majeur pour nos politiques semble finalement être celui de dépasser le statut juridique que l'on donne au processus d'intégration et de l'inscrire véritablement dans une politique sociale et culturelle. L'intégration doit se faire par l'inclusion à des réseaux sociaux et culturels, non pas administratifs et juridiques. Afin de servir notre propos, nous avons montré que les institutions de références dans le domaine des bibliothèques engageaient les gouvernements à engager de réelles politiques culturelles soutenant les populations issues de l'immigration dans leur démarche d'apprentissage et pointaient du doigt les bibliothèques qui, en tant qu'institution de référence en matière de documentation, d'information et de formation pouvaient se faire les nouveaux médiateurs de la diversité culturelle. Ceci nous a amené à définir la bibliothèque à l'interculturel : bibliothèque dont la tâche serait d'ouvrir ses collections à la pluralité culturelle, d'offrir à ses communautés multiculturelles l'occasion de se réjouir de leurs origines en gardant un certain contact avec leur pays ; et de mettre leurs compétences en matière d'information au service des populations pour engager une prise de conscience de la part des populations autochtones sur l'importance qu'il y a à élargir son champ de connaissances sur les autres cultures et soutenir les populations issues de l'immigration dans leur démarche d'assimilation des codes, normes et valeurs de leurs nouvelles sociétés. Nous avons vu que de nombreux outils se tenaient d'ores et déjà à disposition des bibliothèques pour développer leurs collections et leur offre de services dans cette direction, que certains pays avaient développés des initiatives locales, voire nationales efficaces en la matière qui pouvaient servir les enjeux précédemment évoqués. Nous

avons tenté de démontrer que les bibliothèques pouvaient, et au-delà devaient se faire les représentantes de la diversité culturelle, ethnique et linguistique caractéristique de leurs environnements afin de desservir la totalité de leurs usagers. Ceci nous a amené à tourner notre regard sur la France et l'Allemagne, à l'exemple de villes particulièrement touchées par la notion de multiculturalisme : Paris et Berlin où la proportion démographique des populations issues de l'immigration prend une part considérable dans le paysage urbain. Les exemples que nous avons vu ont pu montrer une certaine prise de conscience de la nécessité et de l'utilité qu'il y a à développer des services et des collections qui répondraient aux besoins particuliers de leurs communautés multiculturelles. Ces exemples tendent aussi à inciter les bibliothèques françaises et allemandes à poursuivre leurs efforts pour que de chaque côté l'on trouve des exemples démontrant que toutes les prescriptions théoriques de l'IFLA et de l'UNESCO ont été prises en compte et mises en pratique. On évoquera cependant que pour se faire une certaine intervention de l'État soit nécessaire, et c'est peut-être là la différence majeure entre l'Allemagne et la France. Quand à Berlin, on constate que la ville s'engage et s'investit pour soutenir les bibliothèques dans leur démarche, on a le sentiment qu'à Paris c'est la volonté seule de certaines infrastructures qui porte des projets soutenant et engageant le dialogue interculturel.

Bibliographie

MONOGRAPHIES

ABELES, Marc ; KASTORYANO, Riva. *Quelle identité pour l'Europe ? Le multiculturalisme à l'épreuve*. Paris : Presses de Sciences Po, 1998, 267p. ISBN 2-7246-0744-9.

HAUKE, Petra. *Brücken für Babylon. Interkulturelle Bibliotheksarbeit : Grundlagen , Konzepten, Erfahrungen*. Bad Honnef : Bock+Herchen, 2008, 286p. ISBN 978-3-88347-261-4.

LOTZ, Brigitte. *Die internationale Bibliothek. Von New York nach Frankfurt*. Gütersloh : Verlag Bertelsmann Stiftung, 2002, 119p.

REY, Micheline. *L'Europe en bref. Identités culturelles et interculturalité en Europe*. 1ère Ed. Genève : Centre Européen de la Culture, 1997. 154p. ISBN 2-7427-1588-6.

RESSOURCES EN LIGNE

Textes de référence

Conseil Supérieur des Bibliothèques. Charte des bibliothèques. Adoptée le 7 novembre 1991. [en ligne] [consulté le 29/05/2011]

URL : <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html>

IFLA. Communautés multiculturelles : directives pour les bibliothèques. 3e Édition. 2009. [en ligne] [consulté le 29/05/2011]

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

IFLA/UNESCO. Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique. (1994) [en ligne] [consulté le 05/06/2011] URL : <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/fren.htm>

IFLA. Manifeste sur la bibliothèque multiculturelle. 2006. [en ligne] [consulté le 29/05/2011]

URL : www.ifla.org/archive/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-fr.pdf

IFLA. Raisons d'être des services multiculturels des bibliothèques. [en ligne] [consulté le 19/10/2010]

URL : <http://archive.IFLA.org/VII/s32/pub/s32Raison-fr.pdf>

UNESCO. Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle. Adoptée par la 31e session de la Conférence Générale de l'UNESCO. Paris, novembre 2001. [consulté le 29/05/2011]

URL : <http://www.unesco.org/Bpi/fre/unescopresse/2001/01-120f.shtml>

Articles et périodiques

ALIX, Yves. Du cœur du métier au cœur de la cité, in *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], t 54, n°2, 2009. [consulté le 05/06/2011] URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0001-001>

ALIX, Yves. Les fonds en langue asiatique à la médiathèque Jean-Pierre Melville à Paris. In *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], t52, n° 3, 2007. [consulté le 01/06/2011]
URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0067-012>

ARCAND, Sébastien. Prévenir les conflits liés à la diversité : l'interculturel comme pratique de gestion, in *Gestion*, vol. 31, 04/2006 [en ligne] [consulté le 05/06/2011]
URL : www.portailrh.org/gestion/pdf_gestion/49034.pdf

ARLABOSSE, Suzanne ; TABAH, Dominique. Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophone : l'exemple de la Seine-Saint-Denis, in *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne] [consulté le 29/05/2011]
URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006>

BOUQUIN-KELLER, Hélène. Les langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises, in *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], t48, n°5, 2003. [consulté le 01/06/2011]
URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-05-0034-004>

CAILLOT, Audrey ; GESTIN, Marie-Laure. Le pôle Infodor et l'accueil des publics non francophones à la bibliothèque Goutte-d'Or, in *Bulletin des bibliothèques de France*, t54, n°2, 2009. [en ligne] [consulté le 05/06/2011]
URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0046-007>

Le Monde. Le multiculturalisme entre modèle et crise, 26.02.2011. [en ligne] [consulté le 05/06/2011]
URL : http://www.lemonde.fr/cgi-bin/ACHATS/acheter.cgi?offre=ARCHIVES&type_item=ART_ARCH_30J&objet_id=1149681

TRIBALAT, Michèle. Michèle Tribalat au Monde : Vérifiez vos chiffres sur l'immigration [en ligne] [consulté le 01/06/2011]
URL : http://www.marianne2.fr/Michele-Tribalat-au-Monde-Verifiez-vos-chiffres-sur-l-immigration_a183057.html

ZIZEK, Zlavoj. L'union européenne doit forger sa culture commune, in *Le Monde*, 26.02.2011 [en ligne] [consulté le 05/06/2011]
URL : http://www.lemonde.fr/cgi-bin/ACHATS/acheter.cgi?offre=ARCHIVES&type_item=ART_ARCH_30J&objet_id=1149682

Études et Statistiques

BREEM, Yves. (Etude pour Ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire.) Infos Migrations, numéro 15, juillet 2010. [en ligne] [consulté le 01/06/2011]
URL : <http://petitlien.fr/5jcu>

Deutschland : mehr Menschen mit Migrationshintergrund. Ausgabe 3, April 2008. [en ligne][consulté le 01/06/2011]

URL : http://www.migration-info.de/mub_artikel.php?Id=080303

Diagnostic local d'intégration de la ville de Paris. La population étrangère à Paris, éléments de diagnostic socio-démographique à partir des données de recensement. [en ligne] [consulté le 31/05/2011]

URL : <http://www.apur.org/sites/default/files/documents/133.pdf>

INSEE. Populations étrangères et immigrées. [en ligne] [consulté le 04/10/2010]

URL : http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=NATTEF02162

Leitbild für die berliner Öffentlichen Bibliotheken in den Bezirken (2004) [en ligne] [consulté le 31/05/2011]

URL

: http://www.berlin.de/imperia/md/content/citybibliothek/service/pdf/leitbild_berliner_bibliotheken.pdf?start&ts=1300202307&file=leitbild_berliner_bibliotheken.pdf

LOTZ, Brigitte. *Die internationale Bibliothek - Von New York nach frankfurt*. [en ligne] [consulté le 01/06/2011] URL : <http://petitlien.fr/5j88>

MEIERS-EHLERS, Petra. (Deutsche Bibliotheksverband) Sprachförderung. Deutsch als Zweitsprache für Kinder. [en ligne] [consulté le 29/05/2011]

URL : <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2009/809/>

Rapport. Ich bau dir eine Lesebrücke. Mehrsprachige Kinderliteratur als Chance in der Sprach- und Leseförderung. Stuttgart [en ligne]

URL : <http://www.bibliotheksportal.de/themen/bibliothekskunden/interkulturelle-bibliothek/praxisbeispiele/programmarbeit.html#c675> [consulté le 29/05/2011]

Statistik Berlin Brandenburg. Die kleine Berlin-Statistik (2010). [en ligne] [consulté le 05/06/2011]

URL:http://www.statistik-berlin-brandenburg.de/produkte/KleineStatistik/kBEst_2010.pdf

ULUCAN, Sibel. Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Berlins Öffentlichen Bibliotheken. p52 In *Bibliothek Forschung und Praxis*, Volume 32, n°1, 2008 [en ligne] [consulté le 05/06/2011]

URL : www.zlb.de/aktivitaeten/kooperationen/paris/ulucan.pdf

DOCUMENTS INTERNES

DENIER, Cécile (Bpi). Documents internes sur les ateliers de langues.

GAUGUEZ, Nicolas (France Terre d'Asile). Diagnostic auprès des jeunes afghans utilisateurs de la Bpi. (2010)

HELLER, Danièle (Bpi). Colloque Berlin (nov 2007) - Egalité des chances et jeunes migrants : l'espace Autoformation de la BPI.

TRAVAUX D'ÉTUDIANTS

CADIS, Maria Livia ; CRABBE, Noémie ; GIROD, Elise ; GRANDMOUGIN, Anne-Cécile ; LECLERCQ, Natacha ; RODRIGUEZ, Elise. Évaluation d'une collection interculturelle d'une bibliothèque : les collections interculturelles de la Bpi. Dossier U.E Collections, 2010

MACE, Benjamin. Pratiques et usages de la presse électronique à la Bpi, rapport de synthèse, juin 2009, Bpi. [en ligne] [Consulté le 26/05/2011]

URL : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48283>

SAUERMAN, Katrin. Impulse aus dem Ausland für die multikulturelle Bibliotheksarbeit in der BRD. Diplomarbeit, 2005.

