

18723

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

**Diplome de Conservateur  
de Bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

Bibliothèque et bilinguisme :  
l'exemple de la Bibliothèque Intermunicipale  
de Pierrefonds - Dollard-des-Ormeaux, Québec, Canada

Jean VILBAS

sous la direction de Monsieur Réjean SAVARD.  
Ecole de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information  
Université de MONTREAL

Stage effectué à la Bibliothèque Intermunicipale de Pierrefonds - Dollard-des-Ormeaux  
du 3 août au 23 octobre 1992  
sous la direction de Madame Louise ZAMPINI

1992



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

**Diplome de Conservateur  
de Bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

Bibliothèque et bilinguisme :  
l'exemple de la Bibliothèque Intermunicipale  
de Pierrefonds - Dollard-des-Ormeaux, Québec, Canada

Jean VILBAS

sous la direction de Monsieur Réjean SAVARD.  
Ecole de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information  
Université de MONTREAL

Stage effectué à la Bibliothèque Intermunicipale de Pierrefonds - Dollard-des-Ormeaux  
du 3 août au 23 octobre 1992  
sous la direction de Madame Louise ZAMPINI

1992

1992  
JCB  
33

**Bibliothèque et bilinguisme : l'exemple de la Bibliothèque Intermunicipale de Pierrefonds - Dollard-des-Ormeaux, Québec, Canada.**

**Jean VILBAS**

**RESUME :** La Bibliothèque Intermunicipale de Pierrefonds - Dollard-des-Ormeaux offre ses services à un public rassemblant diverses communautés linguistiques : francophones, anglophones et allophones s'y côtoient. La qualité du service bilingue est recherchée tant dans l'organisation et l'équipement que dans le développement des collections. La circulation des documents d'une communauté linguistique à une autre reste un phénomène à encourager.

**DESCRIPTEURS :** Bibliothèque publique  
Bilinguisme  
Utilisateur  
Québec

**ABSTRACT :** The Intermunicipal Library in Pierrefonds - Dollard-des-Ormeaux serves users coming from various linguistic communities : French- speakers, English-speakers and people from other linguistic groups. The quality of the bilingual service is promoted in the structure and equipment as well as in the development of the collections. The circulation of documents from one community to another still remains a phenomenon to be encouraged.

**KEYWORDS :** Public library  
Bilingualism  
User  
Quebec

## SOMMAIRE

Sommaire	p. 3
Introduction	p. 6
Avant-propos : la question du bilinguisme	p. 9
1) Evolution des politiques fédérales	p. 9
a) Constitution du Canada	p. 9
b) Affirmation du bilinguisme	p. 10
c) Ambiguïtés du bilinguisme fédéral	p. 11
2) Aménagement linguistique du Québec	p. 12
a) Les lois	p. 12
b) Les luttes	p. 13
c) Les résultats	p. 14
3) Pierrefonds, Dollard-des-Ormeaux, West-Island : des communautés pluriculturelles	p. 15
I Le service bilingue d'une communauté bilingue	p. 17
Remarque : histoire et structure	p. 18
A) Signalisation et documentation	p. 20
Description	p. 20
Commentaires	p. 23
a) aspect légal	p. 23
b) aspect pratique	p. 24
c) aspect du service	p. 24
B) Personnel	p. 25
Remarque : méthodologie du questionnaire	p. 25
a) élaboration du questionnaire	p. 25
b) diffusion du questionnaire	p. 25
c) résultats	p. 25
1) La politique du recrutement bilingue	p. 26
2) La pratique bilingue	p. 27
3) La conscience bilingue	p. 28
C) Animations	p. 30
1) Les objectifs	p. 30
2) Les méthodes et les moyens	p. 31
3) Les résultats	p. 33

II Une collection bilingue	p. 34
Remarque : de la bibliothèque unique	p. 35
a) état des collections	p. 35
b) état de l'unicité	p. 35
c) modalités de la circulation	p. 36
A) Selection	p. 37
1) Les outils	p. 37
2) Les possibilités	p. 38
3) Les difficultés	p. 38
B) Politique des acquisitions	p. 40
1) L'écoute du public	p. 40
2) La cohérence de la collection	p. 41
3) La question budgétaire	p. 42
C) Distribution des documents	p. 43
1) Documentaires et ouvrages de référence : le pari de la complémentarité	p. 43
2) Fiction ou roman : le choix de la cohérence	p. 45
3) Les autres documents	p. 46
III Modalités de la circulation bilingue	p. 47
Remarque : une question (in)délicate	p. 48
A) L'exemple du club de lecture pour enfants- aout 1992	p. 50
1) Le projet	p. 50
2) La participation	p. 50
3) Les indices du bilinguisme	p. 52
B) L'exemple du service de référence auprès des adultes	p. 54
1) Référence et bilinguisme	p. 54
2) Les chiffres	p. 56
3) Les limites de cette étude	p. 56
C) L'exemple du service de référence auprès des enfants	p. 58
1) Spécificités de la référence auprès des enfants	p. 59
2) Les chiffres	p. 60
3) Les limites de cette étude	p. 60
Quelques commentaires	p. 61
Appendices	p. 63
A) La communauté juive et le fonds hébraïque	p. 64
B) Les allophones	p. 66

1) identité	p. 60
2) développement des collections	p. 67
3) le service d'alphabétisation	p. 68

En guise de conclusion	p. 69
------------------------	-------

Documents	p. 72
-----------	-------

Bibliographie	p. 81
---------------	-------

## INTRODUCTION

L'étude de la relation d'une bibliothèque à la question bilingue telle qu'elle se pose au Québec peut paraître très éloignée de la situation française. Pourtant, notre pays n'est pas étranger à la problématique multiculturelle. La perspective européenne qui s'ouvre à nous devrait nous rendre sensibles à la question des héritages et de leur interaction. De plus, le phénomène de l'immigration pose le problème de l'accueil fait - ou refusé - à l'expression de cultures minoritaires par un ensemble de population. Peut-être les bibliothèques ont elles un rôle à jouer dans la nécessaire découverte mutuelle des cultures. Enfin, le bilinguisme lui-même est revendiqué en certaines régions de notre pays par plusieurs groupes linguistiques qui reprochent au français d'avoir mis en péril leur culture. Le développement de fonds régionaux présentant la littérature locale dans certaines bibliothèques municipales va déjà à la rencontre de cette attente. La particularité du Québec tient à l'ambiguïté des concepts de majorité et de minorité, variables selon la perspective dans laquelle on se place et de bilinguisme supposant une égalité de l'usage des deux langues.

Un autre intérêt de cette étude est qu'elle met en jeu la bibliothèque, lieu de vie culturelle, dans sa relation avec une situation d'ordre socio-politique et nous permet de la considérer dans sa dimension de service ( du ) public. Le choix de la Bibliothèque Intermunicipale de Pierrefonds- Dollard-des-Ormeaux, effectué par Monsieur Savard était pertinent, tant à cause de la situation de la bibliothèque dans une zone très anglicisée de Montréal qu'en raison de son dynamisme.

Après avoir présenté dans un avant-propos la question du bilinguisme telle qu'elle est posée au Canada, au Québec et dans les municipalités qui régissent la bibliothèque, nous nous efforcerons d'étudier comment s'effectue le service bilingue de la bibliothèque auprès de la communauté. Il nous faudra d'abord présenter les moyens mis en oeuvre pour effectuer ce service avant de présenter les collections et les choix qui sous-tendent leur développement et leur présentation. Dans une dernière partie, nous tenterons de déterminer quelle pratique bilingue est vécue par les usagers de la bibliothèque à partir de l'observation de trois exemples. Dans la mesure où le service de la Bibliothèque Intermunicipale s'étend aussi à des groupes linguistiques non-anglophones et non-francophones, nous étudierons en appendice les moyens mis en oeuvre pour servir également ces populations.

## AVANT-PROPOS : LA QUESTION DU BILINGUISME

### 1) Evolution des politiques fédérales

#### a) Constitution du Canada

Le territoire dénommé Nouvelle-France s'est constitué au XVII<sup>e</sup> siècle autour de trois pôles urbains : Québec, Montréal et Trois-Rivières. L'influence de la France Outre-Atlantique s'étendait cependant jusqu'en Louisiane. La conquête anglaise de 1760 mit fin à cette extension. L'Acte de Québec en 1774 est la première loi protégeant la langue française au " Bas-Canada ". C'est par cette expression que l'on désigne le Québec alors que le " Haut-Canada " est l'appellation de l'actuel Ontario.

En 1867, ces deux territoires et deux autres - Nouveau-Brunswick et Nouvelle-Ecosse - fédèrent et se dotent d'une constitution. Suite à l'expansion vers l'Ouest, le Canada se développe jusqu'à comprendre les dix provinces et les deux territoires ( Yukon et Nord-Ouest ) actuels. Le Québec devient une minorité francophone dans le vaste ensemble canadien. Aux francophones du Québec s'ajoutent les 942 080 qui vivent dans les autres provinces et représentent une infime minorité - 5,3% de la population. A l'échelle nord-américaine, les francophones représentent 2% de la population.

Le rapport minorité / majorité change quand on se place dans la Province du Québec puisque y habite une population anglophone de quelque 600 000 personnes. Cette population, principalement

implantée à Montréal, a longtemps tenu les rênes de l'économie québécoise. L'anglais était la langue du commerce et de l'industrie.

b) Affirmation du bilinguisme

La loi constitutionnelle de 1867 reconnaît un caractère obligatoire à la traduction française des lois et des archives. L'usage du français était par contre facultatif dans les tribunaux et lors des débats parlementaires. Le statut de langue officielle était accordé au français dès 1870 au Québec et au Manitoba. Mais comme l'a exprimé Monsieur d'Iberville-Fortier, " le français a trop longtemps souffert d'être la langue vers laquelle on traduit dans l'Administration ". La présence française était cependant initialement forte au Parlement où les francophones constituaient 50% de l'assemblée. Cette proportion était tombée à 28% en 1982.

En juillet 1963, une Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, dénommée Laurendeau-Dunton s'est mise en place pour examiner les griefs des canadiens français. Son mandat était de " faire enquête sur et rapport sur l'état présent du bilinguisme et du biculturalisme au Canada et recommander les mesures à prendre pour que la Confédération canadienne se développe d'après le principe de l'égalité entre les deux peuples qui l'ont fondée, compte tenu de l'apport des autres groupes ethniques à l'enrichissement culturel du Canada ainsi que des mesures à prendre pour sauvegarder cet apport ". Ce rapport a mis en évidence des situations dont souffraient les francophones - malgré une loi de

1910 obligeant les entreprises à servir en français ceux qui le souhaitent.

Elle a débouché en 1969 sur une Loi sur les langues officielles proclamant l'égalité linguistique dans tous les services institutionnels. En 1982, la Charte canadienne des droits et des libertés a renforcé ces dispositions, en favorisant tous les groupes en situation minoritaire

### c) Ambiguïtés du bilinguisme fédéral

Malgré les efforts, l'ambiguïté du bilinguisme est soulignée par les responsables du Parti Québécois. Comme l'a dit René Levesque : " chaque affiche bilingue dit à l'immigrant qu'il y a deux langues ici, l'anglais et le français; vous pouvez choisir celle qui vous plaît. Et elle dit aux anglophones qu'il n'y a aucune nécessité d'apprendre le français. Tout est traduit ". De manière de plus en plus forte, le bilinguisme va apparaître comme une menace pour le français; d'où la revendication d'une seule langue officielle au Québec.

Cette ambiguïté est entretenue par la place qu'occupe le gouvernement fédéral dans sa relation avec le pouvoir provincial. En deux instances, cela s'est manifesté de manière plus particulière.

D'abord par le développement d'une immigration ayant de nettes préférences anglo-saxonnes. En 1961, par exemple, la population anglophone a crû de 23% contre 1% pour la population francophone. Un accord a été passé entre les deux gouvernements pour permettre

au Québec d'accueillir des immigrants francophones et de pouvoir orienter les " Québécois de nouvelle souche " vers des programmes francophones.

Un deuxième exemple est la réponse fédérale aux implications de la Loi 101, que nous étudierons plus bas, en matière d'enseignement. La Charte de 1982 rouvre l'école anglaise à des populations que la Loi 101 orientait vers des écoles françaises : enfants de langue maternelle anglaise, enfants de parents éduqués en anglais au Canada, frères ou soeurs d'enfants éduqués en anglais au Canada.

## **2) Aménagement linguistique du Québec**

### **a) Les Lois**

Elles sont le résultat d'une lente évolution idéologique en rapport avec l'usage du français dont les étapes ont été étudiées par Jean- Claude Corbeil dans ses diverses publications.

La Loi principale connue sous le nom de Charte de la Langue Française a été précédée de deux autres textes législatifs. En 1969, la Loi 63 ou Loi pour promouvoir la Langue Française n'a pas forcément encouragé le développement de cette langue mais plutôt du libre choix scolaire. La Loi 22, votée par le Parlement du Québec en 1974 a restreint de la précédente en liant la fréquentation de l'école anglaise à des tests linguistiques. Elle a aussi étendu l'utilisation du français au domaine de l'activité publique.

