

---

Date : 21/10/2008



## **LA BIBLIOTHEQUE COMME UN REFLET DE LA DIVERSITE CULTURELLE DES VILLES**

**IMMA SOLE & NEUS PINEN**  
THE PUBLIC LIBRARIES CONSORTIUM OF  
BARCELONA (SANT PAU-SANTA CREU LIBRARY)  
BARCELONA (SPAIN)

**Meeting:** 118. Library Services to Multicultural Populations

**Simultaneous Interpretation:** 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>

---

Parler de la diversité culturelle et du dialogue entre les cultures est un sujet très courant et, précisément, l'année 2008 a été choisie par la commission européenne comme l'année pour être l'année du dialogue interculturel. Promouvoir l'interculturalité comme un modèle de relation basée sur l'égalité entre les personnes signifie un engagement pour le droit de vivre dans un environnement riche en culture, une connaissance réciproque et un respect mutuel des religions entre les personnes et groupes de différentes éducations, langues, religions et cultures.

Cependant la réalité est que peu de monde ne croit au fait que la coexistence des membres de cultures et croyances différentes sur le même territoire constitue un élément positif qui peut être source d'un enrichissement et d'une connaissance mutuelle mais que, souvent, cette donnée est perçue comme négative et dangereuse et pouvant mener aux confrontations et problèmes.

D'un autre côté face à l'augmentation des communautés multiculturelles autour du monde, comme une conséquence des flux migratoires qui s'effectuent couramment, nous sommes également inscrits dans un processus antagoniste, globalisant dans son caractère, qui prône une homogénéisation de la culture, appuyant la création de modèles culturels

standards et dans le même temps dominants dans les différents champs de la culture – langage, mode, cinéma, musique et cela est en contradiction avec les concepts de pluralité et singularité.

En partant du principe que l'une des missions dévolues aux bibliothèques publiques, comme indiquée dans le manifeste de l'UNESCO est d'assurer un accès égal à tous et également d'encourager le dialogue interculturel et de promouvoir la diversité culturelle, nous avons l'opportunité (et en même temps la responsabilité) de promouvoir la diversité comme une valeur en soi, pour nous aider à ouvrir de nouveaux horizons, pour comprendre que le monde est riche et plein de subtilités, et qu'il n'est pas bon ou plausible de vouloir une uniformité basée sur la globalisation culturelle. La problématique de porter à la connaissance que toutes les cultures se valent et qu'il y a plein de choses à connaître, est importante.

En tant que dépositaire, et dans le même temps, créatrice et promotrice de culture, la bibliothèque publique est un instrument extraordinaire pour soutenir la pluralité et l'ouverture de la société et donner de la valeur à la diversité en soulignant ses aspects les plus positifs.

Dans ce sens le but de cette communication est de faire sortir un certain nombre d'idées et d'actions, engendrées par la pratique, dédiées à ce but dans la bibliothèque Sant Pau-Santa Creu du district Ciutat Vella de Barcelone, et dans la conviction que la bibliothèque publique peut être un agent actif de la promotion des valeurs de paix et de coexistence dans la diversité.

## **LE CADRE SOCIO-DEMOGRAPHIQUE ET CULTUREL DE LA BIBLIOTHEQUE**

La bibliothèque Sant Pau-Santa Creu se situe à Barcelone, capitale de la province autonome de Catalogne qui est elle-même la région qui accueille le plus grand nombre d'immigrants dans toute l'Espagne (1 065 996 en chiffres absolus ce qui représente 20,3 % du nombre total de citoyens étrangers en Espagne).

Il faut se souvenir que l'Espagne est seulement devenue récemment une terre d'accueil pour les immigrants, depuis les années 90 étant donné que des années auparavant elle a été une terre d'émigration ou a été considérée comme un pays de transit vers d'autres pays européens plus riches et plus industrialisés. Depuis l'année 2000, l'Espagne a un des taux d'immigration les plus élevés au monde et le pourcentage de la population étrangère a progressé de 2,28 % du total de la population en 2000 à 9,93 % en 2007.

Cet intense flux migratoire auquel l'Espagne a été soumise ces dernières années a provoqué une transformation majeure de ses sociétés qui a conduit à la rendre fortement homogène ethniquement et culturellement, pour « affronter » une diversité raciale, culturelle, religieuse et linguistique qu'elle n'avait pas expérimenté auparavant dans son histoire.