SITES INTERNET

Bazar (Norvège) : <http://bazar.deichman.no/>

Bibliomédia – Buchstart (Suisse) : <http://www.buchstart.ch/fr/>

Bibliotecas Internacionales (Espagne) :

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>

Bookstart (Angleterre) : <http://www.bookstart.org.uk/>

Bpi (France) : <http://www.bpi.fr/fr/index.html>

City Bibliothek (Allemagne) : <http://www.berlin.de/citybibliothek/>

Finfo (Danemark) : <http://www.finfo.dk/>

Infopankki (Finlande) : <http://www.infopankki.fi/>

Interkulturelle Bibliothek (Allemagne) :

<http://www.bibliotheksportal.de/themen/bibliothekskunden/interkulturelle-bibliothek.html>

InternationellaBiblioteket (Suède) : <http://www.interbib.se/default.asp?id=3762>

Multikulti (Angleterre) : <http://multikulti.org.uk/index.html>

MyLanguage (Australie) : <http://www.mylanguage.gov.au/>

Signets de la BnF(Les) (France) : <http://signets.bnf.fr/>

Queens Library (États Unis) : <http://www.queenslibrary.org/>

Worldcat : <http://www.worldcat.org/?lang=fr>

Annexes

Table des annexes

ANNEXE 1.....	84
ANNEXE 2.....	91
ANNEXE 3.....	95
ANNEXE 4.....	96
ANNEXE 5.....	100
ANNEXE 6.....	101
ANNEXE 7	102
ANNEXE 8.....	103
ANNEXE 9.....	106
ANNEXE 10.....	116
ANNEXE 11.....	118

Annexe 1

DÉCLARATION UNIVERSELLE DE L'UNESCO SUR LA DIVERSITÉ CULTURELLE

La Conférence générale,

Attachée à la pleine réalisation des droits de l'homme et des libertés fondamentales proclamés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et dans d'autres instruments juridiques universellement reconnus, tels que les deux Pactes internationaux de 1966 relatifs l'un aux droits civils et politiques et l'autre aux droits économiques, sociaux et culturels,

Rappelant que le Préambule de l'Acte constitutif de l'UNESCO affirme "(...) que la dignité de l'homme exigeant la diffusion de la culture et l'éducation de tous en vue de la justice, de la liberté et de la paix, il y a là, pour toutes les nations, des devoirs sacrés à remplir dans un esprit de mutuelle assistance",

Rappelant également son Article premier qui assigne entre autres buts à l'UNESCO de recommander "les accords internationaux qu'elle juge utiles pour faciliter la libre circulation des idées par le mot et par l'image",

Se référant aux dispositions ayant trait à la diversité culturelle et à l'exercice des droits culturels figurant dans les instruments internationaux promulgués par l'UNESCO (1),

Réaffirmant que la culture doit être considérée comme l'ensemble des traits distinctifs spirituels et matériels, intellectuels et affectifs qui caractérisent une société ou un groupe social et qu'elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les façons de vivre ensemble, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances (2),

Constatant que la culture se trouve au coeur des débats contemporains sur l'identité, la cohésion sociale et le développement d'une économie fondée sur le savoir,

Affirmant que le respect de la diversité des cultures, la tolérance, le dialogue et la coopération, dans un climat de confiance et de compréhension mutuelles, sont un des meilleurs gages de la paix et de la sécurité internationales,

Aspirant à une plus grande solidarité fondée sur la reconnaissance de la diversité culturelle, sur la prise de conscience de l'unité du genre humain et sur le développement des échanges interculturels,

Considérant que le processus de mondialisation, facilité par l'évolution rapide des nouvelles technologies de l'information et de la communication, bien que constituant un défi pour la diversité culturelle, crée les conditions d'un dialogue renouvelé entre les cultures et les civilisations,

Consciente du mandat spécifique qui a été confié à l'UNESCO, au sein du système des Nations Unies, d'assurer la préservation et la promotion de la féconde diversité des cultures,

Proclame les principes suivants et adopte la présente Déclaration :

Identité, diversité et pluralisme

Article premier - La diversité culturelle, patrimoine commun de l'humanité

La culture prend des formes diverses à travers le temps et l'espace. Cette diversité s'incarne dans l'originalité et la pluralité des identités qui caractérisent les groupes et les sociétés composant l'humanité. Source d'échanges, d'innovation et de créativité, la diversité culturelle est, pour le genre humain, aussi nécessaire que l'est la biodiversité dans l'ordre du vivant. En ce sens, elle constitue le patrimoine commun de l'humanité et elle doit être reconnue et affirmée au bénéfice des générations présentes et des générations futures.

Article 2 - De la diversité culturelle au pluralisme culturel

Dans nos sociétés de plus en plus diversifiées, il est indispensable d'assurer une interaction harmonieuse et un vouloir vivre ensemble de personnes et de groupes aux identités culturelles à la fois plurielles, variées et dynamiques. Des politiques favorisant l'intégration et la participation de tous les citoyens sont garantes de la cohésion sociale, de la vitalité de la société civile et de la paix. Ainsi défini, le pluralisme culturel constitue la réponse politique au fait de la diversité culturelle. Indissociable d'un cadre démocratique, le pluralisme culturel est propice aux échanges culturels et à l'épanouissement des capacités créatrices qui nourrissent la vie publique.

Article 3 - La diversité culturelle, facteur de développement

La diversité culturelle élargit les possibilités de choix offertes à chacun ; elle est l'une des sources du développement, entendu non seulement en termes de croissance économique, mais aussi comme moyen d'accéder à une existence intellectuelle, affective, morale et spirituelle satisfaisante.

Diversité culturelle et droits de l'homme

Article 4 - Les droits de l'homme, garants de la diversité culturelle

La défense de la diversité culturelle est un impératif éthique, inséparable du respect de la dignité de la personne humaine. Elle implique l'engagement de respecter les droits de l'homme et les libertés fondamentales, en particulier les droits des personnes appartenant à des minorités et ceux des peuples autochtones. Nul ne peut invoquer la diversité culturelle pour porter atteinte aux droits de l'homme garantis par le droit international, ni pour en limiter la portée.

Article 5 - Les droits culturels, cadre propice à la diversité culturelle

Les droits culturels sont partie intégrante des droits de l'homme, qui sont universels, indissociables et interdépendants. L'épanouissement d'une diversité créatrice exige la pleine réalisation des droits culturels, tels qu'ils sont définis à l'article 27 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et aux articles 13 et 15 du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels. Toute personne doit ainsi pouvoir s'exprimer, créer et diffuser ses oeuvres dans la langue de son choix et en particulier dans sa langue maternelle ; toute personne a le droit à une éducation et une formation de qualité qui respectent pleinement son identité culturelle ; toute personne doit pouvoir participer à la vie culturelle de son choix et exercer ses propres pratiques culturelles, dans les limites qu'impose le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

Article 6 - Vers une diversité culturelle accessible à tous

Tout en assurant la libre circulation des idées par le mot et par l'image, il faut veiller à ce que toutes les cultures puissent s'exprimer et se faire connaître. La liberté d'expression, le pluralisme des médias, le multilinguisme, l'égalité d'accès aux expressions artistiques, au savoir scientifique et technologique - y compris sous la forme numérique - et la possibilité, pour toutes les cultures, d'être présentes dans les moyens d'expression et de diffusion, sont les garants de la diversité culturelle.

Diversité culturelle et créativité

Article 7 - Le patrimoine culturel, aux sources de la créativité

Chaque création puise aux racines des traditions culturelles, mais s'épanouit au contact des autres cultures. C'est pourquoi le patrimoine, sous toutes ses formes, doit être préservé, mis en valeur et transmis aux générations futures en tant que témoignage de l'expérience et des aspirations humaines, afin de nourrir la créativité dans toute sa diversité et d'inspirer un véritable dialogue entre les cultures.

Article 8 - Les biens et services culturels, des marchandises pas comme les autres

Face aux mutations économiques et technologiques actuelles, qui ouvrent de vastes perspectives pour la création et l'innovation, une attention particulière doit être accordée à la diversité de l'offre créatrice, à la juste prise en compte des droits des auteurs et des artistes ainsi qu'à la spécificité des biens et services culturels qui, parce qu'ils sont porteurs d'identité, de valeurs et de sens, ne doivent pas être considérés comme des marchandises ou des biens de consommation comme les autres.

Article 9 - Les politiques culturelles, catalyseur de la créativité

Tout en assurant la libre circulation des idées et des oeuvres, les politiques culturelles doivent créer les conditions propices à la production et à la diffusion de biens et services culturels diversifiés, grâce à des industries culturelles disposant des moyens de s'affirmer à l'échelle locale et mondiale. Il revient à chaque Etat, dans le respect de ses obligations internationales, de définir sa politique culturelle et de la mettre en oeuvre par les moyens d'action qu'il juge les mieux adaptés, qu'il s'agisse de soutiens opérationnels ou de cadres réglementaires appropriés.

Diversité culturelle et solidarité internationale

Article 10 - Renforcer les capacités de création et de diffusion à l'échelle mondiale

Face aux déséquilibres que présentent actuellement les flux et les échanges des biens culturels à l'échelle mondiale, il faut renforcer la coopération et la solidarité internationales destinées à permettre à tous les pays, en particulier aux pays en développement et aux pays en transition, de mettre en place des industries culturelles viables et compétitives sur les plans national et international.

Article 11 - Forger des partenariats entre secteur public, secteur privé et société civile

Les seules forces du marché ne peuvent garantir la préservation et la promotion de la diversité culturelle, gage d'un développement humain durable. Dans cette perspective, il convient de réaffirmer le rôle primordial des politiques publiques, en partenariat avec le secteur privé et la société civile.

Article 12 - Le rôle de l'UNESCO

L'UNESCO, de par son mandat et ses fonctions, a la responsabilité de :

- (a) promouvoir la prise en compte des principes énoncés par la présente Déclaration dans les stratégies de développement élaborées au sein des diverses instances intergouvernementales ;
- (b) servir d'instance de référence et de concertation entre les Etats, les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux internationaux, la société civile et le secteur privé pour l'élaboration conjointe de concepts, d'objectifs et de politiques en faveur de la diversité culturelle;
- (c) poursuivre son action normative, ainsi que son action de sensibilisation et de développement des capacités dans les domaines liés à la présente Déclaration qui relèvent de sa compétence ;
- (d) faciliter la mise en oeuvre du Plan d'action, dont les lignes essentielles sont annexées à la présente Déclaration.

