

## BIBLIOTHÈQUE L'OCTOGONE BIBLIOTHÈQUE - VILLE DE MONTRÉAL

### VILLE LASALLE

Dans un territoire étendu, la bibliothèque L'Octogone dessert une population de 70 000 habitants, dont de nombreux nouveaux arrivants. Tout est pensé pour faire de L'Octogone une bibliothèque accessible bien ancrée dans la communauté : une agente de liaison<sup>1</sup> et des bibliothécaires qui vont à la rencontre des familles, des activités en soirée avec de l'animation pour les enfants, des incitatifs pour favoriser la participation, des projets réalisés en partenariat avec les intervenants du milieu, etc.

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- L'agente de liaison fait la promotion des activités de la bibliothèque auprès des organismes, des écoles et des familles du quartier. Les activités de la bibliothèque sont annoncées à plusieurs endroits : dépliants, page Facebook, site Internet, babillards des CLSC.
- Des dépliants d'activités pour les nouveaux arrivants sont distribués dans les sacs d'école des enfants des classes d'accueil. Les documents promotionnels ont été conçus pour être faciles à comprendre par les allophones [pictogrammes, photos, etc.].
- L'Octogone participe aux journées d'accueil des classes de maternelle et à la soirée de remise des bulletins. L'employée présente la bibliothèque aux parents et répond à leurs questions.
- La bibliothécaire jeunesse et l'agente de liaison participent aux activités organisées dans le quartier et en profitent pour présenter les services de la bibliothèque.
- Un certain nombre d'employés parlent plus de 2 langues, ce qui facilite l'entrée en contact avec les nouveaux arrivants.

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*

- Les employés de la bibliothèque répondent à toutes les demandes d'information, même si elles ne concernent pas directement les activités de la bibliothèque. Graduellement, ils développent une relation personnalisée avec les usagers qui reviennent consulter les documents, les ordinateurs, etc.
- Un partenariat est développé avec plusieurs écoles primaires du quartier. Une fois par mois, les animatrices [bibliothécaires ou technicienne] font une tournée des écoles pour faire la lecture aux enfants. En retour, les professeurs s'engagent à amener les enfants à la bibliothèque au moins une fois dans l'année.
- La section jeunesse propose une variété d'activités qui s'adressent aux groupes des CPE et des écoles primaires : visite contes-bricolage, visite de la bibliothèque, initiation au catalogue, etc.
- Plusieurs activités sont offertes aux familles : heures du conte [français et bilingue], ateliers, contes en pyjama, etc.
- Il y a aussi une joujouthèque avec un service de prêt. Les jouets doivent être utilisés à la maison.
- La programmation d'été est adaptée pour les enfants. Pour chaque inscription au Club de lecture, l'enfant reçoit une trousse et un sac à dos avec un slogan évocateur qui sert aussi d'outil promotionnel. Un tirage est organisé à la fin de l'été. Chaque jeudi, il y a un pique-nique au cours duquel les livres peuvent être lus en plein air, le tout suivi d'une activité de bricolage.
- Une activité misant sur l'importance de lire aux tout-petits a été conçue pour être animée à l'extérieur de la bibliothèque, notamment dans les cliniques de vaccination des CLSC, les maisons de la famille, etc.
- Des activités thématiques sont organisées pour les parents : des ateliers de conversation en français, du « speed booking », des cafés-causeries, une soirée destinée aux éducatrices en milieu familial.
- Certaines des activités spéciales se font en dehors des heures d'ouverture régulières pour des publics ciblés. Les services habituels y sont disponibles, un buffet est fourni et, s'il y a lieu, on prévoit de l'animation pour les enfants. Par exemple, lors de la soirée des nouveaux arrivants, la mairesse de LaSalle a lu un conte aux enfants, il y avait de la nourriture et du vin pour les parents, etc.
- Les livres et les cours de langues audio sont utilisés comme outil de francisation et peuvent être empruntés.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- L'agente de liaison participe à toutes les tables de concertation du territoire. Elle est au fait des projets des CPE, des écoles ainsi que des ressources et des services disponibles sur le territoire. Elle peut ainsi diriger les familles vers les ressources nécessaires à l'extérieur de la bibliothèque.
- La bibliothèque ouvre ses portes pour la tenue d'activités des organismes ou des écoles du quartier, comme pour une exposition d'arts réalisée par les enfants.
- La municipalité est à l'écoute des besoins de la bibliothèque et s'y implique, par exemple en construisant une clôture pour que les enfants puissent jouer et lire à l'extérieur en sécurité.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Embaucher une agente de liaison** qui présente les services de la bibliothèque dans la communauté et développe des partenariats, ce qui permet de faire connaître L'Octogone et de concevoir des activités qui répondent aux besoins des familles du territoire.
- **Organiser des activités thématiques en dehors des heures d'ouverture** de la bibliothèque pour en faire un lieu convivial et accessible tout en permettant aux familles de se créer de nouveaux réseaux et de briser leur isolement.
- **Animer des activités de la bibliothèque dans les organismes** du territoire pour aller vers les familles plus isolées.
- **Une bibliothèque ancrée dans la communauté** et ouverte aux projets des écoles et des organismes pour permettre aux citoyens de s'approprier les lieux et pour favoriser une meilleure cohésion sociale.
- Créer des **incitatifs à la participation**, comme des sacs à dos ludiques pour les enfants, qui servent aussi d'outil promotionnel.
- **Passer par les enfants** pour rejoindre les parents.
- **Des employés qui parlent plusieurs langues constitue une richesse** afin d'entrer en relation avec les familles de nouveaux arrivants et de personnaliser le contact.
- **Des activités qui tiennent compte des réalités culturelles** du quartier, comme l'heure du conte bilingue, pour favoriser la francisation et l'intégration des nouveaux arrivants.
- **La gratuité des services** et des activités de la bibliothèque permet d'attirer les familles plus démunies qui ne peuvent pas nécessairement inscrire leurs enfants à des camps d'été ou à des activités parascolaires

# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

Rejoindre les familles qui ne viennent pas à la bibliothèque et qui sont très isolées.

La fréquentation des activités diminue pendant l'hiver.

Certains enfants passent de longues heures à la bibliothèque sans surveillance, surtout l'été.

## Solutions

Embaucher une agente de liaison qui rejoint les clientèles isolées à travers les organismes du territoire et qui assure une meilleure concertation.

Utiliser plus de pictogrammes dans les dépliants d'information, organiser des activités à l'extérieur de la bibliothèque et miser sur le bouche à oreille.

La bibliothèque pense aussi afficher la programmation de la bibliothèque sur les babillards des HLM, des centres culturels, des lieux de culte, etc.

Offrir les ateliers à l'automne et au printemps et varier les activités pendant l'hiver pour attirer les gens et rejoindre d'autres clientèles.

Les employés essaient d'aider les enfants avec les ressources disponibles, mais ils doivent parfois communiquer avec les parents afin de clarifier la situation, c'est-à-dire bien expliquer le rôle de la bibliothèque.

# LES RÉSULTATS



- La bibliothèque L'Octogone est connue à ville LaSalle. C'est un endroit important pour les immigrants. Plusieurs d'entre eux s'abonnent, et ce, peu de temps après leur arrivée au Québec.
- Les activités thématiques organisées par l'agente de liaison et par les employés favorisent la participation des familles. Une activité comme la soirée des nouveaux arrivants a ainsi attiré 173 participants (2013).
- Les enfants bénéficient aussi d'activités conçues pour eux, ce qui permet d'augmenter la fréquentation de la bibliothèque. Le Club de lecture d'été 2013 a eu 1006 membres, un record.
- Les familles qui fréquentent la bibliothèque s'y attachent, développent un sentiment d'appartenance au lieu et créent des liens entre elles.
- Les intervenants de la communauté bénéficient de l'expertise et du soutien des bibliothécaires lors d'ateliers thématiques.
- Les partenaires du milieu connaissent et utilisent les services de la bibliothèque et y accompagnent les familles.
- Les partenaires conçoivent des projets avec les bibliothécaires.