Dans le cas spécifique de la Catalogne, il y a depuis quelque temps déjà une importante pression migratoire, qui a fait que dans les années 60 la première vague interne de population est arrivée (ce qui signifie qu'ils venaient d'autres parties de l'Espagne), un fait qui a déjà provoqué la première différence visible entre la population autochtone et les citoyens nouvellement arrivés, surtout en terme d'éléments culturels et linguistiques puisque la Catalogne possède sa propre langue, le catalan.

Concentrée sur le quartier environnant, la bibliothèque, qui est localisée dans l'un des quartiers de la vieille ville de Barcelone, appelée El Raval, qui est une partie du centre historique, culturel et touristique de la ville qui est maintenant réduit en taille. Récemment il a fait l'objet de différents plans urbains et il est devenu le siège de nombreux équipements culturels et éducatifs, le musée d'art moderne de Barcelone (macba), le centre de culture contemporaine de Barcelone (cccb), la bibliothèque nationale de Catalogne, la future filmothèque de Catalogne, l'institut des études catalanes, et quelques facultés de l'Université de Barcelone (géographie, histoire et philosophie) et l'Université Ramon Llull (faculté de la communication et de l'audiovisuel), qui vivent côte à côte avec une population à faible niveau culturel et social (la majeure partie d'entre eux ont seulement achevé l'école primaire) et petit pouvoir d'achat. Comme vous pouvez le voir c'est un voisinage fait de contrastes.

De plus le Raval est le quartier le plus densément peuplé de toute l'agglomération (45,283 habitants par km<sup>2</sup>) et un de ceux qui a le plus fort taux de population immigrée ce qui représente à peu près la moitié de ses habitants, 47 % (alors que pour tout le reste de l'agglomération la population étrangère représente 17 %). L'arrivée de ces nouveaux citoyens a induit une augmentation du taux de naissance qui tranche avec une forte population locale âgée.

En regardant d'où vient cette nouvelle population, les principaux pays d'origine sont : le Pakistan, les Philippines, le Maroc, le Bangladesh et l'Equateur. Beaucoup de ces habitants se trouvent eux-mêmes dans une situation de transition, reçus dans des maisons familiales, en attendant de pouvoir partir vers d'autres quartiers, villes ou cités de Catalogne et d'Espagne.

Malgré cela les enfants sont tous scolarisés sans tenir compte de leur

situation régulière, la scolarisation est obligatoire pour tous les enfants jusqu'à l'âge de 16 ans.

Il y a quelques années quand le quartier était un territoire miteux de marginalité et de pauvreté, un réseau de structures sociales et de centres a été établi, à la fois privé et public, qui ont travaillé à différents niveaux pour amoindrir les conditions d'inégalité et le risque d'exclusion où beaucoup de familles se trouvaient. Cette caractéristique du quartier est très importante car malgré la pression migratoire qu'ils ont du supporter, la réception et le soutien de ces centres pour enfants, jeunes et familles à contribuer à atténuer une situation potentiellement explosive en évitant par ce biais que des conflits sérieux ou des confrontations se produisent.

Voici donc d'une manière générale la mosaïque de population que la bibliothèque dessert.

## **PLACE INSTITUTIONNELLE ET DONNEES BASIQUES SUR LA BIBLIOTHEQUE**

Au niveau institutionnel la bibliothèque appartient au réseau des bibliothèques publiques de la ville, dirigé par la municipalité qui comprend 32 bibliothèques qui sont dans le même temps incluses dans le Système de Lecture Publique de Catalogne.

Sant Pau- Santa Creu est une bibliothèque de taille moyenne avec 950 m<sup>2</sup> répartis autour de deux pièces avec des accès indépendants où 8 personnes travaillent : 3 bibliothécaires (l'un d'entre eux comme directeur), 4 auxiliaires de bibliothèque et un agent administratif et aussi un agent de sécurité. Elle possède une collection de 55 000 volumes, compte 800 visites quotidiennes et un prêt moyen de 500 documents par jour.

Le nombre total d'utilisateurs enregistrés est de 56 638 et parmi eux 44 % (25 252 personnes) sont des étrangers, donnant pratiquement la même proportion d'autochtones et de personnes étrangères que dans la population globale du quartier. Encore une fois nous trouvons que le groupe numériquement le plus important des utilisateurs non autochtones viennent du Pakistan (8 293 – 14 %) suivi par l'Inde, le Maroc et l'Argentine.

De plus comme nous pouvons le constater la même mosaïque de cultures qui existent dans le quartier est également reproduite d'une manière générale parmi les utilisateurs de la bibliothèque et nous pouvons déclarer que ce fait constitue une réflexion de l'aspect multiculturel du quartier proche environnant.