(1) Parmi lesquels, en particulier, l'Accord de Florence de 1950 et son Protocole de Nairobi de 1976, la Convention universelle sur le droit d'auteur de 1952, la Déclaration des principes de la coopération culturelle internationale de 1966, la Convention concernant les mesures à prendre pour interdire et empêcher l'importation, l'exportation et le transfert de propriété illicites des biens culturels de 1970, la Convention pour la protection du patrimoine mondial, culturel et naturel de 1972, la Déclaration sur la race et les préjugés raciaux de 1978, la Recommandation relative à la condition de l'artiste de 1980 et la Recommandation sur la sauvegarde de la culture traditionnelle et populaire de 1989.

(2) Définition conforme aux conclusions de la Conférence mondiale sur les politiques culturelles (MONDIACULT, Mexico, 1982), de la Commission mondiale de la culture et du développement (Notre diversité créatrice, 1995) et de la Conférence intergouvernementale sur les politiques culturelles pour le développement (Stockholm, 1998).

Annexe II - Lignes essentielles d'un Plan d'action pour la mise en oeuvre de la Déclaration de l'UNESCO sur la diversité culturelle

Les Etats membres s'engagent à prendre les mesures appropriées pour diffuser largement la Déclaration de l'UNESCO sur la diversité culturelle et pour encourager son application effective, en coopérant notamment à la réalisation des objectifs suivants :

1. approfondir le débat international sur les questions relatives à la diversité culturelle, en particulier celles qui ont trait à ses liens avec le développement et à son impact sur la formulation des politiques, à l'échelle aussi bien nationale qu'internationale ; avancer notamment la réflexion concernant l'opportunité d'un instrument juridique international sur la diversité culturelle ;
2. progresser dans la définition des principes, des normes et des pratiques, tant au niveau national qu'international, ainsi que des moyens de sensibilisation et des formes de coopération les plus propices à la sauvegarde et à la promotion de la diversité culturelle ;
3. favoriser l'échange des connaissances et des meilleures pratiques en matière de pluralisme culturel, en vue de faciliter, dans des sociétés diversifiées, l'intégration et la participation de personnes et de groupes venant d'horizons culturels variés ;
4. avancer dans la compréhension et la clarification du contenu des droits culturels, en tant que partie intégrante des droits de l'homme ;
5. sauvegarder le patrimoine linguistique de l'humanité et soutenir l'expression, la création et la diffusion dans le plus grand nombre possible de langues ;

6. encourager la diversité linguistique - dans le respect de la langue maternelle - à tous les niveaux de l'éducation, partout où c'est possible, et stimuler l'apprentissage du plurilinguisme dès le plus jeune âge ;
7. susciter, à travers l'éducation, une prise de conscience de la valeur positive de la diversité culturelle et améliorer à cet effet tant la formulation des programmes scolaires que la formation des enseignants ;
8. incorporer dans le processus éducatif, en tant que de besoin, des approches pédagogiques traditionnelles afin de préserver et d'optimiser des méthodes culturellement appropriées pour la communication et la transmission du savoir ;
9. encourager l'"alphabétisation numérique" et accroître la maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication, qui doivent être considérées aussi bien comme des disciplines d'enseignement que comme des outils pédagogiques susceptibles de renforcer l'efficacité des services éducatifs ;
10. promouvoir la diversité linguistique dans l'espace numérique et encourager l'accès universel, à travers les réseaux mondiaux, à toutes les informations qui relèvent du domaine public ;
11. lutter contre la fracture numérique – en étroite coopération avec les institutions compétentes du système des Nations Unies
- en favorisant l'accès des pays en développement aux nouvelles technologies, en les aidant à maîtriser les technologies de l'information et en facilitant à la fois la circulation numérique des produits culturels endogènes et l'accès de ces pays aux ressources numériques d'ordre éducatif, culturel et scientifique, disponibles à l'échelle mondiale ;
12. stimuler la production, la sauvegarde et la diffusion de contenus diversifiés dans les médias et les réseaux mondiaux d'information et, à cette fin, promouvoir le rôle des services publics de radiodiffusion et de télévision dans le développement de productions audiovisuelles de qualité, en particulier en favorisant la mise en place de mécanismes coopératifs susceptibles d'en faciliter la diffusion ;
13. élaborer des politiques et des stratégies de préservation et de mise en valeur du patrimoine culturel et naturel, notamment du patrimoine culturel oral et immatériel, et combattre le trafic illicite de biens et de services culturels ;
14. respecter et protéger les savoirs traditionnels, notamment ceux des peuples autochtones ; reconnaître l'apport des connaissances traditionnelles, particulièrement en matière de protection de l'environnement et de gestion des ressources naturelles, et favoriser des synergies entre la science moderne et les savoirs locaux ;
15. soutenir la mobilité des créateurs, des artistes, des chercheurs, des scientifiques et des intellectuels et le développement de programmes et de partenariats internationaux de recherche, tout en s'efforçant de préserver et d'accroître la capacité créatrice des pays en développement et en transition ;

16. assurer la protection du droit d'auteur et des droits qui lui sont associés, dans l'intérêt du développement de la créativité contemporaine et d'une rémunération équitable du travail créatif, tout en défendant un droit public d'accès à la culture, conformément à l'article 27 de la Déclaration universelle des droits de l'homme ;

17. aider à l'émergence ou à la consolidation d'industries culturelles dans les pays en développement et les pays en transition et, à cet effet, coopérer au développement des infrastructures et des compétences nécessaires, soutenir l'émergence de marchés locaux viables et faciliter l'accès des biens culturels de ces pays au marché mondial et aux circuits de distribution internationaux ;

18. développer des politiques culturelles susceptibles de promouvoir les principes inscrits dans la présente Déclaration, y compris par le biais de mécanismes de soutien opérationnel et/ou de cadres réglementaires appropriés, dans le respect des obligations internationales propres à chaque Etat ;

19. associer étroitement les différents secteurs de la société civile à la définition des politiques publiques visant à sauvegarder et promouvoir la diversité culturelle ;

20. reconnaître et encourager la contribution que le secteur privé peut apporter à la valorisation de la diversité culturelle, et faciliter, à cet effet, la mise en place d'espaces de dialogue entre secteur public et secteur privé.

Les Etats membres recommandent au Directeur général de prendre en considération les objectifs énoncés dans le présent Plan d'action pour la mise en oeuvre des programmes de l'UNESCO et de le communiquer aux institutions du système des Nations Unies et aux autres organisations intergouvernementales et non gouvernementales concernées en vue de renforcer la synergie des actions en faveur de la diversité culturelle.

Annexe 2

MANIFESTE DE L' IFLA SUR LA BIBLIOTHÈQUE MULTICULTURELLE

La bibliothèque multiculturelle — une porte d'entrée vers une société culturelle diversifiée en dialogue

Nous vivons tous dans une société de plus en plus hétérogène. Il existe plus de 6 000 langues différentes dans le monde. Le taux de migration internationale augmente chaque année, ce qui engendre un nombre croissant de personnes aux identités complexes. La mondialisation, la migration accrue, les communications plus rapides, la facilité de déplacement et les autres atouts du 21^e siècle ont fait augmenter la diversité culturelle au sein de plusieurs nations où elle n'était peut-être pas présente auparavant, ou ont favorisé l'accroissement de la composition multiculturelle existante.

Les expressions « diversité culturelle » ou « multiculturalisme » réfèrent à la coexistence et à l'interaction harmonieuses de cultures différentes, alors que « la culture doit être considérée comme l'ensemble des traits distinctifs spirituels et matériels, intellectuels et affectifs qui caractérisent une société ou un groupe social et qu'elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les façons de vivre ensemble, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances »¹⁵⁹. La diversité culturelle ou multiculturalisme constitue la base de la force collective de nos communautés locales et de notre société planétaire.

La diversité culturelle et linguistique est un patrimoine commun de l'humanité et elle doit être chérie et préservée au bénéfice de tous. Elle est à la source des échanges, de l'innovation, de la créativité et de la coexistence pacifique entre les peuples. « [L]e respect de la diversité des cultures, la tolérance, le dialogue et la coopération, dans un climat de confiance et de compréhension mutuelles sont un des meilleurs gages de la paix et de la sécurité internationales »¹⁶⁰. Par conséquent, tous les types de bibliothèques doivent refléter, soutenir et promouvoir la diversité culturelle et linguistique à l'échelle internationale, nationale et locale, et doivent donc travailler en fonction du dialogue interculturel et de la citoyenneté active.

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

¹⁵⁹UNESCO, Déclaration universelle sur la diversité culturelle, 2001.

¹⁶⁰Ibid.

Principes

Chaque personne dans notre société planétaire a droit à un éventail complet de services de bibliothèque et d'information. Au moment d'aborder la question de la diversité culturelle et linguistique, les bibliothèques doivent :

- servir tous les membres de la communauté, sans discrimination fondée sur le patrimoine culturel et linguistique;
- fournir l'information dans les langues et les textes appropriés;
- donner accès à un large éventail de documents et de services qui sont le reflet de toutes les communautés et de tous les besoins;
- embaucher du personnel qui est le reflet la diversité de la communauté et qui est formé afin de travailler avec des communautés diverses et bien les servir.

Les services de bibliothèque et d'information offerts dans un contexte diversifié au plan culturel et linguistique comprennent à la fois la fourniture de services à tous les types d'utilisateurs des bibliothèques et la fourniture de services de bibliothèque spécialement destinés aux groupes culturels et linguistiques dont les besoins sont peu satisfaits. Une attention spéciale doit être accordée aux groupes qui sont souvent marginalisés dans les sociétés diversifiées au plan culturel : les minorités, les demandeurs d'asile et les réfugiés, les résidents ayant un permis de résidence temporaire, les travailleurs migrants et les communautés autochtones.

Missions des services multiculturels de bibliothèque

Dans une société diversifiée au plan culturel, l'accent doit être mis sur les missions clés suivantes, qui sont en lien avec l'information, l'alphabétisme, l'éducation et la culture :

- promouvoir la conscience de la valeur positive de la diversité culturelle et favoriser le dialogue culturel;
- encourager la diversité linguistique et le respect de la langue maternelle;
- faciliter la coexistence harmonieuse de plusieurs langues, y compris l'apprentissage de plusieurs langues en bas âge;
- protéger le patrimoine linguistique et culturel et soutenir l'expression, la création et la diffusion dans toutes les langues concernées;
- soutenir la préservation de la tradition orale et du patrimoine culturel intangible;
- soutenir l'inclusion et la participation des personnes et des groupes provenant de tous les différents milieux culturels;
- encourager la maîtrise de l'information à l'ère numérique et la maîtrise des technologies de l'information et des communications;
- promouvoir la diversité linguistique dans le cyberspace;
- encourager l'accès universel au cyberspace;
- soutenir l'échange de connaissances et des pratiques exemplaires en matière de pluralisme culturel.

Gestion et fonctionnement

La bibliothèque multiculturelle suppose que tous les types de bibliothèques adopteront une approche de service intégré. Les activités fondamentales des services de bibliothèque et d'information à l'intention des communautés diversifiées au plan culturel et linguistique doivent être au cœur des services, et non « séparées » ou « additionnelles », et elles doivent toujours être conçues afin de répondre aux besoins locaux ou particuliers.

