1359

Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

RAPPORT DE STAGE

La Bibliothèque Publique de Queens, New York

Olivier Tacheau

Responsable de stage
Adriana Acauan TANDLER
New Americans Program, Head

1998

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB
814329C

ENSSIB Bibliothèque Villeurbanne

REMERCIEMENTS

• Je remercie très sincèrement toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont rendu possible ce stage à la *Queens Borough Public Library* du 2 septembre au 30 novembre 1997 :

Bien sûr, Antoine CARRO-REHAULT, Conservateur à la Direction du Livre et de la Lecture, et Adriana Acauan TANDLER, responsable du *New Americans Program* qui étaient tous deux à l'origine de ce stage.

Gary E. STRONG, directeur de la QBPL et Carole SCHEFFER, responsable du département des Services et Programmes pour m'avoir fait confiance et avoir accepté ma proposition.

Mais aussi, Fred GITNER, responsable adjoint du *New Americans Program* et Nicole GIRAUD, Conservateur des Bibliothèques, pour leur rôle très important dans l'élaboration et la conduite du projet.

Enfin, je tiens tout particulièrement à remercier Martine POULAIN, Rédactrice en Chef du *Bulletin des Bibliothèques de France*, pour avoir accepté de diriger mon travail.

• Je voudrais également remercier toutes les personnes que j'ai rencontré durant ce séjour et qui, par leur aide, leur écoute, leur professionnalisme et leur gentillesse à mon égard ont rendu ce séjour si riche et instructif :

En premier lieu, la formidable équipe du *New Americans Program* : Elizabeth HSU, Maria FIOL, Monica CARNESI, Susan DALMAS-RADFORD, Ilguar GUO, Laycey et Grace LAURENS

Ensuite, les personnels de la QBPL et tout particulièrement Allan, Anca, Bill, Derrick, Harriet, Hedi, Karina, Kitty, Linda, Lorna, Marina, Paolo, Richard, Stanley et Zhinqingq.

Mais également Gail SACCO et Suzanne FISCHER, bibliothécaires à VOORHESVILLE ainsi que Joe SCHUBERT, ancien bibliothécaire de l'Etat de New York, qui m'ont si bien reçu et guidé lors de ma visite des bibliothèques autour d'Albany.

• Enfin, je termine avec ceux par qui j'aurais du commencer, mes amis qui m'ont accueilli à New York, et sans qui je n'aurais jamais fait ce stage :

ALEX, MARTHA et RAVI.

PLAN DU RAPPORT DE STAGE

I . PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT D'ACCUEIL p.4

1 . Organisation administrative p.4

2 . Les personnels p.6

3 . Philosophie et politique(s) de l'établissement. p.7

II . LE FONCTIONNEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE p.10

1 . Développement des collections : quelle politique d'acquisition ?. p.10

2 . Gestion des collections : traitement et organisation p.11

3 . Mise à disposition : *merchandising* et conditions de prêt p.13

4 . Une notion étrangère : le *fundraising* p.15

III . LES SERVICES ET PROGRAMMES A QUEENS p.17

1 . Des services spécifiques p.17

2 . La notion de programme : quel rôle ? p.18

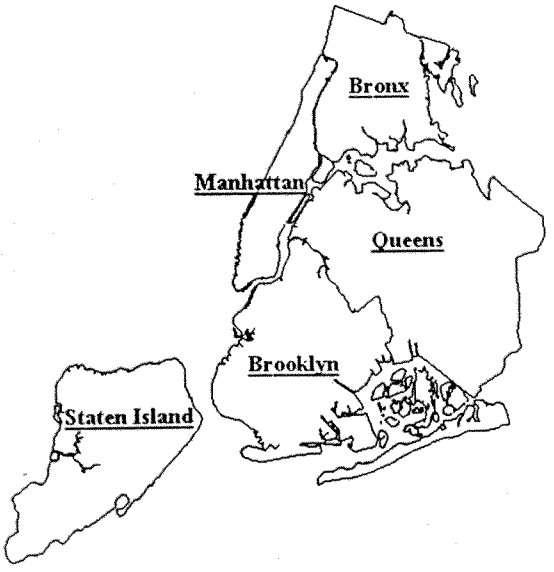
3 . Le *New Americans Program* p.20

ACTIVITES ET TRAVAUX DU STAGIAIRE p.25

ANNEXES p.39

INTRODUCTION

On ne saurait présenter la Bibliothèque de Queens sans préalablement connaître, dans ses grandes lignes, l'organisation administrative et politique de New York ainsi que les caractéristiques générales du borough[1] de Queens :



New York City est en fait composée de cinq circonscriptions distinctes : Manhattan, Staten Island, Brooklyn, The Bronx et Queens, l'ensemble étant administré par les 51 membres du *City Council* à la tête duquel se trouve le maire de New York. Chaque *borough* élit pour 4 ans un président qui dirige le conseil local composé, d'une part, de conseillers issus du *City Council* (14 pour le Queens) auxquels s'ajoutent, d'autre part, les présidents élus des 14 conseils de districts (*Community boards*) de Queens formés chacun de 50 citoyens volontaires.

Ces 28 conseillers locaux définissent la politique générale du *borough* en accord avec les grandes orientations fixées pour l'ensemble de la ville de New York. Leur responsabilité réside essentiellement dans la répartition des impôts prélevés dans les cinq circonscriptions géographiques, ce qui représente aux Etats-Unis l'acte suprême de l'autorité publique. Ils définissent et orientent, en fonction de l'avis des 700 membres composant les conseils de districts, la politique des services publics municipaux dont les principaux sont : les écoles et les bibliothèques. Remarquons ici que les bibliothèques de Staten Island et du Bronx font partie du réseau des 82 sites de le *New York Public Library* localisée à Manhattan, alors que Brooklyn, comme Queens, financent et gèrent leurs propres réseaux[2] de bibliothèques.

---

[1] La transcription française de *borough* est difficile : municipalité, arrondissement, circonscription, comté ? Aussi utiliserons-nous ce terme dans la suite du rapport.

[2] 57 bibliothèques pour Brooklyn

Comme on le constate sur la carte ci-dessus, Queens est le plus étentu des 5 *boroughs* new yorkais et représente, avec ses 150 km^2, plus d'un tiers du terrritoire de *New York City*, pour une population avoisinant les **2 millions** d'habitants, soit environ près d'un quart de la population totale de *New York City*. Outre son importance numérique, la spécificité de la population du Borough réside surtout dans la diversité ethnique et culturelle des groupes qui la composent.

Selon le recensement décennal de 1990, **36%** de la population de Queens étaient nés à l'étranger et **43%** des individus parlaient à la maison une des 77 langues autres que l'anglais identifiées dans le *borough*. La répartition géographique de ces populations originaires de plus de **150** pays, et bien souvent nouvellement immigrées, puisque **7,5%** d'entre elles habitaient à l'étranger avant 1985, est très intéressante et explique en partie, tout angélisme mis à part, le climat de bon voisinage et l'entente interculturelle qui règnent dans Queens.

En effet, aucune minorité ne se trouve majoritaire dans une quelconque partie du *borough* et les quartiers voient le plus souvent cohabiter plusieurs communautés étrangères dont les plus représentées dans le *borough* sont d'origine **hispanique**, **chinoise**, **coréenne**, **indienne**, **russe** et **haïtienne**. Cette mosaïque géographique de populations crée donc une certaine dynamique culturelle, mais également économique, en évitant toute tentation de renfermement, de revendication et de conflit identitaires. Contrairement à Brooklyn, où les quartiers sont ethniquement beaucoup plus homogènes, la topographie de Queens conditionne en un sens la physionomie de la bibliothèque et l'ouverture de ses programmes destinés à servir la mixité des différentes communautés d'un quartier plutôt qu'à conforter la majorité qui y habite.

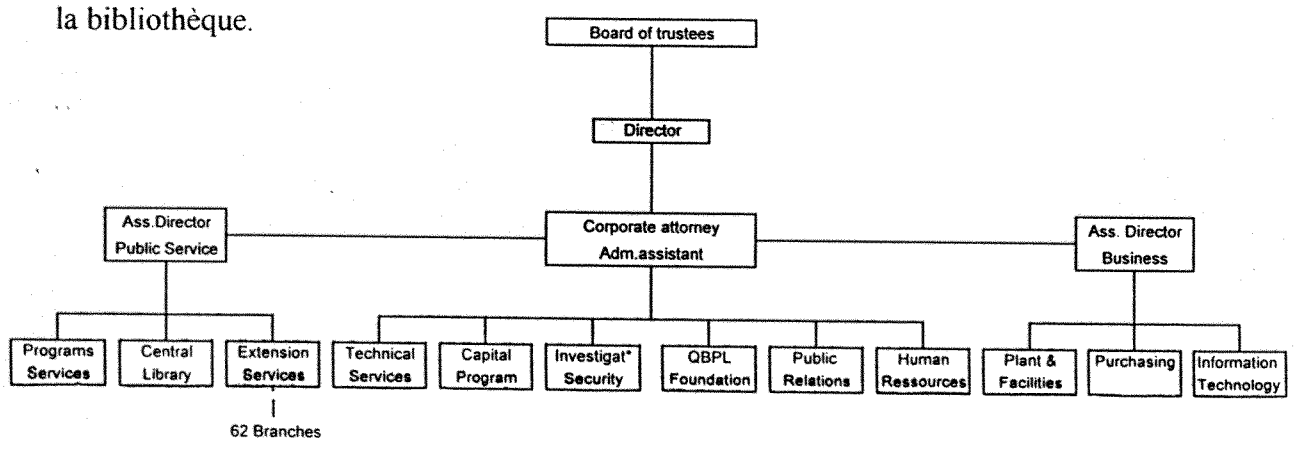
I . PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT D'ACCUEIL

1 . Organisation administrative

Fondée en 1896, la bibliothèque publique de Queens est aujourd'hui le 5ème système de lecture publique le plus important, en taille, aux Etats-Unis. L'établissement est en effet constitué d'une bibliothèque centrale reliée à un réseau de **62** annexes réparties de manière homogène sur l'ensemble du *borough*, afin qu'aucun habitant ne soit éloigné de plus d'un mile (1,7 kms) d'une bibliothèque du réseau (*cf.* Annexe n°1).

L'organigramme de la bibliothèque est à tendance plutôt horizontale et il est intéressant de noter que plusieurs départements relèvent directement du directeur sans niveau hiérarchique intermédiaire : la Fondation, les Relations Publiques, les Ressources Humaines et plus étonnament, le Département Technique qui recouvre le catalogage et le développement des collections.

On trouve, en amont de la direction, un conseil de 18 administrateurs *(Board of Trustees)* nommé pour moitié par le maire de *New York City*, pour moitié par le Président du *borough*, qui s'intercale entre les services culturels du Président du *borough* et le directeur de la bibliothèque.



Ce dernier en réfère donc directement à ce conseil d'administration pour la gestion et la répartition du budget de la bibliothèque qui se montait en 1996 à **57,3** millions de dollars (environ 350 millions de francs), en étant composé à 83% de subsides municipaux. Ce conseil intermédiaire a pour effet, notamment, de déconflictualiser les rapports avec la sphère politique et d'avaliser, en les prératifiant, les choix du directeur. En aval, c'est un cabinet composé des deux directeurs adjoints, l'un supervisant les divisions techniques, l'autre s'occupant des services publics, et auxquels s'ajoutent également le juriste de la bibliothèque (*Corporate attorney)*, le directeur administratif assistant (équivalent d'un secrétaire général en France) et le directeur exécutif de la Fondation de la bibliothèque, qui assiste le directeur dans la mise en place des politiques de l'établissement.

L'entité administrative principale du réseau est la bibliothèque centrale du quartier Jamaïca qui se compose de six divisions thématiques : *Business Science & Technology*, *Fine Art & Recreation*, *Literature & Languages*, *Social Sciences*, *Youth service*, *Long Island Division* (fonds d'histoire et de documentation locale). Deux divisions fonctionnelles s'occupent de tâches transversales : *Central circulation services* gérant le prêt/retour, le secteur vidéos et la collection des nouveautés achetée en multi-exemplaires et *Informations services* qui coordonne le bureau d'accueil, les informations gouvernementales, le service de référence téléphonique et le prêt inter-bibliothèques. Si chaque responsable de division gère un budget d'acquisition et des personnels affectés à son secteur propre, il faut noter ici que cette départementalisation n'est pas totale puisque les supports restent distincts (les compacts discs faisant partie des Arts et Loisirs).

Le rattachement administratif des 62 annexes se fait au niveau du département des Services extérieurs (*Extension Services*) de façon apparemment très souple. Nous avons en effet été frappé sinon de la faiblesse, du moins de la bonne intelligence des rapports hiérarchiques et du relatif degré d'autonomie caractérisant le fonctionnement des annexes dont les responsables utilisent surtout la bibliothèque centrale comme soutien logistique (listes d'acquisition, commande en nombre, catalogage, etc...) et recours ultime en cas de problème.

Ces 62 sites sont répartis en trois régions placées sous la responsabilité d'un bibliothécaire "facilitateur" qui visite et conseille bien plus qu'il ne contrôle l'activité de la vingtaine d'établissements dont il a la charge, et qui possèdent parfois leur propre politique reliée aux besoins particuliers de la communauté d'habitants qu'ils desservent (voir plus loin).

La classification de ces annexes se fait, non en fonction de leur taille ou de l'importance de leur fonds, mais uniquement selon le nombre de prêts qu'elles génèrent et qui donnent lieu chaque année à un classement les répartissant en 3 catégories :

Senior libraries :	nombre de prêts < 100 000
Supervising libraries :	100 000 < nombre de prêts < 500 000
Principal libraries :	nombre de prêts > 500 000

S'il faut dès à présent noter que 10 annexes dépassaient les 500 000 prêts annuels en 1996, nous verrons plus loin comment l'émulation produite par ce classement et la recherche d'une circulation maximale des collections s'avèrent être un ressort capital de la politique de l'établissement. Les bibliothécaires de Queens sont d'ailleurs très fiers d'obtenir sur l'ensemble du réseau, et pour la 3ème année consécutive, le nombre le plus élevé de prêts aux Etats-Unis : **15,5 millions**

2 . Les personnels

Le nombre d'employés de la bibliothèque de Queens est également très important puisqu'il avoisine les 1300 personnes. S'il est très difficile d'en connaître le nombre exact vu le taux élevé de renouvellement et les variations saisonnières du personnel engagé à temps partiel, ainsi que l'autonomie des responsables d'annexes pour embaucher ponctuellement des *pages* (moniteurs payés à l'heure) pour le rangement des ouvrages, on peut cependant diviser le personnel en plusieurs catégories :

- Les agents d'entretien, de maintenance et de sécurité : Un fait important est que ces personnels relèvent directement de la bibliothèque qui ne fait appel à aucune société de service pour l'entretien et la maintenance matériels des locaux. La sécurité est notamment assurée par des gardiens en uniforme (de type police municipale) qui veillent au respect du règlement intérieur et au climat régnant dans les salles de lectures.
- Les moniteurs et tuteurs : Souvent élèves de *High-School* ou *College* (l'équivalent pour nous de fin de lycée et premier cycle universitaire), ils encadrent notamment les activités liées aux nouvelles technologies et assurent l'assistance des lecteurs pour l'utilisation des Opacs. Certains sont également relégués aux banques de prêt et participent au rangement des collections.
- Le personnel administratif : Il assure le secrétariat et certaines tâches administratives ou bibliothéconomiques qui ne sont pas en rapport direct avec le public. En effet, à l'instar du contrôle des emplois de moniteurs, les syndicats demeurent très vigilants au non détournement des fonctions du bibliothécaire au profit d'autres catégories professionnelles. Ainsi, le personnel administratif ne se substitue pas, comme parfois en France, aux bibliothécaires.
- Les bibliothécaires : Ils représentent environ un tiers de l'ensemble du personnel. Mais sous le vocable *librarian*, conféré à tout détenteur d'un *MLS degree (Master in Librarian Science)*, se répartit une large échelle de responsabilités et de rémunérations, que couvrirait par comparaison en France, l'ensemble des grades allant du bibliothécaire adjoint spécialisé au conservateur général. La bibliothèque de Queens reprend la catégorisation en vigueur dans la plupart des établissements de l'Etat de New York : *general assistant*, *senior librarian*, *supervising librarian* et *principal librarian*, ces trois derniers se calquant sur la classification adoptée pour les annexes.
- Les profils spécifiques : Le recours à des compétences extérieures au monde des bibliothèques est prépondérant à Queens. Cette caractéristique s'applique bien sur aux techniciens et ingénieurs informaticiens qui constituent une catégorie statutaire à part, souvent bien mieux rémunérée que celle des bibliothécaires[3]. Mais on observe également un

[3] Notons cependant la difficulté de retenir de bons professionnels de l'informatique quand le secteur privé propose parfois le double de la rémunération offerte par la bibliothèque.

recrutement de spécialistes pour des profils de postes ciblés : un avocat pour les questions juridiques, des comptables pour les questions financières (pour la Fondation notamment), un journaliste pour les relations publiques, un ingénieur pour le suivi des réaménagements et constructions, une photographe pour l'espase des expositions, mais également des enseignants pour la coordination et les cours de langues assurés par la bibliothèque. Ce constat tranche donc avec l'omnipotence du bibliothécaire/conservateur français qui se doit parfois d'exceller dans tous ces domaines.