## QUELQUES PROPOSITIONS RELATIVES A L'IMMIGRATION ET LA DIVERSITE CULTURELLE

Notre approche de la bibliothèque est que nous portons une attention égale aux immigrés qu'à la population que nous desservons. Une population que nous pouvons diviser pour connaître et accompagner leurs besoins d'une meilleure façon : par groupe d'âges, d'intérêts, besoins, passe-temps, etc. Les citoyens issus des mouvements migratoires ont quelques particularités dont la bibliothèque doit tenir compte et ils demandent également quelques services spécifiques par rapport à l'offre commune. Donc il est nécessaire de savoir comment cerner leurs besoins et de proposer des réponses utiles. En se basant sur cet état des lieux nous pouvons établir différentes actions cibles et remarquer leurs intérêts spécifiques.

En tenant compte que les besoins les plus immédiats de la population immigrante sont liés à la légalisation de leur situation dans le pays d'accueil, la recherche d'un travail, d'une maison, l'éducation des enfants et la santé, le service d'information, le service de base de la bibliothèque peut être très utile pour eux et peut les aider à résoudre ces tracas. Il sera nécessaire de voir quelles ressources informatives nous pouvons développer pour les orienter vers d'autres services privés ou publics d'accueil, de formation, de loisirs etc qui existent sur le territoire.

Un autre intérêt en terme d'information renvoie au maintien de liens avec leur pays d'origine et la survivance de leur propre culture. En plus du dialogue avec ceux qu'ils ont laissé derrière eux.

Pour faciliter leur intégration dans la société qui les accueille, une autre forme des aides apportées par la bibliothèque est de faciliter le chemin des nouveaux citoyens. La plus importante offre appartient à l'apprentissage des langues du pays, dans le cas de la Catalogne elles sont deux mais il y a beaucoup plus de propositions qui doivent être étudiés.

Nous ne devons également pas oublier le besoin de ces communautés de trouver leur espace et se sentir reconnus dans le cadre de la bibliothèque et, dans cette optique, il est important que la collection de la bibliothèque reflète la diversité des cultures qui habitent là, dans la langue de ces nouvelles minorités; ces ressources pouvant les aider à renforcer leur identité, non comme une question de renoncement à leurs propres origines mais pour s'intégrer dans la société et en maintenant des liens avec leur pays comme mentionné ci-dessus.

En fait, à part être utile pour l'immigrant, nous pensons que toutes les collections devraient être imprégnées de contenus multiculturels et être un

miroir de la diversité pour tous autour du monde, en donnant une préférence logique aux cultures qui sont plus proches des nôtres, c'est à dire la population autochtone, et les groupes de citoyens immigrés prééminents dans l'environnement immédiat.

Un aspect intéressant à prendre en compte est l'existence de la bibliothèque comme un espace de cohésion sociale. Précisément la bibliothèque est un espace ouvert à chacun avec un accès libre et gratuit et qui encourage donc la libre circulation des personnes. Il est nécessaire que les gens se voient, apprennent à se connaître, se rencontrent et convergent vers au moins un endroit pour commencer à prendre contact, et petit à petit apprivoiser la différence. Si les nouveaux citoyens viennent car ils y trouvent un intérêt, ils partageront l'espace et les services avec les citoyens autochtones et s'habitueront petit à petit à avoir des gens d'origine différente près d'eux – tel est le premier pas pour avancer dans la connaissance mutuelle et l'intégration.

Surtout nous croyons que la bibliothèque publique, en étant une structure de proximité, peut agir comme un point d'accueil pour l'immigration, un espace d'intégration pour la nouvelle réalité, promouvoir une nécessaire diversité culturelle et l'enrichir et faciliter la cohésion sociale.

Dans ce qui suit nous décrivons ces 4 idées clés et comment elles ont été mises en place dans notre bibliothèque.

### **1. Comme un point d'accueil, la bibliothèque peut répondre aux besoins culturels et d'information des immigrants à travers ses services.**

#### **Service d'information**

Assurer l'accès pour les citoyens à tous les types d'information de la communauté est ce que nous considérons comme une des missions principales de la bibliothèque publique, mais pour atteindre cet objectif il est d'abord nécessaire que l'administration reconnaisse et promeuve son rôle de centre\_d'informations, et qu'elle soit inscrite dans le parcours informatif du citoyen. Cela n'apparaît pas assez nécessaire, cela ne se passe pas toujours dans notre pays et souvent les municipalités et le gouvernement ne compte pas sur la bibliothèque comme un point d'information, particulièrement dans le processus de réception des nouveaux citoyens étrangers. (curieusement dans quelques villes comme Barcelone l'inscription dans une bibliothèque publique est un document qui est accepté dans la procédure de régularisation des étrangers. Cela draine beaucoup de personnes à la bibliothèque et nous pouvons tirer avantage de cela en leur faisant connaître nos services).