La bibliothèque doit avoir une politique et un plan stratégique qui définissent sa mission, ses objectifs, ses priorités et ses services en lien avec la diversité culturelle. Le plan doit reposer sur une analyse exhaustive des besoins des usagers et sur des ressources suffisantes.

Les activités de la bibliothèque ne doivent pas être conçues isolément. La collaboration avec les groupes d'usagers concernés et des professionnels à l'échelle locale, nationale ou internationale doit être encouragée.

Principales actions

La bibliothèque multiculturelle doit :

- élaborer des collections et des services diversifiés au plan culturel et multilingues, y compris des ressources numériques et multimédias;
- allouer des ressources pour la préservation de l'expression et du patrimoine culturels, en accordant une attention particulière au patrimoine culturel oral, autochtone et intangible;
- offrir des programmes qui soutiennent l'éducation des usagers, les aptitudes en matière de maîtrise de l'information, les ressources à l'intention des novices, le patrimoine culturel et le dialogue interculturel, et qui font partie intégrante des services;
- fournir un accès aux ressources des bibliothèques dans les langues appropriées, par la façon dont l'information est organisée et grâce à des réseaux d'accès;
- élaborer des documents de marketing et de sensibilisation dans les médias et dans les langues appropriées afin d'attirer différents groupes à la bibliothèque.

Personnel

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

Le personnel d'une bibliothèque multiculturelle doit être le reflet des caractéristiques culturelles et linguistiques de la communauté afin d'assurer la conscience culturelle, de refléter la communauté que la bibliothèque dessert et de favoriser la communication.

Financement, législation et réseaux

Les gouvernements et les autres organismes décisionnels concernés sont invités à établir et à financer adéquatement les bibliothèques et les réseaux de bibliothèques afin d'offrir des services gratuits de bibliothèque et d'information aux communautés diversifiées au plan culturel.

Les services multiculturels de bibliothèque sont par essence planétaires. Toutes les bibliothèques engagées dans des activités dans ce domaine doivent participer à des réseaux locaux, nationaux ou internationaux pertinents en vue de l'élaboration de politiques. Il faut faire de la recherche afin d'obtenir les données nécessaires permettant de prendre des décisions éclairées en matière de services et d'assurer le financement approprié. Les conclusions de la recherche et les pratiques exemplaires doivent être largement diffusées afin d'offrir des services multiculturels de bibliothèque qui sont efficaces.

Mise en oeuvre du Manifeste

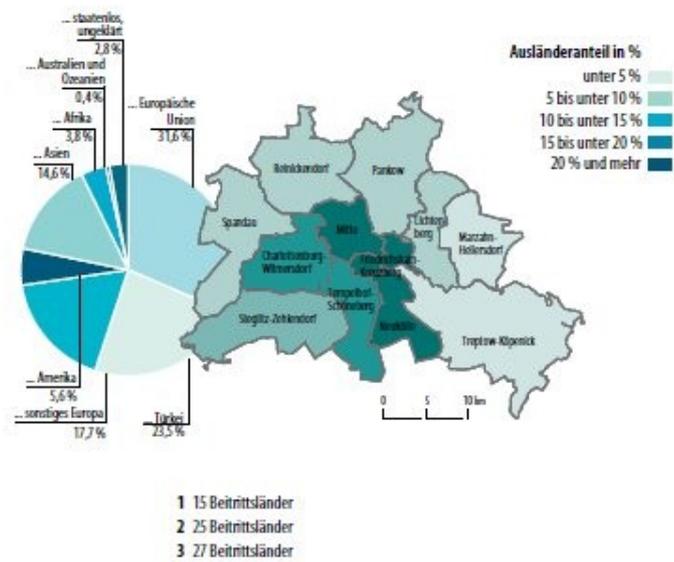
La communauté internationale doit reconnaître et soutenir les services de bibliothèque et d'information dans leur rôle de promotion et de préservation de la diversité culturelle et linguistique. Les décideurs à tous les échelons et la communauté des bibliothèques de partout dans le monde sont par les présentes priés de diffuser le présent Manifeste et de mettre en œuvre les principes et les actions qui y sont exposés.

Le présent Manifeste est le complément du Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique, du Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque scolaire et du Manifeste de l'IFLA sur Internet.

Le présent Manifeste a été approuvé par le conseil d'administration de l'IFLA en août 2006 et a été appuyé par le Conseil intergouvernemental du Programme Information pour tous de l'UNESCO en avril 2008, avec la recommandation qu'il soit présenté à la 35e session de la Conférence générale de l'UNESCO afin qu'il soit étudié.

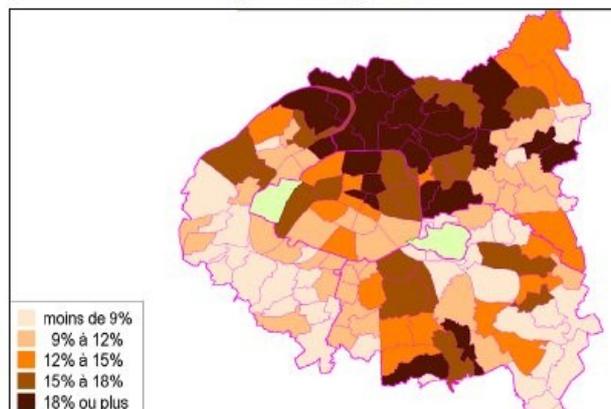
Annexe 3

CARTES REPRESENTATIVES DE LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES POPULATIONS ISSUES DE L'IMMIGRATION À PARIS ET BERLIN.



Répartition de la population immigrée à Berlin

fig. 9. Part des étrangers en 1999



Répartition de la population immigrée à Paris

Annexe 4

PHOTOGRAPHIES

Photo de la bibliothèque publique de San Antonio (Texas) : « l'enchilada rouge »



Namik-Kemal Bibliothek - Interkulturelle Familienbibliothek (Kreuzberg)



Bibliothèque familiale interculturelle
(subventionnée par le fonds pour le
développement régional de l'UE)



Signalisation du fonds MultiKulti et calendrier
interculturel faisant mention des fêtes des
différentes cultures.



Signalisation du fonds *MultiKulti*



Livre de contes (allemand et turc)



Livre d'images (turc et turc/allemand)



Fonds multikulti Berlin, Allemagne, droit, jeunesse, langage,...



Signalisation au sein des collections « courantes »

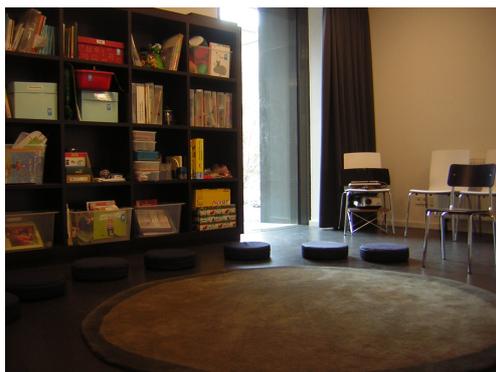


Communication dans les langues de l'immigration : Allemand, turc et kurde.

Bibliothek am Frankfurter Tor (Friedrichshain)



Littérature jeunesse : sensibilisation à la diversité culturelle : collection « wir leben in... » (Edition Knesebeck), fonds en français avec signalisation gomettes rouges.



Salle consacrée à l'atelier « Kinder werden Wortstark » et deux des travaux effectués par les enfants lors de l'atelier (travail avec les drapeaux).

Helene-Nathan Bibliothek (Neukölln)



Le coin consacré aux choix des habitants du quartier « Trésor des cultures »

Zentral- und Landesbibliothek (Kreuzberg)



Brochures multilingues concernant les modalités d'inscription, les conditions de prêt et les lignes directives de la bibliothèque.

Annexe 5

LA SIGNALISATION DU FONDS DVD DE LA ZLB

Sprachkennzeichen der Spielfilme in der Regalaufstellung (Gruppe „Film 10“)

Die Spielfilme der Systematikgruppe Film 10 sind im Bibliotheksregal nach Sprachen sortiert, damit Sie die Filme in der gewünschten Sprache leichter auffinden können. Die fremdsprachigen Filme kann man durch ihre farbigen Altersaufkleber auf dem Rücken der Videohülle von den deutschsprachigen unterscheiden, die keine farbigen Altersaufkleber haben. Englischsprachige Videos haben nur diese farbigen Alterskennzeichen. Alle nichtenglischen, fremdsprachigen Videos haben zusätzlich einen besonderen Sprachaufkleber, meist entsprechend den Nationalitätskennzeichen im Straßenverkehr. Kleine Sprachen finden sich in der Gruppe „Diverse“.

Liste der verwendeten Sprachkennzeichen:

F	Französisch
E	Spanisch
I	Italienisch
P	Portugiesisch
GR	Griechisch
RUS	Russisch
PL	Polnisch
CS	Tschechisch
YU	Serbocroatisch
H	Hungarisch
NL	Niederländisch
S	Schwedisch
DK	Dänisch
N	Norwegisch
SF	Finnisch
IL	Hebräisch
Jidd.	Jiddisch
J	Japanisch
RC	Chinesisch
TR	Türkisch
IR	Iranisch
Arab.	Arabisch
Beng.	Bengali
hindi	Hindi
Afrika	Schwarzafrikanische Sprachen
D	Deutsch

Annexe 6

CALENDRIER INTERCULTUREL

Interkultureller Kalender 2011

Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
1 Neujahr	1	1	1	1 Tag der Arbeit, Shohah-Bedenktag	1	1	1 Beginn des Ramadan	1 Arminagtag, Epiphaniestag	1	1 Allerheiligen	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3 Neujahrfest Vietnam, China	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 Hl. 3 Könige	6	6	6	6	6 St. Georgfest der Roma	6	6	6	6	6	6
7 Orthodoxes Weihnachtfest nach julian. Kal.	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8 Internationaler Frauentag, Fastnacht	8	8 Muttertag, Ende des 2. Weltkriegs in Europa	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

■ Christlich
 ■ Islamisch
 ■ Jüdisch
 ■ Buddhistisch
 ■ Hinduistisch
 ■ Baha'i

Die Heiligung von Daten bezeichnet nicht unbedingt eine Religion, sondern den Kulturkreis, zu dem sie gehören.