Il faudrait ajouter à ce personnel permanent le nombre incalculable des volontaires qui animent certaienes activités de la bibliothèque, et qui se situe entre 2 à 3000 personnes par an pour des missions temporaires et ciblées.

Bien qu'apparemment pléthorique, ce personnel est cependant en sous-effectif car la bibliothèque de Queens rencontre, à l'instar de nombreuses bibliothèques publiques aux Etats-Unis, des difficultés pour le recrutement de professionnels qualifiés. Cela tient en partie à deux éléments. Le premier réside dans la faible inclination de la jeunesse américaine pour la carrière de bibliothécaire, peu prestigieuse à ses yeux, désertion illustrée chaque année par la fermeture d'écoles de bibliothéconomie sur le territoire américain. Le second est la position délicate de la bibliothèque publique face d'une part au secteur privé et d'autre part aux bibliothèques académiques ou spécialisées, beaucoup plus attractifs pour les jeunes diplômés, car plus rémunérateurs. La bibliothèque de Queens a donc recours au recrutement de bibliothécaires étrangers (munis d'une MLS passée aux Etats-Unis), notamment canadiens qui eux souffrent à l'inverse d'un chômage structurel très important dans leur pays. Enfin, il faudrait peut-être ajouter à ces deux raisons, les conditions particulières de New York où la difficulté et la cherté de la vie sont peu encourageantes pour les bibliothécaires débutants.

3 . Philosophie et politique(s) de l'établissement

Pour comprendre la philosophie de la bibliothèque de Queens, il est intéressant de partir des objectifs formalisés et diffusés par l'établissement, avant d'en présenter la mise en oeuvre pratique dans notre seconde partie, puisque la bibliothèque s'est en effet dotée en 1991 d'une déclaration fixant ses principales missions (*Cf.* Annexe n°2).

Or, si le contenu de ce texte semble relever de la pure formalité, nous avons cependant constaté, au quotidien, une forte prégnance de ces règles et notamment leur rappel et leur discussion lors des réunions des chefs de département ou de coordination des stratégies globales de la bibliothèque. Aussi, bonnes intentions ? Voeux pieux ? Ou véritable éthique ? Il n'en reste pas moins que ces règles ont le mérite d'exister, noir sur blanc, et que les objectifs de la bibliothèque ne relèvent pas du pur ideal type évanescent que chaque professionnel s'approprierait à sa façon dans son quotidien. Il est aussi intéressant de noter

qu'outre son utilisation interne, cet engagement est également diffusé auprès des lecteurs dans le livret qu'ils reçoivent lors de leur inscription.

Ajoutons également, car il est tellement évident qu'il n'apparaît même pas dans sa déclaration, que la bibliothèque est fondée sur le principe de **gratuité**. L'obtention de la carte de lecteur, l'accès et l'utilisation de tous les services (pouvant cependant être limités en durée ou importance) ainsi que l'assistance aux programmes et manifestations organisés par la bibliothèque sont totalement gratuits, les lecteurs ayant déjà financièrement participé par le biais de leurs impôts.

A partir de cette base théorique, l'établissement a progressivement défini quatre directions stratégiques[4] pour ses missions : la technologie, les enfants et la jeunesse, les équipements et le service qualité orienté client, dans lesquelles tous les départements et les annexes du système sont censés inscrire leurs actions, formulées en terme d'objectifs et de moyens concrets. On constate alors, hormis le deuxième objectif cependant autant fondé sur un besoin (l'éducation) que sur un public-cible (les jeunes), que les missions de la bibliothèque se répartissent par fonction et non par nature de groupes à desservir (déterminés par l'âge, le sexe, les intérêts, la culture ou l'origine ethnique).

En fait, le seul groupe d'individu qui sous-tende la politique de la bibliothèque est la **communauté**, définie comme l'ensemble des contribuables habitant une même zone géographique. Or, loin de représenter une abstraction politique de 2 millions de personnes, le borough de Queens s'avère être l'assemblage concret de 14 districts, se répartissant en 63 zones d'activité et de responsabilité pour les annexes. A ce titre, on ne peut parler d'une politique, qui serait insuflée par la bibliothèque centrale à l'ensemble du territoire de Queens, mais bien plutôt de politiques différentielles conditionnées par les particularismes de ces 63 communautés, en accord avec la philosophie générale énoncée ci-dessus.

Ainsi, l'offre de la bibliothèque procède véritablement des besoins informationnels et culturels de sa(ses) communauté(s) d'habitants, qui la supportent financièrement en payant leurs impôts, et qui sont assez prompts à réagir en cas d'inadaptation d'une collection ou de services ne servant les besoins que d'une minorité. En effet, nous avons été frappés par ce que les bibliothécaires appellent ici *library consciousness* dont ils jouent pour faire pression sur les autorités politiques, et qui se matérialise par l'implication de la population dans les groupes d'Amis de la Bibliothèque (14 au total) et par la pratique courante de l'envoi de lettres d'insatisfaction, de réclamation ou de pression auprès des élus (*Cf.* Annexe n°3).

On pourrait donc résumer la politique de la bibliothèque en deux leit-motiv que l'on retrouve très fréquemment dans les propos des personnels : *"Make accessible what is*

[4] *Cf.* Annexe n°4 pour le texte intégral.

avaible" et *"Give them what they want, not what you like"*[5]. Fidèle aux principes libéraux de la société américaine, la bibliothèque de Queens s'inscrit donc dans le modèle de la démocratie culturelle et non dans celui de la démocratisation culturelle propre à la France (*Cf.* Mémoire d'étude). Le rôle du bibliothécaire américain n'est pas(plus) d'éduquer, de prescrire ou d'élever le goût des lecteurs mais seulement de répondre à leurs besoins.

Cependant, il faut noter que cette philosophie n'a pas toujours été en vigueur à Queens et que l'orientation vers la demande et l'ouverture "grand public" remontent seulement à la fin des années 70. En effet, l'existence même de la bibliothèque se trouvait à cette époque remise en question par la baisse de progressive de sa fréquentation dûe au vieillissement de la population, les jeunes générations quittant le *borough* pour des villes de Long Island, combinée à l'arrivée massive de nouveaux immigrants, à qui la bibliothèque ne proposait ni livres, ni services. Nous verrons plus loin comment la bibliothèque emprûnta alors au monde de la librarie les principes et recettes du *merchandising*, et aussi du *marketing*, pour recouvrir sa légitimité au sein de ses communautés.

[5] "Rendre accessible ce qui est disponible" et "Donnez leur ce qu'il désirent non ce que vous aimez"

II . LE FONCTIONNEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE

1) Développement des collections : quelle politique d'acquisition ?

La bibliothèque de Queens est, selon le terme utilisé par son directeur : *materials oriented*, c'est à dire que l'achat de documents est sa priorité. Son budget d'achat de documents par habitant est en effet l'un des plus élevés des bibliothèques de sa catégorie aux Etats-Unis (24F/hab./an). Cependant, les bibliothécaires doivent faire des choix car les subsides ne sont pas, malgré l'opulence apparente[7], illimités. Il est alors intéressant de voir quels sont les procédures et les attendus qui sous-tendent leur politique d'acquisition.

Tout d'abord, on observe une dichotomie assez nette entre les annexes et la bibliothèque centrale qui, en plus de satisfaire les besoins courants de sa proche communauté, a aussi pour mission de développer une collection de référence et d'étude pour l'ensemble du *borough*. La particularité de ses collections explique donc l'autonomie de ses commandes dont la nature diverge de celles, plus standard, du réseau qui effectue ses choix parmi des listes et des revendeurs présélectionnés par la bibliothèque centrale.

En effet, le contrôle des acquisitions est effectué par cette dernière qui établit, à partir des ouvrages envoyés par les éditeurs (équivalent de l'Office en France), des sélections dans lesquelles les responsables des annexes effectuent leurs commandes. Le département du développement des collections envoie donc tous les quinze jours des listes d'ouvrages recommandés aux bibliothécaires du réseau. Ces derniers déterminent ensuite leurs choix en venant consulter les documents dans la salle réservée à cet effet à la centrale. Notons que l'examen et la lecture des ouvrages pour la jeunesse demeurent une activité spécifique du département des Services Spécialisés (enfants et adolescents) qui vérifie le contenu et la moralité de la littérature juvénile pour établir chaque mois la liste des ouvrages validés.

Les responsables des 62 annexes retournent alors ces listes tout au long de l'année (lissage des commandes), en indiquant les titres des documents et le nombre d'exemplaires désirés. Notons que l'achat d'ouvrages hors liste est très minoritaire car il nécessite d'une part un temps important pour la veille bibliographique que les bibliothécaires ont pris l'habitude de ne plus prendre et les expose d'autre part à une argumentation difficile, car personnelle, en cas de plainte d'un lecteur, risque qu'ils préfèrent ne pas prendre. Pour les vidéos et les livres en langues étrangères, la procédure est différente et relève de services de la bibliothèque centrale ventilant ensuite les achats dans tout le réseau (voir plus loin).

---

[7] 48 Millions de francs pour l'ensemble du réseau.

Excepté pour la collection de référence de la bibliothèque centrale, on ne peut donc parler *stricto sensu* de politique d'acquisition à Queens. En effet, l'établissement des listes n'est fondé sur aucune étude qualitative des usages ni sur des statistiques qui indiqueraient les besoins ou carences documentaires du réseau. Les politiques de désherbage, théoriquement liées aux acquisitions, sont aussi très empiriques et non systématisées. Les acquisitions sont peu contrôlées à l'échelle du système car les besoins particuliers des différentes communautés sont censés induire les choix des bibliothécaires. Ces derniers ont alors tendance à satisfaire la demande plutôt qu'à réellement construire, en complémentarité avec les autres annexes, une offre risquant de ne pas rencontrer les besoins mais plutôt l'insatisfaction de leurs usagers directs. L'effet pervers de l'évaluation de l'activité par le seul taux de rotation des collections les poussent d'ailleurs à privilégier l'achat de best-sellers ou d'ouvrages faciles dont ils savent, à l'avance, qu'ils viendront grossir leur nombre de prêts. On comprend alors pourquoi certaines annexes acquièrent en si grand nombre des vidéos et des livres de poches[8].

Dans l'ensemble, les acquisitions à Queens correspondent plus à un modèle extensif, fondé sur la nouveauté et la quantité, qui privilégie la fiction plutôt qu'elles ne répondent à un impératif de qualité ou de cohérence interne et durable des collections.

2 . Gestion des collections : traitement et organisation

Le catalogage se fait à la bibliothèque centrale qui reçoit tous les documents[9] acquis par l'ensemble du réseau. Le service du catalogage se compose de 23 personnes, dont 7 bibliothécaires-catalogueurs se voyant chacun attribuer un champ linguistique lié à sa langue maternelle ou à son pays d'origine. Ce service assure l'entrée de **45** à **55 000** documents par an dans la base bibliographique de la bibliothèque qui compte à l'heure actuelle environ **900 000** notices pour **10 millions** d'exemplaires, tous supports confondus.

Le système intégré *DRA* utilisé par la gestion et le catalogue de la bibliothèque permet, d'une part, la récupération en ligne des notices de la Bibliothèque du Congrès, qui sont les enregistrements structurés en format USMARC des données CIP (*Cataloging in publication*) des ouvrages et, d'autre part, de la base OCLC à laquelle la bibliothèque a également souscrit. Le taux de recouvrement est très important car l'orientation "lecture publique" des acquisitions et leur faible spécialisation font qu'une majorité des enregistrements se trouve déjà dans ces deux réservoirs. De plus, le système offre la possibilité de se connecter aux autres bibliothèques utilisatrices du progiciel *DRA*, mais ces

[8] Leur part budgétaire est limitée à 30%.

[9] Exceptés les livres de poche (*paperback*) que les annexes reçoivent directement. Elles relient alors les exemplaires aux notices mères déjà entrées dans le système, à la commande, par la centrale.

dernières n'offrent pas toujours un déchargement gratuit des notices accessibles en lecture seule.

La politique de catalogage à la bibliothèque de Queens est à la minimisation des modifications sur les notices récupérées, et donc du temps passé à cette tâche, en raison notamment de la courte durée de vie des ouvrages sur les étagères[10].

L'indexation matière et Dewey de la Bibliothèque du Congrès, beaucoup plus précise que celle fournie par la Bibliothèque nationale de France, est donc scrupuleusement conservée et la fonction du personnel réside essentiellement dans le renseignement des données locales du fichier des exemplaires (conditions de prêt et localisation).

Ainsi, la création *ex nihilo* de notices s'avère très minoritaire dans l'activité du service et concerne essentiellement les documents en langues étrangères. Pour ces derniers, les bibliothécaires recourent à la translitération du titre permettant ensuite leur recherche dans OCLC. Or, une grande part de la littérature dite légère (*light reading*) en langue étrangère, du type Harlequin ou *fotonovellas* d'Amérique du Sud, n'apparaît généralement pas dans cette base bibliographique. La bibliothèque ne cataloguait pas jusqu'à présent ces documents, leurs notices reliant uniquement, pour les transactions de prêt/retour, leur numéro d'inventaire à un code-barre, avec pour seule mention de titre et d'auteur : *miscellaneous* (divers). Pour les documents de non-fiction, les bibliothécaires ajoutaient parfois un indice Dewey en fonction des informations sommaires obtenues en lisant la quatrième de couverture ou en feuilletant rapidement l'ouvrage. Mais bien souvent, la cote du livre se réduisait seulement à l'initiale de la langue du document ! Cependant, le problème posé pour l'identification précise du document en cas de retard ou de perte par un lecteur a progressivement amené les catalogueurs à ajouter la translitération du titre et du nom d'auteur à ces notices sommaires.