Le service d'information de la bibliothèque peut être un bon instrument pour les orienter dans la nouvelle société qui les reçoit. L'offre spécifique peut être élargie et diversifiée selon notre capacité à générer des centres d'intérêts.

Des exemples de cela peuvent être la publication de guides de ressources, ou offrir un espace dédié aux étrangers nouvellement arrivés au sein de la bibliothèque qui a des informations avec des angles différents et de plusieurs types (guides de ressources, information locale, législation, dernières nouvelles, publicités et annonces, et livrets d'information publiés par des structures du quartier ou par la bibliothèque elle-même). Cette information peut être sur différents supports : imprimé, électronique, audiovisuelle et dans diverses langues afin de faciliter la compréhension.

A Sant Pau – Santa Creu nous essayons de travailler dans cette direction mais nous reconnaissons que nous manquons maintenant de ressources pour fournir une offre plus étoffée. En plus d'un petit espace d'information et de la publication de livrets, nous avons créé une page sur le site de la bibliothèque comme un portail d'information pour les étrangers nouvellement arrivés qui donne accès à des adresses électroniques et des ressources, et donne des références sur les procédures légales et administratives, la santé, l'éducation, l'apprentissage de la langue, la recherche d'un travail, et un annuaire des équipements et structures du quartier.

### **La collection**

Comme vous le savez, l'une des recommandations principales des indications de l'IFLA en faveur des communautés multiculturelles est que la bibliothèque possède une collection documentaire pour enfants et adultes dans leur langue maternelle tout en essayant d'avoir le plus grand nombre possible de supports (films, multimedia, musique, cartes, etc) des cultures existant dans la sphère d'influence de la bibliothèque.

Une bonne idée est d'aussi inclure des auteurs nationaux tout comme des auteurs internationaux traduits dans leur propre langue, et c'est quelque chose de souvent demandé dans notre bibliothèque.

Cette partie de la collection documentaire est une de celle où nous avons été capables de beaucoup travailler dans notre bibliothèque. Déjà depuis le début des années 90 et en confirmant la réalité de la nouvelle immigration non-communautaire, l'achat de collections en autres langues a commencé, spécialement les histoires pour enfants en arabe, le groupe minoritaire le plus important en ce moment, ainsi que l'abonnement à des journaux et des magazines dans cette langue. Depuis 2001 la plus importante communauté

d'immigrés du quartier est la pakistanaise et comme nous l'avons vu, d'autres communautés immigrées sont devenues importantes sur le territoire, de telle façon que nous avons essayé d'adapter notre collection à cette réalité en acquérant des livres visant différents types de publics (adultes, enfants, adolescents...) en Ourdou, Bengalî, Hindou, Panjâbî, Tagal, Russe etc toujours en travaillant en collaboration avec les associations d'immigrés du quartier et spécialement les usagers motivés à la fois sur le plan de la procédure d'acquisition aussi bien que la traduction et souvent la diffusion de ces collections.

Sur une collection totale de 55 000 documents, le pourcentage actuel de la collection de livres en différentes langues hors catalan et espagnol dans notre bibliothèque est de 13%, un pourcentage qui est toujours bas et qui ne couvrent toujours pas les besoins des étrangers nouvellement arrivés mais nous continuons à l'augmenter petit à petit, en fonction de nos possibilités.

Langues non communautaires	Nombre de documents
Arabe	1148
Ourdou	517
Hindou	331
Bengalî	156
Panjâbî	155
Russe	151
Tagal	17

Langues communautaires	Nombre de documents
Anglais	
Français	
Allemand	
Italien	
Galicien	
Basque	
Portugais	

Une attention particulière a également été consacrée à l'achat de musique et cinéma de différents pays, incluant films en arabe et en russe, aussi bien qu'indien (bollywood) et le nombre d'abonnements et de publications périodiques a également augmenté. Actuellement nous recevons 2 journaux et 2 magazines en arabe (dont un pour les enfants), un journal en Ourdou et un magazine pour enfants en Bengalî. Depuis 2006 un service, Journaux du monde entier, a été créé offrant un accès à l'édition imprimé de 200

journaux de 60 pays différents grâce à la technologie satellitaire.