C'est pourtant la Loi 101 du 26 août 1977 qui a eu le plus gros impact en matière de politique linguistique au Québec. Les premières lignes du Préambule en donnent la philosophie : " Langue distinctive d'un peuple majoritairement francophone, la langue française permet au peuple québécois d'exprimer son identité. L'Assemblée Nationale reconnaît la volonté des Québécois d'assurer la qualité et le rayonnement de la langue française. Elle est donc résolue à faire du français la langue de l'Etat et de la Loi aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires. L'Assemblée Nationale entend poursuivre cet objectif dans un climat de justice et d'ouverture à l'égard des minorités ethniques, dont elle reconnaît l'apport précieux au développement du Québec." Ce texte assure comme objectif d'officialiser le français au Québec mais aussi de travailler la qualité de cette langue et de veiller au développement des autres langues.

#### b) Les luttes

La mise en application de cette Charte s'est appuyée sur cinq organismes dont un Conseil de la langue française et un Office de la langue française voué tant à l'application de la Loi qu'à la recherche terminologique.

De nombreuses craintes se sont exprimées dans la communauté anglophone du Québec pouvant conduire à un déménagement hors de la Province. La presse anglophone s'est attaquée de manière virulente à la Loi et à ses conséquences envisagées, développant une nouvelle

conscience minoritaire chez les Anglophones du Québec. Une partie de ce discours s'est calqué sur celui des Québécois décrivant leur situation nord-américaine.

Les obstacles principaux à l'application de la Charte se sont posés dans la confrontation à la Loi Fédérale. De nombreuses mesures concernant par exemple l'éducation en anglais ou l'affichage bilingue ont ainsi pu être assouplies.

### c) Les résultats

En dépit de ces luttes, il semble que la Charte ait abouti à quelques résultats escomptés. C'est principalement dans le domaine de l'éducation que les résultats ont été les plus manifestes. En 1981, le taux des allophones inscrits en maternelle française était de 68,5% contre 27,5% dix ans plus tôt. Des progrès sensibles ont aussi été remarqués dans le domaine du travail.

De plus, Jean-Claude Corbeil dans ses études a cité l'approche dorénavant positive de la connaissance du français chez 73% des anglophones et 78% des allophones. En milieu universitaire, un sondage effectué par le Professeur Locher auprès d'étudiants de l'Université Mc Gill donnait des chiffres encore plus encourageants - respectivement 83% et 81%.

Un point continue cependant à préoccuper l'Office de la langue française : la faible conscience linguistique de beaucoup de francophones. Sont jugés particulièrement inquiétants : l'impact de la culture médiatique anglo-saxonne, le divorce entre le français langue de travail et l'anglais langue de loisir, enfin la faible

qualité de la langue utilisée.

### 3) Pierrefonds-Dollard-des-Ormeaux, West Island : des communautés pluriculturelles

Les deux municipalités s'étendent sur le territoire de ce qui était au début du siècle la " paroisse " francophone de Sainte-Geneviève. C'est en 1904 que s'est détachée la municipalité de Pierrefonds et en 1924 que s'est constituée celle de Dollard-des-Ormeaux.

Les tendances démolinquistiques ont cependant fait évoluer ces municipalités pour leur donner un caractère davantage anglophone. La municipalité de Pierrefonds a connu une croissance modérée - mais contraire au déclin de la population de nombreux quartiers francophones de Montréal. En 1986, on comptait 16 996 francophones, 15 500 anglophones et 5560 allophones. La proportion est nettement à l'avantage des anglophones à Dollard-des-ormeaux. Sur 43 991 habitants, 14 506 ( soit 33% ) se déclarent francophones contre 29 415 anglophones ( soit 67% ). La croissance de la ville a été rapide puisqu'on est passé de 1800 habitants en 1961 au chiffre actuel. La population est donc assez jeune. Dans les huit dernières années, c'est pourtant la communauté française qui a progressé, appuyée par une immigration haïtienne assez importante. Le développement francophone justifie les efforts de plusieurs élus en faveur de l'ouverture d'un CEGEP francophone dans le West-Island. D'un point de vue légal, les deux municipalités peuvent disposer d'un affichage bilingue donnant la prééminence au français.

Il serait pourtant davantage approprié de parler de pluriculturalisme que de biculturalisme. La commune de Dollard-des-Ormeaux, sans déclarer le nombre d'allophones revendiqué à côté de la jeunesse et du dynamisme un caractère cosmopolitain. Quant au nombre des allophones à Pierrefonds, il représente une proportion non-négligeable. Particulièrement visibles dans les commerces, les associations sont les communautés arabophones, latino-américaines et asiatiques - Inde, Sri-Lanka et Asie du Sud-Est. Des communautés plus anciennement implantées, principalement originaires d'Europe méridionale sont également repérables.

C'est l'ensemble de cette communauté que la Bibliothèque Intermunicipale de Pierrefonds - Dollard-des-Ormeaux a pour vocation de servir.

**I ) LE SERVICE BILINGUE D'UNE COMMUNAUTE BILINGUE**

## REMARQUE : HISTOIRE ET STRUCTURE

La Bibliothèque Intermunicipale de Pierrefonds- Dollard-des-Ormeaux existe en deux sites. L'établissement principal et l'édifice le plus ancien est situé à Pierrefonds sur le vaste boulevard qui porte le même nom. Il a ouvert ses portes en 1983. Le second, inauguré en janvier 1992, s'intègre dans l'ensemble du Centre civique de Dollard-des-Ormeaux, à quelque dix minutes du premier. Les deux établissements qui disposent d'un catalogue informatisé commun et sont considérés comme constituant une seule bibliothèque totalisent plus de 45000 usagers.

Cette unité est renforcée par la structure administrative de la bibliothèque, placée sous la tutelle d'une Régie Intermunicipale. Le phénomène ne se retrouve qu'en deux autres cas au Québec - Dorion-Vaudreuil au Sud de Montréal et Rouyn-Noranda dans la région de l'Abitibi, au Nord de la Province. Cette Régie est constituée de représentants des deux municipalités. La directrice de la bibliothèque, Madame Dupuis soumet le budget et le projet des établissements à la Régie qui doit les approuver. Une grande partie des activités sont centralisées à Pierrefonds. C'est là que s'effectuent beaucoup des tâches administratives, malgré la présence d'un bureau et de deux secrétaires à temps partiel à Dollard-des-Ormeaux. Les acquisitions effectuées par les bibliothécaires de Pierrefonds sont l'objet d'une coopération dans la sélection entre les responsables de service des deux établissements, en vue d'assurer un développement de toutes les collections. Quant aux tâches d'équipement et de catalogage, elles

sont intégralement concentrées aux services techniques de Pierrefonds. Cette centralisation est choisie en raison de son économie.

Après des départs et des arrivées au début de l'Automne, la bibliothèque compte soixante-dix-sept employés. Vint-cinq d'entre eux travaillent à Dollard-des-Ormeaux. Seuls vingt-deux sont employés à temps plein. Avec la directrice, dix autres cadres assurent la gestion des services et du personnel de la bibliothèque.

## A) SIGNALISATION ET DOCUMENTATION

Un des premiers services que peut rendre une bibliothèque à ses usagers est de rendre visibles sa présence, sa structure et ses ressources.

### Description

La présence de la bibliothèque dans les espaces urbains de Pierrefonds et Dollard-des-Ormeaux concerne, outre l'architecture assez remarquable, la signalisation extérieure. Aucun panneau ne donne les directions de ces édifices sur les vastes artères où l'un et l'autre sont situés. La bibliothèque de Dollard-des-Ormeaux n'est signalée qu'au sein de l'ensemble architectural du Centre Civique. Il faut être placé dans le hall où convergent aussi la piscine, l'hôtel de ville et les "arenas" de hockey pour apercevoir l'identification de la bibliothèque. La municipalité devrait fournir prochainement une signalisation externe. La mention placée dans le hall du Centre civique de Dollard-des-Ormeaux est similaire à celle que porte le bâtiment de Pierrefonds :

#### Bibliothèque intermunicipale - Library

Même si l'inscription est compréhensible pour les deux groupes linguistiques, on peut noter la prééminence accordée d'un point de vue orthographique à l'affichage francophone.

La structure de la bibliothèque apparaît aux usagers dans la signalisation intérieure qui nomme les sections. Six grands

ensembles se dégagent : le comptoir de prêt ( circulation desk ), la section "enfants", la section "adultes", le secteur audiovisuel, le secteur référence-périodiques et la salle polyvalente. Dans les deux bibliothèques les périodiques adultes longent la section des livres pour adultes et quelques périodiques spécifiquement destinés au jeune public se trouvent dans la section qui lui est attribuée. Dans chacune des deux bibliothèques, ces sections sont désignées par des plaques d'orientation. A Pierrefonds ainsi que dans le service de référence, de larges inscriptions surplombant les sections les signalent. Toute cette signalisation est bilingue, l'inscription française étant située à gauche ou au-dessus de l'inscription anglaise.

Le contenu des rayons est lui aussi spécifié de manière bilingue, à Pierrefonds en tout cas. De chaque côté du rayon, sur sa largeur, se trouvent un ou quelques mots qui explicitent son contenu. Ces mots accompagnent les numéros de la classification Dewey qui seuls apparaissent à Dollard-des-Ormeaux. Les usagers s'orientent soit à partir d'une recherche préalable dans le fichier informatisé, soit en demandant conseil au bibliothécaire de référence. Les syllabes "Doc" ( documentaires ) et "Ref" ( référence ) communes aux deux langues renseignent l'utilisateur sur les possibilités d'emprunt des documents.

Les ressources de la bibliothèque transparaissent dans l'abondante documentation mise à la disposition du public. On peut distinguer ici la documentation à valeur permanente de celle de caractère temporaire.

Dans la première catégorie, on peut ranger le document de présentation de la bibliothèque. Il s'agit d'une feuille bilingue contenant des informations de chaque côté ( horaires, conditions de prêt... ).

La recherche documentaire se fait par le moyen de terminaux. Douze sont accessibles au public. Le logiciel utilisé, **Multilis**, permet à l'utilisateur une recherche dans les collections des deux bibliothèques par titre, par sujet, par collection et par vedette-matière. Les vedettes-matières sont attribuées par les techniciens à partir de deux répertoires : celui de l'Université de Laval et celui de la Library of Congress, selon la langue du document. C'est pourquoi l'utilisateur reçoit les notices des documents enregistrés dans la langue où l'interrogation par sujet a été faite. Ceci est en accord avec la politique de la Bibliothèque Nationale du Canada et les recommandations du Task Group on Cataloguing Standards. La seule relation d'un document d'une langue à un document d'une autre langue est une relation d'équivalence. Si la mention d'un titre original a été faite lors du catalogage, le document pourra être retrouvé parmi des documents d'une autre langue. Pour la bonne couverture d'un sujet, il est donc nécessaire à l'utilisateur d'effectuer une recherche successivement dans les deux langues. Ceci peut poser quelques problèmes dans le choix du terme juste mais la recherche sur rayon vient suppléer à ces difficultés. Il est à noter qu'avant toute recherche, l'utilisateur peut sélectionner la langue dans laquelle il souhaite recevoir les informations de disponibilité et de circulation du document. Un "Guide du fichier informatisé" disponible dans les deux langues sur des feuilles de

couleur différente et des cours d'informatique donnés en Anglais et en français visent aussi à aider l'utilisateur dans ses recherches.

Dans la catégorie de la documentation temporaire, on peut inclure les catalogues des nouveautés - un pour chaque langue - et le bulletin qui donne la liste des activités mensuelles des deux bibliothèques. Il tient sur une feuille : un côté est réservé à Pierrefonds, l'autre à Dollard-des-Ormeaux. Chaque activité est décrite dans la langue dans laquelle elle est donnée. Ces activités sont annoncées séparément sur un support papier dans la semaine qui les précède et font aussi l'objet d'un affichage très esthétique. Cet affichage obéit aux mêmes règles que le calendrier des événements. Les informations de caractère général ( cours d'informatique, heures du conte ... ) sont annoncées de manière bilingue. Les activités plus spécifiques sont annoncées dans la langue où elles sont données. Cette documentation est disponible au comptoir de prêt et sur le panneau situé à côté de ce comptoir. Un mot encore concernant la documentation interne : elle aussi est bilingue, chaque employé pouvant recevoir en sa langue les informations qui le concernent.

### **Commentaires**

Ces observations appellent des commentaires sur les trois aspects qui déterminent cette politique de signalisation et de documentation : impératifs de la législation, nécessités pratiques, volonté de service optimal du public.