Le classement des collections est intéressant pour l'observateur européen, mais n'est en rien une spécificité de l'établissement aux Etats-Unis. En effet, si la distinction est faite entre fiction et non-fiction la bibliothèque de Queens se livre en outre à une "sous-catégorisation" et à un agencement des collections fondé sur la notion discutable et fort peu bibliothéconomique de **genre**.

En effet, les ouvrages de fiction n'ont pas de cotes et sont rangés sur les rayons dans l'ordre alphabétique du nom d'auteur selon différentes rubriques. Les bibliothécaires distinguent plusieurs catégories d'ouvrage qu'ils symbolisent par des pictogrammes apposés sur la tranche des livres (☠ pour *Mistery*, ♥♥♥ pour *Romance*, etc...), les principales rubriques étant les suivantes : Mistery, Romance, Suspense, Science-fiction, Paperbacks.

Les ouvrages de non-fiction, quant à eux, reçoivent une cote constituée de l'indice Dewey fourni par la Bibliothèque du Congrès, et donc parfois très long pour une bibliothèque

[10] Certains livres de poche restent moins d'un an sur les rayons (*Cf.* Annexe n°5).

publique, suivi de l'initiale du nom d'auteur. Cependant, on observe un traitement particulier de certains domaines tels que les biographies, recevant pour cote le nom du personnage-sujet du livre et l'initiale de l'auteur, ou encore d'un autre genre à part entière appelé *Black experience*, réunissant des ouvrages sur l'histoire et les grands hommes de la culture noire américaine. Les livres sont dans ces deux cas rangés à part des collections de non-fiction.

Les ouvrages en langues étrangères connaissent la même distinction entre fiction et non-fiction mais leurs cotes sont précédées par l'initiale de leur langue. On constate parfois que certaines collections de livres étrangers n'ont ni cote, ni étiquette de nom d'auteur, mais seulement l'initiale de leur langue pour permettre leur regroupement.

Cette cotation rend le controle statistique du taux d'utilisation et du vieillissement des collections assez difficile, voire impossible, sinon titre par titre. Les bibliothécaires sont donc obligés de se rendre dans les rayons, de prendre les ouvrages un par un pour voir leur taux de rotation (grâce à la fiche d'emprûnt en fin d'ouvrage) et de contrôler leur état d'usure matérielle ou d'obsolescence intellectuelle par rapport à leur date d'achat ou d'édition.

3 . Mise à disposition : *merchandising* et conditions de prêt

L'agencement des collections est intéressant car si la fragmentation thématique des ouvrages apparaît compliquée au lecteur français, et *a fortiori* au bibliothécaire, on s'aperçoit vite que les usagers de Queens y sont très familiers et réclament même cette répartition spatiale. Cette mise à disposition ne favorise certes pas le passage d'un type ou d'un niveau de littérature à un autre, mais les tentatives pour mélanger les genres ont toujours rencontré les plaintes des lecteurs qui ne retrouvaient plus l'emplacement de leur collection favorite. Cette configuration inspirée de la librairie est sous-tendue par les attendus plus larges du *merchandising* qu'on peut traduire ici par techniques marchandes spécifiques.

En effet, cette notion est récurrente dans le discours et les pratiques des bibliothécaires de Queens. Introduite dans l'établissement au début des années 80, cette idée redéfinit le type d'ouvrages achetés en concentrant les acquisitions sur une littérature plus facile et l'achat de livres de poche, elle pose également la question de la présentation et la façon de rendre matériellement les collections plus attractives.

Pour satisfaire ce projet, la bibliothèque centrale a notamment un service spécial appelé *Current collection* (Collection d'actualité) qui possède un budget d'acquisition propre[11] pour organiser et alimenter des stands et présentoirs de livres disséminés au milieu de la bibliothèque. Il est alors stupéfiant de voir les piles des dernières nouveautés et autres best-sellers de l'année proposées en plus de dix exemplaires au lecteur comme dans une librairie (*Cf.* annexe n°6).

[11] 240 000 francs en 1996

ENSSIB ★ bibliothèque ★ Villeurbanne

En fait, cette mise en scène tente de recréer chez l'usager des comportements de consommation habituellement étrangers au monde de la bibliothèque et relevant plutôt de la grande surface. On retrouve ainsi dans cette tentative une caractéristique majeure du modèle américain basé sur l'incitation et non sur la prescription.

Mais cet impératif du faire-consommer procède aussi des contingenes aux effets pervers de l'évaluation de la bibliothèque reposant uniquement sur la circulation de ses collections : plus les lecteurs emprûntent et plus la bibliothèque justifie par là son existence et la légitimité des fonds qu'elle réclame. Aussi n'est-il pas étonnant que le lecteur soit appelé ici : *customer* (client, consommateur)

Les départements thématiques de la bibliothèque centrale et les annexes recourent également au *merchandising* par l'acquisition de nombreux livres de poche et de titres en multiples exemplaires qu'ils présentent couverture face au public dans de nombreux présentoirs thématiques, et dans la limite de leur place disponible (*Cf.* annexe n°7). Certains bibliothécaires déclarent d'ailleurs que cette pratique leur est également bénéfique car elle permet de connaître visuellement, comme par imprégnation quotidienne, la physionomie et la disponibilité réelle des collections.

Ajoutons aussi deux pratiques qui servent cette volonté de mieux "vendre" les collections. L'une est ce que l'on pourrait appeler le désherbage visuel effectué de façon systématique par les bibliothécaires pour retirer chaque semaine les ouvrages abimés ou ne circulant plus. A ce titre, on notera l'utilité de conserver au dos de la quatrième de couverture des étiquettes solidaires du livre où sont tamponnées les dates successives de retour. Ce système qui nous semblait au départ très archaïque permet en fait instantanément d'évaluer la rotation de l'ouvrage. L'autre, beaucoup plus triviale, réside dans le nettoyage régulier des couvertures des livres par le personnel afin de les rendre plus attrayants.

834 000 habitants, soit **43%** de la population du *borough* sont inscrits à la bibliothèque. Si ce chiffre apparaît très imposant au regard de la moyenne française (autour de 20%), il se situe cependant bien loin de certains records américains avoisinant souvent les 70 à 80%[12] !

Les conditions de prêts à Queens sont quasimment illimitées puisque les lecteurs peuvent emprûnter **25** livres pour une durée d'un mois et 3 vidéos pour deux jours. Les usagers des bibliothèques sont de "gros" emprûnteurs (15,5 millions de prêts par an) et la circulation moyenne des fonds de la bibliothèque atteint 18,3 livres par an et par habitant inscrit à la bibliothèque, soit l'une des plus élevées du pays.

Soulignons également l'effort mené pour l'élargissement des horaires d'ouverture des bibliothèques ouvertes en moyenne 41 heures par semaine. La bibliothèque centrale (ouverte

[12] Chiffres de l'American Librarian Association à prendre parfois avec précaution. Pour New York Public Library, un grand nombre de détenteurs de carte sont étrangers à Manhattan...!

58 h 30 par semaine), ainsi que 14 de ses annexes, fonctionnent 7 jours sur 7 avec au moins 2 ouvertures hebdomadaires jusqu'à 20 heures (jusqu'à 21 h du lundi au vendredi pour la bibliothèque centrale). De nombreuses facilités sont également proposées aux lecteurs pour emprûnter des ouvrages. Un service de livre à domicile à partir de listes d'ouvrages en anglais et dans différentes langues étrangères (*Mail-a-book list*) est assuré gratuitement dans tout le *borough* et les livres peuvent également être rendus dans n'importe quel site du réseau, ce qui créé une charge logistique importante pour les services d'acheminement de la bibliothèque !

4 . Une notion étrangère : le *fundraising*

La mise en scène et la mercantilisation des collections semblent être couronnées par le recours à la vente des documents de la bibliothèque considérés comme obsolètes, ou simplement donnés par des particuliers, à l'occasion de "foires du livres" qui ont lieu plusieurs fois par an dans tous les points du réseau. Outre son apport financier, notamment non négligeable pour l'achat de livres de poche (voir note 8), ce procédé signifie aussi que la bibliothèque n'est qu'un fourmisseur temporaire du livre dont la valeur d'usage ne remplace pas définitivement la valeur marchande, même symbolique.

Cette pratique, bien que financièrement marginale, s'inscrit en fait dans le cadre juridico-financier de ce qui est appelé ici *fundraising*, c'est à dire la recherche de financements menée à l'extérieur par l'établissement. Ainsi, la structure juridique de la Fondation de la bibliothèque, séparée de ses services financiers classiques et dirigée par un directeur exécutif, permet d'intégrer des fonds privés au budget public de l'établissement. Si leur part semble assez faible (1,3%) ils représentent cependant en valeur absolue une somme totale de 4,5 millions de francs loin d'être négligeable.

Les Fondations[13] de grands groupes industriels ou de célèbres oeuvres bienfaitrices sont les principaux partenaires sollicités par la Fondation de la bibliothèque qui leur propose des investissements dans des programmes préétablis (*Cf.* Annexe 8). 24 grands donateurs allant de *Colgate-Palmolive* à la *Citibank*, en passant par *Time Warner* et la *CBS Foundation* ont donné chacun plus de 20 000 francs[14] à la bibliothèque en 1996. Mais la Fondation tente également d'impliquer certaines grandes compagnies dans des projets plus proches de leur centre d'activité et donc plus porteurs en terme d'image. C'est le cas par exemple de projets informatiques soutenus par *AT&T* et *Microsoft* qui ont respectivement financé la réalisation de la partie multilingue du site Web de la bibliothèque (*Wordlinq*, voir plus loin) et l'installation d'équipements informatique d'un centre d'aide à la création de petites entreprises (*Small business resource center*).

---

[13] Ces fondations sont donatrices, et permettent la sortie légale et défiscalisante, de capitaux privés vers des fondations réceptrices.

[14] Ce seuil est arbitraire, les sommes réelles étant confidentielles.

La Fondation de la bibliothèque se tourne également vers les particuliers qui peuvent utiliser dans chacune des 63 sites du réseau des enveloppes mises à leur disposition pour faire des dons déductibles des impôts (*Buy-a-book Program*), avec la possibilité de voir apparaître leur nom dans les livres qu'ils ont contribué à faire acheter s'ils donnent plus de $25 (*Cf.* Annexe n°9). On constate alors que, contrairement au principe d'universalité qui régit la répartition des taxes et recettes en France, l'imputation de ces fonds peut être ciblée. A l'instar des Fondations qui investissent dans un programme particulier, le lecteur a la possibilité de décider de la destination de sa contribution, et de demander précisément à ce qu'elle soit reversée au budget de "sa" bibliothèque. On retrouve ici le lien ténu entre les membres des communautés et les services spécifiques de ces dernières.

Notons que ce *fundraising* local est de plus en plus pris en charge par les 14 groupes d'Amis de la Bibliothèque qui organisent les campagnes de souscription au sein de leurs communautés, mais opèrent également un véritable *lobbying* auprès de la ville, de l'Etat de New York, voire du gouvernement fédéral.

III . LES SERVICES ET PROGRAMMES A QUEENS

1. Des services spécifiques

L'utilisation du terme *customer* pour désigner le client-lecteur ne définit pas seulement la nécessité d'un rapport marchand aux collections, mais caractérise aussi l'engagement pris par la bibliothèque pour satisfaire différemment les besoins de divertissement, de formation ou d'information de sa population.

Ainsi, de nombreux services connexes aux missions premières de la bibliothèque, et allant du service de référence téléphonique à la prise en charge des enfants à leur sortie de l'école en passant par les cours d'anglais ou les entretiens particuliers en vue d'une réorientation professionnelle, sont financés et offerts gratuitement par l'établissement.

Ces services sont pour la plupart gérés par le département des Programmes et Services qui, outre le *New Americans Program* auquel nous étions intégré, gère l'activité de plusieurs secteurs : 6 centres d'apprentissage pour adultes, 1 centre des métiers à la bibliothèque centrale, une galerie d'exposition et 4 services transversaux pour les adultes, les adolescents, les enfants et les personnes handicapées.

Nous ne parlerons ici que du service qui nous a semblé être les plus marquant : les centres d'apprentissage pour adultes (*Adults learning center*) qui offrent des programmes gratuits d'alphabétisation en anglais (*Literacy programs*) et des ateliers de lecture/écriture aux adultes n'ayant jamais appris à lire ni écrire leur propre langue, et *a fortiori* l'anglais. Ils accueillent aussi des individus maîtrisant parfaitement l'anglais lu et écrit mais qui ne l'ont jamais pratiqué. Les 8,4 millions de francs de budget de ces 6 centres permettent d'employer 20 éducateurs et 2 bibliothécaires à temps plein, mais la plupart des activités font appel à plus de 200 animateurs volontaires. L'année 1996 a enregistré plus de 1200 étudiants dans l'ensemble des programmes proposés et plus de 4000 personnes ont utilisé de façon régulière, en auto-apprentissage, les ressources des centres .

Force est aussi de constater que les services liés à l'emploi sont très importants à Queens. C'est tout d'abord le centre des métiers (*Job center*) à la bibliothèque centrale qui offre des ressources documentaires et un service d'aide à la recherche d'emploi et d'entretien professionnel (*Cf.* Annexe n°10). La collection particulière et l'accès en ligne à la base de l'agence gouvernementale pour l'emploi, unique dans le comté de Queens, ont été un support précieux pour les 15000 personnes qui ont eu recours à ce service en 1996. La création en 1996 d'un centre de ressources pour créer sa petite entreprise (*Small business resource center*) dans l'annexe d'un quartier touché par le chômage est une réussite amenée à se

répandre. Ce centre fournit une collection d'ouvrages pratiques et 10 ordinateurs et imprimantes équipés de logiciels de PAO et d'accès Internet.

Enfin, il faudrait ajouter le développement et la généralisation des ressources Internet, offertes dans les 63 sites du réseau des bibliothèques, et qui deviennent pour les bibliothécaires un moyen de proposer un nouveau type de services pour toucher un nouveau public. La page d'accueil de la bibliothèque (*Cf.* Annexe n°11) permet de se faire une idée de toutes les ressources d'informations supplémentaires mises à la disposition des usagers, également distants. Ce support permet en outre une ouverture linguistique plus grande des services, notamment avec le projet WorldLinq (*Cf.* Annexe n°12) qui propose une sélection de sites en chinois, coréen et espagnol grâce à des logiciels de transcription graphique très perfectionnés.

Ainsi, toutes ces activités font de la bibliothèque un véritable centre social pour la communauté et une institution dont les missions dépassent la simple fourniture de documents[15]. Il n'est d'ailleurs pas anodin que le discours de commémoration du centennaire de la bibliothèque en 1996 se soit intitulé : *100 years of service.*

2 . La notion de programme : quel rôle ?

L'autre élément qui contribue à renforcer le caractère social de la bibliothèque de Queens sont les programmes qui viennent s'ajouter, en les complétant parfois, aux services proposés. En fait, chaque annexe possède généralement un auditorium, ou parfois seulement une ou deux salles de réunion qu'elle utilise pour organiser ces activités extra-bibliothéconomiques. Le rôle du département des programmes et services est de leur apporter un soutien financier et logistique, ou tout simplement de programmer les manifestations qui auront lieu dans leurs locaux.