### **Formation des usagers**

Faire connaître la bibliothèque est la première étape pour fidéliser cette population à ses ressources et services. Avec ce but en tête, il est nécessaire de mettre en pratique différentes stratégies, la première d'entre elles étant la présence de la bibliothèque à l'intérieur du réseau d'entités et d'équipements du quartier. Nous pensons que les ateliers pour découvrir la bibliothèque offerts dans différents centres (centres de réception, cours pour adultes, associations d'immigrés) sont à recommander.

Nous considérons cela particulièrement intéressant pour maintenir des liens continus avec les différents centres d'éducation, proposant des visites ou autres moyens pour que les enfants utilisent les services de la bibliothèque. Il est nécessaire de s'adapter aux besoins des enfants étrangers, qui ont une connaissance élémentaire de notre langue, proposant des visites à un niveau basique et surtout pratique, pour faire connaître l'existence de la bibliothèque et comment s'en servir. Une autre étape supplémentaire est d'organiser des visites de groupes d'enfants qui viennent juste d'arriver d'autres pays (accueil de classes), aussi bien qu'avec les services sociaux du quartier, qui peuvent orienter vers la bibliothèque les familles récemment arrivées. Faire venir ces usagers à la bibliothèque signifie également les aider à s'intégrer dans leur nouvelle communauté.

### **Formation tout au long de la vie**

Nous avons le but à la bibliothèque de fournir des outils d'apprentissage pour tous les membres de la communauté à qui nous offrons ce service, en sachant que la plupart des personnes qui émigrent vers d'autres pays le font pour chercher un travail, nous sommes conscients que ces outils peuvent être particulièrement utiles à l'insertion professionnelle.

Nous avons par conséquent créé un centre d'intérêt pour une collection documentaire autour de stages d'observation et d'apprentissage que nous voulons continuer à mettre à jour en tenant compte des besoins des usagers et professeurs des différents cours pour adultes et le travail des centres d'insertion qui sont très nombreux dans le quartier.

De plus un engagement de la bibliothèque que nous voudrions souligner est le fait de compter sur la collaboration d'un organisateur technique, qui vient d'une association du quartier, qui aide dans la recherche et l'utilisation des technologies de l'information aussi bien dans le secteur jeunesse (deux après-midi par semaine) que dans le secteur adulte (deux après-midi par semaine) donnant des conseils individuels aux usagers sur l'utilisation des ordinateurs et du Net (recherche d'information, rédaction des curriculum, l'utilisation de la messagerie etc); c'est un service très populaire auprès des étrangers. Dans le secteur jeunesse, le but est aussi de promouvoir une

utilisation ludique et non violente d'internet, en stimulant l'emploi du catalan (la langue autochtone de Catalogne) par le biais des outils multimédia, et les orienter dans la recherche et l'accès à l'information sur le web.

Nous proposons aussi des ateliers sur les compétences basiques pour utiliser des ordinateurs et Internet qui, même si ils ne sont pas spécifiquement dédiés aux immigrés, sont en pratique utilisés principalement par eux et les plus âgés, révélant le haut taux d'analphabétisme existant parmi ces deux pans de la population.

## **2. Comme espace d'intégration la bibliothèque peut favoriser l'adaptation des nouveaux citoyens dans la société qui les accueille**

### **Ressources pour l'apprentissage de la langue de la société qui les reçoit**

C'est l'un des aspects clés dans l'accueil des étrangers et qui constitue une forte demande parmi les usagers de ce groupe.

A côté de la collection pour l'apprentissage et l'auto-formation du catalan et de l'espagnol, il est aussi nécessaire de proposer des ressources du web dans l'apprentissage des langues, des annuaires des centres dans le quartier qui proposent des cours et des documents faciles à lire etc.

Face à l'avalanche de demandes que nous avons reçues concernant l'apprentissage de la langue du pays, notre option, à part l'auto-accès au matériel d'apprentissage, est d'orienter les usagers dans les nombreuses structures qui proposent des cours de catalan et d'espagnol. Ainsi tout en proposant des informations sur ces centres, la bibliothèque dépend du Coordinateur linguistique d'accueil qui nous oblige à connaître la réalité du terrain sur cet aspect. Nous pensons que dans les lieux où personne n'offre la possibilité des cours de langue, les bibliothèques peuvent offrir ce service.

Il y a d'autres possibilités pour oeuvrer sur le plan des langues comme par exemple les clubs de lecture ou de rencontres.

