



Cités multiples (Canada) : Outil de vérification de l'inclusion sociale pour les bibliothèques locales¹

Nom de la politique : Outil de vérification de l'inclusion sociale pour les bibliothèques locales

Date de début: 2008 - lancement du projet de recherche pour développer l'Outil de vérification de l'inclusion sociale

Date d'achèvement : 2010 - publication de l'Outil de vérification de l'inclusion sociale

CONTEXTE

CONTEXTE GOUVERNEMENTAL

Contexte de la ville

L'organisation qui a développé et encouragé l'Outil de vérification de l'inclusion sociale pour les bibliothèques locales est le Conseil des Bibliothèques urbaines du Canada (CBUC), une organisation « parapluie » sans but lucratif « travaillant en partenariat pour construire des communautés urbaines dynamiques en renforçant la capacité des bibliothèques urbaines du Canada » (site web du CBUC). En 2010, 38 bibliothèques urbaines ou systèmes de bibliothèques, situés dans la plupart des grandes villes canadiennes, figuraient sur la liste du CBUC. Ensemble, ces bibliothèques ont offert leur service à plus de 7,5 millions d'usagers,

¹ L'Observatoire Villes Inclusives est un espace d'analyse et de réflexion sur des politiques locales d'inclusion sociale. Il contient plus de soixante études de cas sur des politiques innovatrices en matière de développement communautaire, d'accès aux services de base, d'égalité des genres, de protection de l'environnement ou d'éradication de la pauvreté, entre autres. L'initiative a été mise en œuvre avec le soutien scientifique du Professeur Yves Cabannes de la University College of London (15 études de cas) et de l'équipe de chercheurs du Centre des Études Sociales (CES) de l'Université de Coimbra, qui a travaillé sous la direction du Professeur Boaventura de Sousa Santos (50 études de cas). Cet Observatoire a permis de détecter et d'étudier des expériences réussies susceptibles d'apporter des éléments capables d'inspirer d'autres villes dans la conception et la mise en place de leurs politiques d'inclusion sociale.

L'Observatoire Villes Inclusives a été créé par la Commission d'inclusion sociale, de démocratie participative et des droits humains de CGLU. Cités et Gouvernements Locaux Unis (CGLU) est la plateforme mondiale qui représente et défend les intérêts des gouvernements locaux auprès de la communauté internationale et travaille pour donner aux villes un plus grand poids politique dans la gouvernance mondiale. La Commission d'Inclusion Sociale, de Démocratie Participative et des Droits Humains a pour mission de contribuer à la voix commune des villes de CGLU en matière d'inclusion sociale, de démocratie participative et de droits humains. Elle vise aussi à guider les gouvernements locaux dans la conception de ces politiques et, dans ce sens, promeut des débats politiques, l'échange d'expériences et l'apprentissage mutuel entre villes du monde entier.

Pour de plus amples informations: www.uclg.org/cisdp/observatory.





employant des effectifs de plus de 12 000 personnes et ayant dépensé 86 millions de dollars canadiens dans l'achat de collections, y compris 8 millions en ressources numériques (site web du CBUC). En réaction aux problèmes qui touchent les nouveaux immigrants et d'autres groupes marginalisés dans l'accès à l'information indispensable pour participer pleinement à la vie canadienne, ces bibliothèques ont choisi de développer ensemble un outil qui les aiderait à comprendre et à surmonter les obstacles à l'inclusion sociale. Ensuite, cet outil est appliqué à chaque cas particulier, à l'échelle locale, pour résoudre la situation spécifique de chaque communauté.

Contexte de décentralisation gouvernementale

Dans la constitution canadienne, les institutions municipales (et, par conséquent, les bibliothèques publiques) relèvent de la compétence exclusive des gouvernements provinciaux. Cependant, les initiatives à l'échelle locale canadienne tendent à se distinguer par ce que l'on désigne sous le terme de *gouvernance multiniveaux*, définie par Peters & Pierre (2001) comme « des échanges négociés, non- hiérarchiques entre les institutions aux échelles transnationale, nationale, régionale et locale » (p. 131). Il n'est pas explicitement fait mention de la compétence de la culture dans la Constitution canadienne. Ainsi la culture est-elle considérée comme un domaine de juridiction partagée. Comme Gattinger (2008) l'a mentionné, « il existe une forte interdépendance entre les niveaux de gouvernement, et les acteurs non- gouvernementaux dans le domaine culturel » (p. B4). Par conséquent, nombre d'initiatives telles que celle faisant l'objet de cette étude de cas, à l'interface de la culture (bibliothèques et alphabétisation) et la politique sociale (inclusion sociale et participation), sont menées par des organisations sans but lucratif plutôt que par les gouvernements.