En 1996, **412 000** personnes ont participé ou assisté aux **17 667** programmes offerts gratuitement par la bibliothèque et recouvrant de nombreuses activités : danse, musique, lecture, heure du conte, exposition, conférence, festival, atelier d'artisanat, séance de dédicace, projection de film, visite de la bibliothèque (Cf. Annexe n°13 à n°20), mais aussi parfois plus didactiques telles que les cours d'anglais, les cours d'informatique ou l'aide au devoir.

Les deux facettes de cette programmation, à la fois utilitaire et récréative, se trouvent bien représentées par deux activités phares de la bibliothèque qui nous ont fortemment intéressé : *The Latchkey and CLASP*[16] *programs* pour les enfants et *The Gallery.*

---

[15] On trouve aussi à la bibliothèque les formulaires d'impôts, les plans du métro, les annuaires téléphoniques et on peu même s'y inscrire sur les listes électorales...

[16] Abréviation de "Connecting Libraries And Schools Project". Littéralement to clasp signifie joindre, reserrer.

Bibliothèque Villeurbanne

Le programme *Latchkey*[17] consiste à accueillir à la bibliothèque, après l'école, les enfants pour les aider dans leurs devoirs ou tout simplement les faire participer à des animations autour du livre. En 1996, 21 annexes ont participé à ce programme qui a réuni **38600** enfants au cours des **2252** sessions organisées ! Le développement de ce programme totalement gratuit est notamment rendu possible par le financement de la *Chase Manhattan Bank* qui augmente tous les ans sa donation (uniquement ciblée pour cette activité) à la Fondation de la bibliothèque.

Un autre aspect des programmes pour les enfants, beaucoup plus formel celui là, concerne la mise en place d'une coopération entre la bibliothèque et les écoles de Queens grâce au programme CLASP. Les bibliothécaires prennent alors contact avec les directeurs d'école pour aller y faire des animations et sensibiliser les enfants à la bibliothèque. L'idée est aussi d'associer les enseignants et les parents à ces programmes en se rendant notamment aux réunions de parents d'élèves ou d'enseignants. Ce projet pilote, ne touchant pour l'instant qu'un seul des sept districts scolaires de Queens, a permis d'assurer dans 47 écoles plus de 1000 programmes qui ont touché l'année dernière environ 47 000 personnes.

Enfin, et cette fois-ci dans un domaine plus récréatif, nous avons trouvé très opérationnelle La Galerie qui est un lieu d'exposition, d'environ 200 m², intégré à la bibliothèque centrale, et qui propose 5 à 6 manifestations dans l'année (Cf. Annexe 21). Dirigé par une photographe embauchée spécialement par la bibliothèque, ce département organise toute une programmation autour des thèmes de ses expositions qui ne sont pas toujours reliées au livre. Par exemple, l'exposition en place à notre arrivée (*Read for fun : Sesame Street at Queens Library*), accompagnée de 30 programmes périphériques répartis sur les trois mois de son ouverture a comptabilisé en tout plus de 70 000 visiteurs.

On comprendra donc d'après tous ces exemples, que les programmes mis en place ont pour but d'attirer les habitants de Queens sous d'autres motifs que la seule recherche d'informations ou de documents afin de leur faire découvrir les potentialités de leur bibliothèque. A cet effet, chaque manifestation est introduite par un bibliothécaire qui rappelle les services offerts par l'établissement et la facilité d'obtenir, gratuitement, une carte de lecteur. Il demeure alors à la disposition du public à côté d'une table proposant une sélection de documents relatifs à l'activité du jour et propres à intéresser les visiteurs.

Les bibliothécaires présentent d'ailleurs ces activités comme des *PR tools* : outils de relations publiques, servant notamment à désacraliser ou à banaliser l'image de la bibliothèque aux yeux des publics peu familiers ou rétifs à l'institution : adolescents, nouveaux immigrants ou personnes de milieux socio-culturels peu favorisés. A ce titre, la bibliothèque de Queens est dotée d'un puissant service de Relations Publiques en liaison avec tous les moyens de communication locaux : presse, radio, télévision et qui édite aussi un

[17] Désignant les enfants qui ont la clef de leur maison autour du cou pour rentrer seuls chez eux.

nombre incalculable de posters, dépliants, prospectus, brochures et guides recouvrant les murs de la bibliothèque et inondant l'ensemble des lieux stratégiques du *borough*.

3 . Le *New Americans Program* (NAP)

Le NAP, service où nous avons effectué notre stage d'étude (*Cf.* Activité et travaux du stagiaire) s'occupe, comme son nom l'indique, de la mise en place des collections et des activités de la bibliothèque destinées aux nouveaux immigrants mais aussi, plus largement, à la population d'origine étrangère de Queens. Créé en 1977 grâce à une dotation fédérale LSCA (*Library Services Construction Act*)[18] avec seulement au départ une bibliothécaire et une secrétaire, ce service se compose désormais de neuf personnes (sept bibliothécaires, un enseignant, une secrétaire) et fait partie intégrante du Département des Programmes et Services. Ce qui est le plus notoire est la diversité culturelle de ce personnel, originaire de différents pays, et maîtrisant de nombreuses langues : espagnol (4 personnes), chinois (3), coréen (1), russe (1), français (2).

L'activité du service soutenue par un budget d'environ 5 millions de francs se répartit en quatre grands axes : les collections, les services, les programmes et les publications.

- Les collections

Si le NAP organise pour tout le réseau l'achat de documents dans 18 langues différentes (24 571 ouvrages acquis en 1996), 6 d'entre elles font cependant l'objet d'une programmation et d'une localisation particulières. En effet, la bibliothèque de Queens a progressivement créé des collections ventilées sur l'ensemble du *borough* à des points stratégiques définis et constants.

Annee	Programme	Langues	Loc.	Budget 96	acqui. 96	Total collection
1985	SAY SI	Espagnol	21	$78000	7636 vol.	96000 vol.
1988	NI HAO	Chinois	29	$110000	4302 vol.	88000 vol.
1992	HANNARA	Coréen	14	$45000	4000 vol.	22000 vol.
1994	NAMASTE-ADAAB[19]	d'Asie du Sud	6	$25000	2660 vol.	17000 vol.
1996	PRIVYET	Russe	8	$43000	3983 vol.	4 000 vol.

Cela n'empêche évidemment pas certaines annexes d'acquérir des ouvrages en langues étrangères sur leurs propres fonds, mais ces collections sont pour la majorité d'entre elles le coeur de leur offre dans ce domaine. Le NAP représente donc un service sur lequel le

[18] *Cf.* Mémoire de stage. Partie B, Chap. 2.

[19] Cette collection est gérée par un comité de lecture composé de 8 bibliothécaires du réseau, tous d'origine indienne. En effet, il fallait sélectionner, des 85 langues indiennes parlées à Queens, les 5 dans lesquelles la bibliothèque désirait faire ses acquisitions : Bengali, Gujarati, Hindi, Punjabi et Urdu.

réseau se repose pour le choix et les commandes d'ouvrages étrangers pour lesquels les annexes n'ont pas toujours les fonds ni les compétences professionnelles. Ainsi, ce sont en tout 78 collections qui se répartissent dans 39 sites différents abritant parfois plusieurs collections, voire toutes comme c'est le cas de l'annexe de Flushing qui dessert l'une des communanutés les plus variées du *borough*.

Nous avons plus particulièrement observé la gestion des collections en langue française destinées aux communautés venant d'Haïti et, de plus en plus, d'Afrique de l'Ouest. Les ouvrages sont répartis dans 13 annexes choisies en fonction de la part francophone de leur communauté. Le bibliothécaire du NAP responsable des acquisitions effectue régulièrement des tournées pour voir quelle est la rotation des livres et comment ces derniers sont mis à disposition par le responsable de l'annexe. Il en profite également pour reclasser les volumes et pratiquer parfois un désherbage rapide. Les compte-rendus de visite permettent alors d'ajuster les futurs achats et leur répartition parmi le réseau.

Le faible budget annuel (environ 30 000 francs) imparti aux collections françaises ne permet pas un développement important. Aussi, ces dernières sont-elles complétées dans les annexes par l'envoi de collections tournantes (*rotating collection*) provenant de la bibliothèque centrale. Ainsi, 35 sites (dont les 13 sélectionnés par le NAP) reçoivent des dépôts pour une durée de 6 mois allant de 10[20] à 250 volumes, selon la requête du responsable d'annexe. Il est à noter que le département Langues et Littérature de la bibliothèque centrale acquiert aussi des collections de référence en français pour un montant oscillant entre 40 et 80 000 F par an.

- Les services

L'un des principaux services du NAP sont les cours gratuits d'ESL (*English as a second language*) offerts aux nouveaux arrivants dans le *borough*. Avec plus de 3 000 étudiants, les 75 classes réparties en deux sessions annuelles (automne et printemps) placent la bibliothèque de Queens au premier rang des bibliothèques fournissant ce type de soutien linguistique aux Etats-Unis. En 1996, les étudiants se trouvaient être originaires de 88 pays et parlaient 50 langues différentes, avec une majorité d'étudiants parlant l'espagnol (43%), le chinois (15%) et le russe en forte progression depuis quelques années (9%).

Le personnel du NAP gère d'une part le recrutement et le suivi pédagogique des 23 enseignants ESL rémunérés par la bibliothèque, ainsi que l'acquisition et l'envoi des livres de cours dans les 24 annexes où ces derniers ont lieu (30 à 35 élèves par classe). Mais la part la plus lourde du travail, revenant deux fois dans l'année, est l'inscription des candidats et l'organisation des tests d'admission pour leur répartition dans l'un des trois niveaux proposés : débutant, intermédiaire et avancé. Devant la croissance exponentielle des demandes, la bibliothèque a d'ailleurs de plus en plus recours au système de loterie électronique pour

[20] Les bibliothécaires de Queens ne semblent pas frappés par la non pertinence de ce chiffre....nous leur avons plutôt suggéré le prêt entre bibliothèques du réseau lors de demandes ponctuelles.

l'inscription des étudiants. Les postulants n'ont plus à faire la queue (premier arrivé, premier servi) et doivent tenter leur chance s'ils désirent suivre les cours de la session suivante, qu'ils aient été chanceux ou non la première fois.

Un service plus marginal (par manque de personnel essentiellement) est celui du *Mail--a-book* offrant la possibilité de recevoir gratuitement à domicile des ouvrages en 6 langues différentes : coréen, chinois, espagnol, français, grec, italien, russe. Les lecteurs peuvent donc choisir parmi des listes d'une cinquantaine d'ouvrages prédéfinis, achetés en multi-exemplaires, et qui constituent un fonds spécial remisé à part dans la bibliothèque. Ce service est plus utilisé par le NAP comme un moyen pour attirer l'attention sur les collections étrangères de la bibliothèque et toucher les populations nouvellement arrivées, peu familières du lieu.

- Les programmes

Les programmes organisés pour les minorités ethno-culturelles par le NAP se divisent en deux catégories distinctes : les programmes culturels et les programmes dits pratiques[21]. Si ces deux types d'activités participent de la même volonté d'attirer le public au travers d'une médiation autre que le livre, les publics ne s'avèrent cependant pas toujours les mêmes. Dans le premier cas, ce sont plutôt des individus déjà stabilisés dans la communauté, qui connaissent la bibliothèque et éprouvent le besoin de retrouver une part de leur culture par l'expression ou la simple assistance à un spectacle : festival, musique, danse, poésie, artisanat, etc...(*Cf.* Annexe n°22 et n°23). Dans le second cas, le public est parfois plus récemment arrivé et nécessite surtout des informations basiques sur les démarches administratives, les institutions ou les soutiens existant pour leur installation. Toutefois, les programmes pratiques sur la santé, l'éducation des enfants ou la recherche d'emploi s'adressent à l'ensemble de la communauté linguistique visée. Les bibliothécaires font appel à des personnes ressource parlant la langue ou à des groupes locaux parfois bénévoles, mais le plus souvent payés entre 100 et 150 dollars pour une prestation de une à deux heures en moyenne. Ainsi, le NAP a réussi avec 10 000 dollars (environ 60 000 francs) à organiser l'année dernière 52 programmes culturels suivis par 5300 personnes et 22 programmes de connaissance dont l'audience plus réduite a cependant atteint 750 personnes, tous répartis dans les annexes de Queens en fonction de la localisation des minorités ciblées.

- La publication de documents

Enfin, le NAP s'occupe de la publication d'un répertoire des agences, institutions et associations proposant des services gratuits, ou très peu honéreux, aux immigrants de Queens. Cet outil remarquable diffusé à plusieurs centaines d'exemplaires est utilisé par tous les bibliothécaires de Queens et également par les 150 agences qui y figurent. Mis à jour régulièrement, de répertoire est actuellement envisagé par le NAP en version Internet qui

[21] Appelés *Coping skills programs* c'est à dire programme de connaissances pour se débrouiller (implicitement avec la vie quotidienne).

pourrait être directement consultable dans chacun des sites de la bibliothèque, mais aussi par les agences extérieures possédant Internet.

L'activité statistique du département est également très importante car une bibliothécaire est affectée à temps plein au traitement et à la mise en forme des données statistiques relatives à l'évolution et à la répartition des minorités ethniques sur l'ensemble du *borough*. Même s'ils demeure tributaire des recensements décénaux, le zonage très précis, à la rue près, de ces résultats permet cependant aux responsables des annexes de mieux connaître le profil démographique, linguistique et socio-professionnel de la communauté qu'ils desservent. L'utilisation des statistiques fournies par les écoles permet également de connaître l'importance et la répartition des élèves déficients en anglais notamment.

Le NAP prévoit dans le futur d'utiliser le logiciel de cartographie *GIS*, récemment acquis pour effectuer des études ponctuelles, afin de donner une meilleure visibilité de la réalité pluri-ethnique de Queens. A ce titre, le NAP est amené de plus en plus à jouer un rôle de véritable fournisseur d'information auprès des agences gouvernementales et des instances politiques locales.

CONCLUSION

Le bilan de ce stage est très positif. Si la barrière linguistique et la spécificité des missions du *New Americans Program* où nous avons travaillé ne nous ont pas permis de réellement participer à l'activité bibliothéconomique de l'établissement ou tout simplement de faire du service public, ce séjour dans un milieu professionnel étranger, au deux sens du terme, fut cependant très bénéfique.

Tout d'abord, les discussions et les nombreux entretiens avec les bibliothécaires de Queens nous ont permis d'éclairer les fondements théoriques de la bibliothèque publique que sont, aux Etats-Unis, la liberté intellectuelle, le service à la communauté et la gratuité. Les discours et les pratiques quotidiennes des professionnels ont alors montré une véritable éthique de la responsabilité et de l'engagement social envers TOUTE la population du *borough*.

D'autre part, cette immersion dans l'une des plus importantes bibliothèques publiques aux Etats-Unis, gouvernée par la maximisation des inscriptions, de la circulation des collections et de la fréquentation, a permis de nous familiariser avec la recherche de performances et de rentabilité, peu étendue, voire décriée par les bibliothécaires en France. L'observation de ce modèle extensif favorisant plus la quantité que la qualité grâce aux techniques du *merchandising* et du *marketing* ainsi que le recours aux fonds privés collectés par *fundraising*, a considérablement atténué notre crainte naturelle à l'égard de ce type d'approche en bibliothèque. Nous avons pu observer les moyens de contrôle et la façon d'intégrer de tels procédés aux missions de la bibliothèque, sans pour autant en altérer la fonction démocratique.

