



Date : 18/07/2008

**WORKING TOGETHER : TROUSSE DIDACTIQUE
POUR LES BIBLIOTHÈQUES À L'ÉCOUTE DE LA
COMMUNAUTÉ**

ANNETTE DEFAVERI
Vancouver Public Library
Vancouver, British Columbia
Canada

ANDRE GAGNON
Regina Public Library
Regina, Saskatchewan
Canada

Traduction par :
Céline Bélanger
celine@cogniges.com
Cogniges, Canada

Meeting:
Simultaneous
Interpretation:

149. Metropolitan Libraries with Public Libraries
Not available

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL

10-14 August 2008, Québec, Canada
<http://www.ifla.org/iv/ifla74/index.htm>

**WORKING TOGETHER : TROUSSE DIDACTIQUE POUR LES BIBLIOTHÈQUES À
L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ**

La trousse est disponible à l'adresse suivante : <http://www.librariesincommunities.ca>

QU'EST-CE QUE LE PROJET *WORKING TOGETHER*

La *Vancouver Public Library* a mis sur pied le projet *Working Together* en 2004 dans le but de développer des méthodes pour que les bibliothèques travaillent avec les communautés à faible revenu grâce à une approche de développement à l'écoute de la communauté. Le programme a été financé comme projet de démonstration pendant quatre ans par le *Office of Learning Technologies of Human Resources and Social Development Canada*. Quatre bibliothèques ont participé au projet : *Vancouver Public Library*, *Regina Public Library*, *Toronto Public Library* et *Halifax Regional Libraries*. Chaque réseau de bibliothèques a embauché un bibliothécaire au développement communautaire qui a mis sur pied de nouvelles façons de collaborer et a instauré des partenariats avec les membres de la communauté, tout en travaillant avec ces membres pour discuter des questions d'équité du service, des barrières systémiques et des pratiques de bibliothèques inclusives.

Au cours du projet, deux objectifs étaient poursuivis :

- 1) Grâce à l'établissement de relations avec les gens de groupes socialement exclus, travailler en collaboration avec ces communautés pour articuler leurs demandes et répondre à leurs besoins de services de bibliothèques
- 2) Identifier et examiner les barrières systémiques à l'utilisation des bibliothèques par les gens socialement exclus et proposer des changements de politiques et procédures pour abolir ces barrières incluant la mise en place d'un modèle de planification de services inclusif

QU'EST-CE QU'UN MODÈLE DE PLANIFICATION DE SERVICES À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ

Un modèle de planification de services à l'écoute de la communauté met l'accent sur le travail en collaboration avec la communauté. Établir des relations et des partenariats avec la communauté dans le but de la consulter est la fondement de ce modèle. Comprendre les besoins de la communauté tels qu'ils sont exprimés et priorisés par cette dernière est essentiel pour la création et la mise en application du modèle de planification de services à l'écoute de la communauté. Cette approche assure que les membres des communautés socialement exclues, tout comme les membres de la communauté dominante, sont représentés dans la planification de la bibliothèque, dans les services offerts et dans le développement des politiques. Le modèle de planification de services à l'écoute de la communauté préconise des bibliothèques intégrées qui accueillent de façon proactive tous les membres de la communauté.

LA TROUSSE POUR DES BIBLIOTHÈQUES À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ

La trousse pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté présente les techniques utilisées par les participants au projet dans le cadre de leur travail avec leurs communautés pour identifier et éliminer les barrières à l'accès aux services et pour mettre en place et tester un modèle de service dans lequel les gens socialement exclus peuvent activement et équitablement participer au processus de prise de décisions et de planification de la bibliothèque.

La trousse vise l'atteinte d'objectifs précis :

- Augmenter la compréhension des bibliothèques quant aux conséquences involontaires de leurs politiques, procédures et pratiques traditionnelles.
- Améliorer notre compréhension des méthodes traditionnelles utilisées par les bibliothèques pour inclure les communautés socialement exclues et promouvoir une approche à l'écoute de la communauté pour les services offerts
- Soutenir les améliorations de longue durée dans l'offre de services inclusifs et accessibles aux communautés socialement exclues
- Faciliter l'autonomie des membres des communautés socialement exclues grâce à un processus de planification des services participatif
- Établir des relations et une collaboration constructives entre les bibliothèques et les communautés socialement exclues

Pour atteindre ces objectifs, la trousse pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté offre des lignes directrices philosophiques et réalistes pour toutes les étapes du processus de planification des services des bibliothèques, de la connaissance de la communauté et de l'identification des besoins au développement des politiques, de la planification des services, des services au quotidien, du développement du personnel et des évaluations.

La trousse comporte trois sections principales :

Première partie : Présente des informations de base et la mise en contexte du projet et ses expériences

Deuxième partie : Examine les barrières systémiques à l'accès aux services et présente le modèle de planification de services à l'écoute de la communauté. Elle inclut également huit outils à utiliser conjointement avec le modèle de planification de services à l'écoute de la communauté. Les huit outils sont : *Community Entry, Community Mapping, Relationship Building, Partnerships, Program Planning, Computer Training, Collection Development, Customer Service.*

Troisième partie : Identifie et examine les conditions institutionnelles nécessaires au soutien des bibliothèques publiques inclusives, incluant l'examen des politiques de développement et la mise en application des politiques, du développement des employés et l'évaluation des services.

La trousse est disponible en format PDF. Elle peut être téléchargée à partir du site Web du projet *Working Together* à l'adresse suivante : <http://www.librariesincommunities.ca>

CONTACT

Pour plus d'informations à propos du projet *Working Together* ou de la trousse pour les bibliothèques au service de la communauté, contactez Sandra Singh à la *Vancouver Public Library*, 350 West Georgia Street, Vancouver, Colombie-Britannique, Canada V6B 6B1. Téléphone : +1 604-331-4070