Hrsg. Beauftragter des Senats von Berlin für Integration und Migration
Potsdamer Straße 66, 10785 Berlin, Tel. 030/90 17-23 07

E-Mail: Integrationsbeauftragter@irmitg.berlin.de
Internet: www.integrationsbeauftragter.berlin.de

ISSN: 978-3-938352-49-6

Satz: Satzforum, Berlin
Druck: MercedesDruck, Berlin

© Gerbud Wagnermann, Berlin, Tel. 030/77485 07. Informationen zu den Festtagen in: „Fests der Religionen – Begabung der Kulturen“, Kösel Verlag, München

Fêtes :

- Chrétiennes
- Juives
- Hindous
- Musulmanes
- Bouddhistes
- Béhaïstes

Annexe 7

PAGE D'ACCUEIL DU SITE CITY BIBLIOTHEK

city bibliothek berlin

- ▶ Pressemitteilungen
- ▶ Newsletter
- ▶ Veranstaltungen
- ▶ Ausstellungen

Bibliotheken im Überblick

- ▶ Service
- ▶ Angebote für Kinder
- ▶ Sprach- und Leseförderung
- KulturenBeutel**
 - ▶ Fremdsprachige Medien
 - ▶ Sprachen lernen
 - ▶ Neu in Berlin
 - ▶ Andere Länder - andere Sitten
- ▶ Online-Angebote
- ▶ Bestsellerservice
- ▶ HörGut
- ▶ Partner & Sponsoren
- ▶ Ausbildung
- ▶ Wir über uns
- ▶ Veröffentlichungen

Der KulturenBeutel

Bienvenidos! **المرحب**
Welcome!

Herzlich Willkommen!
Bienvenue! **المرحب**
добро пожаловать
hoş geldiniz! dobrodošao

Die Bibliothek als Treffpunkt für Kulturen, Sprachen und mehr!

Berlin ist eine Stadt der kulturellen Vielfalt. Unter der Rubrik **KulturenBeutel** möchte die citybibliothek.berlin Ihnen einen Überblick über ihre zahlreichen multikulturellen Angebote und nützliche Tipps und Informationen rund um die Themen kulturelle Vielfalt, Sprachen (lernen), Einbürgerung, Integration und Orientierung für Neuankömmlinge und Alteingesessene geben. Egal, ob Sie Deutsch oder eine andere Sprache sprechen oder gerade lernen, die citybibliothek.berlin bietet Ihnen ein reichhaltiges Angebot an Büchern, Kursmaterialien, CDs, DVDs und Zeitschriften/Zeitungen in vielen Sprachen. Sie sind herzlich eingeladen, diese Angebote zu entdecken und im **KulturenBeutel** zu stöbern!

„Vielfalt fördern – Zusammenhalt stärken“ - Ziele der citybibliothek.berlin

Fremdsprachige Medien - Bücher, Filme, Musik und mehr-

Das Angebot der citybibliothek.berlin ist so vielfältig wie die Kulturen in der Stadt. Die Bibliotheken bieten einen umfangreichen Bestand an Medien - Bücher, Filme, Musik und mehr- in anderen Sprachen zum Ausleihen oder zur Vor-Ort-Nutzung an. weiter stöbern...

Sprachen lernen

In Berlin, der multikulturellen Metropole, leben viele Menschen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist - wir zeigen Ihnen wo Sie Deutsch lernen können. Viele Berliner wollen in anderen Ländern studieren, arbeiten oder leben - dazu ist es notwendig die entsprechenden Sprachen zu lernen. Der KulturenBeutel hilft auch hier. mehr »

Neu in Berlin

Für Neu-Berlinerinnen und Neu-Berliner gibt es ein Netz von öffentlichen Behörden, Organisationen und Vereinen: Besuchen Sie Ihre Bibliothek! Eintritt kostenlos! oder wählen Sie den direkten Weg zu Bürgerämtern, Bezirksämtern, Konsulaten und Botschaften oder weitere Tipps zur Orientierung in Berlin.

citybibliothek.berlin - eine Kooperation der Stadtbibliotheken Friedrichshain-Kreuzberg und Mitte

Stadtbibliothek Mitte

Service-Tel. : 030/90 18 24 411

E-Mail

Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg

Service-Tel.: 030/90298 5750

E-Mail

citybibliothek.berlin - Die öffentliche Bibliothek im Zentrum Berlins

Bibliotheken im Überblick

Quick-Links

- Schließtage der Citybibliothek Berlin
- Der Neue Newsletter
- Mobiler Bücherservice
- Ihre Meinung ist uns wichtig

Annexe 8

TABLEAUX DE L'OFFRE PRESSE PAPIER À LA BPI (TITRES ÉTRANGERS)¹⁶¹

Titres	Pays d'édition
Khabar (el)	Algérie
Quotidien d'Oran	Algérie
Watan (el)	Algérie
Frankfurter Allgemeine Zeitung	Allemagne
Spiegel (Der)	Allemagne
Suddeutsche Zeitung	Allemagne
Welt (Die)	Allemagne
Zeit (Die)	Allemagne
Asia today	Australie
Time (Australia/Polynesia)	Australie
Cheng ming	Autre : à préciser
Européen (L')	Autre : à préciser
Milliyet	Autre : à préciser
Siné hebdo	Autre : à préciser
Daily telegraph	Autre : à préciser
Vecerjni list	Autre : à préciser
European voices : an independant view of the EU	Belgique
Soir (Le) (Belgique)	Belgique
Vif (Le) L'Express	Belgique
Wall Street Journal Europe	Belgique
Slobodna Bosna	Bosnie
Folha do Sao Paulo	Brésil
Veja weekly	Brésil
Actualité (L')	Canada
Beijing review	Chine
Dongxiang	Chine
Semana	Colombie
Granma international (french edition)	Cuba
Ahram (Al)	Egypte
Ahram (al) weekly	Egypte
Cambio 16	Espagne
Expresso (Lisbonne)	Espagne
Mundo (el)	Espagne
Pais (El)	Espagne
Business Week	Etats-Unis
Ebony	Etats-Unis
Harper's magazine	Etats-Unis

¹⁶¹Document interne Bpi : Référentiel des collections 2006-2010

Journal of communication	Etats-Unis
Journalism and mass communication quarterly	Etats-Unis
New York Times (The)	Etats-Unis
New Yorker (The)	Etats-Unis
Newsweek international	Etats-Unis
Sing tao daily	Etats-Unis
Time (European edition)	Etats-Unis
USA today	Etats-Unis
Financial Times (The)	Grande-Bretagne
Hayat (Al)	Grande-Bretagne
Independent (The)	Grande-Bretagne
India today	Grande-Bretagne
Information world review	Grande-Bretagne
Intermedia (Londres)	Grande-Bretagne
New Statesman	Grande-Bretagne
Observer (The)	Grande-Bretagne
Spectator	Grande-Bretagne
Sunday Times (The)	Grande-Bretagne
Times (The)	Grande-Bretagne
To Vima	Grèce
Irish Times (ed.internationale)	Irlande
Ha'aretz [Hebrew edition]	Israël
Jerusalem post . Edition française	Israël
Corriere della sera	Italie
Espresso (L')	Italie
Repubblica (La)	Italie
Shukan asahi	Japon
Daily nation	Kenya
Baltic Times (The)	Lettonie
Nahar (an)	Liban
Ousbou al arabi	Liban
Revue du Liban	Liban
Libération (Maroc)	Maroc
Tel quel	Maroc
Quds (Al)	Moyen Orient
Telegraaf (de)	Pays-Bas
Dawn	Pakistan
Gazette : international journal for communication studies	Pays-Bas
Gazeta wyborcza	Pologne

Diario de noticias	Portugal
Visao	Portugal
Romania libera	Roumanie
Moscow news	Russie
Neue Zürcher Zeitung	Suisse
Temps (Le) (Genève)	Suisse
Phnom Pehn post	Thaïlande
Assabah	Tunisie
Hurriyet	Turquie
Brecha	Uruguay

TOP 10 DES DIFFUSIONS À L'ESPACE AUTOFORMATION

Classement	Titre du document	Nombre de diffusions	Durée totale	Durée moyenne	Nombre de refus pour manque de licence
1	Apprenez le français = Learn French [Talk now]	5521	3132 :39 :52	00 :34 :02	1138
2	Office 2003 - Word	3505	2209 :33 :45	00 :37 :49	0
3	Le code de la route AAC 2007	1819	1314 :53 :54	00 :43 :22	0
4	Français I : French, level 1 [Rosetta Stone]	1780	943 :50 :11	00 :31 :48	20
5	Auro-Lang 2. Tamoul : méthode d'auto-enseignement	1377	683 :49 :50	00 :29 :47	830
6	New French with ease = Nouveau français sans peine (anglais) [Assimil]	1239	Inc.	Inc.	Inc.
7	Reflets 1: méthode de français [Hachette]	1163	Inc.	Inc.	Inc.
8	Le code de la route Deluxe 2008	1051	754 :28 :27	00 :43 :04	652
9	Maxicours.com : la réussite scolaire pour tous	1032	545 :38 :37	00 :31 :43	47
10	Français II : French, level 2 [Rosetta Stone]	990	622 :28 :58	00 :37 :43	5

Annexe 9

DIAGNOSTIC AUPRÈS DES JEUNES AFGHANS UTILISATEURS DE LA BPI¹⁶²

France Terre d'Asile

mai 2010

Par Nicolas Gauguez¹⁶³

ELEMENTS SUR LA CONDUITE DU DIAGNOSTIC

Le présent diagnostic a pour objet d'établir le profil et les attentes des jeunes afghans utilisateurs de la BPI, dont la manifestation la plus visible réside dans la file d'attente au premier niveau de la bibliothèque pour l'accès à l'Internet libre (64 postes répartis sur les trois étages).

Les entretiens ont été réalisés entre le 21 avril et le 15 mai 2010, soit entre les vacances de Pâques et le début de la préparation au baccalauréat, d'où une fréquentation en hausse de la BPI par le grand public, allongeant la file d'attente d'accès à la bibliothèque. Les entretiens, aussi bien auprès des Afghans que du personnel de la BPI, nous ont permis d'établir que le temps d'attente influe de façon manifeste sur la venue de ce public. On notera en effet une fréquentation accrue des Afghans le jeudi et le vendredi, jours de moindre affluence, ainsi qu'en journée peu après 17h. Enfin, les exilés afghans vivant pour la plupart sans toit, il est permis de penser que la fin de la période hivernale et l'arrivée des beaux jours soient pour eux synonyme d'un moindre besoin de chercher refuge en journée.

Malgré un biais lié à la période considérée, nous avons pu constater la présence massive de ces jeunes afghans aux postes internet en accès libre. Nous ne sommes pas en mesure d'établir précisément combien d'Afghans affluent chaque jours, mais l'estimation selon laquelle au moins 70 d'entre eux se présentent quotidiennement nous paraît envisageable en tant qu'estimation a minima. La file d'attente au premier niveau nous a semblé particulièrement adéquate pour rencontrer un maximum d'individus et conduire ensuite les entretiens à l'espace vie pratique. Nous avons ainsi réalisés 36 entretiens individuels de dix à quinze minutes chacun. Trois de ces entretiens ont été conduits au second niveau, à l'espace autoformation.