Échelon institutionnel de mise en œuvre de la politique: National et intercommunal (communautés multiples)

CONTEXTE SOCIAL

Le Canada est l'un des pays les plus urbains et divers au monde, avec 80% de population urbaine et plus de 200 origines ethniques, selon les données du recensement. La plupart des immigrants et des nouveaux arrivants s'installent dans les villes, notamment dans les plus grandes - Toronto, Montréal et Vancouver. Cette concentration a donné lieu à des défis d'intégration dans les plus grandes villes, qui ont dû faire des investissements importants pour garantir aux nouveaux arrivants l'accès à l'apprentissage de la langue, à l'information sur l'emploi et à d'autres informations sur les services sociaux. Etant l'un des principaux organismes municipaux, la bibliothèque publique est souvent la voie à travers laquelle les immigrants et autres groupes marginalisés, comme les plus démunis ou les personnes handicapées, obtiennent l'information dont ils ont besoin pour accéder à ces services et à d'autres services publics. Du fait du caractère national de cette étude de cas, le Tableau 1 présente un éventail de statistiques générales du Canada.





Table 1. Statistiques générales sur le Canada

Population canadienne totale (2006) :	31 612 897
Dix principales origines ethniques de la population selon le recensement de 2006 :	10 millions de Canadiens 6,6 millions d'Anglais 4,9 millions de Français 4,7 millions d'Écossais 4,4 millions d'Irlandais 3,2 millions d'Allemands 1,4 millions d'Italiens 1,3 millions de Chinois 1,2 millions d'Ukrainiens 1,0 million d'Hollandais
Population d'origine autochtone (indiens nord-américains, Métis et Inuit):	1,2 million ou 4% de la population totale (2006)
Personnes handicapées:	4,4 millions (14,3% de la population) (2006)
P.I.B. par habitant:	35 812 dollars canadiens (2007 HDI-PPP US\$)
Revenu disponible par foyer :	58 300 dollars (revenus moyens après impôts, 2007)
Rang Index du Développement humain (2007) :	#4 sur 109 pays
Rang Index de la pauvreté humaine de l'O.C.D.E. (2009):	#12 sur 109 pays
Pourcentage de la population vivant au-dessous de 50% des revenus moyens (2000-2005):	13%
Pourcentage de personnes entre 25 et 64 ans par niveau de scolarité (2006) :	Sans diplôme d'études secondaires : 15% Diplôme d'études secondaires : 24% Certificat commercial : 12% Diplôme collégial : 20% Grade universitaire: 5% Diplôme universitaire : 23%
Pourcentage d'adultes sans enseignement secondaire (2006)	25-34 ans : 11% 35-44 ans : 13% 45-54 ans : 16% 55-64 ans : 23%
Accès à Internet dans les foyers (2008) :	74,6% de tous les Canadiens Plus de 96% des foyers à hauts revenus Uniquement 43% des foyers à faibles revenus





DESCRIPTION DÉTAILLÉE

Présentation de la politique

La définition de l'inclusion sociale adoptée par le CBUC est : la manière participative, authentique et responsable en vertu de laquelle les institutions soutiennent et renforcent les principes d'accès, d'équité et, ainsi, d'inclusion sociale pour tous (site web du CBUC). En particulier, l'inclusion sociale est la manière en vertu de laquelle les bibliothèques municipales :

- comprennent et s'engagent dans leurs communautés;
- explorent, envisagent et surmontent les obstacles, valeurs et comportements ;
- développent, mettent en œuvre et évaluent les systèmes, programmes, politiques et procédures
- fournissent un accès équitable aux services et aux opportunités de prise de décision
- démontrent le niveau d'inclusion par des résultats concrets (site web de l'Outil de vérification de l'inclusion sociale).