#### **a) aspect légal**

Les deux municipalités sur le territoire desquelles se trouve

la Bibliothèque intermunicipale de Pierrefonds \_ Dollard-des-Ormeaux ont le statut de collectivités bilingues ce qui lui permet de proposer des services bilingues. Concernant l'affichage, même si le bilinguisme est autorisé, il doit obéir aux normes de la Charte de la Langue française ou Loi 101 : la donnée linguistique prédominante doit toujours être francophone. Dans le cas d'un affichage bilingue, le texte français viendra en premier et sera accompagné d'une traduction complète ou partielle en anglais.

b) aspect pratique

Dans l'organisation de l'espace et pour éviter de le surcharger, un certain nombre de dédoublements ont été évités. Par exemple à Dollard-des-Ormeaux où les syllabes "ref" et "doc" renvoient simultanément aux termes anglais et français. Dans l'ensemble, la signalisation est d'une grande visibilité. On a aussi étudié plus haut les politiques de catalogage. Elles répondent à la nécessité de ne pas surcharger le travail des services techniques.

c) aspect du service

La signalisation et la documentation proposées par la Bibliothèque intermunicipale rendent manifeste sa vocation de service d'une communauté bilingue. Il est suggéré à chaque usager, francophone ou anglophone qu'un service de qualité peut lui être offert dans sa langue. En certaines occasions, par exemple quelques activités, une différenciation s'avère nécessaire mais il est manifeste qu'un maximum de services sont offerts conjointement dans les deux langues.

## B) PERSONNEL

### Remarque : Méthodologie de l'enquête menée auprès du personnel

Une bibliothèque qui se propose d'offrir un service bilingue se doit aussi d'inclure dans ses caractéristiques un personnel capable d'user des deux langues dans lesquelles les usagers s'attendent à être servis. Une enquête a été menée sous la forme d'un questionnaire pour étudier la composition du personnel.

#### a) élaboration du questionnaire

Les huit questions qui constituaient le questionnaire peuvent se regrouper sous trois grandes rubriques. Il s'agissait d'abord de chercher à caractériser les employés selon quelques grandes catégories - sexe, âge, fonction occupée dans la bibliothèque. Un deuxième groupe de questions concernait les origines, les aptitudes et la pratique linguistiques des employés. Enfin, un espace était laissé pour l'expression des sentiments personnels à l'égard du service dans un cadre bilingue et du bilinguisme en général. L'anonymat était garanti. Le questionnaire était disponible en anglais et en français pour chaque employé.

#### b) diffusion du questionnaire

Ce questionnaire a été diffusé à chaque employé le jeudi 24 septembre. Il était joint à la feuille de paye. Une semaine était laissée pour le remplir et le restituer.

#### c) résultats

Les quarante réponses données - sur les soixante-dix-sept employés que compte la bibliothèque - permettent de se faire une

idée de la situation. Le non-retour d'une proportion importante des réponses peut trouver un certain nombre d'explications. De manière pratique, la date de retour a pu paraître trop précipitée à certains qui ont ensuite été gênés de remettre le questionnaire. Ceci concerne certainement les nombreux employés à temps partiel. Il est également possible qu'il ait paru délicat à d'autres de répondre à ce questionnaire compte-tenu de la situation actuelle du Québec. Le nombre de réponses anglophones - cinq- paraît assez faible. Très peu de réponses font aussi état de difficultés dans la maîtrise ou l'usage de la langue qui n'est pas la langue maternelle. L'unanimité des réponses soulignant une bonne pratique bilingue sera donc à nuancer par ses remarques.

#### 1) La politique de recrutement bilingue

D'un point de vue légal, elle est en accord avec les diverses dispositions de la Province du Québec, étant donné le statut bilingue des deux municipalités. Il est donc autant possible à la direction d'engager des anglophones bilingues que d'exiger des francophones une bonne maîtrise de la langue anglaise. Le bilinguisme des employés apparaît comme une nécessité au vu de la fréquentation de la bibliothèque par des membres des deux communautés linguistiques dont certains ne peuvent utiliser que leur langue maternelle. Il est toutefois à noter que l'exigence du bilinguisme ne touchera pas l'ensemble des employés avec la même intensité. Sa nécessité est absolue dans les deux services de la référence et du comptoir de prêt, il est requis de manière moins

exigeante des pages chargés du rangement des ouvrages rendus ou déclassés et des commis aux services techniques qui, en général cataloguent les documents de leur langue maternelle.

## 2) La pratique bilingue

Le questionnaire révèle son indépendance par rapport aux diverses catégories constituées par le sexe et par l'âge. Des six hommes ou des trente-quatre femmes, il n'est pas possible de dire qui maîtrise le mieux les deux langues; de même, la répartition quasi-équivalente dans les différents groupes d'âge ne s'avère pas déterminante en ce qui concerne les usages linguistiques. Comme il a été mentionné plus haut, la majorité des réponses émanaient de francophones qui, dans leur majorité déclarent pouvoir travailler de manière convenable dans les deux langues. Le phénomène est similaire en ce qui concerne les anglophones qui ont répondu à l'enquête. Enfin, l'appartenance à un autre groupe linguistique - en l'occurrence, l'arabe et l'arménien - ne constitue pas un obstacle à la communication en français et en anglais. Le seul facteur qui semble influencer sur les pratiques linguistiques est la fonction exercée au sein de la bibliothèque; les difficultés avec une langue autre que la langue maternelle - difficulté d'expression mais pas de compréhension - émanaient essentiellement d'employés des services techniques où la pratique bilingue ne s'avère pas vraiment nécessaire.

### 3) La conscience bilingue

Les réponses données à l'enquête révèlent une conscience bilingue profondément ancrée parmi les employés de la bibliothèque. Plusieurs modèles de réponses sont identifiables.

Les avantages personnels de capacités bilingues sont principalement évoqués. Parmi ces avantages, c'est la notion d'enrichissement culturel qui l'emporte. La possibilité de perfectionner ses compétences linguistiques est valorisée par plusieurs. A cet impératif culturel s'ajoute l'impératif économique. La maîtrise de l'anglais apparaît à plusieurs francophones comme un atout sinon comme une condition dans l'obtention d'un emploi. Certains évoquent même l'ensemble du contexte nord-américain à l'appui de la notion d'atout.

Un autre groupe de réponses concerne la notion de service auprès du public. Comme l'exprime une employée, " être capable de s'adresser à quelqu'un dans la langue dans laquelle il se sent le plus à l'aise est une belle chose. Il n'est pas toujours nécessaire de parler très couramment leur langue pour que les gens apprécient vos efforts de communication. C'est l'attitude qui compte ! ". C'est à juste titre qu'une autre employée évoque pourtant la tension toujours créée par la première rencontre avec l'utilisateur dont on ne connaît pas la langue maternelle.

Une dernière catégorie de réponses renvoie à un autre malaise lié au bilinguisme. Une seule personne a évoqué l'aspect politique de la question et deux autres ont qualifié le bilinguisme de source de conflits eu égard de la situation actuelle du Québec.

Plusieurs francophones de pratique bilingue et dont l'approche de la question est plutôt positive ont souligné le caractère souvent unilatéral de la pratique bilingue bien intégrée par les francophones mais insuffisamment développée chez les anglophones. Certaines situations sont ressenties comme particulièrement discriminatoires. Par exemple, la tendance à parler anglais que manifesterait un groupe de francophones en présence d'un seul anglophone. Ces quelques réponses constituent le reflet de questions qui se posent dans tout le Québec et peut-être de manière plus aigüe dans les zones à forte concentration d'expression anglaise.

## C) ANIMATIONS

Le service des animations est très développé dans la Bibliothèque intermunicipale. Une bibliothécaire, Madame Lise Brosseau coordonne ce service, prépare les programmes et se charge de trouver les animateurs et le matériel nécessaires. Deux employées à temps partiel, Mesdames Cathy Mott et Anne Noel animent les activités destinées aux enfants en collaboration avec le service jeunesse.

### 1) Les objectifs

Les animations, en particulier les conférences destinées au public adulte, constituent une source d'information qui s'ajoute à la masse de documents par ailleurs disponible. Une sélection d'ouvrages présentés systématiquement à l'entrée des salles polyvalentes où se déroulent ces activités souligne ce lien informatif.

Les sujets pratiques favorisés dans la sélection sont un indicateur de la volonté de service de la bibliothèque auprès des communautés de Pierrefonds et de Dollard-des-Ormeaux. En 1986-1987, une " clinique d'aide juridique " avait été mise en place à Pierrefonds avec la contribution d'un avocat dans le souci d'apporter une aide aux citoyens de la communauté. Cette activité était proposée en anglais et en français. Bien que sa présence au sein de la bibliothèque ait été critiquée, elle correspond à une conception de la bibliothèque comme lieu de service public.

Le développement d'un service particulier d'animation au sein des bibliothèques correspond aussi à un souci d'accroître sa clientèle en contactant par le biais d'activités qui rencontrent leurs centres d'intérêt de potentiels nouveaux lecteurs. D'une manière générale, la multiplicité des activités tend à donner de la bibliothèque une image très vivante. Ceci est particulièrement important à Dollard-des-Ormeaux où nous avons signalé le manque de visibilité de la bibliothèque.

## 2) Les méthodes et les moyens

La mise en oeuvre de ces objectifs passe par un certain nombre de dispositions que nous nous efforcerons de cerner.

La sélection des activités vise à répondre à deux des objectifs qui ont été assignés : rejoindre les habitants de la cité dans leurs préoccupations et fidéliser un public dont on cherchera simultanément à élargir les frontières. Les conférences destinées aux adultes portent ainsi essentiellement sur des sujets "pratiques" plutôt que culturels. De janvier à juin 1992, seuls une présentation audio-visuelle sur Michel-Ange donnée successivement en anglais et en français ainsi que deux rencontres avec des auteurs, un francophone et un anglophone, relevaient de la catégorie des conférences culturelles. Notons toutefois qu'une exposition mensuelle à Pierrefonds ainsi que de fréquents concerts sont d'autres lieux d'expression culturelle dans les bibliothèques. Les thèmes privilégiés dans les conférences touchent à l'éducation ( quatre conférences ), au jardinage et à la santé ( trois

conférences dans chaque cas ), à l'ésotérisme et à la vie en entreprise ( deux conférences dans chaque cas ). Le caractère presque cyclique de ces animations vise à fidéliser un public. Dans le même ordre d'idées, l'effort porté sur le public enfantin est assez remarquable tant par le nombre - vingt-deux animations sur cinquante proposées de janvier à juin 1992 - que par la diversité ( heures du conte, activités manuelles, spectacles... ).

Un gros effort publicitaire soutient ces animations. Nous avons déjà évoqué plus haut la publicité diffusée au sein-même des bibliothèques. Une liste d'envois comprend environ cent-trente organismes et associations ( écoles, églises et associations religieuses, groupes de troisième âge ... ) qui reçoivent régulièrement des nouvelles des activités des bibliothèques. A plus grande échelle, les habitants de Pierrefonds, de Dollard-des-Ormeaux et des municipalités environnantes peuvent être touchés par les publicités diffusées dans la presse locale et dans les quotidiens montréalais "La Presse" et "The Gazette". Environ une fois par mois, une publicité peut être assurée au titre des activités communautaires gratuites sur les ondes.

En raison du nombre et de la gratuité des activités proposées, le choix se porte sur des animations qui ne requièrent pas un budget très important. La fourchette des dépenses envisagées pour une conférence s'étale de 600 à 1200 francs et pour un spectacle de 1600 à 2400 francs. C'est par les contacts personnels des uns et des autres ainsi que par les recommandations des bibliothécaires d'autres établissements que sont choisis les animateurs.

### 3) Les résultats

On peut évaluer la fréquentation de ces activités comme étant correcte. Une moyenne de trente personnes fréquentent les conférences sur des sujets pratiques tant à Pierrefonds qu'à Dollard-des-Ormeaux, ce qui est encourageant pour une bibliothèque assez jeune. De même, les activités pour les enfants remportent un grand succès. Les activités manuelles et les Croqu'histoires ne peuvent accueillir que trente enfants d'où la nécessité d'une inscription préalable. L'initiative nouvelle à Dollard-des-Ormeaux d'un "club de lecture" et d'un "reading book club" a suscité l'intérêt d'une vingtaine d'usagers pour chaque groupe linguistique.

Les personnes qui fréquentent ces activités appartiennent en majorité à la catégorie des usagers de la bibliothèque. Des enquêtes ont révélé que les mères des enfants qui sont inscrits aux animations constituent une proportion importante du public des animations pour adultes. Le caractère cyclique des conférences assure une certaine fidélisation de ce public. La recherche d'un espace de sociabilité est un phénomène qui n'est pas à négliger.

Toutes les activités ne peuvent être données de manière bilingue. Toutefois, deux cycles parallèles sur le jardinage et sur l'ésotérisme sont produits. Dans le domaine des activités pour enfants, le bilinguisme prévaut dans la simultanéité et dans la répétition. La demande apparaît plus forte pour l'heure du conte anglophone -le nombre d'inscrits varie du simple au double. Pour les adultes, le succès dépend du sujet, non de la langue.

## II ) UNE COLLECTION BILINGUE

## REMARQUE : DE LA BIBLIOTHEQUE UNIQUE

### a) Etat des collections

Au 31 août 1992, la collection se montait à 148 879 ouvrages. 65% se trouvaient sur le site de Pierrefonds, 35% étant présentés au public à Dollard-des-Ormeaux. 2% de la collection était en attente de traitement. Ce chiffre se montait à plus de 5% pour la collection de Dollard-des-Ormeaux sur laquelle portent des efforts de développement. Dans les deux cas, le secteur des enfants est très développé. Le service de la référence constitue environ 5% de la collection si l'on totalise le secteur des enfants où il est réduit et celui des adultes. Les chiffres font ressortir la prééminence des ouvrages en anglais, principalement à Dollard-des-Ormeaux - dans une proportion de 60% de la collection. A noter également une importante collection destinée aux handicapés visuels - environ 5000 documents. Le secteur audiovisuel totalise plus de 8000 documents et la bibliothèque développe toujours sa collection de périodiques.