Devant la méfiance de certains, nous avons opté pour des échanges informels, sans questionnaire ni prise de note immédiate. Les données recueillies n'ont pas été comptabilisées

¹⁶²Document interne Bpi

¹⁶³Responsable adjoint, dispositif mineurs de Paris, Maison du jeune réfugié.

dans les proportions esquissées ; elles ont servies à mieux comprendre les usagers par le biais de conversations libres, individuelles ou en groupe.

Nous avons noté qu'un certain nombre d'Afghans accèdent directement aux 400 postes de travail à usage restreint dont ils déverrouillent les protections pour consulter Internet librement. Pour cette raison, nous avons alterné les entretiens à proximité de la file d'attente au premier niveau et des rencontres provoquées un peu partout dans la bibliothèque avec ces utilisateurs plus réticents à communiquer quant à leurs habitudes à la BPI.

De manière générale, la conduite de ce diagnostic n'a pas suscité d'animosité de la part des personnes rencontrées et la majorité des usagers afghans s'est prêtée au jeu des entretiens, réalisés en présence d'un interprète afghan parlant dari et pashtoun. Nous n'avons réalisé aucun entretien en anglais ou en français, les usagers n'étant pas suffisamment à l'aise dans ces langues. Précisons d'emblée que le fait de connaître certains jeunes mis à l'abri dans le dispositif de France Terre d'Asile, ou rencontrés parfois la veille lors des maraudes, nous a considérablement facilité la tâche ; ces jeunes nous ont naturellement introduits auprès d'autres Afghans.

CONTEXTE GENERAL : LES JEUNES AFGHANS EN TRANSIT¹⁶⁴

DU PASSAGE AU TRANSIT

Le début des années 90 voit l'apparition de mineurs isolés étrangers sur le sol français arrivants par leurs propres moyens. De manière générale, on distingue alors schématiquement deux « types » de mineurs isolés : ceux qui sollicitent une aide et qu'il faut accueillir, accompagner et soutenir pour leur permettre d'accéder aux dispositifs de droit commun de la protection de l'enfance et ceux qui refusent toute assistance, qui se livrent à la petite délinquance, voire à la prostitution, et vers lesquels il faut diriger une intervention qui va à leur contact dans la rue. L'apparition, à la fin des années 2005, des jeunes exilés afghans va bouleverser cette approche. N'appartenant à aucune de ces catégories, ils échappent de fait aux interventions existantes. En effet, ces mineurs, s'ils sont dans la clandestinité, ne se livrent ni à la délinquance, ni ne sollicitent une aide pour accéder au dispositif de protection et d'aide sociale à l'enfance. Se considérant pour la plupart « en transit », la France ne constitue pas a priori leur destination finale et ils n'entendent pas s'attarder sur son territoire. Ils se méfient de toute proposition d'aide qui pourrait permettre de les identifier, voire de les fichier, avec comme conséquence de les fixer à un endroit et de les empêcher de poursuivre leur chemin vers d'autres pays. Conséquence imprévue de la fermeture de Sangatte (11 décembre 2002), puis plus récemment de « la jungle de Calais »¹⁶⁵, Paris, qui auparavant n'était qu'un lieu de passage, est devenu à son

¹⁶⁴Cette partie contextuelle reprend des éléments d'information disponibles dans un article de Dominique Bordin, ex-responsable de la direction « mineurs isolés » de France Terre d'Asile « France terre d'asile et le dispositif parisien face aux mineurs isolés en transit », septembre 2008.

¹⁶⁵Le 22 septembre 2009, intervention des forces de l'ordre pour démanteler la jungle de Calais, 276 personnes sont arrêtées, dont 135 mineurs

tour un lieu de transit où l'on séjourne quelques temps afin de reconstituer ses forces, donner des nouvelles à la famille, se faire envoyer de l'argent, étudier les possibilités et les différentes options en présence, établir les contacts nécessaires pour les étapes suivantes, etc.

LES MOTIFS DU DEPART

Au jour d'aujourd'hui, la majeure partie du territoire afghan échappe au contrôle de l'Etat central et de la coalition emmenée par les Etats-Unis. Les civils, dont les enfants, sont les principales victimes du conflit.

Les violences intrafamiliales sont courantes et tiennent à la fois d'une banalisation de la violence due au contexte de guerre passé et présent et de la composition des familles afghanes, où plusieurs générations vivent sous un même toit dans des conditions économiques précaires et une grande promiscuité.

Les enfants des rues et les enfants travailleurs sont victimes de châtements corporels de la part des policiers, des employés communaux, des commerçants qui les emploient ou de leurs concurrents, etc. Dans un contexte d'impotence de l'administration et de la police, de corruption généralisée, les conflits se règlent dans la violence. De nombreux jeunes fuient les règlements de compte de vendettas tribales ou familiales.

Différents facteurs concourent donc à la décision de quitter l'Afghanistan. Ils tiennent, tout à la fois, du contexte de guerre, de l'insécurité générale, des difficultés économiques et alimentaires, voire de difficultés familiales. Plus globalement, l'absence de perspectives d'avenir constitue la motivation la plus constante et la plus partagée.

Cette fuite se double en général d'un mandat familial, celui de travailler le plus rapidement possible afin d'envoyer de l'argent au pays. Ainsi cette migration est difficilement classable de façon simple, tant les motifs politiques et économiques sont imbriqués.

ANALYSE DES RESULTATS

IDENTIFICATION DE LA POPULATION

Tout d'abord, l'ensemble des entretiens confirme le fait que les utilisateurs préalablement identifiés sont bien de nationalité afghane, et que le public concerné n'est pas, par exemple, un amalgame d'exilés issus d'Asie Centrale, du Pakistan, d'Inde ou du Bangladesh.

Les personnes identifiées sont toutes de sexe masculin et leur moyenne d'âge est de 21 ans, le plus jeune déclarant 15 ans, le plus âgé 35 ans. Plus de 40% des jeunes interrogés seraient des mineurs.

Près de 80% des individus sondés possèdent le dari comme langue maternelle, les 20% restants parlant le pashtoun, seconde langue nationale en Afghanistan. La proportion de jeunes

maîtrisant suffisamment l'anglais ou le français pour communiquer avec un étranger demeure faible (environ un sur dix).

PROJET MIGRATOIRE

Seul un jeune déclare avoir un membre de sa famille en France, ne sachant d'ailleurs pas où il se trouve actuellement, ce qui nous conduit à envisager la population concernée comme des mineurs et de jeunes adultes isolés. Même si dans près de neuf cas sur dix, les personnes interrogées déclarent vouloir se stabiliser en France, certains indicateurs tels que la présence d'autres membres de la famille en Europe (pour environ 15% d'entre eux) nous invitent à prendre cette déclaration avec précaution et à relativiser ce désir de stabilisation. La plupart sinon tous les individus interrogés ignorent quelles seront leurs possibilités de régularisation en France. Ils se situent en réalité dans une phase d'incertitude où ils réévaluent leur parcours migratoire et envisagent parfois de remettre en cause le mandat familial en vue de s'arrêter enfin. Cette hypothèse est étayée par nos connaissances de cette population aux seins de nos services. Une expérience qui nous laisse penser que les plus mobiles sont également les plus jeunes et, in fine, les plus vulnérables (la croyance est tenace parmi ceux-là que les mineurs sont mieux traités en Grande Bretagne et dans les pays scandinaves). Ajoutons enfin que si projet migratoire il y a, il est préférable de garder ce dernier secret pour ne pas se faire prendre.

SCOLARITE, FREQUENCE ET DUREE D'UTILISATION DE LA BPI

Le niveau de scolarité est relativement faible, nous estimons qu'un tiers des jeunes concernés sait lire et écrire dans sa propre langue. On retiendra qu'un premier tiers est allé jusqu'au lycée, un peu moins de la moitié a interrompu sa scolarité à l'école primaire, et la partie restante, généralement originaire d'un milieu rural, n'a jamais été scolarisée.

Certains des Afghans utilisateurs de la BPI sont pas scolarisés en France (environ 5%) tandis que d'autres, environ 15% d'entre eux, déclarent assister de façon régulière à des cours dispensés par des associations (éducation informelle), dont France Terre d'Asile. Ces jeunes sont généralement « stabilisés », dans la mesure où ils sont presque exclusivement demandeurs d'asile, donc inscrits dans une longue procédure administrative et juridique en France.

La fréquence et le temps d'utilisation de la bibliothèque semblent diminuer dès lors que les personnes concernées suivent des cours à l'extérieur. Les mineurs isolés étrangers pris en charge par France terre d'asile à la Maison du jeune réfugié (MJR) utilisent prioritairement le service autoformation, et de façon secondaire l'accès à Internet. Ainsi, ces jeunes ont organisé leur emploi du temps de la façon suivante : cours à la MJR durant la journée (9h30-17h50) ; venue à la BPI après 18h00 afin de se perfectionner pendant une heure à l'espace autoformation ; départ de la bibliothèque pour se rendre à la soupe populaire et chercher un lieu où dormir,

souvent place du Colonel Fabien où France Terre d'Asile les retrouvent vers 19h30 lors des maraudes quotidiennes.

CONDITIONS DE VIE ET PRISE EN CHARGE EVENTUELLE

On voit à travers ce parcours que les usagers de la BPI sont familiers du réseau associatif qui leur est dédié : 50% des Afghans interrogés sont pris en charge par France Terre d'Asile (ils peuvent néanmoins être en attente d'un logement, en suivi externe). Quelques remarques cependant. Tout d'abord, 100% des personnes interrogées ont été informées de l'existence de la bibliothèque par des compatriotes. Plus frappant, deux d'entre eux se sont présentés à la BPI dès leur premier jour en France, avant même d'avoir connaissance de l'existence des associations qui leur viendront en aide par la suite.

Les conditions de vie des ces utilisateurs sont des plus précaires, près des deux tiers dorment sous les ponts le long du canal Saint Martin, dans le 10^e arrondissement de Paris. Ils alternent parfois avec des mises à l'abri à la nuit en passant par la coordination du 115 ou l'Espace Solidarité Insertion (ESI) tenu par l'Armée du Salut, pour lequel France Terre d'Asile effectue le repérage et l'évaluation, lors des maraudes.

On notera que trois des jeunes interrogés sont pris en charge et suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) de Paris, qui les héberge et leur remet un pécule. Il s'agit des seuls usagers à déclarer percevoir une aide en France, avec trois autres demandeurs d'asile, bénéficiaires de l'Allocation Temporaire d'Attente (ATA). Ce qui importe ici, c'est que les plus grands utilisateurs de la BPI semblent être ceux dont la prise en charge en France est la plus « ténue », quand ils ne sont pas livrés à eux même. Car l'insertion dans un « parcours du migrant parisien », entre les distributions alimentaires, l'appui juridique auprès d'une association spécialisée, la venue à la BPI pour l'internet, etc. n'ôte en rien à la précarité administrative et juridique. Pour preuve, près du quart des usagers interrogés sont ce que l'on appelle des « dublinés », autrement dit, ils sont l'objet d'une procédure Dublin II et leur demande d'asile ne relèverait pas de la France, mais d'un autre pays européen. Ces demandeurs d'asile n'ont pas accès aux droits sociaux reconnus aux demandeurs d'asile. Ils sont par définition « en attente », une attente qui peut durer plusieurs mois, sans ressources, avant parfois d'être renvoyés en Grèce, en Pologne ou en Hongrie, où ils savent pertinemment que l'accès à la procédure d'asile s'avère extrêmement difficile et les chances d'obtenir une protection quasi nulles.

