

Compte-rendu Congrès Ifla 2015

3000 bibliothécaires de tous les pays étaient réunis au Cap pour ce 81ème congrès de l'IFLA dont le thème était « Strong libraries, strong societies »

Face au foisonnement des conférences, j'ai donné la priorité aux conférences et réunions de la section LSN (Library services for people with special needs) dont je suis membre, de la section LPD qui a des problématiques proches et aux sessions concernant les bibliothèques publiques.

Il était également extrêmement intéressant de voir les politiques de lecture publique à l'oeuvre en Afrique du Sud . A ce titre, la visite des bibliothèques du Cap fut très instructive.

1) La session de la section **Library services for people with special needs**

La session de la section Library services for people with special needs à laquelle j'appartiens était consacrée aux services proposés par les bibliothèques aux SDF particulièrement à Zagreb et dans certaines bibliothèques américaines en vue notamment de préparer des recommandations sur ce type de services.

Les actions destinées aux sans-abri de la bibliothèque de Zagreb

Sanja Bunic de la bibliothèque de Zagreb a présenté les services proposés aux sans-abri par la bibliothèque de Zagreb depuis 5 ans. La guerre dans la première moitié des années 90 ayant fortement impacté la situation économique et sociale du pays, elle a souligné qu'un quart des habitants vit aujourd'hui à la limite du seuil de pauvreté. La Croatie a un des pires taux de chômage de la Communauté Européenne. Le nombre de sans-abri augmente chaque jour et très peu de programmes d'inclusion sociale leur sont destinés. Toutes ces raisons ont poussé le réseau des bibliothèques de Zagreb à développer leurs services aux sans-abri.

La bibliothèque organise notamment des ateliers d'initiation à l'informatique pour les sans abri et surtout a intégré des sans-abri dans son équipe de bénévoles. L'un de ces bénévoles SDF a notamment en charge l'animation des ateliers informatiques en direction de ses pairs.

Outre ces ateliers d'initiation à l'informatique le plus souvent axés sur la recherche d'emploi , la bibliothèque de Zagreb organise également des rencontres destinées à permettre aux sans-abri de recréer un peu de lien social, des dons de matériel informatique et de livres aux organisations d'aide aux sans- abri et des actions de sensibilisation en direction du grand public.

Le blog <http://beskucnik.kgz.hr> publie des informations concernant les événements importants du programme, des vidéo clips des réunions sont publiés sur la chaîne Youtube du ZCL.

Sanja Bunic a souligné sa grande solitude dans la gestion de ce projet. Elle travaille en partenariat avec des travailleurs sociaux et l'équipe de bénévoles de la bibliothèque mais a beaucoup de mal à impliquer ses collègues dans ce projet. Elle souligne que les bibliothèques sont pourtant des lieux essentiels d'inclusion sociale pour les SDF, des lieux valorisants dans leur univers précaire qui peuvent leur permettre de reprendre confiance en eux.

Les services à destination des SDF des bibliothèques américaines :

Nancy Bolt a présenté quant à elle, les services proposés par plusieurs bibliothèques américaines aux sans-abris

Elle a rappelé certaines statistiques de la « National Student Campaign against Hunger and Homelessness, 2013 »:

- Aux Etats-Unis, plus de 3.5 million de personnes sont sans-abri

- 63% sont des personnes seules
- 37% sont des familles
- 23% sont des veterans de l'US Army
- 8% sont des enfants
- 30% ont subi des violences
- 20-25% souffrent de troubles psychiques

L'association des bibliothèques américaines (ALA) a voté une résolution concernant les « services de bibliothèques aux pauvres » en 1990 indiquant que l'ALA promeut l'égal accès à l'information pour tous et reconnaît le besoin urgent de répondre au nombre croissant de pauvres (enfants, adultes, familles) aux Etats-unis. Selon cette résolution, il est essentiel que les bibliothèques reconnaissent leur rôle dans l'aide aux personnes pauvres à participer pleinement à la société en utilisant un large spectre de services et de ressources.

Parmi les bibliothèques qui se sont lancées dans ce type d'actions, l'exemple de la bibliothèque de Denver est intéressant. Denver est une ville de 640 000 habitants au sein d'une agglomération d'environ 2.3 million de personnes. Une étude a identifié 6 130 personnes sans-abri en 2015. Beaucoup de ces sans-abri utilisent les services de la bibliothèque de Denver et celle-ci a jugé nécessaire de développer des services dans leur direction.

En 2012, un petit groupe de bibliothécaires a créé un comité d'action en direction des sans-abri (Homeless Services Action Committee). Ce comité s'est donné comme objectifs de :

- rencontrer les sans-abri
- mieux connaître leurs besoins
- réduire les incidents à la bibliothèque nécessitant l'intervention d'un professionnel
- former le personnel
- réduire les obstacles d'accès au service (pénalités, adresse...)
- travailler avec les services sociaux
- Faire en sorte que la bibliothèque soit sûre et profitable pour tous

Le travail de ce petit groupe a abouti à l'embauche d'un travailleur social. Le rôle de ce travailleur social est d'aider les sans-abri à trouver du travail, un logement, à demander des aides sociales ...