### b) Etat de l'unicité

La conception de la bibliothèque officiellement défendue par la direction est celle d'une bibliothèque unique dont la collection est répartie en deux espaces distincts. Cette conception tient à la dépendance de la bibliothèque d'une Régie intermunicipale. Comme nous l'avons déjà signalé, cette organisation présente des avantages financiers, même si l'idée n'est pas toujours reçue du public.

c) Modalités de la circulation

A tout usager frustré de ne pas trouver dans une bibliothèque ce qui est disponible dans l'autre, la formule du transfert de documents est présentée. Le service est assez développé et chaque jour ont lieu deux échanges entre les bibliothèques. Il faut quand même attendre le jour suivant pour que le document demandé parvienne à l'utilisateur. A noter que pour celui qui souhaite se déplacer, les deux établissements ne se trouvent qu'à dix minutes de trajet !

Le retour des documents peut être effectué de manière indifférenciée dans l'un ou l'autre des établissements. Cette possibilité appréciée par des usagers crée des inconvénients pour d'autres : le document indiqué disponible dans le catalogue dès sa restitution ne se trouvera pas forcément sur les rayons le jour même.

Dans le cas des livres qui ne se trouvent pas dans le catalogue informatisé, il est possible à l'utilisateur d'effectuer des suggestions d'achats ou de faire appel au service de Prêt entre bibliothèques. C'est un service gratuit si le document peut être trouvé dans une autre bibliothèque publique de Montréal. Si la bibliothèque doit faire appel au service d'une bibliothèque universitaire, une participation de 10 \$ est demandée à l'utilisateur, préalablement informé de la situation.

## A) SELECTION

### 1) Les outils

La bibliothèque est munie de plusieurs outils pour la préparation des acquisitions. Les répertoires de livres disponibles sont présents à la bibliothèque de Pierrefonds qui centralise les acquisitions. Des copies plus anciennes se trouvent à Dollard-des-Ormeaux. L'absence des éditions les plus récentes de ces répertoires peut gêner certaines recherches, en particulier quand sont formulées des suggestions d'achat.

C'est principalement le service des périodiques qui fournit les outils utiles à la sélection. La bibliothèque est abonnée à quinze périodiques professionnels de provenances diverses - six du Canada, quatre des Etats-Unis, quatre de France et un de Grande-Bretagne. Cette ouverture sur le monde de l'édition internationale donne une perspective intéressante à la question du bilinguisme. Une fiche de circulation interne garantit que chaque bibliothécaire responsable de service ait accès à cette source d'information. De plus, Madame Suzanne Langlois, responsable du service des périodiques veille à faire photocopier et à diffuser auprès des bibliothécaires intéressés les critiques littéraires de nombreux autres périodiques.

Il n'est malheureusement pas toujours possible aux bibliothécaires d'effectuer une sélection préalable à leur visite en librairie. Il s'agit en ce cas d'une sélection effectuée à partir des nouveautés mensuellement exposées.

## 2) Les possibilités

Comme nous l'avons signalé plus haut, la consultation des périodiques permet d'ouvrir la question du bilinguisme sur une relation aux mondes de l'édition francophone et anglo-saxonne.

L'édition canadienne est particulièrement bien représentée dans le domaine de la littérature pour enfants avec trois périodiques francophones et un anglophone. La revue des pages littéraires dans les périodiques canadiens permet aussi de se tenir au courant des parutions récentes d'origine canadienne ou en provenance d'autres pays.

Dans le domaine francophone et pour la littérature destinée aux adultes, ce sont les périodiques en provenance de la France qui ont un rôle d'information auprès des bibliothécaires. Les ouvrages recensés ne seront pas forcément toujours immédiatement disponibles, mais il est intéressant de pouvoir préparer et attendre la sortie de ces ouvrages au Québec.

Dans le domaine anglophone, on remarque la prééminence des revues professionnelles en provenance des Etats-Unis. De par la proximité géographique et le développement de l'édition, il est évident que les Etats-Unis représentent la source principale d'ouvrages de langue anglaise.

## 3) Les difficultés

Nous avons déjà mentionné le retard dans l'apparition sur le marché québécois d'ouvrages édités en Europe. Ce retard peut créer

une tension, plus chez le bibliothécaire soucieux de développer sa collection que chez l'utilisateur, pas toujours informé de la publication de l'ouvrage.

Plus sérieuse est la difficulté qui peut être occasionnée par l'obligation de travailler exclusivement avec des libraires agréés. Seuls ces derniers peuvent approcher les bibliothèques et leur faire connaître leurs services. La liste des librairies agréées avec lesquelles la bibliothèque fait affaire est recensée par une résolution de la Régie, ce qui évite de devoir justifier selon les exigences légales toute dépense supérieure à 500 \$.

Plusieurs problèmes se posent. Du point de vue de la sélection, il peut apparaître difficile d'honorer tous les choix effectués si la librairie n'est pas à même d'acquérir les ouvrages. Le recours à d'autres librairies devant rester exceptionnel, il faut être très bien informé pour le choix de la librairie qui offrira le meilleur service. Du point de vue des acquisitions et de leur coût, ce système rend difficile à la bibliothèque de bénéficier de ventes promotionnelles qui réduiraient les budgets.

Dernière difficulté liée à la diversité des méthodes de sélection : le recours à la seule observation des nouveautés sans aucune préparation antérieure risque de laisser trop de place à la subjectivité. Les avantages de l'observation du produit qui permet d'évaluer sa qualité de présentation et de résistance ne peuvent qu'être accrus par une préparation qui tienne compte des critiques de l'ouvrage et aussi de la pertinence de son achat en rapport avec la collection existante.

## B) POLITIQUE DES ACQUISITIONS

La pratique des achats pour la Bibliothèque intermunicipale est régulière. Chaque mois sont effectués quatre groupes d'achats : ouvrages adultes anglais, adultes français, enfants anglais et français et documents audio-visuels. Trois facteurs déterminent ce que l'on peut appeler la politique des acquisitions.

### 1) L'écoute du public

Le développement de la collection tient compte des suggestions des lecteurs, sous quelque forme qu'elle s'exprime.

Les suggestions explicites sont fréquemment formulées par les usagers qui remplissent les fiches préparées à cet effet. Ces fiches sont jointes aux bons de commande lors des acquisitions.

Les suggestions implicites apparaissent dans les demandes non-satisfaites dont les services de référence gardent la trace. Ce sont de précieux indicateurs des lacunes principales des collections. La politique d'acquisitions vise à répondre à ces demandes.

D'autres suggestions implicites quoique plus générales peuvent apparaître dans l'évolution des statistiques de prêt. Un phénomène comme le développement de prêts d'ouvrages francophones dans la bibliothèque de Dollard-des-Ormeaux, enregistré depuis le mois de juin ne peut être négligé. La politique d'acquisitions devra veiller à honorer la demande grandissante de la clientèle francophone. Cela peut introduire des fluctuations de la politique

déjà suivie qui tend à accroître le fonds anglophone.

## 2) La cohérence de la collection

La politique d'acquisitions est le travail de construction d'une collection caractérisée malgré des traits plus fortement marqués par une grande diversité. Cet objectif d'une large couverture de sujets est commune aux autres bibliothèques municipales destinées à servir une population diversifiée.

Une difficulté propre à la collection de la Bibliothèque Intermunicipale réside dans le développement de collections réparties sur deux sites et conçues comme ne formant qu'une seule collection. L'unicité et l'unité de la collection orientent les choix, par exemple la volonté d'éviter au maximum les dédoublements. Notons que la solution est impossible dans le cas d'ouvrages très demandés.

La politique consiste donc à acquérir selon une répartition des domaines du savoir entre les deux bibliothèques - même si un fonds général est présent aux deux endroits. La " spécialisation " de Dollard-des-Ormeaux sera le domaine des Sciences et Techniques; à Pierrefonds, on développera les domaines du droit, de la généalogie et de la littérature québécoise. Les collections d'ouvrages correspondant à une demande très importante des usagers sont répartis entre les deux ensembles. C'est le cas des ouvrages d'art et des collections concernant l'informatique et, dans le secteur de la référence, le monde des affaires.

### 3) La question budgétaire

C'est un facteur très déterminant dans le développement des collections. Ce budget est soumis à la Régie intermunicipale qui doit lui donner son accord.

Dans le budget de 1992, la priorité est accordée aux documents adultes de langue anglaise. Ils constituent plus de 50% du budget des achats de livres. Cette volonté de développer la collection de livres anglophones se fonde sur la plus forte représentation de la population anglophone sur le territoire couvert par les bibliothèques.

L'inégalité du rapport entre la somme consacrée et le nombre de volumes dont l'achat est envisagé apparaît dans le secteur des livres pour enfants. A moins de 20% du budget correspondent près de 30% des volumes achetés. La différence de prix entre les ouvrages anglais réputés moins chers et les ouvrages français apparaît elle aussi dans le budget.

Dernier élément visible : la très nette préférence accordée aux achats destinés à Dollard-des-Ormeaux. Le rapport est presque du simple au double dans la répartition des budgets. Il s'agit d'assurer ainsi le développement de cette jeune extension.

### **C) DISTRIBUTION DES DOCUMENTS**

La question de la distribution des documents dans l'espace des bibliothèques renvoie à la question de leur accessibilité par les clients des différents groupes linguistiques. A Pierrefonds comme à Dollard-des-Ormeaux, la distribution des documents correspond aux mêmes choix stratégiques que nous nous efforcerons de distinguer par secteurs.

#### **1) Documentaires et ouvrages de référence : le pari de la complémentarité**

Tout usager qui effectue une recherche sur les rayons des documentaires ou des ouvrages de référence remarquera rapidement un même phénomène : les documents en anglais et les documents en Français s'enchevêtrent tout en suivant la numérotation de la classification Dewey. Cette constatation vaut pour les deux sections mais aussi pour les deux bibliothèques et pour les deux grands secteurs - jeunesse et adultes. Avoir pris connaissance de cette particularité aidera grandement l'utilisateur dans ses recherches. S'il tient à ne lire que des ouvrages d'une langue spécifique, il lui sera nécessaire d'effectuer au préalable une recherche sur le fichier informatisé pour éviter de parcourir trop longtemps les rayons.

Le pari qui sous-tend le choix de cette disposition est celui de la complémentarité des ouvrages des deux langues. Complémentarité toute pratique d'abord dans la mise à disposition

simultanée d'ouvrages dont le contenu peut être sinon équivalent du moins très proche. Il est à noter qu'il est peu fréquent de trouver côte-à-côte un ouvrage et sa traduction. La politique des acquisitions prévoit certes l'achat d'un même ouvrage en deux langues différentes mais la tendance sera alors de distribuer les copies dans les deux établissements. L'autre aspect de la complémentarité envisagée tient aux différences culturelles dans l'approche d'un même phénomène. Pour prendre un exemple simple quoiqu'un peu extrême, un ouvrage de langue originale anglaise et un ouvrage de langue originale française sur la question du bilinguisme au Québec ont de fortes probabilités de proposer des visions et des commentaires sensiblement différents.

Faut-il pour autant parler d'exhaustivité ? Certes, il s'agit là d'un but honorable auquel toute bibliothèque s'efforce de répondre, mais aussi d'un but irréalisable. La question d'une exhaustivité localisée sur les rayons est ici rendue plus complexe par le concept de la bibliothèque unique répartie en deux espaces différents. Il y a quelques décisions aisément identifiables, par exemple le souci de développer la collection juridique à Pierrefonds ou la collection artistique à Dollard-des-Ormeaux. Il arrive cependant que des lecteurs expriment leur frustration de devoir être renvoyés à l'autre établissement pour trouver le document qu'ils recherchent, même si un système de transfert fonctionne de manière efficace et peut être pris en charge par la bibliothèque dans laquelle se trouve l'utilisateur. Il est aussi nécessaire de rappeler l'efficacité du système de prêt entre bibliothèques, gratuit entre les diverses municipales.

## 2) Fiction ou roman : le choix de la cohérence

Les oeuvres romanesques apparaissent par contre classées selon leur langue et à l'intérieur de chaque section par ordre alphabétique d'auteur. Il s'agit ici de rendre visible la cohérence d'une collection. Il est présumé que le choix du lecteur se porte vers les oeuvres romanesques d'une langue déterminée, soit en raison de ses capacités linguistiques, soit à cause de ses choix littéraires- par exemple, toujours lire l'oeuvre originale. La recherche par auteur dans le catalogue informatisé donne par ailleurs l'ensemble des oeuvres d'un auteur déterminé disponibles dans les bibliothèques. D'un point de vue spatial, les collections paraissent équivalentes dans leur état et dans leur développement.