L'Outil de vérification de l'inclusion sociale développé par le CBUC comprend 12 questions rédigées sous forme d'énoncés.² Pour chacune des questions une bibliothèque reçoit entre 0 et 4 points, ce qui fournit une évaluation de sa capacité à remplir les conditions d'inclusion sociale dans ce domaine. Il y a trois groupes d'indicateurs :

Indicateurs de réceptivité – indiquent quel niveau de connaissance la bibliothèque a de sa communauté. Cette section regroupe deux outils d'évaluation :

1. La bibliothèque, en consultation avec la communauté, a évalué le profil démographique de la communauté. Elle comprend les besoins des différents groupes culturels de la communauté, elle comprend les lacunes des programmes et des services, et elle comprend quelles sont les collections importantes pour ces groupes.
2. La bibliothèque a évalué la diversité du personnel à temps complet, à temps partiel et la diversité des bénévoles et a développé, mis en œuvre et évalué des stratégies pour augmenter la diversité.

Indicateurs d'intentionnalité – Les indicateurs d'intentionnalité indiquent à quel point la bibliothèque renforce les principes de l'inclusion sociale et à quel point elle intègre ces principes dans ses politiques et ses programmes à court et à long terme. Cette section comprend sept outils d'évaluation :

3. L'élimination d'obstacles à l'inclusion est rendue explicite dans le plan stratégique, les objectifs, les politiques et les documents de planification de la bibliothèque, et sont articulés dans la déclaration de sa mission.

² Une description plus détaillée des indicateurs et de la méthodologie de notation se trouve sur le site web de l'Outil de vérification de l'inclusion sociale: <http://www.siato toolkit.com>.





4. La bibliothèque a une équipe active de managers et de non-managers consacrées à l'évaluation et à l'élimination des obstacles à l'inclusion. Elle a aussi inscrit l'élimination d'obstacles à l'inclusion dans la politique et les structures de planification au sein de l'organisation.
5. Une équipe interne a été mise en place et travaille maintenant avec un groupe représentatif de sa communauté cible pour orienter ses efforts visant à éliminer les obstacles à l'inclusion.
6. Un plan d'action a été développé comprenant : analyse des besoins de la communauté et lacunes dans le service ; résultats annuels de la vérification de l'inclusion sociale ; les stratégies ciblées pour la gouvernance, ressources humaines, formation, programmes/services, développement des collections, mise en œuvre et évaluation.
7. La bibliothèque offre des initiatives régulières de formation et d'apprentissage et des discussions avec le(s) membre(s) de l'équipe et les acteurs extérieurs sur les méthodes pour supprimer les obstacles à l'inclusion et pour augmenter le degré de compétence culturelle et les pratiques inclusives au niveau interne.
8. Avec la contribution et la participation de la communauté, la bibliothèque a développé et mis en œuvre plusieurs plans d'assistance et de communication pour présenter et promouvoir la bibliothèque et ses services auprès des groupes de la communauté.
9. La bibliothèque a mis en place des ressources financières dans le budget de cette année fiscale pour mettre en œuvre le plan d'action, notamment la bibliothèque a créé un budget pour la formation, la communication, les programmes et services et le développement des collections.

Indicateurs d'inclusion – Les indicateurs d'inclusion indiquent jusqu'à quel point la bibliothèque a éliminé les obstacles à l'inclusion. Cette section comprend trois outils d'évaluation :

10. La mise en œuvre de stratégies pour supprimer les obstacles en termes d'opportunité et d'inclusion a donné lieu à une augmentation de la diversité dans les postes à plein temps, à temps partiel et le bénévolat (y compris le conseil d'administration).
11. La bibliothèque a développé et mis en œuvre un plan d'action afin d'éliminer les obstacles à l'inclusion ce qui a permis de multiplier le nombre de cartes de bibliothèque émises, l'utilisation de la bibliothèque, la participation aux programmes, le nombre de programmes proposés, les collections supplémentaires ou élargies, et la réservation des salles.
12. La bibliothèque a développé et mis en œuvre un plan d'action afin d'éliminer les obstacles à l'inclusion qui a donné les résultats suivants : partenariats de collaboration avec les groupes de la communauté pour développer des programmes et des services, et un processus de consultation plus poussé auprès des membres et des groupes de la communauté qui n'utilisent pas, ou qui utilisent rarement, la bibliothèque.