Enfin, l'étude des nombreux programmes et des services, notamment ceux offerts aux populations étrangères de Queens, a montré une conception plus sociale et utilitariste de l'animation en bibliothèque et son usage à la fois comme moyen de médiation, mais surtout comme outil d'attraction des non-publics, sans être exclusivement réservé à la confortation des usages naturels de ce type d'établissement.

Cependant, cette expérience a également permis, tout idéalisme mis à part, de relativiser le fonctionnement de la bibliothèque de Queens, et plus généralement des établissements de lecture publique aux Etats-Unis, où les outils d'évaluation, et donc d'ajustement *a posteriori* des collections et des services, sont peu nombreux et loin d'être systématisés. L'approche pragmatique, sous-tendue par la suprématie de la demande, où seul "ce qui fonctionne" peut exister, rend parfois caduque la notion même de politique. Ainsi, si nous avons perçu tous les bénéfices d'une telle philosophie, nous en avons aussi parfaitement mesuré tous les risques en terme de démocratisation culturelle, puisque l'unique décideur reste le lecteur et non l'institution, cette dernière répondant seulement à ses besoins sans tenter d'en modifier la nature ou le niveau

La bibliothèque de Queens nous invite cependant à réinterroger l'offre des bibliothèques françaises, notamment envers les minorités. Ne doit-on pas alors être plus réaliste devant les limites actuelles du rôle prescripteur et intégrateur de nos institutions de lecture publique ? (*Cf.* Mémoire d'étude).

ACTIVITES
ET
TRAVAUX DU STAGIAIRE

ACTIVITES ET TRAVAUX DU STAGIAIRE

Notre activité a plus consisté en une observation de la bibliothèque qu'à la participation réelle à des tâches bibliothéconomiques. Si nous n'avons pas non plus participé à des fonctions d'accueil ou de service au public, en raison notamment de la barrière linguistique et surtout de la difficulté de connaître le fonds de la bibliothèque et d'intégrer, en trois mois seulement, une réelle compétence sur la culture anglo-saxonne, nous avons cependant participé à toutes les activités et assisté à toutes les réunions du *New Americans Program*. De manière plus globale, la direction de l'établissement nous a également permis de prendre part aux réunions importantes de direction ou de coordination à l'échelle du réseau (*Cf.* planning).

Notre séjour s'est donc organisé autour d'entretiens avec les membres du personnel et de visites des différents départements de la bibliothèque centrale ainsi que de 13 annexes du réseau (voir liste ci-après). Nous avons alors pu discuter avec un grand nombre de professionnels (une soixantaine environ), afin de comprendre leur fonction dans la bibliothèque mais également de connaître leurs conceptions du métier et de la bibliothèque publique aux Etats-Unis. Cette activité s'est essentiellement concentrée dans le premier mois, ainsi que de façon plus diluée dans les deux mois suivants.

Nous avons également visité d'autres bibliothèques publiques lors d'un séjour dans le Nord de l'Etat de New York, ce qui nous a permis de découvrir des établissements de taille fort différente de celle de la bibliothèque publique de Queens : Bibliothèques publiques d'Albany, de Voorhesville, de Saratoga, de Springfield et le Système de coopération des bibliothèques de l'Upper Hudson. Nous avons aussi visité la Bibliothèque de l'Etat de New York à Albany qui est l'institution jouant, pour l'ensemble de l'Etat de New York, le même rôle que celui de la Bibliothèque Nationale de France et de la Direction du Livre et de la Lecture cumulés.

Cependant, le *New Americans Program* nous avait confié deux missions :

• L'élaboration d'une bibliographie d'une vingtaine de titres d'ouvrages en français destinée à l'impression d'une plaquette pour les populations francophones de Queens originaires d'Haïti et, de plus en plus, d'Afrique de l'Ouest. Le but étant de choisir, parmi les collections de la bibliothèque, des ouvrages récents et présents dans le plus d'annexes possibles du réseau (voir ci-après).

Bilan : Nous n'avons pas eu le temps de rédiger les courts textes descriptifs pour chacun des 20 ouvrages sélectionnés, mais cette partie est en cours de réalisation sous la responsabilité de Nicole GIRAUD, ancienne directrice de la bibliothèque de Lorient et bénévole à la bibliothèque de Queens.

• Un travail préliminaire de recherche de sites Internet francophones pour la mise en place d'une section française dans la partie Wordlinq du web de la bibliothèque proposant actuellement une sélection thématique de sites en anglais, espagnol, chinois et coréen (voir annexe n°12). Notre travail à consisté à sélectionner et valider des sites reliés à la culture haïtienne et africaine en français, en vérifiant leur actualisation et leur pertinence pour les besoins de la population de Queens.

Bilan : Nous avons ainsi constitué un fichier html d'environ 80 sites (voir ci-après), document à partir duquel le futur groupe de travail pourra démarrer sa réflexion. Mais nous avons également fourni à la bibliothèque une large documentation papier de sites francophones de compilation et d'orientation pour ce type de besoins sur Internet. A court terme, nous pensons pouvoir faire parvenir un fichier d'environ 150 sites à la bibliothèque et espérons par la suite pouvoir être associé au développement de ce projet.

PLANNING STAGE QUEENS PUBLIC LIBRARY

du 01/09/1997 au 30/11/1997

01/09/1997	LABOR DAY		
02/09/1997	-	Accueil par Fred Gitner, formalités (ID card, accompte internet), visite rapide des lieux.	7h00
03/09/1997	Travail personnel (lecture documentation interne)	Enregistrement programme ESL (Jackson Heights) et visite de l'annexe	7h00
04/09/1997	Lecture documentation interne	Lecture documentation interne	8h30
05/09/1997	Discussion avec Nicole Giraud sur le projet de mémoire d'étude	Lecture documentation interne	8h30
06/09/1997	Enregistrement programme ESL (Jackson Heights)	-	2h00
07/09/1997			**33h00**
08/09/1997	- Rencontre (rapide) du directeur adjoint - Lecture articles	2h - Ilgar Guo (Collection development)	8h00
09/09/1997	9h30 - Grace Laurens (secretary) - Prép° des envois pour programmes ESL	3h - Maria Fiol (ESL coordinator)	8h00
10/09/1997	11h - Susan Dalmas	2h - Elizabeth 3h - Meeting NAP (Room E)	7h30
11/09/1997	10h - Karina (Gallery manager) 11h - Monica	2h - Kitty (Departmental assistant) 3h - Adult program (Auditorium)	8h30
12/09/1997	10h - RDV Donnel Library	Lecture documentation interne	6h30
13/09/1997			
14/09/1997			**38h30**
15/09/1997	Visite annexe Far Rockaway	Visite annexe Arverne	7h00
16/09/1997	*Recherche bibliographique*	*Recherche bibliographique*	10h00
17/09/1997	*Recherche bibliographique*	2h15 - S Rosenthal (head of cataloging)	9h00
18/09/1997	9h15 - réunion PSD 11h - Extension Services Division	3h - J. Glasner (Adult learning center)	8h00
19/09/1997	9h00 - Greetings breakfast	Rédaction notes d'observation	5h00
20/09/1997			
21/09/1997			**39h00**
22/09/1997	10h - Pat Hollander (Special services) 11h15 - Allan Wagner (Adult service)	14h - Entretien avec A.Tandler 15h30 - Répart° des collections françaises	11h00
23/09/1997	9h30 - 12h30 WorldLinq Team (auditorium B)	16h - Entretien responsable des collections françaises	8h00
24/09/1997	9h30 (introduction Heads meetings) 10h00 - Bill Stack (PSD YA)	*Recherche bibliographique*	11h30
25/09/1997	10h-12h : table ronde (NY State Lib)	16 h : RDV discussion planning et projets	9h30
26/09/1997	- 9h-12h : réunion ESD	Recherche bibliographique	9h00
27/09/1997	11h30 - Annual ALC celebration		
28/09/1997			**48h30**
29/09/1997	9h30 : Customers service team	14h30 : RDV Sean Crumley (Webmaster)	7h30
30/09/1997	Recherche de sites Internet	14h : RDV Adriana	11h00
01/10/1997	9h30 : Derick Coursen (Data coordinator)	Recherche de sites Internet	11h00
02/10/1997	10h30 : Lang et lit. department	14 h : Monica : pb editeur html	11h30
03/10/1997	Recherche de sites Internet	Recherche de sites Internet	9h00
04/10/1997			
05/10/1997			**50h00**
06/10/1997	Recherche de sites Internet	18h30 : Opening MC Brooklyn	8h00
07/10/1997	9h30 : Namaste Adaab meeting	*Lecture*	11h00

08/10/1997	12 h : Gary Strong (director)	*Lecture*	11h00
09/10/1997	10h : Visite Bayside	15h : NAP meeting	8h00
10/10/1997	Recherche de sites Internet	*Lecture*	8h30
11/10/1997			
12/10/1997			**46h30**
13/10/1997	COLUMBUS DAY		
14/10/1997	Recherche de sites Internet	14h : RDV Adriana + rech. de sites	11h00
15/10/1997	Recherche de sites Internet	*Rédaction rapport*	7h30
16/10/1997	10h : Visite Broadway branch	*Rédaction Rapport*	8h00
17/10/1997	10h : Visite Langston Hughes	13h : visite Corona	10h30
18/10/1997			
19/10/1997			**37h00**
20/10/1997	Recherche de sites Internet	*Rédaction rapport*	11h00
21/10/1997	10h : Visite Queens village	*Rédaction rapport*	10h30
22/10/1997	Recherche de sites Internet	15h : NAP meeting + rech. de sites	4h00
23/10/1997	ALBANY		-
24/10/1997	ALBANY		-
25/10/1997			
26/10/1997			**25h30**
27/10/1997	Recherche de sites Internet	*Rédaction rapport*	6h30
28/10/1997	9h30 : NAP meeting interservice	15h : RDV Adriana + rech. de sites	11h00
29/10/1997	10h: Visite Sunnyside	*Rédaction rapport*	10h30
30/10/1997	Recherche de sites Internet	*Rédaction rapport*	11h00
31/10/1997	10h : travail projet (Nicole)	14h : Visite Flushing (new branch)	7h30
01/11/1997		13h : Indian festival	
02/11/1997			**46h30**
03/11/1997	*Réflexion plan du mémoire*	*Plan du mémoire + lecture*	11h00
04/11/1997	*Recherche biblio + lecture*	*Rédaction mémoire*	10h30
05/11/1997	10 h : Visite Elmhurst	15 h : NAP meeting	10h30
06/11/1997	*Rédaction mémoire*	*Rédaction mémoire*	11h00
07/11/1997	*Rédaction mémoire*	*Rédaction mémoire*	7h00
08/11/1997			
09/11/1997			**50h00**
10/11/1997	*Rédaction mémoire*	*Rédaction mémoire*	9h00
11/11/1997	VETERANS DAY		
12/11/1997	*Lecture*	14 : RDV Adriana + rédaction	10h30
13/11/1997	10 h : Visite de Flushing	*Rédaction mémoire*	10h00
14/11/1997	*Lecture*	*Rédaction mémoire*	9h30
15/11/1997			
16/11/1997			**39h00**
17/11/1997	11h30 : RDV Caroll Scheffer	*Rédaction mémoire + lecture*	10h30
18/11/1997	10h : Visite forest Hills	*Rédaction mémoire + lecture*	10h00
19/11/1997	Travail bibliographie	15h : NAP meeting + rédaction	9h30
20/11/1997	Travail bibliographie	*Rédaction mémoire + lecture*	6h30
21/11/1997	Travail bibliographie	*Rédaction mémoire + lecture*	7h00
22/11/1997			
23/11/1997			**50h00**
24/11/1997	Rédaction mémoire	Rédaction mémoire	9h30
25/11/1997	Fin sites internet + biblio	15h : RDV Fred + rédaction	8h00
26/11/1997	9h30 : RDV Heads meeting	Reprise rapport	7h30
27/11/1997	THANKSGIVING		
28/11/1997	Reprise rapport	Rangement + adieux	10h00
29/11/1997			
30/11/1997			**35h00**

REPERAGES BIBLIOGRAPHIE FRANÇAISE (20 TITRES)

Author	Title	Year	CEL	Br.
ALEXIS, Jacques Stephen	Compère Général soleil	1992, c1955	X	6
ARISTIDE, Jean-Baptiste	Tout homme est un homme	1992	X	6
CHAMOISEAU, Patrick	Texaco	1992	X	4
CHEVRIER, Jacques	La littérature africaine	1990	X	4
CONDE, Maryse	Haïti chérie	1990	X	13
CONDE, Maryse	Moi, Tituba sorcière noire de Salem	1986	X	7
CONFIANT, Raphaël	Eau de café	1991	X	7
DEPESTRE, René	Hadriana dans tous mes rêves	1990	X	8
GLISSANT, Edouard	La Lézarde	1995, c1958	X	9
HURBON, Laënnec	Comprendre Haïti	1993	X	7
HURBON, Laënnec	Les mystère du Vaudon	1995		1
JALLOT, Nicolas	Haïti : dix ans d'histoire secrète	1995		4
LAYE, Camara	L'enfant noir	1976, c1953	X	6
NAJMAN, Charlie	Haïti Dieu seul me voit	1995		3
OLLIVIER, Emile	Mère-Solitude	1994	X	6
OYONO, Ferdinand	Une vie de boy	1995, c1956	X	4
PEAN, Stanley	Zombi Blues	1996		6
ROUMAIN, Jacques	Gouverneurs de la Rosée	1995, c1944	X	1
VICTOR, Gary	Clair de Mambo	1990		
ZOBEL, Joseph	Rue Cases-Nègres	1984, c1974	X	

WorldLinQ

RESSOURCES FRANCAISES

82 sites

NOUVELLES EN LIGNE

France

Agence France Presse

Le Monde

Le Monde Diplomatique

Le Figaro

Libération

Paris Match

L'Express

Haïti

Agence Haïtienne de Presse

Haïti "Online"

Haïti en marche

Afrique Francophone

Jeune Afrique

L'Autre Afrique

Afrique Tribune

Maghreb

Maroc Hebdo International

Les cahiers de l'Orient

Bénin

La Nation

Cameroun

L'Echo du Ndé

Côte d'Ivoire

Le jour

La voie

La Nouvelle République

Fraternité Matin

Sénégal

Sud Quotidien

ART

France

Le Louvre

Haïti

Le musée haïtien virtuel

Art d'Haïti

The Bryant Foundation Collection

The Haitian art collection (provisoirement fermé)

Sculptures haïtiennes

Galeries d'art haïtien contemporain

Encounter Gallery

Gallery Portobello

Studio Wah

Electric Gallery

Afrique

Musée des Arts d'Afrique et d'Océanie (Paris)

CULTURE & HISTOIRE

Découvrir la culture de pays francophones (*Haïti, Sénégal, Côte d'Ivoire, Mali, Bénin, Cameroun....*)

France

Bibliothèque Nationale

Institutions culturelles

Ministère de la Culture

Haïti

Afrique

DROITS DE L'HOMME

Déclaration universelle des Droits de l'Homme (1948)

Droits de l'enfant

La Francophonie et les Droits Humains

Amnistie internationale (section canadienne)