Il collabore avec les services sociaux (homeless service providers, mental health centers, Denver's Department of Human Services, Veterans Administration, city government) et forme le personnel de la bibliothèque aux besoins des sans-abri tout en les aidant à dénouer des situations difficiles avec des sans-abri.

De son côté, la bib de Dallas (Dallas PL) a mis aussi en place en 2013 un programme d'actions en direction des sans-abri, the Homeless Engagement Initiative (HEI).

La première activité de ce programme a été de mettre en place un moment de convivialité avec les sans-abri intitulé "Coffee and Conversation." Ces moments d'échange ont été notamment l'occasion de présenter les services d'urgence de l'hôpital, du logement social de la ville de Dallas, de sensibiliser au test HIV...

Un autre aspect de ce programme est de proposer aux sans-abris de participer à un podcast qui présente la vie dans la rue : "Street view podcast" destiné à sensibiliser le grand public.

Enfin, le programme Art and Creativity vise quant à lui à proposer une activité créative aux sans abri. La bibliothèque a par exemple fourni des appareils photos et créé une exposition de photos sur l'environnement urbain vu par les sans-abri. Selon le directeur, l'ensemble de ces actions inscrites dans le programme HEI sont importantes pour entretenir un dialogue et un respect mutuel entre les sans-abri et le grand public.

Le dernier exemple était celui de la bibliothèque de Salk Lake City qui au titre de la sensibilisation emmène les bibliothécaires visiter les endroits où dorment et mangent les personnes sans abris

La bib de Salt Lake City emploie désormais 3 travailleurs sociaux et projette d'ouvrir 24h sur 24 pour accueillir les publics en difficulté et notamment les SDF.

L'ensemble de ces témoignages soulignaient l'importance de la mise en place d'actions de sensibilisation du public, du recrutement de travailleurs sociaux au sein des équipes de bibliothèques et la nécessité d'un accueil volontariste et non plus subi des SDF dans les bibliothèques.

2) Les services de La South African Library for the Blind

La session de la section LPD (Library services for people with print disabilities) présentait notamment l'expérience de la bibliothèque sud africaine pour les aveugles.

La South African Library for the Blind (SALB) mène un travail très intéressant. Fondée en 1918, elle dispose de 10000 livres en braille et 13000 livres audio. Elle a 5500 membres actifs et compte tenu de la grande superficie du pays cherche des solutions pour toucher les personnes aveugles. Elle propose donc des partenariats aux bibliothèques publiques. Elle a ainsi installé des mini bibliothèques (142) proposant des outils et des collections accessibles dans les bibliothèques publiques. La Salb forme les personnels des bibliothèques publiques à l'utilisation des outils accessibles et daisy notamment.

Elle offre des services à des populations très pauvres et invente des solutions dans un contexte d'extrême pénurie de moyens. Elle développe ainsi actuellement un lecteur Daisy à 30 \$ et a créé un service de taxi collectif pour amener les aveugles vers les bibliothèques. Elle est cependant confrontée quotidiennement à la question du multiculturalisme dans l'accès à l'écrit des publics empêchés de lire compte tenu du nombre très élevé de langues en Afrique du Sud. Le manque de livres adaptés en formats accessibles dans les langues minoritaires limite aussi ses possibilités d'action.

3) Visite des bibliothèques du Cap

Le tour des bibliothèques publiques de la ville du Cap comprenait la visite de 3 bibliothèques différentes : une des deux bibliothèques centrales de la ville, une community library et une bibliothèque modèle dans un township.

Le réseau des bibliothèques de Cape town compte 104 bibliothèques dont 2 bibliobus. Les bibliothèques sont organisées selon différents types d'équipement : les bibliothèques centrales (seulement 2 city-wide library), les bibliothèques de district (regional libraries) et les bibliothèques locales (community libraries)

C'est le gouvernement provincial (en l'occurrence pour la ville du Cap, le Western Cape Provincial) qui a en charge la gestion des bibliothèques en Afrique du Sud pour tout ce qui concerne les collections et le mobilier, les villes doivent en principe financer le personnel.

L'Afrique du sud compte 1993 bibliothèques publiques, 23 bibliothèques universitaires et environ

2000 bibliothèques scolaires.

Les 2 bibliothèques centrales du Cap offrent un service correct mais des espaces limités et un peu old-fashion : mobilier daté, peu de livres en présentation, livres abimés, expositions sur papier, bâtiments anciens, service de référence ultra classique... avec tout de même des espaces ados, des ressources électroniques et des horaires d'ouverture assez larges (lundi-jeudi 8h30-20h vdi 9-18h, Sdi 9h- 17h) et un take away service !.

La community Library d'Elsies River située dans un quartier extrêmement pauvre de la ville manque aussi de moyens mais met en place de nombreuses actions en direction de la population. Club de lecteurs, actions d'information sur la santé et le sida en particulier, partenariats avec les acteurs sociaux, programmes d'alphabétisation... Les bibliothécaires aidés de bénévoles semblent très investis dans leur rôle social.