Plusieurs différenciations s'opèrent néanmoins au sein de ces collections. Différenciation d'abord en raison des niveaux de lecture. Ainsi les romans destinés aux adolescents sont-ils distingués des oeuvres proposées aux adultes et placés en un autre endroit du secteur "adultes". De même, les albums qui s'adressent aux tout-petits sont séparés des autres livres pour enfants. Des pastilles de différentes couleurs distinguent ensuite des livres classés ensemble bien que concernant des groupes d'âge divers. Les genres romanesques ne sont pas géographiquement distincts mais on a eu soin de distinguer par des étiquettes arborant des logos appropriés ceux qui étaient davantage susceptibles d'être demandés- romans de science-fiction et policiers. Dans le secteur jeunesse, certaines collections anglaises et françaises particulièrement appréciées sont regroupées sous une rubrique "séries". De petites

étiquettes portant respectivement la feuille d'érable et la fleur de lys distinguent les productions canadiennes et québécoises. Cette dernière remarque s'applique aussi aux documentaires et aux ouvrages de référence.

Afin d'éviter les dédoublements , on trouvera rarement une oeuvre et sa traduction dans le même établissement. Il est par exemple étonnant d'observer qu'une bonne partie des classiques français sont disponibles à Dollard-des-Ormeaux en langue anglaise. Des cas de dédoublement peuvent néanmoins se produire entre deux copies d'un même ouvrage dans la même langue à cause du service de livres en gros caractères. Il serait intéressant d'étudier qui emprunte ces documents et pour quels motifs.

### 3) Les autres documents

Les autres documents s'alignent sur ces deux modèles.

Les périodiques, classés par ordre alphabétique de titres sont indifféremment anglais ou français. Il est envisagé d'opter pour un classement par sujets mais là encore le mélange des titres anglais et français serait conservé. Une nette prédominance est accordée dans la jeune collection de Dollard-des-Ormeaux aux titres anglais.

Dans le secteur audio-visuel où seuls des fantômes sont accessibles au public, les documents sont distingués par type de support et par langue.

Nous nous attacherons dans les annexes A et B au dépôt de la Jewish Public Library et à celui, multilingue en provenance de la Bibliothèque Nationale d'Ottawa. Notons qu'ils sont séparés.

### III ) MODALITES DE LA CIRCULATION BILINGUE

## REMARQUE : UNE QUESTION (IN)DELICATE

Cette dernière partie concerne la circulation des documents d'une communauté linguistique à une autre. Nous avons sélectionné parmi les données statistiques disponibles trois exemples particulièrement significatifs : le club de lecture pour enfants commun aux deux bibliothèques, le service de référence des adultes et celui du secteur jeunesse à Dollard-des-Ormeaux. Le premier exemple a trait à une activité temporaire, les deux autres à une activité régulière des bibliothèques. Deux exemples concernent le secteur des enfants et un celui des adultes. Un exemple concerne les deux bibliothèques, les deux autres uniquement Dollard-des-Ormeaux. Une complémentarité existe donc entre ces trois exemples.

L'étude de ces données aurait dû être accompagnée d'une enquête auprès des usagers dont les questions devaient porter tant sur les capacités que sur les pratiques linguistiques, à l'extérieur et à l'intérieur de la bibliothèque. Il a été jugé cependant que dans les circonstances actuellement traversées par le Québec et à quelques semaines du référendum du 26 octobre, la délicate question de la langue risquait d'être perçue par les usagers comme une preuve d'indélicatesse.

On pourra se faire une idée, malheureusement trop hypothétique, à partir des conclusions tirées de l'étude de chacun des trois exemples ainsi que de celles qui ressortaient de l'enquête auprès du personnel. Les attitudes peuvent osciller d'un bilinguisme fonctionnel, sinon d'un biculturalisme -voire d'un multiculturalisme à un refus total de l'autre langue.

## A) L'EXEMPLE DU CLUB DE LECTURE POUR ENFANTS - AOUT 1992

### 1) Le projet

Le club de lecture a constitué une des animations principales de l'été 1992 et a remporté un très grand succès dans les deux bibliothèques. Il visait à inciter la jeune population qui fréquente les établissements à la lecture pendant les vacances.

Dés le 30 juin, les inscriptions pouvaient être prises au comptoir du secteur jeunesse. Chaque enfant inscrit recevait un signet, un dessin à colorier, un coupon et un carnet de lecteur. Le coupon prenait place sur un grand tableau figurant une piste de course et représentait le lecteur inscrit. Le carnet de lecteur était rempli par l'enfant au fur-et-à-mesure de ses lectures. Chaque livre lu donnait droit à un tampon et chaque tampon à un billet déposé dans l'urne destinée au tirage au sort. La probabilité de gagner accrue par le nombre de lectures enregistrées a stimulé une activité de lecture abondante et aussi quelques irrégularités- malgré le titre de l'activité : "nos lecteurs sont de beaux joueurs". La référence constante à la thématique du sport et aux jeux olympiques en train de se dérouler a contribué au succès de cette activité.

L'inscription à ce club était gratuite. La limite d'âge maximale était de treize ans; il n'y avait pas de limite minimale, les parents étant aussi mis à contribution pour lire des histoires à leurs enfants. Un pré-requis de l'inscription au club de lecture était bien entendu l'inscription à la bibliothèque. Comme toute

activité d'animation, celle-ci visait à accroître le nombre de membres inscrits de la bibliothèque. Fait significatif, l'enfant choisissait à son inscription une langue d'enregistrement qui ne le contraignait en rien à restreindre ses lectures à cette langue.

## 2) La participation

On est frappé par l'écho important apporté à cette activité, en particulier à Dollard-des-Ormeaux où les efforts conjugués de la bibliothécaire de référence, Mademoiselle Varvarikos et des employés du comptoir de prêt ont conduit beaucoup d'enfants à s'inscrire. Sur les huit-cent-vingt-deux participants, cinq-cent-trente-six provenaient de cet établissement. Ces chiffres sont cependant à nuancer par ceux de l'inscription à la soirée de gala au cours de laquelle se déroulait le tirage au sort. Les chiffres étaient tombés à trois-cent-soixante-deux en général et à deux-cent-trente-quatre pour Dollard-des-Ormeaux. Cela était d'ailleurs davantage conforme aux normes de sécurité.

A cause des chiffres de Dollard-des-Ormeaux, la participation anglaise est majoritaire- près de 60% . A Pierrefonds, cependant, on constate une quasi-équivalence des chiffres. La forte inscription de participants anglophones à Dollard-des-Ormeaux s'explique par la composition de la communauté et sa jeunesse.

Le phénomène de la lecture bilingue, autorisé par le règlement du club de lecture, indépendamment de la langue d'inscription a également pu être observé parmi les enfants qui, ayant sollicité de participer à la soirée avaient remis leur carnet de lecteur. Prés

de 25% des enfants enregistrés avaient lu au moins un livre dans une langue autre que leur langue d'inscription, le taux des lecteurs bilingues anglophones étant légèrement supérieur à celui des francophones.

### 3) Les indices du bilinguisme

Un dépouillement systématique des carnets de lecture tenant compte des lectures effectuées, des écoles fréquentées et des âges a permis de mettre en évidence un certain nombre d'indices qui peuvent signaler une probabilité de pratique parmi les enfants inscrits au club de lecture. Nous avons regroupé ces remarques autour de trois paramètres : l'âge, le milieu familial et le milieu scolaire.

Les enfants du club concernés par la lecture bilingue ont des âges variés qui s'étalent sur toute la palette des possibilités offertes par les conditions d'inscription. La catégorie des tout-petits est peu représentée, ce qui n'était pas le cas pour le club de lecture en général. C'est là un indice de la question posée par le bilinguisme à la génération précédente. Plusieurs jeunes enfants de cinq ans sont recensés dans la catégorie des lecteurs anglophones bilingues de Dollard-des-Ormeaux ; ils ont le même profil scolaire - fréquentation d'écoles françaises, et peut-être y-a-t-il derrière leur démarche de lecture une volonté parentale désireuse de les initier à la pratique d'une autre langue. C'est une conclusion qu'il est possible d'établir après plusieurs heures de travail au service de référence du secteur jeunesse. La majorité

de nos lecteurs bilingues sont cependant à un âge - entre huit et dix ans - où la scolarisation et le voisinage leur permettent une bonne pratique des deux langues.

Le milieu familial est plus difficile à cerner, compte-tenu des lois qui protègent le droit de la personne au Canada et au Québec. Un certain nombre de remarques peuvent néanmoins être faites. On observe ainsi plusieurs cas où des enfants d'une même famille seront inscrits dans les deux groupes linguistiques. La lecture des noms de famille laisse aussi apercevoir une large majorité d'enfants dont les parents peuvent être allophones-d'origine proche-orientale ou asiatique. Il faut toutefois être prudent avec les consonnances des patronymes. On rencontre ainsi chez les francophones non-bilingues un Stephen Mc Eligott.

C'est probablement le milieu scolaire qui explique le mieux les pratiques bilingues, étant supposé qu'elles renvoient à des capacités. La plupart des jeunes lecteurs bilingues fréquentent des écoles où les cours se donnent dans leur langue d'enregistrement. Une proportion non négligeable est toutefois inscrite dans des écoles où les cours se donnent dans une langue autre que la langue maternelle. Selon les lois scolaires du Québec, cette situation touche particulièrement des enfants anglophones qui fréquenteront des écoles françaises des Commissions scolaires de Lakeshore et de Baldwin-Cartier. Ce phénomène des classes d'immersion a pris une ampleur considérable suite à l'application de la Charte de la Langue française. Il touche une douzaine de nos lecteurs. Le phénomène inverse peut être observé dans la Commission Baldwin-Cartier et pour le Protestant School Board . Parmi les écoles

privées où le taux de lecture bilingue est encouragé, on remarque l'école française Charles Perrault dont les lecteurs tous francophones manifestent une bonne maîtrise de l'anglais et la Fondation Hébraïque où l'enseignement est assuré en anglais, en français, en hébreu et en yiddish.

## B) L'EXEMPLE DU SERVICE DE REFERENCE AUPRES DES ADULTES

Les statistiques mensuelles établies par le service de la référence tiennent compte de la langue dans laquelle est effectuée la demande et de la langue du document recherché ou trouvé. Peut-on tirer de ces statistiques des éléments intéressant la circulation des documents d'un groupe linguistique à un autre ?

### 1) Référence et bilinguisme

Il est nécessaire de préciser d'abord le concept de référence et les modalités de son application dans un contexte bilingue.

Une des fonctions qui peuvent être exercées par les bibliothécaires canadiens et plus généralement nord-américains est celle de la référence. Le concept a été particulièrement étudié et systématisé dans les études de Bill Katz. Le bibliothécaire de référence a pour tâche d'aider l'utilisateur dans sa recherche. Il lui faut amener l'utilisateur à formuler de la manière la plus précise sa demande afin de pouvoir cerner le sujet et trouver le document le plus adéquat. Il sera ainsi fondamental de connaître tant le sujet exact que le contexte de recherche de l'utilisateur.

Dans le cadre d'une bibliothèque bilingue, une très bonne maîtrise des deux langues est impérative. Comment dans le cas contraire mener à bien une recherche quand une incertitude demeure sur l'objet ou les objectifs de celle-ci ? Outre la communication avec l'utilisateur, il est nécessaire d'assurer une interrogation du fichier informatisé en utilisant les vedettes-matières appropriées.

Une bonne connaissance de la collection bilingue et plus spécifiquement des ouvrages de référence est une autre des exigences que le travail dans un contexte bilingue rend plus difficiles. Le bibliothécaire devra être à même d'identifier les paramètres culturels qui déterminent l'approche et le traitement d'une question dans des documents émanant de diverses cultures.

## 2) Les chiffres

Dés le 18 janvier 1992 ont été établies des statistiques quotidiennes et mensuelles du service de référence de Dollard-des-Ormeaux. Elles mettent en évidence une grande vitalité de ce secteur. On compte en moyenne une vingtaine de références par jour ; les résultats assez faibles pendant les mois d'été - descendus à une moyenne inférieure à quinze demandes par jour, ont connu en Automne une rapide remontée. Dans la répartition hebdomadaire des demandes, c'est lors des fins de semaine que l'on constate les chiffres les plus importants - parfois au-delà de cinquante.

Une étude des statistiques fournies par le service de référence laisse voir la prédominance des demandes effectuées en anglais - de 60% à 70% . On observe cependant depuis le mois de juin une croissance de la demande francophone. Cette évolution confirme celle mise en évidence par les statistiques de prêts. Toutes deux soulignent une meilleure appropriation de la bibliothèque par la communauté francophone.

Quand on additionne tous les résultats mensuels, l'ensemble des réponses fournies en une langue correspondent à l'ensemble des

questions proposées en une langue. Mais si l'on observe les statistiques mensuelles dans le détail, on constate que cette équivalence est rarement la norme. Une marge de 3% à 5% est possible à l'avantage de l'une ou l'autre langue mais principalement de l'anglais. Ce phénomène indique qu'une exploitation des ressources bilingues de la bibliothèque n'est pas perçue comme choquante.