France

Journalistes sans frontières

Haïti

Afrique

Droits de l'Homme au Maghreb

ECONOMIE & COMMERCE

France

Haïti

Croissance économique. La Lettre de Conjoncture *Publication hebdomadaire sur l'économie d'Haïti*

Afrique

EDUCATION

France

Haïti

Université d'Etat d'Haïti

Université Quisqueya

Afrique

ENVIRONNEMENT

La voie verte *Site canadien sur l'écologie et la protection de l'environnement*

France

Haïti

Afrique

(IM)MIGRATION

Immigration and naturalization service (en anglais)

Visa information (en anglais)

Immigration au Canada

France

Ambassade de France (Washington, DC)

Informations consulaires

Haïti

Ambassade d'Haïti (Washington, DC)

Consulat d'Haïti (Chicago)

Afrique

Ambassades africaines aux Etats Unis

INFORMATIQUE

France

Haïti

Afrique

LOIS & GOUVERNEMENT

Union interparlementaire *Connaissance de tous les parlements dans le monde (base PARLINE excellente)*

France

Institutions françaises *Site de l'Elysée : des informations sur les lois, les institutions et leur histoire*

Assemblée Nationale

Sénat

Haïti

Afrique

Sénégal

Conseil Constitutionnel

Gouvernement du Sénégal

LANGUES & LITTERATURE

Les dictionnaires en ligne *plus de 120 accès à tout type de dictionnaires : langues, expressions, acteurs...*

France

Bibliothèque virtuelle d'Alexandrie

Association des bibliophiles universels

Haïti

Apprentisage du Créole

Littérature haïtienne

Languages of Haïti (en anglais)

Afrique

Littérature Négro-Africaine

Languages of Africa (en anglais)

Femmes écrivaines et littératures africaine

Sénégal

Parler le Wolof

MUSIQUE

France

Haïti

Afrique

Musiques Afro-Caribéennes

NOURRITURE & CUISINE

France

Haïti

Afrique

RELIGION

France

Haïti

The Vodou page (en anglais)

Le Vodoun

Afrique

SANTE & MEDECINE

Info-Sida

Société canadienne de Pédiatrie

Programme d'information sur l'hépatite

La maladie d'Alzheimer

Afrique

Consignes sanitaires (En vue d'un voyage dans un pays tropical ou en voie de développement)

Sociétés d'Afrique et SIDA

SCIENCE

France

La Recherche (Magazine d'information scientifique et technique)

Haïti

Afrique

SPORTS

France

Haïti

Afrique

Coopération africaine de football

VOYAGES et TOURISME

France

Haïti

Afrique

ANNEXES

Annexe n°1

Réseau des 62 annexes de la Bibliothèque Publique de Queens

MISSION STATEMENT
OF THE
QUEENS BOROUGH PUBLIC LIBRARY

The mission of the Queens Borough Public Library is to provide quality services, resources and lifelong learning opportunities in books and a variety of other formats to meet the informational, educational, cultural and recreational needs and interests of its diverse and changing population.

The Library is a forum for all points of view and adheres to the principles of intellectual freedom as expressed in the Library Bill of Rights formulated by the American Library Association.

1/24/91

Déclaration sur la mission de la bibliothèque publique du Borough de Queens

La mission de la bibliothèque publique du *borough* de Queens est de fournir des services de qualité, des ressources et des opportunités d'apprentissage tout au long de la vie dans les livres, et dans toute une variété de supports pour satisfaire les besoins d'information, d'éducation, de culture et de divertissement ainsi que les intérêts de sa population multiple et changeante. La bibliothèque est un forum pour tous les points de vue. Elle adhère aux principes de liberté intellectuelle exprimés dans la Déclaration des Droits de la Bibliothèque par l'Association de la Bibliothèque Américaine.

Exemple de cartes mises à la disposition des lecteurs sur les banques de prêt des bibliothèques pour qu'ils fassent directement pression auprès du Gouverneur de l'Etat de New York

The Honorable George Pataki
Governor of New York State
Executive Chamber
State Capitol
Albany, New York 12224

I believe that libraries should provide users with more computers and more technology! In your Executive Budget, please support funding for Electronic Doorway Libraries as part of your statewide technology initiatives.

Comments: _____

_____

_____ Thank you.

Signed _____

Address _____

_____ Zip _____

Les quatre directions stratégiques de la bibliothèque de Queens

Strategic direction 1 : Technology
Poeple in Queens are accessing the information, ideas, and knowledge that need and want to enhance their lives through their community library, from their home, their office, or their school, through a state of art system of electronic access, video-conferencing and voice activated communications linking them to te ressources of the Queens Library and to the world through the Internet

Direction stratégique n°1 : Technologie
Les habitants de Queens accèdent à l'information, aux idées et à la connaissance dont ils ont besoin ou qu'ils désirent pour élever leur vie, grace à la bibliothèque de leur communauté, depuis leur maison, leur bureau ou leur école grâce à un accès électronique de pointe, la possibilité de vidéo-conférences ou de service vocaux les reliant aux ressources de la bibliothèque de Queens et au monde au-travers de l'Internet.

Strategic direction 2 : Children and Youth
Children and Youth are accessing the information and education resources they need to be successful in their education pursuits and form the basis of learning throughout the rest of their lives. They will undestand and appreciate the diversity of culture and traditions that compose the Queens communities as well as celebrate their own.

Direction stratégique n°2 : Enfants et jeunes
Les enfants et les jeunes accèdent aux ressources éducatives et à l'information dont ils ont besoin pour réussir la poursuite de leur éducation et créer les bases de leur apprentissage pour le restant de leur vie. Ils comprendront et apprécieront la diversité des cultures et des traditions des communautés de Queens autant qu'ils célebreront la leur.

Strategic direction 3 : Facilities
Customers of the Queens Library visiting all the libraries or learning centers of the system are experiencing state of the art facilities which are inviting and encourage use of the collections and resources.

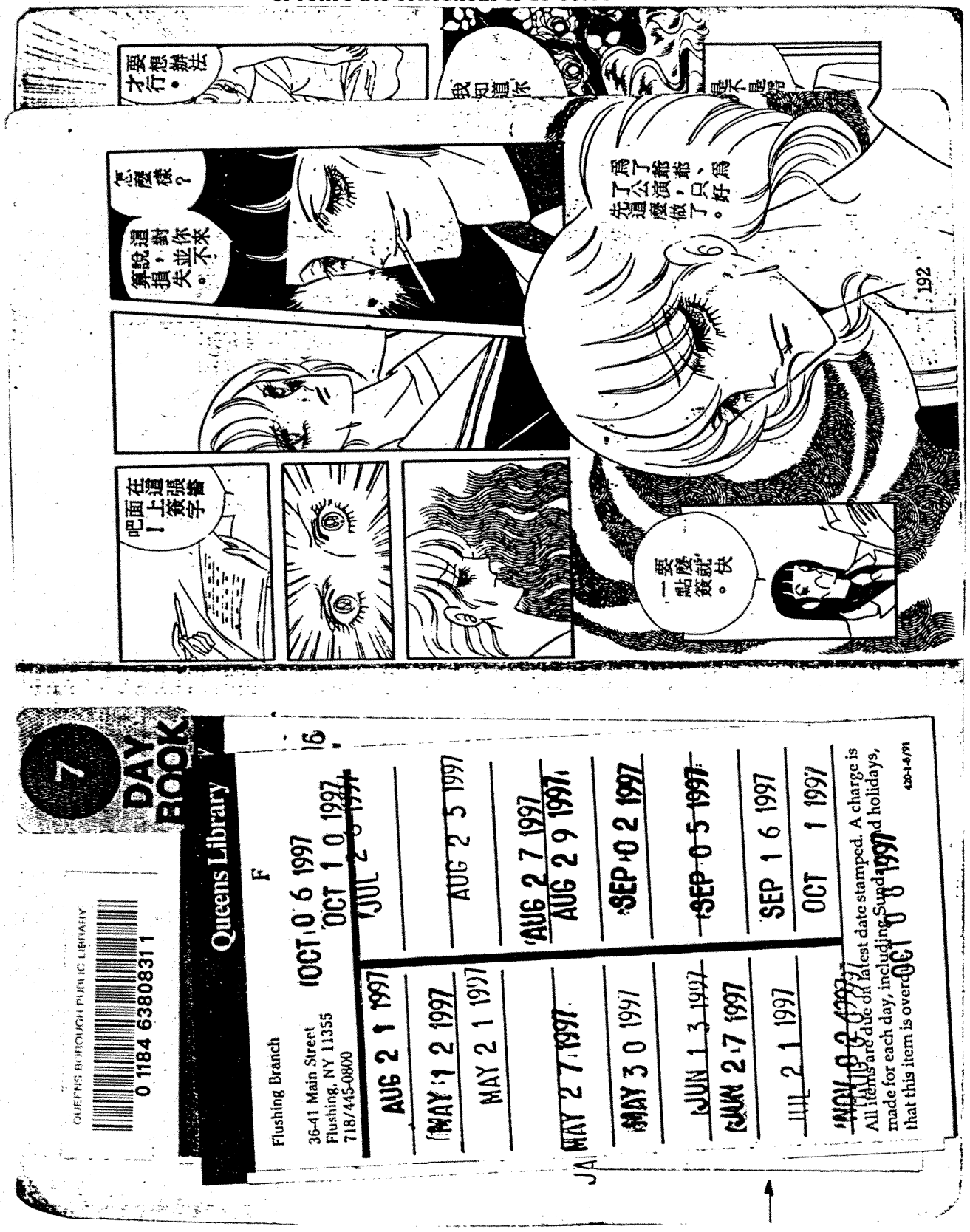
Direction stratégique n°3 : Equipements
Les clients de la bibliothèque de Queens visitant une quelconque bibliothèque ou un centre d'apprentissage du système fera l'expérience des équipements les plus avancés qui l'inviteront et encourageront l'usage des collections et de ressources

Strategic direction 4 : Quality customer service
Customers in Queens experience quality library service that meets their individual needs and interests each time they visit the library or access its resources.

Direction stratégic n°4 : "Service client qualité"
Les clients de Queens expérimentent le service qualité de la bibliothèque qui rencontre leur besoins individuels et leurs intérêts chaque fois qu'ils visitent la bibliothèque ou accèdent à ses ressources.

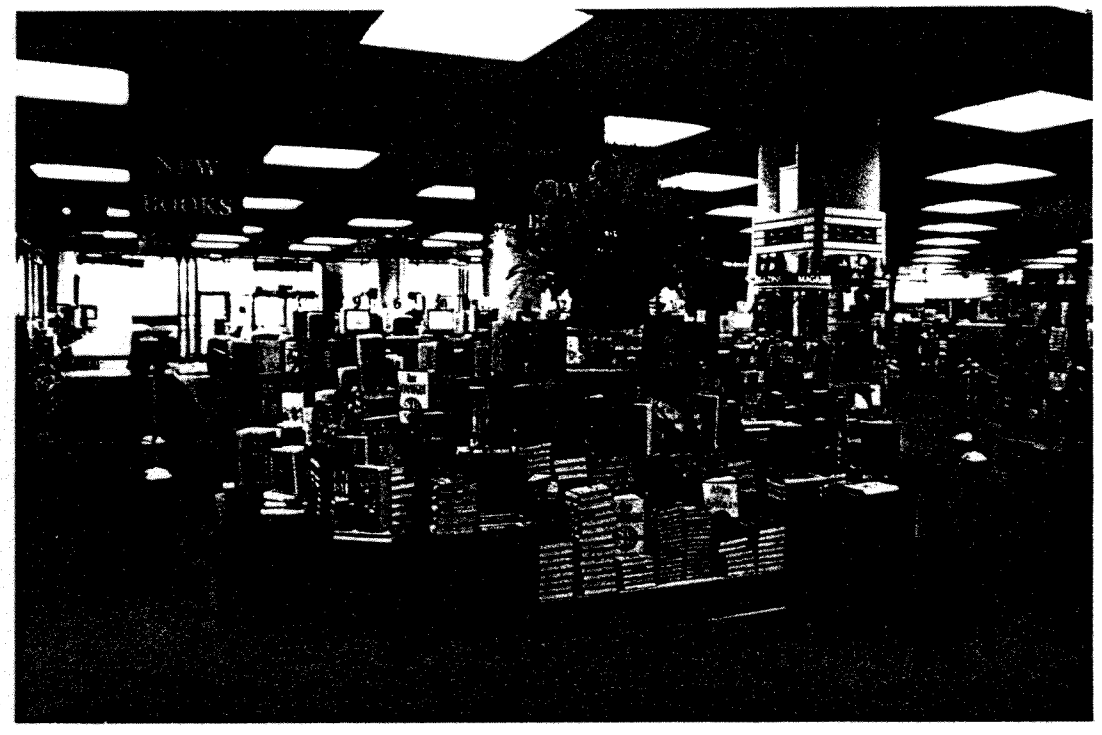
Annexe n°5

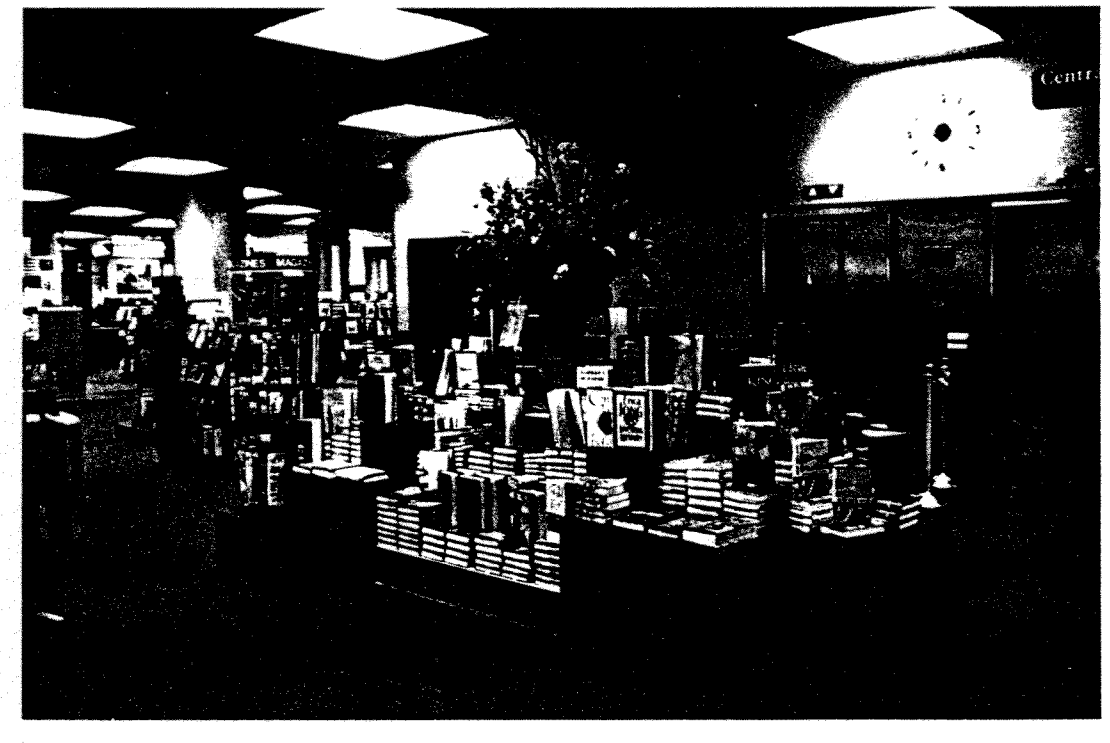
Exemple de rotation d'un livre de poche acquis en décembre 96 et rétiré des collections le 15 octobre 97