Dans une récente expérience nous avons initié quelques conversations en catalan pour les personnes ne parlant pas cette langue, modérées par un animateur qui rend possible la pratique du catalan par des étrangers tout en leur donnant des ressources pour comprendre la culture et les habitudes du pays, les tenir au courant des dernières nouvelles, découvrir le quartier et la ville et partager des expériences avec d'autres personnes qui se trouvent dans la même situation qu'eux.

## **D'autres actions possibles**

Il est nécessaire de penser à des propositions qui facilitent la compréhension des habitudes, droits et devoirs des citoyens, coutumes et traditions, histoire etc de la société qui les reçoit. Dans ce sens, en fonction des besoins et de l'offre du territoire, des ateliers de formation peuvent être organisés, donner des conseils légaux, tout aussi bien que la publication de documents spécifiques, à la fois sur support papier et audiovisuel avec ce but en tête.

Une des initiatives phare de la coordination des centres de langues et soutenue par la bibliothèque a été la publication d'un livre destiné au quartier, produit par un auteur local et qui peut être considéré comme facile à lire. C'est un livre pour la lecture en groupe dans les centres d'éducation, les écoles pour adultes etc et qui facilite la connaissance de l'histoire du quartier où nous vivons.

### **3. Comme un promoteur de diversité culturelle, la bibliothèque peut faire connaître à la communauté locale les origines culturelles des citoyens étrangers.**

#### **Posséder des collections qui reflètent la diversité culturelle**

Il est important d'avoir une collection de qualité qui donne une vision large et variée de la culture sous ses différents aspects de création littéraire, musicale et cinématographique comme une conséquence de la volonté de refléter et encourager une expression culturelle variée et plus que tout se donner les moyens de faire connaître les minorités culturelles à notre communauté.

Dans ce sens à Sant Pau – Santa Creu nous tentons d'avoir des collections suffisantes dans les cultures d'origine des plus importantes communautés alentours spécialement dans le monde arabe et le sous-continent indien (Pakistan, Inde et Bangladesh).

En ce qui concerne la culture arabe (étant donné le poids dans le quartier des citoyens de cette culture et nos liens historiques comme culture méditerranéenne), nous avons des livres d'histoire, d'études sociales, d'art, de gastronomie, de philosophie et de religion aussi bien qu'une large sélection de romans écrits par des auteurs arabes, poésie et critique littéraire. Nous possédons également une petite sous-section sur les cultures berbères situées géographiquement à l'intérieur du territoire d'influence arabe.

De plus, là encore en collaboration avec une association du quartier, une page spéciale concernant le monde arabe a été développée sur le site de la

bibliothèque qui inclut une base de données avec des informations sur les principaux auteurs de sa littérature, un guide de ressources et les liens en rapport, ainsi qu'un agenda des événements culturels qui se déroulent dans la banlieue de la ville. Nous espérons étendre cette proposition avec d'autres pages dédiées à la musique et au cinéma.

Il faut également mentionner l'existence d'un centre d'intérêt autour de la diversité culturelle et l'immigration à la fois pour adultes et enfants. Dans le cas du secteur jeunesse, nous pouvons trouver dans ce centre des histoires sur des tas de pays et même des recettes du monde entier. Vous pouvez également trouver des livres sur le sujet de l'immigration expliquée aux plus jeunes et plus généralement, ce qui peut donner une vision positive de la diversité.

### **Promouvoir des activités qui reflètent les richesses culturelles du quartier**

Pour contribuer à offrir une vision multiculturelle de la société, le plus fréquent est de programmer des conférences sur les cultures d'origine des immigrés de notre ville. Il y a des actions intéressantes qui nous permettent de faire connaître d'autres réalités, surtout si elles sont organisées conjointement avec des associations et structures immigrées; une bonne excuse pour travailler avec ces associations et avec d'autres structures municipales.

D'autres exemples sont la publication de guides de lecture, la création d'expositions thématiques, la présentation de livres par des auteurs venant des minorités culturelles mentionnées ci-dessus, le choix de livres pour les clubs de lecture et la sélection pour l'heure du conte etc. Les possibilités sont nombreuses.

Un facteur dont il faut tenir compte est l'organisation de projets qui facilitent les interactions entre les usagers de différents milieux, avec le choix de sujets universels qui peuvent intéresser à la fois les locaux comme les étrangers : recettes du monde entier, photographies du quartier etc.