### 3) Les limites de cette étude

Ces constatations seraient à nuancer par des données qui n'apparaissent pas nécessairement dans les statistiques mensuelles.

Certaines auraient pu être retrouvées par un dépouillement systématique des statistiques quotidiennes. On pourrait ainsi étudier la satisfaction exacte de chaque question dans la langue où elle a été posée ; les taux risqueraient d'être assez peu différents de ceux mis en évidence par les statistiques mensuelles. Il eut été intéressant également d'étudier ce rapport en sectorisant par type de document ; l'analyse du développement des collections répond en partie à cette question. Un dernier aspect pouvait mériter une étude : les taux d'insatisfaction linguistique par sujet. Cette étude est systématiquement accomplie par la responsable du service et la directrice. Elle est déterminante pour le développement des collections.

Un dernier point est difficile à cerner rigoureusement : les raisons de la lecture bilingue ou dans une langue autre que la langue maternelle. Plusieurs hypothèses peuvent néanmoins être

formulées : s'agit-il d'une pratique intégrée, d'un bilinguisme de dépit quand la demande n'a pu être satisfaite ou d'un bilinguisme de choix dans le cas de certains travaux scolaires ou universitaires, par exemple ? Les trois situations ont pu être observées lors du travail au service de référence mais le recours au sondage aurait permis de les hiérarchiser.

## C) L'EXEMPLE DU SERVICE DE REFERENCE AUPRES DES ENFANTS

### 1) Spécificités de la référence auprès des enfants

Comme le secteur adultes, le secteur jeunesse dispose d'un service de référence. Les objectifs de ce dernier sont conformes au premier, mais les modalités de travail sont modifiées par la composition du public.

Les demandes formulées par le jeune public, souvent en fonction des travaux et projets scolaires, sont en général plus ciblées et d'une plus grande exigence. Tel souhaitera le portrait d'un personnage célèbre, tel autre trois nouvelles relatives à la mort. Certaines de ces questions revenant à plusieurs reprises dans un laps de temps réduit, il peut être utile au bibliothécaire de constituer des dossiers temporaires à base de photocopies ou de noter très précisément dans un carnet de bord la démarche suivie et les résultats obtenus. C'est le choix opéré à la bibliothèque de Pierrefonds. Parallèle à l'exigence du résultat -et du résultat rapide si la recherche est tardive ! - on rencontre parmi le jeune public une plus grande difficulté à formuler ses besoins.

L'origine scolaire des demandes formulées implique comme nous l'avons déjà fait remarquer la répétition des mêmes questions. La diversité des demandes sera ainsi réduite mais leur quantité équivaldra à celles du secteur des adultes. Le service sera par contre beaucoup plus dépendant du rythme de l'année scolaire.

Une dernière remarque touchant plus particulièrement la question du bilinguisme. Il apparaît que beaucoup de projets sont

proposés dans une langue qui n'est pas la langue maternelle de l'enfant. Cette remarque concerne particulièrement les enfants anglophones qui participent aux projets d'immersion en milieu francophone.

## 2) Les chiffres

Les résultats en chiffres établis par le service de référence du secteur à Dollard-des-Ormeaux, de janvier à juin 1992, sont assez comparables à ceux mis en évidence par le secteur adultes. On constate la même vitalité et une moyenne quotidienne presque identique - soit vingt-et-une références par jour. Le lien de beaucoup de demandes à des projets scolaires est souligné par la forte baisse du nombre des questions en période estivale. On tombe ainsi en juin à moins de dix questions par jour.

La fréquentation du service par une population anglophone ou posant ses questions en anglais est plus forte dans le secteur des enfants - 79% contre 21% de francophones, en moyenne. On observe cependant que l'intérêt de la population francophone va croissant depuis le mois de juin. La moyenne de juin à septembre est pour les francophones de 26.6%, avec une légère baisse en septembre. Peut-être est-ce l'indice de pratiques de lecture différentes, les anglophones utilisant davantage la bibliothèque pour les projets scolaires alors que les francophones auraient tendance à la fréquenter plus régulièrement ?

Les écarts entre la langue dans laquelle est effectuée la demande et la langue du document recherché sont plus prononcés dans

le secteur jeunesse. Les études ne sont disponibles que depuis le mois de mars. Elles révèlent un écart qui peut être de 16% - c'est le cas en mai. Ces proportions différentes nous paraissent liées à la nature des demandes souvent en vue de l'élaboration de projets scolaires ; on observe ainsi une quasi-équivalence des deux données pour la période estivale

### 3) Limites de l'étude

L'étude menée dans le secteur jeunesse connaît, à l'instar de celle effectuée un certain nombre de limites. Beaucoup leur sont communes. Nous soulignerons simplement ici sur un phénomène mis en évidence dans les statistiques des mois de janvier et de février. Il semble qu'un même enfant soit susceptible de poser un grand nombre de questions. Les statistiques des deux premiers mois prenaient soin de dissocier le nombre de références et le nombre effectif d'usagers demandeurs. On avait ainsi quatre-cent-quinze usagers pour neuf-cent-douze questions. Au risque de compliquer les calculs, il eût été intéressant de disposer de ces données pour l'ensemble des mois.

## QUELQUES COMMENTAIRES

Ces trois exemples mettent en évidence des pratiques bilingues parmi l'ensemble des usagers des deux bibliothèques. Ces pratiques sont néanmoins beaucoup plus fortement ancrées dans la jeune génération que chez les aînés.

Les usages bilingues renvoient sinon à une vision positive du bilinguisme, du moins à un accord de principe sur sa nécessité pratique. Dans l'enquête auprès des employés, il apparaissait que même les employés qui contestaient un trop fréquent usage de l'Anglais par les francophones y voyaient un atout sur le plan personnel.

La " thématique de la dissolution " mise en évidence par Josée Legault dans L'invention d'une minorité n'est apparue que de manière fragmentaire mais elle touche autant les francophones du Québec essayant de se situer dans l'ensemble anglophone nord-américain que les anglophones du Québec. Pour résumer cette thématique, Josée Légault cite D.M. Taylor : " Beaucoup de groupes minoritaires estiment leur identité menacée quand ils sont obligés d'apprendre et d'utiliser la langue du groupe majoritaire. Ils considèrent le bilinguisme comme soustractif : la langue seconde est non pas un atout mais un obstacle direct au prestige et à la survie de leur langue maternelle." Peut-être faut-il voir des indices de ce malaise dans l'impossibilité de proposer le questionnaire aux usagers -voire dans le taux de non-retour de l'enquête auprès du personnel ( en particulier anglophone ).

Un dernier point encore sur les pratiques bilingues parmi les

usagers des bibliothèques : son caractère très fonctionnel. Nous avons souligné qu'il nous manquait des informations sur les raisons sous-jacentes de ce bilinguisme. Selon les quelques informations disponibles, il apparaît plus souvent lié à des contraintes extérieures - liste de livres lus à développer, projet scolaire à effectuer en une autre langue, non-disponibilité des ouvrages demandés dans la langue maternelle - qu'à des choix culturels déterminés.

## **APPENDICES**

## A : LA COMMUNAUTE JUIVE ET LE FONDS HEBRAIQUE

La ville de Dollard-des-Ormeaux dispose d'une communauté juive assez importante servie par de nombreuses associations. Trois synagogues représentent les trois tendances principales du Judaïsme contemporain. Beth Tikvah sert la communauté orthodoxe, Adat Reim la communauté conservatrice et la synagogue de la rue Fredmir la communauté réformée. D'un point de vue culturel, la communauté juive est aussi diversifiée rassemblant des sépharades francophones originaires d'Afrique du Nord et des ashkénazes d'Europe centrale, qui ont le yiddish pour langue maternelle et sont généralement anglophones. Il semble que ce dernier groupe soit le plus important numériquement.

La bibliothèque de Dollard-des-Ormeaux a décidé de proposer un service de langue hébraïque à cette communauté. Il s'agit d'un dépôt temporaire de la Jewish Public Library de Montréal. Cette institution est née en 1914, principalement dans le but de conserver et de diffuser un fonds de littérature yiddish. La collection actuelle comprend 100 000 ouvrages pour enfants et pour adultes. 50% de la collection est à présent en anglais contre 30% en yiddish, 15% en hébreu, 3% en français et 2% en d'autres langues. 75% de la collection a spécifiquement trait à la culture juive.

Le dépôt de livres à Dollard-des-Ormeaux résulte d'un échange établi entre les deux bibliothèques après accord des deux directions. La bibliothèque a donc envoyé cent-vingt-cinq biographies et best-sellers en français contre les cent livres

déposés dans le secteur adultes et les vingt-cinq qui se trouvent dans le secteur jeunesse. Ces cent-vingt-cinq livres déposés par la Jewish Public Library sont tous en hébreu. Le choix a été opéré par les bibliothécaires de la Jewish Public Library - auteurs israéliens, biographies de figures politiques, littérature rabbinique. Les données de circulation ne sont apparentes que dans les statistiques du mois d'août ( dix-neuf prêts de livres en Hébreu ). Une demande a déjà été faite par plusieurs usagers de disposer de livres en yiddish. Il semble que la plus vieille génération de Juifs d'Europe centrale ne soit pas à même de lire l'hébreu sans peine et opterait donc plutôt pour le yiddish. La demande sera honorée par la bibliothèque de Dollard-des-Ormeaux lors du renouvellement du dépôt.

## B : LES ALLOPHONES

On désigne par ce terme les membres des groupes ethniques d'expression autre que le français ou l'anglais. Il s'agit donc des immigrants récents qui sont une constituante importante de la population des deux municipalités de Pierrefonds et de Dollard-des-Ormeaux.

### 1) Identité

Elle est difficile à établir sur la base des statistiques de recensement, la question sur l'origine ethnique étant perçue comme discriminatoire. Les données de la municipalité de Dollard-des-Ormeaux n'évoquent ainsi que les deux groupes linguistiques principaux. Quelques chiffres sont néanmoins disponibles. En 1986, 5960 habitants de Pierrefonds déclaraient une langue maternelle autre que le français ou l'anglais. Le groupe italianophone et le groupe hellénophone se détachaient visiblement très nettement - respectivement 635 et 405. Les autres chiffres disponibles proviennent de deux commissions scolaires - Lakeshore et Baldwin-Cartier - établies sur le territoire également couvert par les bibliothèques. Le groupe arabophone se distingue très nettement comme troisième groupe linguistique dans la plupart des écoles, et comme deuxième groupe, après le français, dans deux écoles de la Commission scolaire Baldwin-Cartier : les maternelles Harfang-des-Neiges et Saint-Luc. Viennent ensuite le groupe des langues asiatiques, avec une nette prédominance du Chinois, et le groupe

hispanophone. Ces derniers chiffres soulignent une évolution dans la provenance de la population immigrée du West-Island.

## **2) Développement approprié des collections**

Les expériences de service multilingue sont fréquentes aux Etats-Unis. Dans un article du Bulletin des Bibliothèques de France, Marie-Noëlle Icardo a évoqué les diverses ressources mises à la disposition des immigrants par les bibliothèques qu'elle a visitées. Nous nous intéresserons ici aux orientations que la présence d'une population allophone peut donner au développement des collections.

Un premier choix est celui de la préservation d'une identité linguistique et culturelle. Les deux bibliothèques font l'objet d'un dépôt de livres multilingues par la Bibliothèque Nationale du Canada. Vingt-trois langues sont représentées dont plus fortement l'arabe, l'espagnol et des langues de l'Inde - hindi et ourdou. A Dollard-des-Ormeaux seulement, ce dépôt se monte à 465 documents dont 152 destinés aux enfants. Les statistiques de prêt sont encourageantes. Dans le même ordre d'idées, l'abonnement à des périodiques en langue espagnole est envisagé pour Dollard-des-Ormeaux.

Une deuxième politique, plus pédagogique vise à favoriser l'apprentissage du français et de l'anglais et donc une meilleure intégration dans la société ambiante. Le développement d'une collection de livres bilingues - français ou anglais et autre langue - est donc considéré comme un des objectifs des responsables

des secteurs principalement adultes.

Une dernière optique tient compte des deux objectifs précédemment cités en offrant une collection de classiques latino-américains et orientaux en anglais et en français. Les sections littéraires des deux bibliothèques sont vouées à prendre de l'expansion.

### 3) Le service d'alphabétisation

Ce projet est particulièrement porté par Madame Zampini, responsable du secteur adultes à Dollard-des-Ormeaux, dont la recherche s'est penchée sur le problème de l'analphabétisme. Certes, les allophones ne sont pas seuls concernés par ce sujet; d'autant que tous ne sont pas étrangers à l'anglais ou au français et que la plupart maîtrisent au moins leur langue. Certains pourraient néanmoins trouver dans la bibliothèque un appui à l'apprentissage d'autres langues.

Plusieurs partenaires, tous associés à la Commission scolaire de Baldwin-Cartier, peuvent requérir l'appui de la bibliothèque à des degrés divers dans leurs programmes d'alphabétisation. Un travail est envisagé à partir du mois de janvier 1993 avec Parents-as-Partners-as-Learners. La collaboration de la bibliothèque serait appréciée non seulement dans le prêt d'un local mais aussi dans la création d'un secteur de lectures faciles pour adultes. Un effort est déjà fait dans ce sens par l'abonnement au périodique " Your News ". Du côté francophone, les associations qui disposent déjà de locaux requièrent plutôt des animations et un fonds approprié.