La Vérification de l'inclusion sociale exige que chacune des 12 questions (ou énoncés) soit notée *deux fois* – une fois pour évaluer le statut actuel dans l'accomplissement des résultats et une seconde fois pour évaluer les progrès vers l'accomplissement du résultat dans le temps.





L'échelle de notation pour *le statut* est la suivante :

- 0 – Pas en place / pas entamé / l'organisme ne satisfait pas aux exigences
- 1 – L'organisme satisfait aux exigences minimales
- 2 – L'organisme satisfait pleinement aux exigences
- 3 – L'organisme satisfait à des exigences importantes
- 4 – L'organisme satisfait à toutes les exigences ou à la plupart d'entre elles

Notation des questions sur le *progrès* :

- 0 – Pas en place / pas entamé / absent / arrêté
- 1 – Détérioration
- 2 – Amélioration
- 3 – Rendement stable
- 4 – Progrès exceptionnels

Les deux groupes de notation sont compilés de sorte à noter chaque indicateur d'inclusion et obtenir une note totale.

Indicateur	Nombre de questions	Note
Réceptivité	2 (noté deux fois = 4)	16 (maximum)
Intentionnalité	7 (noté deux fois = 14)	56 (maximum)
Inclusion	3 (noté deux fois = 6)	24 (maximum)
Total	12 (noté deux fois = 24)	96 (maximum)

Il est demandé aux bibliothèques qui reçoivent un total de 0 à 26 d'«être réceptives au changement». Celles qui obtiennent entre 27 et 48 doivent «devenir intentionnelles» dans leur stratégie d'inclusion. Celles qui ont entre 49 et 70 sont invitées à «affiner leur action». Celles qui obtiennent 71 à 96 points sont encouragées à «guider les autres» (site web de la Vérification de l'inclusion sociale).

Antécédents/ Origine

En 2004, le CBUC s'est intéressé à la question de l'inclusion sociale par le biais d'initiatives technologiques, mais il a rapidement établi qu'une approche plus large était nécessaire pour faire face non seulement à la fracture numérique, mais aussi au fait que les personnes marginalisées ne possèdent pas, le plus souvent, les outils nécessaires (apprentissage de la lecture et de l'écriture) pour utiliser efficacement les technologies (site web de la Vérification de l'inclusion sociale).

En 2006, le CBUC a mis en route un projet de recherche sur plusieurs années pour aborder la question de l'inclusion sociale et aider les bibliothèques membres à fournir des services plus adaptés aux besoins des groupes marginalisés de la population canadienne. Les recherches visant à développer l'Outil de vérification de l'inclusion sociale ont démarré en 2008. Il a été décidé de cibler les jeunes immigrants dans le projet pilote, mais le but était toujours de développer un outil pouvant être utilisé pour permettre l'inclusion sociale des autres groupes.





Objectifs de la politique

La *Déclaration sur la Diversité et l’Inclusion* du CBUC décrit ses objectifs politiques dans le domaine de l’inclusion. Elle dit que :

Les bibliothèques publiques canadiennes reconnaissent qu’une société diverse et plurielle est indispensable à l’identité de notre pays. Les institutions publiques, y compris les bibliothèques publiques, ont la mission de contribuer à une culture qui reconnaît et célèbre la diversité. Les bibliothèques peuvent aider à encourager une attitude d’inclusion en garantissant que tous les habitants du Canada reçoivent un service respectueux dans les bibliothèques publiques. Les grandes bibliothèques publiques et urbaines du Canada reconnaissent et affirment avec énergie la dignité des personnes qui utilisent les services des bibliothèques, indépendamment de leurs capacités ou de leur richesse personnelle. Tous les habitants canadiens ont le droit de rechercher de l’information et d’engager des recherches personnelles, sans aucune tentative d’imposer des valeurs, des habitudes ou des croyances.³

Voici le type d’information et de services que les bibliothèques publiques visent à fournir pour aider à supprimer les barrières à l’inclusion :

- Gouvernement, santé et ressources communautaires ;
- Services ciblés et pertinents ;
- Technologies de l’information et de la communication comme l’utilisation gratuite de l’ordinateur et utilisation de l’Internet ;
- Opportunités potentielles d’emploi ;
- Information sur le Canada et sur les communautés locales ;
- Outils qui aident les jeunes à construire des capacités de leadership.