La visite la plus intéressante était cependant celle de la bibliothèque d'Harare, située dans le plus grand township de Cape Town, celui de Khayelitsha dont la population est estimée à environ 1 million de personnes. La ville du Cap a 6 bibliothèques dans ce township aux tailles et aux services très variables. La construction de la bibliothèque d'Harare de 2000 m² environ a été financée par le programme gouvernemental de prévention de la violence, le VPUU (Violence prevention through urban upgrading program). Il faut savoir que le taux de criminalité du township de Khayelitsha est très élevé. Ce même programme finance la construction d'une autre bibliothèque (un peu plus grande) dans ce township, la bibliothèque de Kuyasa, qui ouvrira ses portes en décembre 2015. L'enjeu de ce programme est notamment de créer des îlots urbains de qualité dans les townships avec des services structurants (tels que la bibliothèque) ainsi que des commerces.

La place où se situe la bibliothèque d'Harare est en effet une oasis au milieu des constructions précaires et dégradées du township.

Cette bibliothèque a fait l'objet de financements croisés . La construction de la bibliothèque a été financé par le VPUU à hauteur de 23 millions de rands (soit 1,6 million d'euros), le fonds Carnegie cooperation a financé les collections, la compagnie de téléphonie locale Vodacom a donné, quant à elle, 20 portables et 20 tablettes. Le personnel, soit une équipe de 10 bibliothécaires, est à la charge de la ville du Cap.

La bibliothèque a ouvert en 2011, elle est ouverte 35 heures du lundi au samedi et propose de nombreux services. Elle offre de nombreux postes internet qui donnent accès à 45 minutes de consultation gratuite, le wi-fi gratuit, une salle de jeux vidéos super équipée avec Wii, X-Box, écrans plats..., une borne de téléchargement d'e-books et de manuels scolaires, un espace pour les tout-petits où les femmes enceintes sont aussi accueillies, un espace ados, une salle de travail... La population du township a été consultée lors de la construction de la bibliothèque ce qui a permis notamment la création d'une « community place », un espace au sein de la bibliothèque à la disposition des membres de la communauté. Quant aux collections, la bibliothèque propose livres, CD et DVD. L'accent est mis sur les manuels, le soutien scolaire, la santé, la prévention du sida...

La signalétique est en anglais et en xhosa. Il y a 3 langues officielles en Afrique du Sud : l'anglais, l'afrikaans et le khosa mais très souvent dans les lieux publics, sur les routes... l'anglais est seulement doublé en afrikaans.

La bibliothèque compte 3000 inscrits actifs mais comptabilise surtout de très nombreuses entrées. En effet, elle est surtout utilisée pour ses services sur place et ses espaces qui font cruellement défaut dans les maisons des townships. La bibliothèque est ici plus qu'ailleurs un lieu où les habitants se sentent en sécurité et où les enfants et les étudiants peuvent venir travailler. L'ouverture de ces 2 bibliothèques avec des espaces et des services de qualité dans ce township est symboliquement fort et contribue à la qualification de ces espaces urbains extrêmement dégradés.

Conclusion

Tout au long de ce congrès, l'impact de la crise économique et sociale sur les actions des bibliothèques était tangible. Outre la session consacrée aux services en direction des SDF qui sont très révélateurs de l'évolution sociale mondiale, d'autres interventions dans d'autres sessions mettaient l'accent sur le rôle social des bibliothèques dans la situation économique actuelle y compris parfois dans l'accès aux droits. Dans le cadre de la session des bibliothèques métropolitaines notamment, la bibliothèque de Philadelphie présentait les services qu'elle offre à ses usagers en termes notamment d'accompagnement à la santé. Ainsi, par exemple, dans le cadre de la mise en place de l'Obama Care , elle a aidé ses usagers à s'inscrire en ligne à un régime d'assurance maladie. De façon plus anecdotique mais symbolique quand même, une bibliothèque présentait la mise en place d'actions de prévention du suicide.

Dans un registre plus politique, la session de Faïfe consacrée au rôle des bibliothécaires et des professionnels en temps de crise était passionnante et notamment l'intervention d'un bibliothécaire sud-africain sur l'engagement des bibliothécaires sous l'apartheid remettait complètement en question la neutralité des bibliothécaires.

Plus largement, les différentes conférences qui concernaient la lecture publique auxquelles j'ai assisté confirmaient les points forts de certain pays. Ainsi, l'expérience de la bibliothèque de Vantaa en Finlande impliquant différents groupes d'usagers dans le co-design de leur bibliothèque confirmait le leadership des bibliothèques scandinaves dans la co-construction des services avec les publics. Enfin, ce congrès en Afrique mettait également l'accent sur la ténacité des bibliothécaires africains qui avec peu de moyens développent des expériences exemplaires comme en témoignait la journée consacrée aux initiatives des sections jeunesse où de nombreux bibliothécaires africains intervenaient.

Un congrès stimulant pour la réflexion !

MN ANDISSAC