Ces actions ont été conduites de manière régulière dans notre bibliothèque mais en terme de singularité et d'acceptation nous voudrions mentionner le jour des histoires en deux langues. Déjà deux sessions ont été organisées en Ourdou, Bengalî et Catalan.

#### 4. Agir comme un instrument pour améliorer la cohésion sociale

Comme nous l'avons vu avec quelques exemples, en offrant un service aux étrangers nouvellement arrivés la bibliothèque aide à encourager la cohésion sociale, quelque chose qui implique aussi un lien fort entre la bibliothèque et le tissu social et associatif. En ce sens le réseau et la collaboration avec d'autres services et structures du quartier sont présents dans la majorité des activités et projets portés par la bibliothèque mais dans le même temps elle participe aussi aux événements collectifs et aux projets au niveau du quartier promus par d'autres structures et en coordination avec le réseau sur de nombreux sujets : langues,, écoles, promotion culturelle etc.

Le résultat de ces collaborations est que des dynamiques collectives émergent où la bibliothèque est présente de façon active. Comme résultat de cette coordination nous avons « Les journées culturelles du quartier » (Ravals), les spectacles de rue, « Le jour du livre – Sant Jordi », « les festivités annuelles locales », et un événement littéraire appelé « Jocs floral ». Des forums ont également été organisés comme le plan d'éducation locale qui réunit ensemble les centres d'éducation et les structures de loisir; le service de coordination linguistique d'accueil qui regroupe des structures qui s'intéressent aux immigrés par rapport au sujet de l'apprentissage des langues; le réseau de lecture entre les centres d'enfants et d'adolescents. En considérant ce dernier point, il faut mentionner qu'il est né du besoin de généraliser les propositions pour améliorer la lecture dès qu'un bas niveau est détecté et en général ce manque de compréhension est détecté chez les enfants et les adolescents. Un groupement d'associations est le promoteur de plusieurs de ces initiatives : la fondation sociale du Raval.

D'autres dynamiques ont été impulsées, basées sur les relations bilatérales entre la bibliothèque et quelques uns des centres du territoire. Une expérience intéressante a été la collaboration avec une école maternelle, avec laquelle un travail a été entrepris au côté des familles menacées d'exclusion sociale (ce qui inclut les familles d'étrangers nouvellement arrivées dans le quartier). Régulièrement des ateliers sont menés pour orienter ces familles sur les thèmes de la santé, des habitudes alimentaires et de l'hygiène, des loisirs etc des enfants tout en les initiant à l'usage de la bibliothèque, ce qui dans le même temps contribue à drainer de nouveaux usagers tout en les aidant dans leur processus d'intégration sociale.

## EVALUATION DE L'EXPERIENCE

Il est difficile d'évaluer statistiquement la combinaison des actions évoquées étant donné qu'elles ont seulement des aspects quantifiables, mais ce qui peut être annoncé sans problème est la présence régulière de personnes de toutes origines chaque jour à la bibliothèque. Comme nous l'avons vu le nombre d'étrangers usagers enregistrés est assez élevé, même si il est difficile de savoir combien d'entre eux utilisent régulièrement la bibliothèque ou sont seulement enregistrés pour obtenir un document supplémentaire pour s'installer dans la nouvelle communauté (dans le but de régulariser leur situation). Dans tous les cas, la bibliothèque reflète effectivement la diversité existante dans le quartier.

Dans le secteur des services nous pouvons mettre spécialement en valeur le succès des consultations de périodiques dans les langues non autochtones, les musiques de différents pays (ou musique du monde) qui est très bien perçue à la fois par les immigrés et par les locaux, comme dans le cas du cinéma indien, Bollywood, qui est un tel phénomène social.

Comme nous l'avons commenté ci-dessus, la collection d'auto-formation pour apprendre le catalan et l'espagnol est très sollicitée comme l'usage du web comme le moyen de communication principal avec les personnes qu'ils ont laissées derrière eux et la possibilité d'accéder à diverses informations sur leur pays d'origine. Nous avons également un taux positif en ce qui concerne les conseils individuels dans les technologies de l'information et nous espérons être capable d'étendre la durée de ce service dans le futur à la fois dans l'espace dédié aux adultes et aussi dans le secteur jeunesse.

D'un autre côté il est évident qu'il y a certains manques au coeur de la collection comme par exemple le besoin d'élargir et de renouveler les collections en langues étrangères qui, malgré les efforts faits, continue à être insuffisante et leur donne un fort taux de rotation qui les endommage. En fait nous n'avons pas de données statistiques sur leur usage mais le fait que les étagères où ces collections prennent place soient souvent vides nous donne un bon aperçu du taux de demande.