Dans certains cas, les bibliothèques peuvent aussi garantir l’accès aux systèmes, aux pratiques et aux instances institutionnelles pouvant contribuer à surmonter les barrières à l’installation ou linguistiques, et pouvant dispenser des cours de langue (site web de Vérification de l’Inclusion sociale).

Chronologie de la mise en œuvre de la politique

La recherche pour développer l’Outil de vérification de l’inclusion sociale a commencé en 2008 en utilisant la méthodologie suivante :

- Révision de la littérature existante pour collecter l’information et mener une analyse critique de l’inclusion sociale, les vérifications de l’inclusion sociale et l’inclusion sociale au niveau institutionnel et dans le cadre des bibliothèques.
- Demande d’information et de *feedback* sur l’installation de quatre bibliothèques pilotes en utilisant la recherche axée sur la communauté et les méthodes participatives.
- Évaluation des méthodes utilisées dans le développement d’autres vérifications d’inclusion sociale et de compétence culturelle dans le monde entier.

³ Site web de la Vérification de l’Inclusion sociale : <http://www.siatoolkit.com/section-ii/#ixzz10C3ivw7S>.





- Entretiens des auteurs d'autres outils de vérifications de l'inclusion sociale pour évaluer les méthodes utilisées dans le développement des outils de vérification.
- Évaluation de l'information obtenue auprès des usagers des outils de vérification et d'évaluation afin d'affiner l'expertise sur l'efficacité et l'usage de ces outils.
- Élaboration d'une définition de l'inclusion sociale qui reflète le contexte de la bibliothèque et sa réalité comme organisation et comme centre communautaire.⁴

Le CBUC a déterminé que les concepts de *réceptivité*, *intentionnalité* et *inclusion* étaient les indicateurs clés devant être inclus dans l'Outil de vérification de l'inclusion sociale. L'Outil de vérification a aussi été conçu pour assurer le suivi des progrès, pour permettre aux bibliothèques de comparer les résultats sur plusieurs années ainsi qu'avec d'autres bibliothèques.

L'Outil de vérification de l'inclusion sociale a été achevé et publié en 2010.

Agents concernés

L'outil recommande que le personnel de la bibliothèque à tous les niveaux (managers et non-managers) intègre la commission de travail de la bibliothèque pour l'inclusion sociale. Il recommande également que les membres de cette commission de travail mènent la vérification ou aident un petit groupe de personnel de la bibliothèque à la faire. Chaque bibliothèque doit impliquer la communauté dans le développement, la mise en œuvre et l'évaluation de l'Outil de Vérification. Cependant, le comité conseil de la communauté ne doit pas participer à la rédaction de la vérification (site web de la Vérification de l'Inclusion sociale).

Bénéficiaires

Les bénéficiaires de l'Outil de vérification de l'inclusion sociale sont les bibliothèques et leurs usagers. Les bibliothèques tissent des relations plus étroites avec leurs usagers, ainsi qu'une compréhension plus claire des obstacles à l'inclusion et des mesures à entreprendre afin d'éliminer ces obstacles. Pour les usagers des bibliothèques, les bienfaits sont un accès plus équitable aux services et à l'information, un environnement plus accueillant où l'on peut obtenir de l'information et des services, et une conscience plus aigüe des ressources disponibles. Les personnes marginalisées ont davantage de probabilités d'acquérir des capacités individuelles qui leur seront utiles dans leur éducation et leur emploi si la bibliothèque est socialement inclusive.