Autrement dit, au sein même de la communauté des migrants afghans, il semblerait que les utilisateurs de la BPI figurent parmi les plus précaires, ceux qui ne sont pas scolarisés, ceux qui n'ont pas accès à une formation, ceux, en définitive, dont le quotidien est fait d'attente et d'incertitude, et qui façonnent le second profil d'usagers : des jeunes venant chaque jour ou presque à la BPI, jusqu'à six heures d'affilée, utilisant les postes internet pour passer le temps (écouter de la musique sur youtube, chatter, correspondre par emails lorsqu'ils maîtrisent les

boîtes de messagerie) et l'autoformation pour améliorer un peu leur français tout en ayant le sentiment de faire quelque chose d'utile, de constructif, en opposition au sentiment de gâchis général dont ils témoignent.

A cet égard, la souffrance psychique des personnes interrogées ne fait aucun doute et la demande de dialogue, le « besoin d'une personne pour parler » sont revenus à maintes reprises dans les discussions informelles engagées. Dans la perspective d'un partenariat entre FTDA et la BPI, ce besoin est un atout sur lequel il nous serait possible de fonder une approche.

CONCLUSIONS PRELIMINAIRES EN VUE D'UN PARTENARIAT

Les motivations des jeunes afghans utilisateurs de la BPI sont multiples : si passer le temps dans un lieu agréable et ouvert à tous figure en tête, la dimension éducative de la bibliothèque est également mentionnée. D'ailleurs, la moitié des personnes interrogées cumulent l'usage de l'Internet avec de l'autoformation. Il s'agit de jeunes présents depuis plus longtemps, en moyenne usagers de la BPI depuis trois mois. Parmi l'autre moitié, des témoignages significatifs font état du besoin d'un médiateur, « d'une personne pour nous expliquer comment se comporter dans une bibliothèque, quelles sont les règles, car les Afghans ne savent pas comment se comporter ici, ils ne sont pas familiers de ce genre de lieu. » Un autre, présent depuis deux semaines m'indique qu'il n'est jamais allé au-delà du premier niveau, qu'il ignore ce qui se trouve à l'étage et qu'il souhaiterait qu'on lui montre. L'espace autoformation est inconnu de cette catégorie d'usagers, de même que les autres services susceptibles de les intéresser (l'espace musique et la vidéo à la demande notamment).

MEDIATION SOCIALE

L'espace information générale et vie pratique du premier niveau nous semble être le mieux adapté pour des interventions auprès de ce public.

La mise en place d'une médiation culturelle devra nécessairement reposer sur un intervenant persanophone. La nationalité afghane n'est pas requise. Nous avons en effet réalisé que les Afghans étaient plus enclins à répondre à mes questions qu'à celle de l'interprète Afghan pour la bonne et simple raison qu'ils ont à cœur d'échanger avec des Français. Il s'agit là d'une conclusion fondamentale de cette étude : si la présence des Afghans est massive, s'ils viennent en groupe et se retrouvent de façon compacte dans la file d'attente, il n'en demeure pas moins que la majorité des Afghans rencontrés a soif d'échange et appréhende la bibliothèque de façon individuelle.

Dès lors, la mise en place d'une médiation sociale figure en tête des propositions. D'ailleurs, 35 des 36 Afghans ayant accepté de répondre à notre questionnaire souhaitent la mise en place

d'une médiation sociale par un intervenant de France Terre d'Asile. Les modalités de cette médiation seraient les suivantes :

- Venue d'un médiateur une journée par semaine à l'espace vie pratique situé au premier niveau (affiches France Terre d'Asile ; ressources spécialisées en libre accès ; plaquettes d'information sur le partenariat avec la BPI disponibles)
- Le personnel de la BPI désireux de s'impliquer sur cette question est invité à participer à la médiation, de façon à présenter les divers services aux nouveaux usagers afghans en présence du médiateur.
- Organisation de sessions « découverte des services de la BPI » : formation d'un groupe d'usagers encouragés à découvrir l'espace musique, en jouant sur une offre musicale adéquate (musique afghane ou indienne contemporaine, par exemple) ; sessions autoformation, où les habitués peuvent encourager les nouveaux venus, le médiateur permettant aux usagers d'interagir plus aisément et de façon plus autonome avec le personnel de la BPI.
- Orientation éventuelle des usagers non pris en charge vers les services sociaux adéquats.

MISE EN VALEUR DES RESSOURCES EXISTANTES

Lorsqu'on leur a posé la question « Quels services souhaiteriez-vous voir mis en place à la BPI de façon à vous en faciliter l'usage ? », ils étaient près d'un quart à réclamer des ouvrages en dari / pashtoun ainsi que des manuels linguistiques français / dari leur permettant d'apprendre les rudiments usuels de la langue française.

Tout d'abord, un seul usager avait connaissance de l'existence d'ouvrages relatifs à l'Afghanistan à la bibliothèque, tout en déplorant le fait que ces ressources soient limitées à une poignée de livres et de CD.

Investir dans des ressources adaptées tout en les mettant en valeur auprès des usagers pourrait sensiblement diversifier l'offre de services de la BPI, ou tout du moins, l'usage qui en est fait. De plus, nous avons vu qu'une portion non négligeable des Afghans venait « en quête d'un temps utile ». Ces usagers seraient certainement intéressés par une alternative à Internet, a fortiori s'ils peuvent y trouver un intérêt pratique (s'occuper à son rythme, indépendamment, tout en apprenant, et ce, sans avoir à faire la queue).

ATELIER ECHANGE LINGUISTIQUE

Notre expérience le confirme : de nombreux jeunes afghans souhaitent être placés en dehors de leur communauté de façon à mieux s'intégrer ; certains parmi nos bénéficiaires demandent par exemple à changer d'école dès lors que des compatriotes afghans sont scolarisés dans le même

établissement. Le souhait d'échapper à une culture d'origine relativement pesante et coercitive peut également être invoqué. Aussi, l'idée évoquée par le personnel du département autoformation d'initier un échange linguistique français / afghan entre des usagers de ces deux nationalités pourrait rencontrer un certain succès.

ANNEXES

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE UTILISE POUR LA CONDUITE DES ENTRETIENS

Questionnaire France Terre d'Asile / BPI

Identification de la population

Age.....

Sexe : H / F

Langue maternelle : Dari / Pashto / Urdu

Langues étrangères : Anglais / Français / Autres

La famille réside : en France / en Afghanistan / A l'étranger / autre pays

Membres de la famille en France : Oui / Non

En Europe : Oui / Non

Niveau de scolarisation en Afghanistan : sait lire et écrire / □ classe 6 / □ classe 12 / Université / analphabète.

Scolarité en France : Oui / Non / Niveau :

.....

Conditions de vie en France

Droits sociaux : CMU / AME /

autres.....

Ressources : RSA /allocation temporaire d'attente / sans ressources / autres.....

Conditions d'hébergement : compatriotes / structure d'accueil / foyer / 115/ PLF mineurs FTDA/

autres.....

.....

Conditions de prise en charge : ASE /FTDA / pas de prise en charge / organisme :

.....

.....

Situation administrative

Demandeur d'asile : Oui / Non

Si oui : convocation Dublin / débouté / réfugié / situation irrégulière / pas d'enregistrements auprès de la préfecture /

Séjour : titre de séjour / APS / récépissé / pas d'autorisation de séjour.

Projet migratoire

Depuis combien de temps présent en France ?

.....

La France est-elle un pays de transit avant un départ vers un autre pays ? Oui / Non

Souhait de rester en France : Oui / Non

Projet d'installation en France : études / D.A. / autres

.....

Utilisation des services de la BPI

Comment avez-vous en connaissance de la BPI ? : Compatriote / FTDA / autre :

Quels services de la BPI utilisez-vous ? Internet / autoformation / Vidéo / musique / bibliothèque

Seriez-vous intéressé pour découvrir d'autres services de la BPI ? Oui / Non

Seriez-vous intéressé pour avoir une permanence de FTDA à la BPI afin d'informer sur la demande d'asile et vos droits en France ? Oui / Non

Seriez-vous intéressé par d'autres services à la BPI ? Oui / Non

Si oui, lesquels ?

.....
....

Fréquence et durée des visites à la BPI ?

.....

Annexes 2 : Qu'est ce le règlement Dublin II

Qu'est ce que le règlement Dublin II ?

Le règlement Dublin (1) détermine l'Etat membre responsable de l'examen d'une demande d'asile déposée dans l'Union européenne. Il s'applique également en Norvège, en Islande et depuis peu, en Suisse. Le règlement a remplacé la Convention de Dublin de 1990 et a pour objectif d'assurer que chaque demande est bien examinée par un Etat membre, de dissuader les demandes multiples et de renforcer l'efficacité du système européen d'asile. Il s'applique en lien avec Eurodac, une base de données d'empreintes des demandeurs d'asile qui entrent dans l'Union.

Le texte établit une série de sept critères. Le principe à la base du mécanisme consiste à déterminer l'Etat membre qui a eu la plus grande responsabilité dans l'entrée du demandeur d'asile sur le territoire commun, notamment en délivrant un visa. Dans la mesure où plus de 90 % des demandeurs d'asile entrent irrégulièrement dans leur pays d'accueil, il s'agit habituellement de l'Etat membre par lequel il a pénétré dans l'Union européenne. La clause de souveraineté du règlement permet à l'Etat membre qui accueille une demande de la prendre en charge et la clause humanitaire permet aux Etats membres de réunir des familles dans certaines circonstances.

Le règlement établit donc un mécanisme de prise en charge et de reprise en charge des demandeurs d'asile et organise la coopération entre les Etats membres pour l'exécution des transferts des demandeurs d'asile. Les procédures peuvent cependant être très longues et s'étendre jusqu'à onze mois.

Les effets du règlement Dublin

Le système Dublin est injuste dans la mesure où il impose une charge supplémentaire aux pays ayant une frontière extérieure. Ce sont notamment ces Etats, qui ne disposent pas d'une longue tradition d'accueil des réfugiés et qui ont des moyens financiers limités, qui ont connu une forte augmentation du nombre de demandeurs d'asile en 2007 (+105 % en Grèce, +61 % en Pologne), créant ainsi une nouvelle carte de l'asile en Europe.