**EN GUISE DE CONCLUSION**

Du point de vue de la qualité du service offert à la population pluriculturelle des municipalités de Pierrefonds et Dollard-des-Ormeaux, le bilan apparaît positif :

- les différentes composantes de la communauté sont prises en compte dans la formulation des objectifs, ce qui peut nécessiter de la flexibilité

- des moyens très variés sont mis en oeuvre pour répondre à la diversité des demandes ainsi occasionnées et rendre les usagers sensibles au service qui leur est offert

-un grand soin est apporté pour ne pas faire de la question une source de conflit

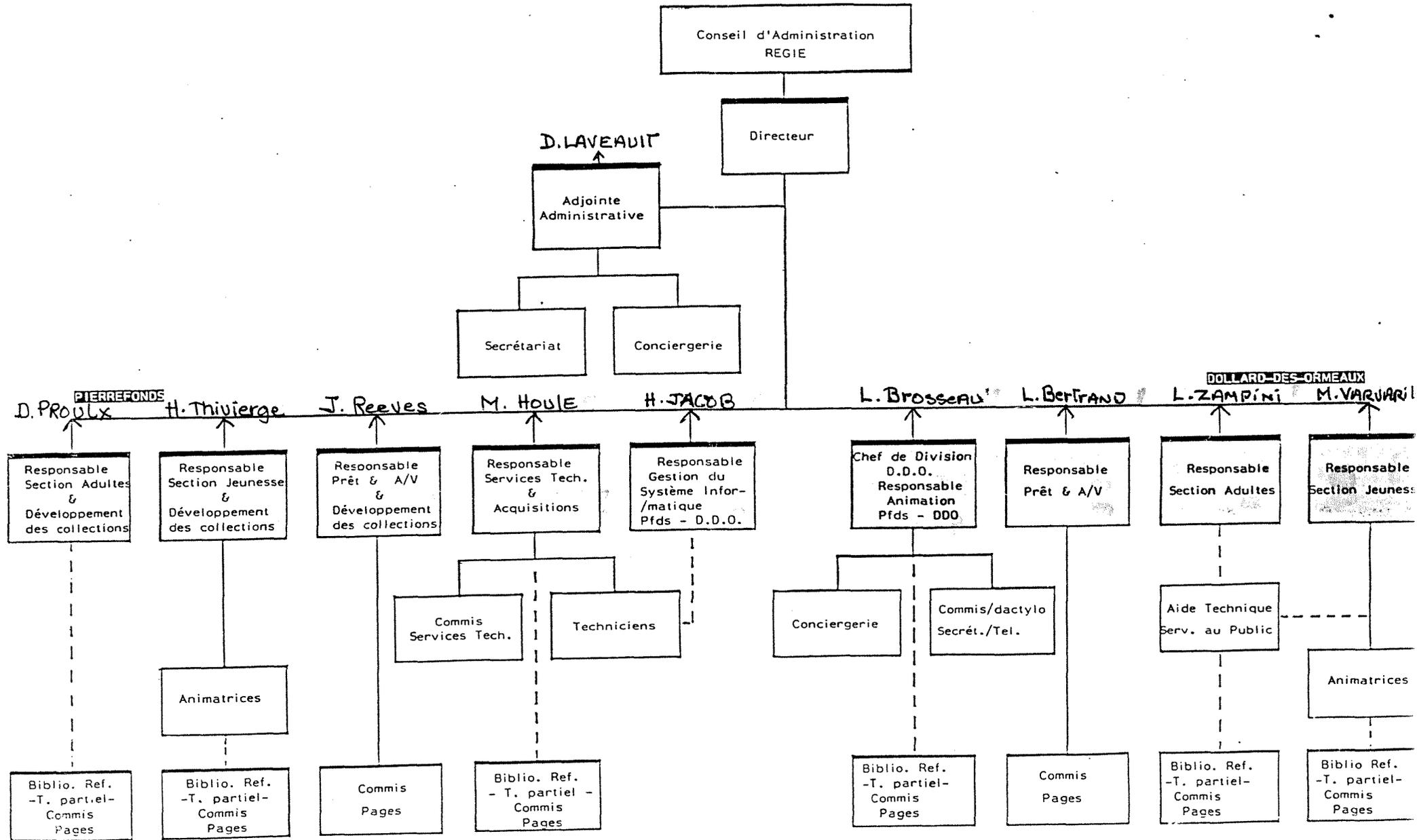
Si problème il y avait, il se situerait davantage au niveau de l'usage qui est fait par la clientèle des ressources pluriculturelles ainsi proposées. Si le service de chacun dans sa langue est reconnu et apprécié, l'utilisation des documents ou des activités d'une autre langue, pour autant qu'il a été possible de l'évaluer relève plus de circonstances aléatoires ou de stratégies de repli que d'un choix déterminé. Même si la validité du bilinguisme paraît être reconnue, au moins dans sa dimension pratique, des clientèles très spécifiques sont identifiables dans la bibliothèque souvent signalées par des dédoublements d'activité. Le phénomène paraît tout à fait légitime pourvu qu'il n'y ait pas négation de l'autre culture.

Peut-être de nouveaux efforts devraient-ils se porter sur la mise en évidence du potentiel représenté en lui-même par une

collection plurilingue. Des initiatives, déjà poursuivies en ce sens en direction des usagers allophones, pourraient être développées envers les anglophones et les francophones. Favoriser des lieux d'échange et d'interaction serait un moyen peut-être modeste mais certainement efficace de déraciner les préjugés qui dressent des cultures les unes contre les autres, sans pour autant en conduire aucune à se dissoudre.

## DOCUMENTS :

- ° organigramme de l'organisation de la Bibliothèque Intermunicipale
- ° situation de la bibliothèque de Dollard-des-Ormeaux
- ° plan de la bibliothèque de Dollard-des-Ormeaux
- ° exemples de signalisation dans la bibliothèque de Dollard-des-Ormeaux  
( photographies de Michel Bazinet )
- ° questionnaire d'enquête - versions française et anglaise
- ° liste des langues dans lesquelles des ouvrages sont disponibles auprès des services multilingues

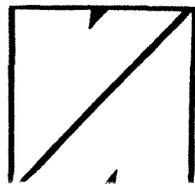
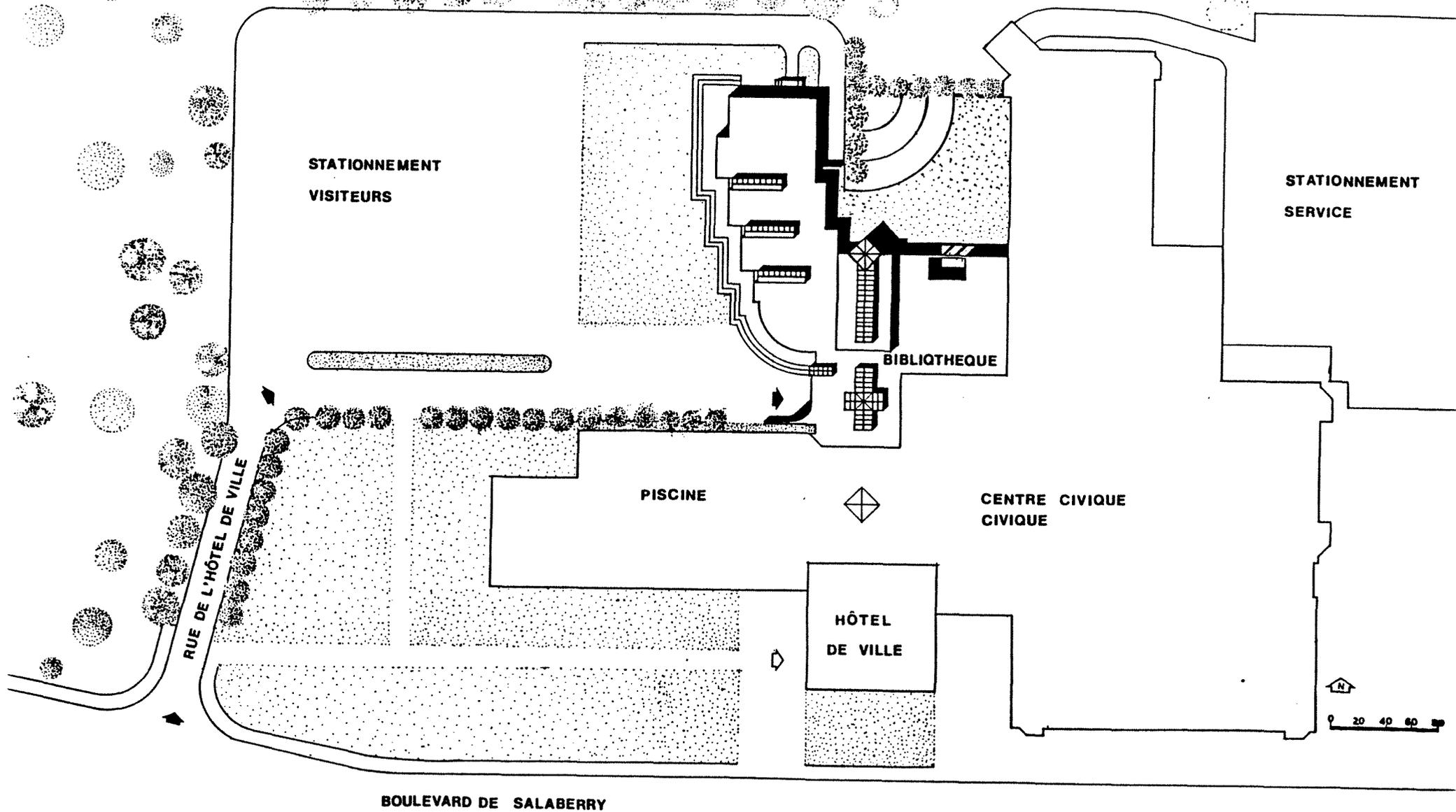


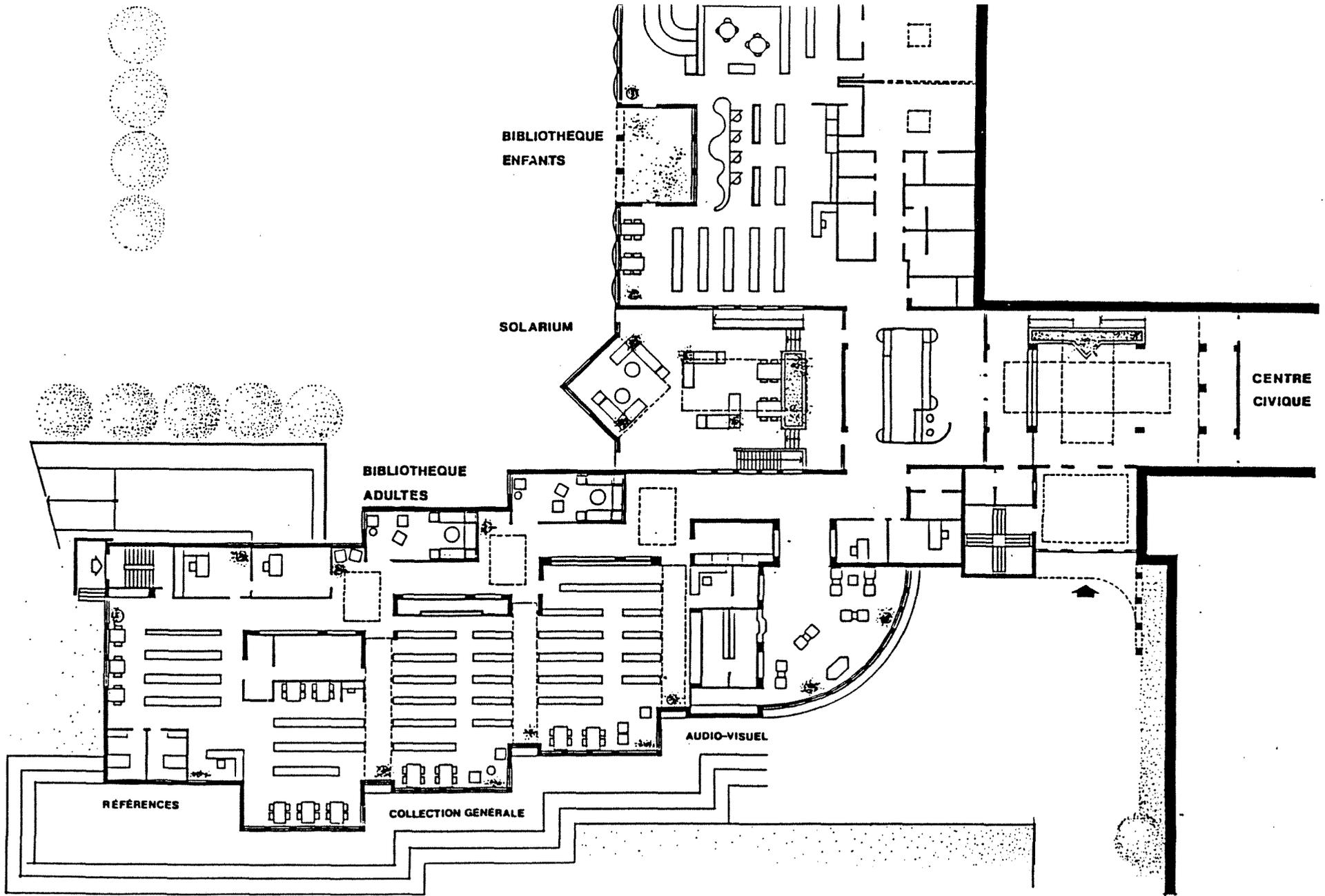
REGIE INTERMUNICIPALE DES BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES PIERREFONDS - DOLLARD-DES-ORMEAUX