Processus participatifs mis en œuvre

La première étape de l'Outil de vérification de l'inclusion sociale exige que la bibliothèque connaisse les groupes de la communauté qui se heurtent aux obstacles à l'inclusion. Il est évident qu'il existe des différences entre les communautés. Pour cette raison, la bibliothèque est encouragée à évaluer le profil démographique de sa communauté, à définir le groupe cible auquel elle destine ses efforts et à mettre en place une série de groupes de discussion, d'entretiens avec les acteurs et d'études pour comprendre comment le groupe de la communauté cible utilise la bibliothèque et ses services (site web de Vérification de l'Inclusion sociale).

⁴ Site web Vérification de l'Inclusion sociale : <http://www.siatoolkit.com/section-ii/#axzz10l58G2x5>.





L'Outil de vérification de l'inclusion sociale fournit aussi de l'information sur la façon d'impliquer la communauté, de créer un comité conseil, d'évaluer et d'augmenter la diversité du conseil d'administration de la bibliothèque, du personnel et des bénévoles (site web de Vérification d'inclusion sociale).

Processus d'institutionnalisation

L'Outil de vérification de l'inclusion sociale est accessible sur le site web du CBUC (<http://www.culc.ca/about/>) et son site web dédié (<http://www.siato toolkit.com>). Il est aussi disponible sur support papier au prix de 109 dollars canadiens, et il peut être commandé à l'adresse info@culc.ca. De plus, il existe une vidéo sur le site web qui peut être utilisée comme outil pédagogique pour aider les bibliothèques à utiliser l'Outil de vérification de l'inclusion sociale.

Le CBUC a aussi organisé un atelier lors de la Conférence de l'Association des Bibliothèques canadiennes pour présenter l'outil à la communauté des bibliothèques. L'institutionnalisation de la vérification et du processus de mise en œuvre dans chaque bibliothèque relève de l'agence institutionnelle et de la volonté de chaque bibliothèque d'adopter la vérification et sa méthodologie.

Financement (chiffres en dollars canadiens)

Au cours des trois années consacrées au développement de l'Outil de vérification de l'inclusion sociale, les coûts totaux se sont élevés à environ 38 000 dollars canadiens. Les sources de financement sont les suivantes :

Sources de financement:		
Fondation Laidlaw		18 800 \$
Institut Wellesley		10 000 \$
CBUC (y compris temps du personnel)		Environ 15 000 \$
Total du financement reçu		43 800 \$
Les coûts de développement ont inclus :		
Ressources humaines (chercheurs, administrateurs, rédacteurs)		21 000 \$
Coûts de soutien à la recherche:		
Honoraires	2 400 \$	
Conférence et téléphone	1 000 \$	
Rapport final	3 100 \$	
Repas / rafraîchissements	1 300 \$	
Technologie /frais de bureau	1 400 \$	
Traduction	7 400 \$	
Transport	700 \$	17 300 \$
Total		38 300 \$





Le coût de la mise en œuvre de l'Outil de vérification de l'inclusion sociale par les bibliothèques est difficile à évaluer car la plupart des bibliothèques sont seulement en train d'amorcer le processus d'utilisation de l'outil. Le CBUC estime que, s'ils peuvent embaucher un consultant pour les aider dans le processus, les coûts directs sont environ de 7 500 dollars canadiens. Cependant, les coûts liés au temps de travail du personnel est plus difficile à évaluer, et s'ajoutent à ce coût approximatif.

Principaux résultats et réussites

Le CBUC a développé un outil que chaque bibliothèque peut utiliser pour se noter ou pour travailler avec une bibliothèque voisine afin de réaliser des évaluations réciproques. En établissant une ligne de base sur la capacité d'inclusion de la bibliothèque et de ses pratiques, l'outil peut être utilisé en vue d'améliorer la notation de la bibliothèque. Les résultats clés peuvent être formulés comme des résultats issus de chaque groupe d'indicateurs :

- *Réceptivité* – Une bibliothèque est réceptive quand elle comprend sa communauté ainsi que les besoins de celle-ci.
- *Intentionnalité* – Une bibliothèque est « intentionnelle » quand elle renforce les principes de l'inclusion sociale à court et à long terme, en les intégrant dans le cadre stratégique et opérationnel de la bibliothèque.
- *Inclusion* – Une bibliothèque est inclusive quand elle collabore avec la communauté et quand celle-ci est reflétée dans les stratégies, les activités, les ressources humaines, la programmation et les collections de la bibliothèque.