Ainsi, en 2005, les transferts Dublin ont provoqué une augmentation de près de 10% de la charge de dossiers en Hongrie et près de 20% en Pologne. En fait, si tous les transferts acceptés avaient été effectivement exécutés, cet impact aurait plus que doublé. Au final, ce sont les demandeurs d'asile, dont l'entrée dans la procédure d'asile est retardée de plusieurs mois, qui sont les principales victimes de ce système.

Le règlement Dublin a été adopté sur la présomption de systèmes nationaux d'asile offrant des conditions d'accueil et des perspectives de protection similaires. Or, à l'issue de la première phase d'harmonisation du droit d'asile dans l'Union, force est de constater que les divergences dans les niveaux de protection n'ont pas diminué. A titre d'illustration, le taux de reconnaissance en première instance des demandes d'asile irakiennes en 2007 variait de 85% en Allemagne ou 82 % en Suède à 13% au Royaume-Uni, 0% en Grèce et en Slovénie.

Le règlement Dublin exacerbe ces inégalités en obligeant des demandeurs d'asile de déposer une demande de protection dans un Etat membre où les conditions d'accueil sont inadéquates et où les chances d'obtenir le statut de réfugié sont minces. Au final, le règlement pourrait avoir comme effet d'inciter les demandeurs d'asile à éviter les

transferts en entrant dans la clandestinité, notamment pour aller irrégulièrement dans un autre Etat membre ou pour éviter la procédure d'asile.

Le cas de la Grèce

En mars 2008, France terre d'asile a demandé au ministre de l'Immigration la suspension des transferts vers la Grèce. En effet, de nombreux rapports d'associations européennes et internationales ainsi que du Conseil de l'Europe font état de conditions d'accueil indignes et inacceptables. De même, l'accès à la procédure d'asile s'avère extrêmement difficile et les chances d'obtenir une protection quasi nulles. En 2007, sur plus de 25 000 demandes d'asile, seules 8 personnes ont obtenu le statut de réfugié en première instance.

La Grèce n'est malheureusement pas le seul exemple d'atteinte aux standards de protection dans l'Union. La situation des demandeurs d'asile est également inacceptable dans des pays comme Malte, Chypre ou la Bulgarie.

L'application du règlement Dublin en France

Très peu de données sont disponibles pour la France, premier pays d'accueil des demandeurs d'asile depuis 2004. Lors de son audition devant la Commission nationale consultative des droits de l'homme le 24 mai 2006, M. Stéphane Fratacci, directeur de la DLPAJ, a déclaré, que pour l'année 2005, environ 2 500 demandes de reprises en charge ont été adressées à la France. 2 050 demandes ont été acceptées et 1 100 transferts effectués. A l'inverse, la France a saisi environ 3 000 demandes de reprises en charge les autres Etats de l'Union dont 2 150 ont été acceptées et 705 transferts réalisés. Une étude d'impact de la Commission européenne du 3 décembre 2008 précise qu'au premier semestre 2007, la France a reçu 513 personnes et a transféré 415 personnes vers un autre Etat membre. Nous constatons de grandes différences dans les pratiques préfectorales qui sont en charge de l'application du règlement en France. Ces pratiques s'avèrent, dans certains cas, illégales. Par exemple, la préfecture de police de Paris a l'habitude de placer en procédure prioritaire les demandeurs d'asile qui n'ont pas été transférés à l'issue des délais prévus par le règlement pour des motifs qui ne leur sont pas imputables. Le placement en procédure prioritaire a un impact certain sur les conditions d'accueil des demandeurs d'asile et sur leur chance d'obtenir une protection. Cette pratique est contraire à l'esprit du règlement et a, d'ailleurs, été condamnée par le tribunal administratif.

Les demandeurs d'asile en attente d'un transfert dans le cadre du règlement Dublin n'ont pas accès aux droits sociaux habituellement reconnus aux demandeurs d'asile, notamment l'accès à un centre d'accueil pour demandeurs d'asile, l'allocation temporaire d'attente et la CMU-C. Ils se trouvent dans une situation de dénuement alors que les délais de transfert peuvent atteindre jusqu'à 11 mois.

(1) Règlement (CE) n° 343/2003 du Conseil du 18 février 2003 établissant les critères et les mécanismes de détermination de l'Etat membre responsable de l'examen d'une demande d'asile présentée dans l'un des Etats membres par un ressortissant d'un pays tiers.

Annexe 10

DOCUMENTS INTERNES SUR LES ATELIERS DE LANGUES DE LA BPI

Atelier de conversation

C. Denier, mise à jour mai 2011

Consignes générales :

- créer un moment d'échange convivial et sympathique
- ne parler que la langue de l'atelier
- ne pas faire un cours de langue mais corriger les erreurs les plus flagrantes
- essayer de faire parler tout le monde
- ne pas forcer les plus timides
- rebondir sur les sujets spontanément abordés par les uns et les autres, quitte à ne pas suivre ce que l'on avait prévu de faire
- utiliser des documents de l'autoformation comme prétextes à la discussion (*Vocabulaire*, méthodes ...)
- faire des jeux
- éviter les sujets « risqués » : religion, politique ...
- éviter les supports trop « écrits », privilégier les images, les photos, les BD ...
- penser à l'interculturel (comparaisons entre les différents pays, différentes cultures ...)
- s'appuyer sur l'actualité (vacances, 1^{er} avril, galette des rois, Noël, ...)

Activités possibles :

- Présentations (pas trop longues) des personnes présentes avec questions des uns aux autres.
 - Questions à bâtons rompus sur le week-end passé / la semaine passée / à venir / la météo / le repas du midi / un événement de l'actualité ...
 - 1 ou 2 jeux (maximum par séance), du type « Ni oui ni non », « devinettes », ...
 - Exploitation d'un document (photos, BD, dialogues ...), éventuellement extrait de nos méthodes : observation, commentaire, conversation autour du document. Plutôt images, photos, dessins ...
 - 1 thème à débattre

Selon l'inspiration et l'intérêt des participants, choisir une, deux, trois (?) activités et la développer plus ou moins.

Prévoir une trame pour ne pas manquer d'idées (quitte à ne pas la respecter !).

Bilan ateliers de conversation

4 ateliers de conversation ont été proposés au public en français langue étrangère et en espagnol en juillet et août 2010 (une heure par semaine), animés par deux collègues de l'autoformation, diplômées et expérimentées dans l'enseignement de leur langue maternelle (français et espagnol).

Suite au succès de cette proposition, l'expérience a été reconduite au dernier trimestre 2010, complétée par un atelier d'anglais assuré par une vacataire d'accueil australienne anglophone pendant la durée de son contrat.

Ces ateliers devraient être reconduits en 2011 pour les 3 langues, animés soit par des collègues soit par des vacataires d'accueil recrutés en partie sur des compétences linguistiques.

Ces ateliers ont lieu en fin d'après midi à côté de l'espace autoformation. L'accès est libre sans inscription préalable. Il s'agit d'une sorte de « café des langues » pour lequel on demande aux participants d'avoir au minimum un niveau intermédiaire.

En général, il y a entre 8 et 13 personnes présentes, avec ou sans annonces micro selon les jours et les langues. Nous devons parfois refuser du monde.

Les ateliers proposent des jeux, discussions sur des thèmes de conversation variés, commentaires de photos, d'articles brefs, de dialogues ...Deux par deux ou en groupe.

Le public est très varié, étudiants, actifs, retraités, demandeurs d'emploi, demandeurs d'asile..., beaucoup de nationalités sont représentées ainsi que tous les âges entre 20 et 60 ans. En réponse au questionnaire d'évaluation, la grande majorité est très satisfaite et apprécie de rencontrer des personnes de différentes cultures.

Certaines de ces personnes fréquentaient déjà l'espace, d'autres l'ont découvert à cette occasion : de tels ateliers attirent donc un public nouveau ne connaissant pas l'autoformation ou, parfois, ne connaissant même pas la Bpi. Ces ateliers sont une occasion de faire connaître les outils proposés et de familiariser le public avec l'espace.

Document interne pour rapport d'activités – A. Jay et C. Denier – Mars 2011

Annexe 11

PROJET « NEUES AUS BABYLON »¹⁶⁶

Module « Tente des complaints »

„Kannst du ein Bild von dir, deiner Familie und deinem Zuhause malen?“ – diese Bitte wurde an Kinder in den einzelnen verschiedenen Ländern gerichtet. Die so entstandenen Zeichnungen wurden in der Ausstellung neben einem Foto des Kindes präsentiert; sie bildeten auch die Vorderseite der jeweiligen Postkarte „Kinderw/ssen“.



Les cartes postales



¹⁶⁶Extraits de la documentation rattachée au pr 01/06/2011]

Module « Trésor des cultures »

Afrika

Mamadou et Bineta apprenent à lire et écrire (Davesne), français
 Mamadou et Bineta lisent et écrivent coramment (Davesne), français
 Mamadou et Bineta sont devenus grands (Davesne et Goulin), français

arabisch



Deutschland

Jim Knopf und Lukas, der Lokomotivführer / Michael Ende
 Märchensammlung / Brüder Grimm
 Der kleine Wassermann / Ottfried Preußler

englisch

Charlie and the Chocolate Factory / Roald Dahl
 The Paper Bag Princess / Robert Munsch
 The education of little trees / Forrest Carter

französisch

Les trois mousquetaires / Alexandre Dumas
 Le petit prince / Antoine de Saint-Exupéry
 Babar / Jean de Brunhoff

Griechenland

Logla tis Plotis / Andreas Karkavitsas
 Λογλα της Πλωτός / Ανδρέας Καραβίτσας
 Kato apo ta kastro tis elpidas / Menelaos Lountemis
 αραβωνιαστικά του Αχίλλεια / Άλκης Ζέας
 Mythologia / Sofia Tarabouka
 Μυθολογία / Σοφία Ταραμπούκα

polnisch

Akademia Pana Kleksa / Jan Brzechwa
 Król Maciuś Pierwszy / Janusz Korczak
 Lokomotywa / Julian Tuwim

russisch

КОНЕК-ГОРЬЧИНОК / Erschow
 СКАЗКИ / Alexander Puschkin
 ДЕТЯМ / Lew Tolstol

spanisch

Os cuenta cuentos de animales / Gloria Fuertes
 Platero y yo / Juan Ramon Jimenez
 Palabras mágicas / Alfredo Gómez Cerda

Südosteuropa

Hodoljublja / Zulfikar Džumhur – bosnisch
 Plavi čuperak, Poslednja bajka / Miroslav Antic – serbisch
 Bjeli kamen divota prašine / Vjekoslav Kaleb – kroatisch
 Kekec / Jostp Vandot – slovenisch

Indien



türkisch

şemlin / Tefik Fikret
 80 Günde devrâlem / Jules Verne
 Aladdin'in şihri Lambastı / Tausendundeine Nacht