NB : 3 étiquettes = au moins 60 prêts

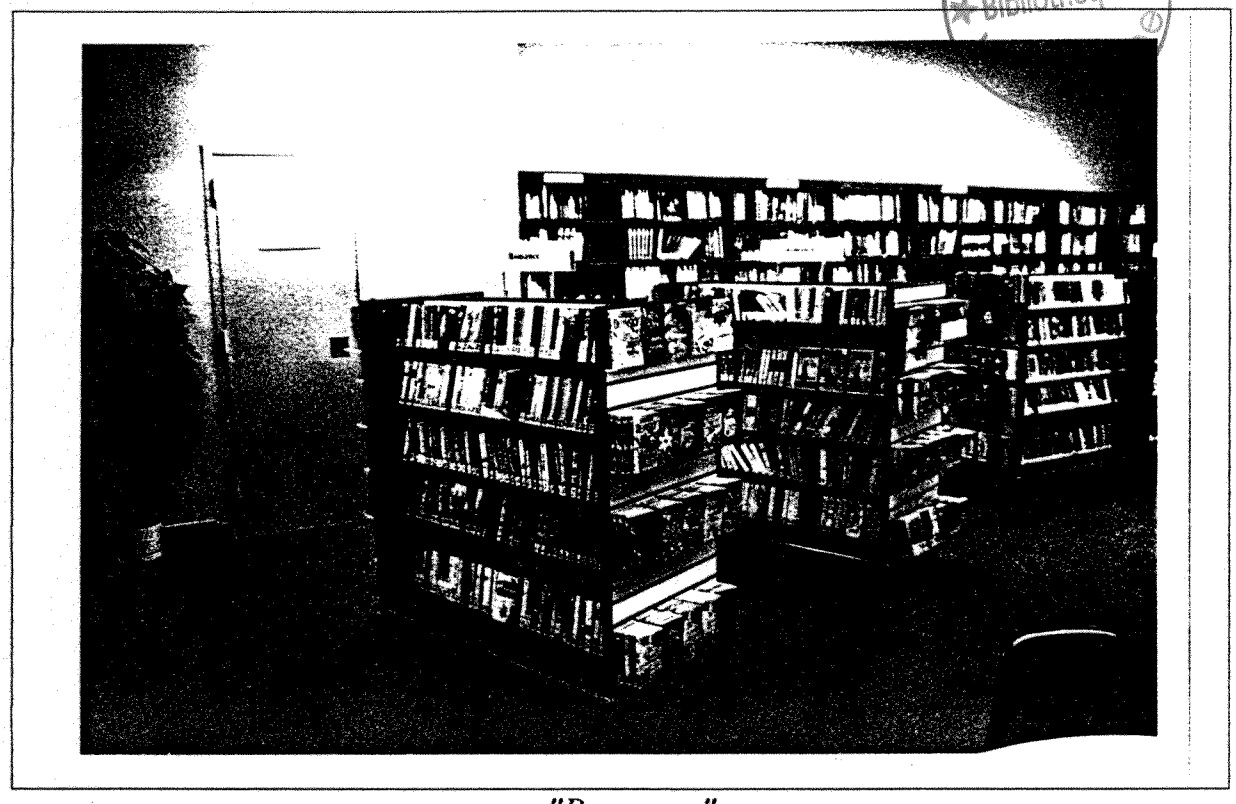
Stands de présentation de la *Current Collection* à la bibliothèque centrale de Queens



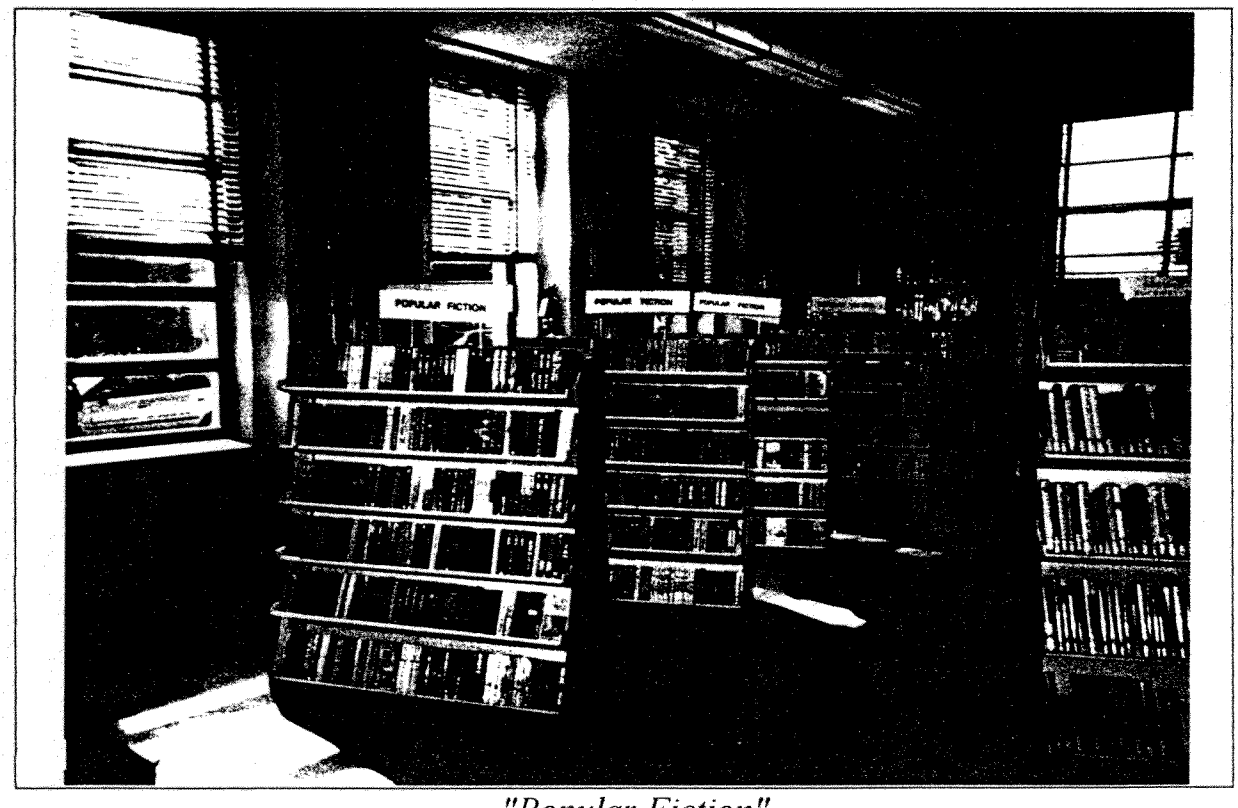


Présentoirs de livres de poche à la bibliothèque centrale et à l'annexe de Forest Hills

ENSSIB Bibliothèque



- "Romance"



- "Popular Fiction"

Annexe n°8

Page d'information sur les programmes de la Fondation (http://www.queens.lib.ny.us/qlf/)

The Queens Library Foundation offers many ways to invest in the future of Queens through programs and services of the Queens Library. Click on the program(s) of interest for more details.

Long-Term Endowment & *Futures Fund*

New Americans Program
Adopt-a-Branch
Adult Literacy & English-as-a-Second Language
Latchkey Program
Mail-a-Book
Advanced Technology Center

Long-Term Endowment

In the 21st Century, the ability to achieve personal and professional goals will be largely determined by one's ability to access information. As our world becomes a global village, an educated and informed citizenry is crucial to our society's economic and social well-being. The goal of the Queens Library is to provide all Queens residents with an open doorway to information, knowledge and power. But the cost of that access is drastically increasing.

In 1986, the average book cost was $15; today that price is $25.

In 1986, a subscription to the average magazine cost $12-15; today the price is $30.

The cost of encyclopedia and other reference materials has also increased rapidly At the same time, government support for library materials is under increasing pressure for funding freezes, even cutbacks.

The Futures Fund

This is a new endowment, created in the Library's Centennial Year. It will provide a perpetual fund for the Library's purchase of children's books. Please use the attached form if you would like more information about the *Futures Fund.*

With a gift of $25,000 or more to the Queens Library Foundation, you will endow a named fund for updated books, encyclopedia and other reference materials at the Central Library or a branch of your choice.

Enveloppe mise à la disposition du public
pour les donations à la Fondation.

— PLEASE PUT MY NAME IN THE BOOKS! —

Yes, I want to help the Queens Library buy more books for my Branch Library or a Central Library Division. I know that cutbacks in funding have forced the library to severely reduce book purchases.

Here is my contribution.

I understand that bookplates will be placed in books in my name. A plaque will identify donors for shelves and stacks.

$$ FOR BOOKS $$	Gift Levels
Buy a Book	$ 25
Buy Two Books	$ 50
Buy Three Books	$ 75
Buy Four Books	$ 100
Buy a Shelf of Books or Encyclopedias	$ 500
Buy a Stack of Books (Five Shelves)	$ 2,500

↓ enclose your check or money order (no cash please)

PLEASE PRINT

Name _____ Address _____ Apt. # _____

City _____ State _____ Zip _____ Telephone # ( ) _____

❑ Enclosed is my gift of $ _____ (Please make check payable to Queens Library Foundation.)

❑ Please charge to ❑ Visa ❑ MasterCard Card # _____ Expiration date _____

❑ I pledge (for gifts of $100 or more) $ _____ to be paid in installments of $ _____ Starting date _____

❑ Please bill me ❑ quarterly ❑ monthly ❑ yearly SIGNATURE _____
(Please sign if pledging.)

Designate Branch or Central Library Division _____

This gift is made

❑ in my name ❑ for birthday of _____ ❑ anniversary of _____

❑ in honor of _____ ❑ in memory of _____

Please notify (gift amount will not be disclosed):

Name _____ Address _____

City _____ State _____ Zip _____

Thank you. Your donation to the Queens Library Foundation is tax deductible.

Queens Borough Public Library
Job Information Center

Annexe n°10

CAREER CONSULTING FOR ADULTS

A Job Information Librarian will answer your job and education queries and help you investigate options and make choices by using the Library's resources. These resources include periodicals, books, videos, pamphlet files, government documents, referral files, applications for student aid and testing, and specialized databases.

• FREE • CONFIDENTIAL • ONE-TO-ONE •
• BY APPOINTMENT ONLY •
Please call The Job Information Center for an appointment
718/990-0746 (718/990-0809 TDD)

• Review and focus your resume • Select the best college or vocational program for your needs • Improve your job search techniques and application skills • Find out where the good jobs are and what you need to qualify • Compare education packages and explore financial aid • Prepare yourself for advancement in your company or field • Learn about self-employment •

Library materials and the Jobs+ system are available for reference and circulation during Library hours. The JOB INFORMATION CENTER is located in the CENTRAL LIBRARY, 89-11 Merrick Boulevard, Jamaica, New York, 11432. Call 718/990-0700 for hours of service and travel information.

This program is funded by fines and fees collected by Queens Library

Page d'accueil de l'Opac
de la bibliothèque publique de Queens
(http://www.queens.lib.ny.us)

Queens Library

Queens Borough Public Library

LIGHTING THE WAY
1896 • 1996

About the Library:	Information Resources:
● What's happening at Queens Library?	● *InfoLinQ*: Search the Library's catalog
● What's special about Queens Library?	● Community Services Database
● The branch libraries	● Periodical Indexes
● The Central Library	● Reference Databases
● Library programs & services	● Government Information Resources
● Learn more about Queens Library	● Subject Guides to Library Materials
● The Queens Library Gallery...	● Discover Queens, New York
● Queens Library's WorldLinQ	● Explore the Internet
● Queens Library Foundation	● ¡Visite las páginas en español!

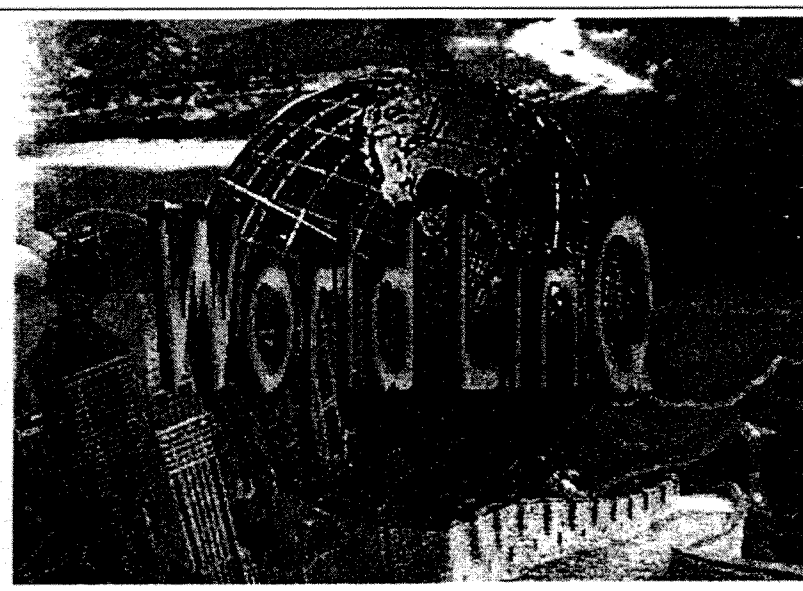
? Home Look it up! Events Branches Central Internet Programs Special Queens News

Visitors are obliged to familiarize themselves with the Library Internet Policy for Public Use and Guidelines for Public Use of the Queens Library InfoLinQ before they proceed.

Free Speech Online
Blue Ribbon Campaign

This page is maintained by Queens Library Web Team and was last updated *September 15, 1997*
Copyright © 1996,1997 Queens Borough Public Library
89-11 Merrick Boulevard
Jamaica, New York 11432

Page d'accueil de WorldLinq
Sites Internet en langues étrangères
(http://www.queens.lib.ny.us/worldLinq/index.html)



Netscape 2.0 Users

Queens Library WorldLinQ™

About WorldLinQ

English | 中文 | 한 국 | Spanish

LIGHTING THE WAY
1896 • 1996

AT&T

This service of the Queens Borough Public Library is made possible by our partnership with AT&T

Queens Borough Public Library

in association with

Circuit Productions and Susan Goldbetter

present

Annexe n°13

In celebration of
Hispanic Heritage Month

LATIN BRAZILIAN JAZZ

with Annette A. Aguilar and *Stringbeans*

Ellen Uryevick, Harp Jonathan Gilley, Bass Dave Moren, Guitar

Get in the groove with *Stringbeans*, a Latin Brazilian ensemble that sets Afro-Cuban and Brazilian melodies to jazz, folk, flamenco and classical arrangements. The ensemble is led by composer and percussionist Annette A. Aguilar, a concert and recording artist who has toured extensively with well-known Latin, reggae, classical, pop and jazz musicians and who is featured in *She's A Rebel*, a history of women in Rock and Roll.

Branch Hours
Mon./Wed. 10-8
Tues. 1-6
Thurs./Fri. 10-6
Sat. 10-5
Sun. 12-5

Saturday, September 27
3:00 p.m.
Queens Village Branch
94-11 217 Street
776-6800

Major program support to Circuit Productions provided by the Department of Cultural Affairs (DCA) and the New York State Council on the Arts. Private support provided by Brooklyn Union, Con Edison, Citibank and McDonald's 21st Century Children's Fund and with fines and fees collected by Queens Library.