Les difficultés qui existent à différents niveaux, quand nous acquérons ce type de collections doivent également être mentionnées : dans la procédure de sélection, dans le choix des fournisseurs, dans les acquisitions et dans leur traitement bibliographique. De plus, comme nous l'avons signalé auparavant, il y a de nombreux aspects en terme d'information qui doivent être améliorés, des ressources telles que le site web ou des nouveaux prospectus peuvent être un exemple de cela.

A l'avenir nous considérons qu'il est important de continuer à stimuler le travail en réseau avec des entités et autres structures du quartier malgré le dévouement que cet aspect demande, étant donné que la coordination entre tous les agents impliqués dans le domaine de l'intégration et de la diversité (médiateurs, éducateurs de rue, centres d'apprentissage, personnes et associations liées à l'immigration etc) est essentiel pour assurer la continuité des projets.

Travailler au service des minorités linguistiques, ethniques et culturelles est un thème complexe qui ne relève pas seulement de la responsabilité de chaque bibliothèque, mais les actions précédemment mentionnées ont été portées jusqu'ici de manière assez isolée grâce aux efforts d'équipes motivées et sensibilisées, il faut tenir compte plus que tout du fait que notre bibliothèque est relativement petite et doit tenir compte de moyens humains et économiques limités.

Il faut toutefois mentionner que le travail courant est accompli d'une voie coordonnée à travers la ville grâce au réseau des bibliothèques de Barcelone dans l'acquisition des collections des principales communautés culturelles étrangères. Ces collections seront réparties dans les différentes bibliothèques en tenant compte de la proximité de chacune avec ces communautés et des programmes communs au niveau du réseau seront initiés. Cela pourrait être une première étape d'un travail profond sur les politiques de la bibliothèque liées à l'immigration dans les différents quartiers de la ville.

Nous souhaiterions également exprimer nos inquiétudes sur le danger potentiel que Sant Pau – Santa Creu devienne une sorte de ghetto pour immigrés, une situation qui existe déjà dans les écoles du quartier dans lesquelles 90 % des élèves sont fils ou filles d'étrangers ce qui ne correspond pas à notre volonté d'avoir des espaces d'interrelation culturelle. La solution allant dans ce sens serait de rendre son honneur à la bibliothèque étant donné que ses installations sont obsolètes (nous avons dû fermer pendant deux mois l'été suite à un défaut de l'air conditionné) et chute en terme de services. Le plan annoncé il y a quelque temps sur l'élargissement et les nouveaux locaux n'est plus d'actualité dans les années à venir.

## CONSIDERATIONS FINALES

Dans cette conclusion nous voudrions insister encore une fois sur l'importance du travail basé sur la singularité de ce territoire spécifique. Dans notre cas le quartier du Raval à Barcelone. Nous avons besoin de savoir où nous sommes, de trouver quelles sont nos attentes et ce que nous pouvons offrir. Cela ne peut arriver qu'en travaillant côte à côte avec les autres centres : associations d'immigrés, support pour les étrangers nouvellement arrivés, centres d'éducation, centres pour enfants, services sociaux etc. Comme résultat de ce travail des programmes, des services, et des actions de collaboration et d'échanges émergeront. Nous pouvons penser à des choses pour les immigrés mais nous avons surtout besoin de savoir ce qu'ils veulent de nous et sans travail ensemble c'est très dur de le savoir.

Pour finir il faut mettre en évidence le besoin d'espaces pour la coexistence des citoyens comme la bibliothèque, qui sont essentiels pour vaincre les préjugés dans les relations interculturelles. Ce n'est pas un aspect simple et facile étant donné que les conflits sont dus à l'existence de stéréotypes de part et autre.

Donc les endroits où les deux cultures cohabitent deviennent des éléments clés. La pratique nous enseigne que, si les espaces et les situations, dans lesquels le contact interculturel est fluide et constant, ne sont pas favorisés, cela amène une tendance à créer de l'isolement entre les cultures ce qui revient à un type de ghetto (endroits spécifiques de vie, leurs propres boutiques, bars, parcs, coiffeurs etc). La bibliothèque publique est un espace où tout le monde peut se rendre et où une proposition très claire est faite : la possibilité de partager.

Toutes les propositions que nous avons évoqué ici sont destinées à adapter la bibliothèque publique à la réalité, à la présence de personnes de différentes parties du monde. Une citoyenneté plurielle et diverse sous de multiples aspects, très intéressante du point de vue de la diversité culturelle.