Bien que seules quelques bibliothèques aient commencé à utiliser l'outil jusqu'à présent, il a été utile pour leur donner une vision des bénéfices de l'implication de la communauté et pour leur faire comprendre de quelle manière l'inclusion sociale doit être « inscrite » dans tous les aspects de la planification et des activités de la bibliothèque. Dans de nombreux cas, ce processus a été une démarche d'acquisition de connaissances pour le personnel de la bibliothèque, car il a tissé des liens avec de nouveaux acteurs et a appris à travailler avec eux.

Principaux obstacles

Les entretiens avec les principaux informateurs ont indiqué qu'il existe un certain nombre de défis à surmonter quand on développe un outil de ce genre. Certaines bibliothèques ne sont pas à l'aise avec le processus participatif qui doit être mis en place avec les groupes marginalisés dans le but de mener la vérification de l'inclusion sociale. Parfois il est difficile de maintenir le contact avec des personnes issues des groupes marginalisés, notamment si des ressources suffisantes ne sont pas allouées au transport, soins des enfants, repas et rafraîchissements afin de soutenir leur implication.

Réplicabilité de la politique dans d'autres contextes

L'Outil de vérification de l'inclusion sociale est un instrument générique qui pourrait être utilisé par les bibliothèques d'autres pays. Les principales contraintes sont le degré d'information sur la diversité locale et l'insuffisance des ressources financières pour entreprendre la vérification.





RÉSUMÉ

Outil de vérification de l'inclusion sociale pour les bibliothèques locales

L'Outil de vérification de l'inclusion sociale développé par le Conseil des Bibliothèques urbaines du Canada (CBUC) comprend 12 questions formulées comme des énoncés. Pour chacune des questions, une bibliothèque reçoit une note entre 0 et 4 points qui offre une évaluation de sa capacité à remplir les exigences de l'inclusion sociale dans chaque domaine. Il existe trois groupes d'indicateurs :

- *Les indicateurs de réceptivité* indiquent à quel point la bibliothèque connaît sa communauté ;
- *Les indicateurs d'intentionnalité* indiquent à quel point la bibliothèque renforce les principes de l'inclusion sociale et à quel point elle intègre ces principes dans les politiques et les programmes à court et à long terme
- *Les indicateurs d'inclusion* indiquent à quel point la bibliothèque a éliminé les obstacles à l'inclusion.

Le projet a démarré en 2008 et s'est achevé en 2010.

Le CBUC définit *l'inclusion sociale* comme « la façon participative, authentique et transparente à partir de laquelle les institutions font respecter et renforcent les principes d'accès, d'égalité et, par conséquent, l'inclusion sociale pour tous ». Sa *Déclaration sur la Diversité et l'Inclusion* décrit ainsi les objectifs de sa politique en matière d'inclusion :

Les bibliothèques publiques canadiennes reconnaissent qu'une société diverse et plurielle est indispensable à l'identité de notre pays. Les institutions publiques, y compris les bibliothèques publiques, ont la mission de contribuer à une culture qui reconnaît et célèbre la diversité. Les bibliothèques peuvent aider à encourager une attitude d'inclusion en garantissant que tous les habitants du Canada reçoivent un service respectueux de la part des bibliothèques publiques. Les grandes bibliothèques publiques et urbaines du Canada reconnaissent et affirment avec énergie la dignité des personnes desservies, indépendamment de leurs capacités ou de leur richesse personnelle. Tous les habitants canadiens ont le droit de chercher de l'information et d'engager des recherches personnelles, sans aucune tentative d'imposer des valeurs, des habitudes ou des croyances.⁵

Les bénéficiaires de l'Outil de vérification de l'inclusion sociale sont les bibliothèques et leurs usagers. Les bibliothèques tissent des relations plus étroites avec leurs usagers et acquièrent une compréhension plus claire des obstacles à l'inclusion et des mesures à entreprendre pour éliminer ces barrières. Pour les usagers des bibliothèques, les bénéfices sont un accès plus équitable aux services et à l'information, un environnement plus accueillant dans lequel ils peuvent obtenir l'information et les services, ainsi qu'une meilleure connaissance des ressources disponibles.