Queens Borough Public Library

presents

Annexe n°14

Can't Make Ends Meet?

Too many bills and not enough money?

Learn how to manage your money. Budget and Credit Counseling Services will discuss ways to keep more in your pocket and your credit clean.

Wednesday, October 22
6:30 p.m.
Central Library

(Auditorium, Level C)
89-11 Merrick Boulevard
Jamaica, 990-0781

Library Hours
Mon.-Fri. 10-9
Sat. 10-5:30
Sun. 12-5

As part of its role as an information center, Queens Library presents programs of interest to the community. The Library does not vouch for the accuracy of information disseminated during such programs and assumes no responsibility for any statements made. Views expressed are those of the speaker alone.

278-9/9

Queens Borough Public Library

presents

Annexe n°15

INVE$TMENT STRATEGIES

Saving money can be difficult.
Learn some investments strategies with

Kimberley Weekes

when she discusses the differences between annuities, load and no-load mutual funds, stocks, bonds and CDs.

Wednesday, October 29
6:30 p.m.
Central Library
Auditorium
89-11 Merrick Boulevard
Jamaica, 990-0781

Library Hours
Mon.-Fri. 10-9
Sat. 10-5:30
Sun. 12-5

Admission is free

As part of its role as an information center, Queens Library presents programs of interest to the community. The Library does not vouch for the accuracy of information disseminated during such programs and assumes no responsibility for any statements made. Views expressed are those of the speaker alone.

Queens Borough Public Library
Youth Services Division

presents

Annexe n°16

NATIVE AMERICAN FOLK TALES AND BOOK BINGO

Storytelling has always been an important part of Native American culture.
Come listen to captivating tales and then enjoy an exciting game of Book Bingo!

Thursday, November 6
4:00 p.m.
Central Library
Level C, Areas A & B
89-11 Merrick Boulevard
Jamaica, 990-0767

Youth Services Division Hours
Mon.-Thurs. 10-7
Fri. 10-6
Sat. 10-5:30
Sun. 12-5

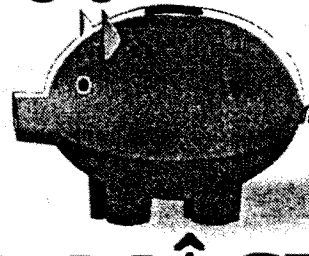
For children ages 6 - 12
Preregistration is required
Admission is free

Queens Borough Public Library

presents

Annexe n°17

Learn How to make



A PAPER-MÂCHÉ PIGGY BANK

A two-hour, three-session workshop for adults

with **Sam** and **Frances Batt**

Fridays, December 5, 12, 19
10:00 a.m. - 12:00 p.m.
Woodhaven Branch
85-41 Forest Parkway
849-1010

Branch Hours
Mon./Thurs. 1-8
Tues. 1-6
Wed./Fri. 10-6
Sat. 10-5
Sun. closed

Admission is free.
Materials will be provided.

Preregistration is required.
Participants should bring a smock.

This program is funded by fines and fees collected by Queens Library

Queens Borough Public Library

presents

Annexe n°18

12th Annual Series
September 1997 - May 1998

Middle Eastern Dance by Kismet Dance Ensemble

Experience the authentic costumes and cultural dance traditions of North Africa, the Middle East and Turkey when the Kismet Dance Ensemble performs. The Kismet dancers have appeared on the stages of Lincoln Center and the Riverside Church Theatre.

Central Library Auditorium

89-11 Merrick Boulevard
Jamaica, 990-0781

Library Hours
Mon.-Fri. 10-9
Sat. 10-5:30
Sunday 12-5

Sunday, December 7
2:00 p.m.

Admission is free
All ages welcome

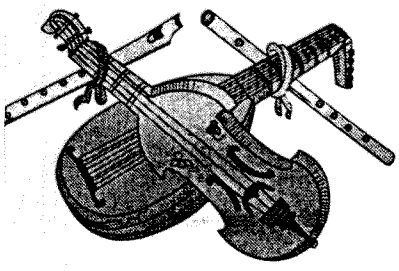
Sponsored by the Billy Rose Foundation and the Queens Council on the Arts

412-10

Queens Borough Public Library

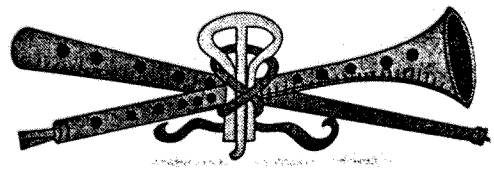
presents

An Afternoon of Irish and Scottish Folk Songs



with

Lori Holland



Share a lively afternoon with Ms. Holland as she presents a program of Celtic music. A native New Yorker, Lori Holland is known for her interpretations of traditional music as exemplified in her Folkways recordings, "Irish Folksongs for Women" and "Scottish Folksongs for Women." Her repertoire includes songs of love and life in today's world and are written with compassion and humor.

Saturday, December 13

2:00 p.m.

Auburndale Branch

25-55 Francis Lewis Boulevard

Flushing, 352-2027

Admission is free

Branch Hours
Mon./Wed./Thurs. 10-8
Tues. 1-6
Fri. 10-6
Sat. 10-5
Sun. closed

This program is funded by fines and fees collected by Queens Library

Queens Borough Public Library

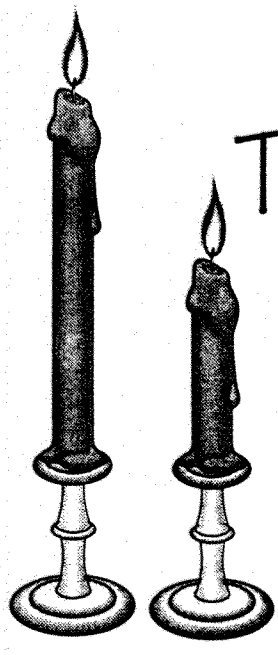
presents

Dramatic Artist

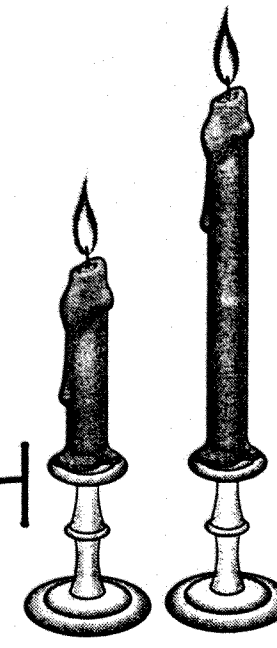
Annexe n°20

JUDITH GOLDSMITH

in a solo literary performance



TO LIGHT, TO LIFE, TO CHANUKAH



Judith Goldsmith commemorates the festival of Chanukah in this three-part dramatic presentation which includes a remembrance of Isaac Bashevis Singer's childhood Chanukah, the story of the biblical Judith, a Chanukah heroine, and *"In Darkness There is Light,"* a Chanukah "miracle" in a Polish monastery during World War II.

Tuesday, December 9
1:30 p.m.
Bay Terrace Branch
18-36 Bell Boulevard
Bayside, 423-7004

Branch Hours
Mon./Thurs. 1-8
Tues. 1-6
Wed./Fri. 10-6
Sat. 10-5
Sun. 12-5

Admission is free

Wednesday, December 17
2:00 p.m.
Forest Hills Branch
108-19 71 Avenue
268-7934

Branch Hours
Mon./Wed. 10-8
Tues. 1-8
Thurs./Fri. 10-6
Sat. 10-5
Sun. 12-5

These programs are funded by fines and fees collected by Queens Library

Programmation de la Galerie
pour l'année 1998

October 22, 1997 - December 31, 1997
Forms and TransFormations: Current Expressions in Ceramics, from Art to Industry— This exhibition focuses on the diverse uses of clay, from utilitarian objects and sculptural expressions to industrial parts. It will include twenty-six New York based clay artists, high-tech ceramics and a resource center for on-going educational programs.

January 15, 1998 - March 23, 1998
The Spirit of West African Textiles — The decorative and functional roles of fabric in costumes, hats, jackets and masks are explored through displays of rich, colorful textiles and intricate designs. These dual functions carry meanings that are integral to West African culture.

April 1 - June 30, 1998
Book Arts — Books are introduced as art objects in this exhibit curated by Queens Library Director Gary E. Strong. Books on display will range from first-edition prints and classics to one-of-a-kind sculptural books.

July 6 - July 18, 1998
Manuscripts and objects from the Shanghai Library. This rare collection has never been viewed in the US. A children's exhibition of art work will also be on view at the new International Resource Center at the Flushing Branch Library.

August 4 - September 30, 1998
Interactive Science — Children of all ages will learn about the mysteries of the natural environment through hands-on experiments and displays. Call the Queens Library Gallery for details.

October 21 - November 27, 1998
Scalamandri Fabrics — An exhibition sponsored by the Queens Council on the Arts will include textiles, furniture upholstered with Scalamandri fabrics and photographs showing them in their original contexts-historical homes and museums in New York.

December 16, 1997 - January 22, 1999
A Walk Through the Paper Forest — A selection of works on paper from the collection of El Museo del Barrio offers a unique exploration of Latino art. By focusing on the graphic medium, the cross-cultural context, and the emphasis on community activity and values, new insights on Latino art are presented.

Exhibitions Manager: Karina Skvirsky
718-990-8642
kskvirsky@queens.lib.ny.us

Queens Borough Public Library

NEW AMERICANS PROGRAM

presents

Annexe n°22

The Art of Chinese Decorative Knot Tying

A "Hands-On" Workshop

with

JENNIFER LIN

Ms. Lin will untie the secrets of this ancient art.

Saturday, June 28
2:00 p.m.
Woodhaven Branch
85-41 Forest Parkway
718/849-1010
By subway: J to Forest Parkway
By bus: Q56

Branch Hours
Mon./Thurs. 1-8
Tues. 1-6
Wed./Fri. 10-6
Sat. 10-5
Sun. closed

Saturday, July 12
2:00 pm
Whitestone Branch
151-10 14 Road
718-767-8010
By bus: Q14, Q15, Q76

Branch Hours
Mon./Thurs. 1-8
Tues. 1-6
Wed./Fri. 10-6
Sat. 10-5
Sun. closed

ADMISSION IS FREE
For more information:
718/990-0866

This program is funded by fines and fees collected by Queens Library

Queens Borough Public Library

New Americans Program

提供

中國結飾藝術

陳錦琴女士 示範表演

解開中國傳統藝術的奧秘

一九九七年 六月廿八日 星期六

下午二時

Woodhaven Branch

85-41 Forest Parkway

(718) 849-1010

地鐵：J車Forest Parkway 站下車

公車：Q56

開放時間	
週一/四	1-8
週二	1-6
週三/五	10-6
週六	10-5
週日	不開放

一九九七年 七月十二日 星期六

下午二時

Whitestone Branch

151-10 14 Road

(718) 767-8010

公車：Q14, Q15, Q76

開放時間	
週一/四	1-8
週二	1-6
週三/五	10-6
週六	10-5
週日	不開放

免費入場 諮詢請電：718/990-0866

Queens Borough Public Library

New Americans Program and Adult Services
in cooperation with
The Latin American Cultural Center of Queens

Annexe n°23

in celebration of
Hispanic Heritage Month

present

Latin American Festival at the Library

music, dance, crafts and stories!

):30 a.m.
torytelling

:00 a.m. - 2:00 p.m.
Crafts for Children
ominican Mask Making
ith Domingo Ramos

30 - [illegible]:30 p.m.
Music and Dance
hese performers will appear throughout the afternoon

olombian and Venezuelan Traditional Music
y Latino Son

eruvian Dance
y Kusi Sonq'O

cuadorian Music
y Los Hermanos Vera

onduran Dance
y Ballet Folklorico Honduras

aturday, September 27
0:30 a.m. - 4:30 p.m.

Elmhurst Branch
86-01 Broadway
718/271-1020

Branch Hours
Mon./Thurs. 10-8
Tues. 1-8
Wed./Fri. 10-6
Sat. 10-5
Sun. closed

By subway: R or G to Grand Avenue
By bus: 53, 58, 59, 60

ADMISSION IS FREE
For more information call: 718/990-0866

[illegible] collected by Queens Library

Queens Borough Publie Library

New Americans Program, Adult Services

y

The Latin American Cultural Center of Queens

en Celebración del Mes de la

Herencia Hispana

presentan

Festival Latinoamericano en la Biblioteca

¡Música, Baile, Artesanías y Cuentos!

:30 a.m.

Cuentos para Niños

:00 a.m. - 2:00 p.m.

Artesanías

Máscaras Dominicanas

Por Domingo Ramos

30 - 4:30 p.m.

Música y Baile

Estos artistas se presentarán durante toda la tarde

Música Tradicional de Colombia y Venezuela

Por Latino Son

Baile del Perú

Por Kusi Song'O

Música del Ecuador

Por Los Hermanos Vera

Baile de Honduras

Por Ballet Folklórico Honduras

Sábado, 27 de Septiembre

10:30 a.m. - 4:30 p.m.

Elmhurst Branch

86-01 Broadway

718/271-1020

Branch Hours
Mon./Thurs. 10-8
Tues. 1-8
Wed./Fri. 10-6
Sat. 10-5
Sun. closed

Por Tren: R o G hasta Grand Ave.

Por bus: Q29, Q53, Q58, Q59, Q60

ENTRADA GRATUITA

Para más información, llamar al:
718/990-0866

Programa financiado por las multas y cuotas recibidas por Queens Library

Queens Borough Public Library

NEW AMERICANS PROGRAM

presents

Annexe n°24

PROGRAM IN RUSSIAN
ПРОГРАММА НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

A Free Workshop for Russian-Speakers

Housing Information and Tenants' Rights

Topics:

How to apply for public housing

How to apply for senior housing

Senior Citizen Rent Increase Exemption Program (SCRIE)

Tenants' rights

There will be time for questions-and-answers during the session.

Speaker:

Inna Subotin

Community Liaison, Housing Assistance Unit,
Pomonok Neighborhood Center, Inc.

Wednesday, December 17
11:30 a.m. - 12:30 p.m.
Rego Park Branch

91-41 63 Drive

By bus: Q38, Q53, Q60
By train: G or R to 63rd Drive

ADMISSION IS FREE
For more information:
718/990-0883 (English)
718/990-8539 (Russian)

Branch Hours
Mon./Thurs. 1-8
Tues. 1-6
Wed./Fri. 10-6
Sat. 10-5
Sun. closed

— Please post on the Russian Side —

438-1

ENSSIB
Bibliothèque
Villeurbanne

Queens Borough Public Library

NEW AMERICANS PROGRAM

представляет

ПРОГРАММА НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ
PROGRAM IN RUSSIAN

Бесплатный семинар

Жилищные программы и права жильцов

Программа:

Государственные квартиры

Жилье для пожилых

Заморозка рента (SCRIE)

Права жильцов

Ответы на вопросы

Семинар ведет:

Инна Суботина

Сотрудник жилищного отдела
Общественного центра "Помонок"

Среда, 17 декабря
11:30 a.m. - 12:30 p.m.
Rego Park Branch

91-41 63 Drive

Автобус: Q38, Q53, Q60

Метро: G or R to 63rd Drive

Часы работы:
Пон./Чет. 10-8
Вторник 1-6
Среда/Пят. 10-6
Суббота 10-5
Воск. закрыто

Вход свободный

Дополнительная информация по телефону:

718/990-0883 (по-английски)

718/268-7934 (по-русски)