

BIBLIOTHÈQUE DE PARC-EXTENSION BIBLIOTHÈQUE - VILLE DE MONTRÉAL

PARC EXTENSION

Dans un quartier multiculturel, la bibliothèque de Parc-Extension engage une agente de liaison¹ pour rejoindre les non-usagers, plus particulièrement les nouveaux arrivants. Elle va à la rencontre des familles, fait du porte-à-porte et adapte les activités pour mieux répondre à leurs réalités. Des projets sont réalisés avec des groupes de parents et leurs créations sont mises en valeur afin d'en assurer le rayonnement et de permettre aux familles de participer à la vie citoyenne.

LA STRATÉGIE PAS À PAS

Entrer en contact

- L'agente de liaison fait la promotion des activités de la bibliothèque auprès des familles du quartier : elle aborde les familles dans les rues et les parcs, fait du porte-à-porte, distribue des dépliants sur les activités de la bibliothèque.
- Les bibliothécaires et l'agente de liaison saisissent chaque occasion pour présenter les services de la bibliothèque aux intervenants clés du quartier (CPE, écoles, CLSC, lieux de culte, organismes communautaires, etc.). Lors des fêtes de quartier, des kiosques d'information sont installés.
- La bibliothécaire jeunesse assiste aux soirées de remise des diplômes des écoles primaires du quartier pour se présenter aux parents et répondre à leurs questions.
- L'école primaire et le centre d'éducation pour adultes (francisation), attenants à la bibliothèque, sont des portes d'entrée pour les élèves et leurs familles. Les bibliothécaires connaissent les enfants par leurs prénoms. Ces derniers incitent leurs parents à venir à leur tour.
- Une œuvre collective sonore souhaite la bienvenue en 40 langues différentes à chaque personne qui entre dans la bibliothèque.
- En collaboration avec la Table de concertation en petite enfance, des outils d'information sur les activités pour les 0-5 ans sont développés et distribués dans les CPE et les CLSC : *le journal de Pirouline*, un calendrier à afficher sur le frigo, etc.

1 Le programme *Agent de liaison dans les Bibliothèques de Montréal*, lancé en 2009, a comme principal objectif de rejoindre les non-usagers des Bibliothèques de Montréal, en ciblant plus particulièrement les nouveaux arrivants. Les quatre bibliothèques suivantes ont embauché un agent de liaison : les bibliothèques LaSalle, Ahuntsic, Parc-Extension et Montréal-Nord.

Favoriser la participation

- Lors des activités, les bibliothécaires et l'agente de liaison accompagnent les familles pour faciliter leur inscription. Des rappels constants sont faits pour s'assurer un maximum de participation.
- Des projets créatifs mettant les enfants en vedette sont réalisés par des groupes de parents, par exemple un abécédaire et un livre audio de comptines. La bibliothèque a recours à des professionnels pour mener à terme ces projets [illustrateur, studio de son, etc.] et en assure le rayonnement en organisant un lancement officiel en présence de la mairesse de l'arrondissement et de toutes les familles impliquées.
- Les activités qui s'adressent aux mères mettent l'accent sur leurs savoir-faire [tricot, artisanat, cérémonie du thé, etc.]. Les activités ont lieu le jour, pendant que les enfants sont à l'école. Les créations des parents décorent ensuite les murs de la bibliothèque.
- Lors des activités, l'agente de liaison alimente les discussions et tient un journal des échanges. Ce journal est ensuite distribué aux employés de la bibliothèque afin de les sensibiliser aux différences culturelles et aux réalités des familles du quartier.
- Les activités parents-enfants [chants et percussions, éveil et exploration, etc.] tiennent compte de la diversité culturelle du quartier. Elles favorisent la stimulation et le développement moteur et cognitif des tout-petits, tout en renforçant le lien d'attachement.
- La bibliothèque accorde beaucoup d'importance aux activités d'intégration pour les nouveaux arrivants. Des ateliers de conversation ont lieu chaque semaine : la formule est souple, il n'y a pas d'inscription, les gens peuvent arriver et partir quand ils veulent. L'accent est mis sur la participation. D'autres ateliers thématiques gratuits sont organisés [emploi, examen de citoyenneté, apprivoisez l'hiver]. Les livres et les cours de langues audio sont utilisés comme outil de francisation et peuvent être empruntés.
- Une compilation statistique [2012-2014] des activités de la bibliothèque a été réalisée, les données tiennent compte du sexe, de l'âge et de l'origine des participants.

Développer le sentiment d'appartenance

- À travers la participation aux Tables de concertation, aux comités ÉLÉ ainsi qu'aux activités des organismes du quartier, les bibliothécaires, l'agente de liaison et la chef de section font de la bibliothèque de Parc-Extension un lieu central, ancré dans la communauté.
- Des projets sont développés avec des partenaires, notamment avec la Maison de la culture. La bibliothèque ouvre ses portes pour la tenue d'activités des organismes ou des écoles du quartier [spectacle de danse, exposition, etc.].
- L'agente de liaison dirige et accompagne les familles vers les ressources du quartier.

LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Embaucher une agente de liaison** qui va à la rencontre des familles, se renseigne sur elles et développe des projets et des activités en fonction de leurs réalités.
- **Impliquer les familles** dans les activités et faire rayonner leurs réalisations pour qu'elles s'approprient la bibliothèque et développent un sentiment de fierté tout en participant à la vie citoyenne.
- Organiser **des activités le jour** pour les mères, pendant que les enfants sont à l'école, afin de leur offrir un moment privilégié et leur permettre de tisser des liens entre elles.
- **Distribuer un journal aux employés de la bibliothèque** sur les réalités des familles du quartier afin de démystifier les différences culturelles et de mieux les servir.
- **Privilégier la souplesse dans les ateliers** pour favoriser la participation et accommoder les familles.
- **Impliquer la bibliothèque sur les Tables de concertation et rencontrer** les intervenants permet de faire connaître la bibliothèque, de développer des projets en partenariat avec la communauté et d'avoir une bonne connaissance des ressources existantes pour y référer les familles.
- **La gratuité des services** et des activités de la bibliothèque permet d'attirer les familles.



LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

Défis

Fidéliser les familles dans un quartier de transition qui compte beaucoup d'allophones.

Faire comprendre le rôle central de la bibliothèque aux familles, mais aussi aux intervenants du quartier qui l'associent parfois à un centre de loisirs.

Solutions

Engager une agente de liaison pour aller vers les familles, faire des rappels constants pour s'assurer de leur présence aux activités.

Utiliser des outils de promotion faciles à comprendre.

Les bibliothécaires font beaucoup de démarchage auprès des familles, mais aussi auprès des intervenants, en assistant aux tables de concertation et en créant des ponts avec les organismes. Ils mettent en valeur tous les aspects de leur travail ainsi que leur impact dans la communauté.

LES RÉSULTATS



- La présence de l'agente de milieu a permis d'augmenter la participation aux activités de la bibliothèque.
- Les familles nouvellement arrivées à Parc-Extension bénéficient des ressources de la bibliothèque et d'un lieu qui facilite leur intégration.
- Les familles qui fréquentent la bibliothèque s'y attachent, développent un sentiment d'appartenance au lieu et créent des liens entre elles.
- Les familles bénéficient d'activités gratuites conçues pour elles et leurs réalisations sont valorisées.
- Les partenaires du milieu bénéficient de l'expertise et du soutien des bibliothécaires afin de développer des activités et des projets avec la bibliothèque.

LES PROJETS

- Avoir un café dans la bibliothèque qui servirait de lieu de rencontre.
- Mettre en place une activité père-enfant.