⁵ <http://www.siato toolkit.com/section-ii/#ixzz10C3ivw7S>.





En vue de connaître les groupes de la communauté qui se heurtent actuellement aux obstacles à l'inclusion, chaque bibliothèque est encouragée à évaluer le profil démographique de sa communauté, à définir le groupe cible sur lequel elle concentrera ses efforts et à mettre en place une série de groupes de travail, d'entretiens auprès des acteurs et d'études pour comprendre comment le groupe cible de la communauté utilise la bibliothèque et ses services. L'Outil de vérification de l'inclusion sociale fournit aussi l'information nécessaire sur la manière d'aider la communauté, de mettre en place un comité de conseil de la communauté et d'évaluer et augmenter la diversité du conseil de direction, du personnel de la bibliothèque et des bénévoles.

L'Outil de vérification de l'inclusion sociale est disponible gratuitement sur le site web du CBUC (<http://www.culc.ca/about/>) et sur son propre site dédié (<http://www.siato toolkit.com>). Il est également disponible en support papier à un prix de 109 dollars canadiens.

Le coût total du développement de l'Outil de vérification de l'inclusion sociale s'élève à environ 38 000 dollars canadiens. Les sources de financement ont été deux fondations privées (la Fondation Laidlaw et l'Institut Wellesley) et le budget d'exploitation du CBUC.

Les bibliothèques individuelles peuvent utiliser l'Outil de vérification de l'inclusion sociale pour s'évaluer ou travailler avec une bibliothèque voisine afin d'effectuer une évaluation réciproque. En établissant une ligne de base sur l'inclusion sociale de la bibliothèque et de ses pratiques, l'outil global peut être utilisé pour faire le suivi des progrès et pour améliorer la note de la bibliothèque. Cependant, certaines bibliothèques peuvent ne pas se sentir à l'aise avec le processus participatif qui doit être mis en place avec les groupes marginalisés dans le but d'effectuer la vérification de l'inclusion sociale. Parfois il est difficile de maintenir le contact avec les personnes des groupes marginalisés, notamment si des ressources suffisantes ne sont pas allouées au transport, aux soins des enfants, et aux repas et rafraîchissements pour soutenir leur implication.

Pour plus d'informations :

Mr. Jefferson Gilbert
Directeur exécutif
Conseil des Bibliothèques urbaines du Canada
2006 Queen Street East, No.7
Toronto, Ontario
Canada M4L 1J3
Tél. 416-699-1938
Fax. 1-866-211-2999
E-mail : jgilbert@gappoinreach.com ou jgilbert@culc.ca

Sites web :

Conseil des Bibliothèques urbaines du Canada : <http://www.culc.ca/about/>

Outil de Vérification de l'Inclusion sociale : <http://www.siato toolkit.com>





Commission d’Inclusion sociale, de Démocratie participative et des Droits de l’homme de Cités et Gouvernements Locaux Unis (CGLU):

Tlf : + 34 93 342 87 70

<http://www.uclq.org/cisdp/>

Remerciements et crédits

Ce cas a été étudié et rédigé par M. Sharon Jeannotte, membre senior du Centre de Gouvernance, Université d’Ottawa, sous la supervision du Dr. Nancy Duxbury du Centre d’Études sociales, Université de Coimbra (Portugal) en 2010.

Références bibliographiques

Site web du Conseil canadien des Bibliothèques urbaines : <http://www.culc.ca/about/>

Gattinger, M., 2008, Appendix B – Multilevel governance and cultural infrastructure: A review of Canadian and international experiences. In N. Duxbury (ed.), *Under Construction: The State of Cultural Infrastructure in Canada*. Vancouver: Centre of Expertise on Culture and Communities, Simon Fraser University.

Human Development Reports website: <http://hdrstats.undp.org>

Peters, B.G. & Pierre, J., 2001, Developments in intergovernmental relations: Towards multilevel governance. *Policy & Politics*, 29(2): 131-135.

Social Inclusion Audit and Toolkit website: <http://www.siato toolkit.com>

Statistics Canada website: <http://www.statcan.gc.ca>