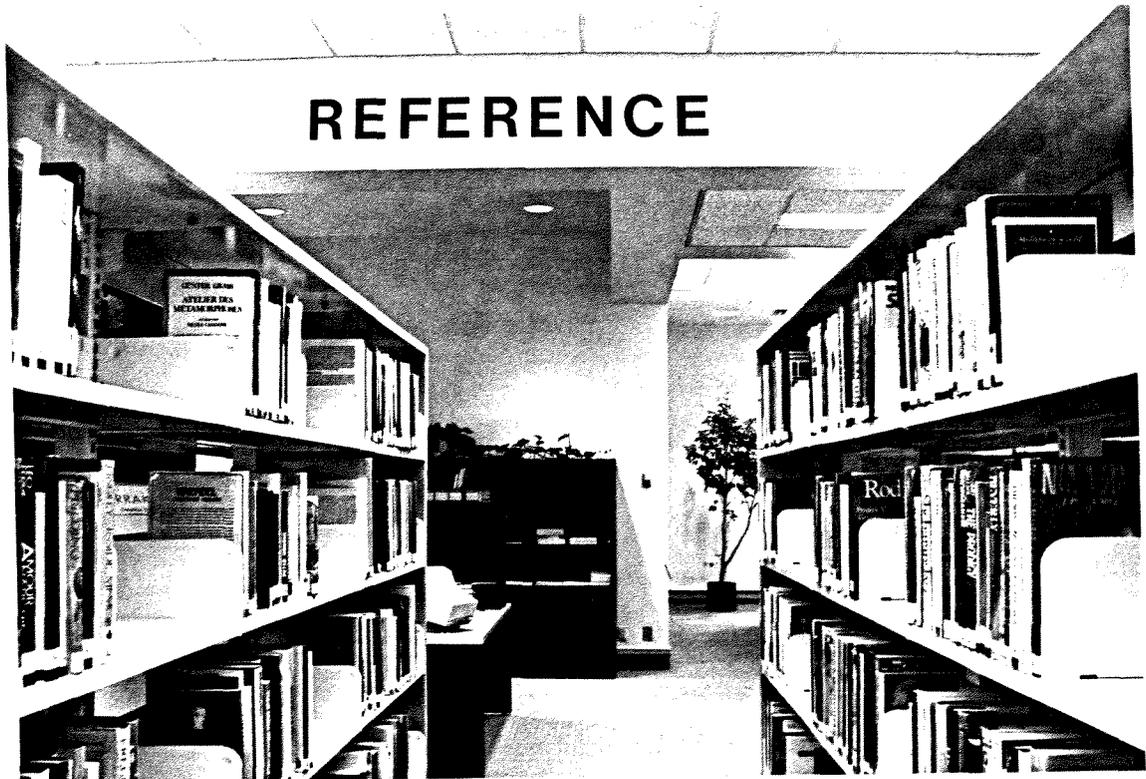
ORGANIGRAMME 1991 - 1992

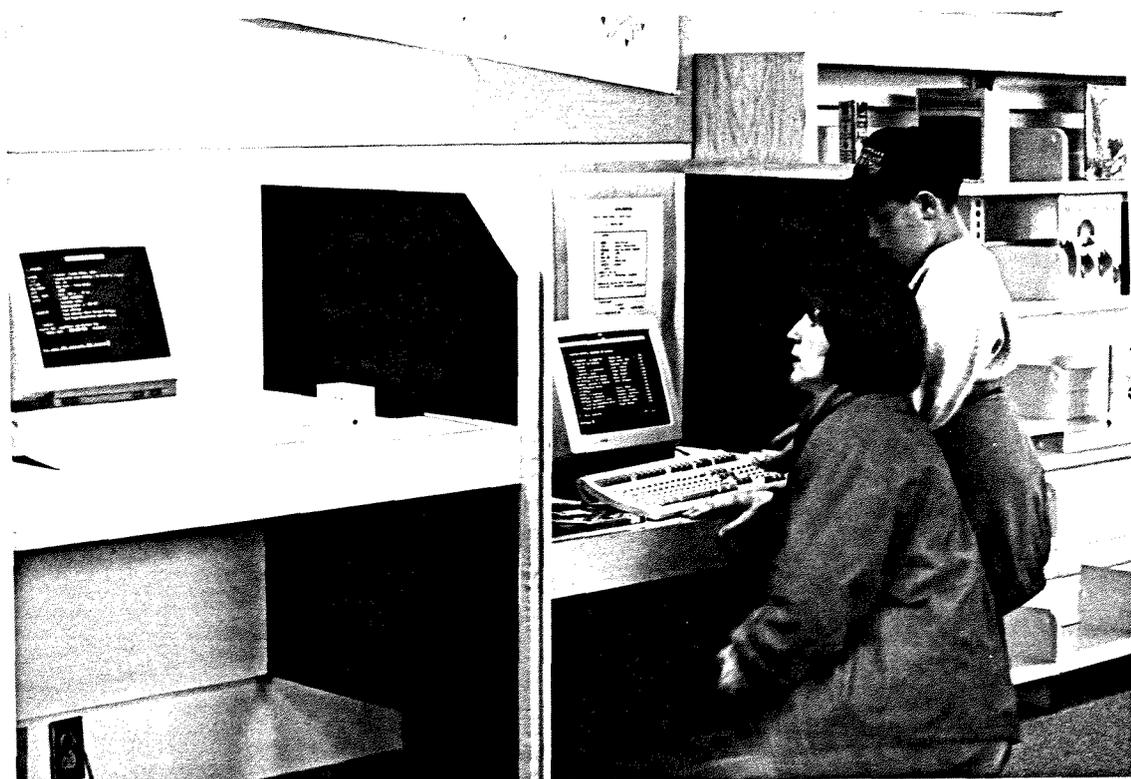
PFDS  
SUPERVISEURS

DDO  
SUPERVISEURS











**SURVEY : "LIBRARY & BILINGUISM**

**PLEASE CHECK OFF YOUR ANSWER NEXT TO THE LINE OF YOUR CHOICE.**

<b>SEX</b>	<b>M</b>	<b>F</b>
<b>AGE</b>	under 20 21-30 31-40 41-50 51-60	
<b>FUNCTION</b>	Administration Reference librarian Technician Clerk (circulation desk) (technical services) Page	
<b>MOTHER TONGUE</b>	English French Bilingual background English/French Other language, please name...	

**ENGLISH MASTERING**

Hardship to understand and communicate  
Good understanding but difficult communication  
Good understanding and good communication

**FRENCH MASTERING**

Hardship to understand and to communicate  
Good understanding and difficult communication  
Good understanding and good communication

**COMMENTARIES ON WORKING IN A BILINGUAL CONTEXT**

**PERSONAL OPINION ABOUT BILINGUISM**

rather conflicting issue  
rather a way to be culturally enriched  
rather a trump in the contemporary Quebec situation  
no opinion

Thank you for your answers and cooperation. All the results will be kept confidential and will help me for my research and the essay I have to redact during the time I spent with you. Would you please give me back your questionnaire on the 30th of September.

Thank you.

Jean Vilbas



## BIBLIOGRAPHIE :

### La question bilingue

#### 1) Histoire de l'aménagement linguistique du Québec

CORBEIL, Jean-Claude. L'aménagement linguistique du Québec. Québec : Régie de la langue française. 1975. 57 p. Etudes, recherches et documentation . 7 .

- . L'aménagement linguistique du Québec. Montréal : Guérin. 1980. 154 p.

- . Description des options linguistiques de l'Office de la langue française. Québec : Régie de la langue française. 1975. 41p. Etudes, recherches et documentation . 2 .

- . Elements d'une théorie de l'aménagement linguistique. Québec : Régie de la langue française. 1975. 40 p. Etudes, recherches et documentation , 4 .

- . Essai de définition du bilinguisme fonctionnel : l'expérience québécoise. Québec : Régie de la langue française. 1973. 27 p. Etudes, recherche et documentation . 5 .

- . Essai sur l'origine historique de la situation linguistique du Québec. Québec : Régie de la langue française. 1975. 45 p. Etudes, recherches et documentation . 6 .

- . Notes sur les rapports entre le français québécois et le français de France. Québec : Régie de la langue française. 1975. 19 p. Etudes, recherches et documentation . 1 .

PLOURDE, Michel. La langue française au Québec. Québec : Conseil de la langue française. 1985. 307 p.

#### 2) Situation des anglophones du Québec

CLIFF, Dominique et ARNOPOULOS, Sheila McLeod. Le fait anglais au Québec. Montréal : Libre expression. 1979.

GEORGIAULT, P. et GAGNE, F. Synthèse des opinions. Consultation sur l'avenir du français et des francophones, la place et le rôle de la communauté anglophone et des autres communautés culturelles au Québec. Québec : Conseil de la langue française. 1983. Notes et documents. 36.

LEGAULT, Josée. L'invention d'une minorité : les Anglo-Saxons. Québec : Boréal. 1992.

#### 3) Situation des autres groupes linguistiques

PAILLE, Michel. Nouvelles tendances démolinguistiques dans l'île de Montréal. 1981-1986. Québec : Conseil de la langue française. 1989. 173 p. Notes et documents. 71.

## Articles sur les bibliothèques et le bilinguisme

### 1) Le catalogage

CARTIER, Céline-R. Un Thesaurus encyclopédique. *Bulletin de la Bibliothèque Nationale du Québec*. Septembre 1984, vol. 18, no. 3, p.34-35.

DELSEY, Tom. Retrospective conversion in a bilingual context. *IFLA Journal*. 1990, vol. 16, no. 1, p. 44-48.

DURANCE, Cynthia-J. Technical services coordinating group. *Canadian Library journal*. October 1976, vol. 33, no. 5, p.449-451.

ELROD, J.M. The problem of the multi-language, multi-script catalogue, 1: the two-language collection with the bilingual reader. *International Cataloguing*. January-March 1972, vol. 1, no.1, p.6-8.

JAIN, N.K. Serving the bilingual client : a problem in catalogue access in the Province of Quebec. *Ontario Library Review*. September 1981, vol. 65, no. 3, p. 183-186.

JONES, Wayne; CLARK, John. Bilingual serial cataloguing at the National Library of Canada. *Serials Librarian*. 1987, vol. 12, no. 1-2, p. 53-62.

LEBEL, Clement. RIBLIN. *Documentation et bibliothèques*. Avril-juin 1982, vol. 28, no. 2, p. 71-75.

MOUNT, Joan-E. Demise of a classified catalogue : victim of progress ? *Librarian resources technical services*. Fall 1979, vol. 23, no. 4, p. 422-425.

REED, David-G. Quick-Law and Ottawa's terminological data bank : how can they be used by legal translators and terminologists. *International forum on information and documentation*. April 1984, vol. 9, no.2, p.18-22.

ROELANTS, Josiane-F-D. Automated bilingual cataloguing in Belgium. *International cataloguing*. April-June 1987, vol. 16, no. 2, p. 16-18.

ROLLAND, Thomas-Paul; MERCURE, Gerard. Subject access in a bilingual online catalogue. *Cataloguing and classification quarterly*. 1989, vol. 10, no. 1-2, p.141-163.

VESENYI, Paul-E. An experiment with bilingual subject headings. *Indexer*. October 1976, vol. 10, no. 2, p.73-74.

### 2) Le service bilingue au Canada

GALLER, A-M. French for library science at Concordia University or how to achieve functional bilingualism in your chosen profession. *Buletin ABQ / QLA Bulletin*. Septembre-décembre 1979, vol. 20, no. 3, p.4-8.

KATAN, James . Children's reading preferences in Campbellton. New-Brunswick. 1977.  
*APLA-Bulletin*. 1978, vol. 41, no. 3, p. 49-54.

WERTHEIMER, L. The Metro bilingual project. *Canadian library journal*. December 1974,  
vol. 31, no.6, p.497-501.

### 3) Le service des minorités linguistiques

GOLEY, Elaine-P. Developing Library collections to serve new immigrants. *School Library Journal*. October 1985, vol. 32, no.2, p. 93-97.

ICARDO, Marie-Noelle. Immigrés et bibliothèques publiques aux États-Unis. *Bulletin des bibliothèques de France*. Avril 1982, vol. 27, no. 4, p. 195-202.