



## World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

---

**Code Number:** 008-F  
**Meeting:** 124. Libraries Serving the General Public  
**Simultaneous Interpretation:** Yes

### Les stratégies danoises concernant les services des bibliothèques publiques aux minorités ethniques

#### Jens Thorhauge

Danish National Library Authority  
Copenhagen, Denmark

---

#### Résumé :

*Le Danemark fait l'expérience depuis quelques décennies d'un nombre croissant d'immigrants et de réfugiés. De façon générale, l'intégration des minorités ethniques n'a pas été très réussie, sauf dans le domaine des bibliothèques. L'enjeu d'aujourd'hui est de développer des services dans le contexte de la bibliothèque hybride.*

*Le développement de ces services est décrit, depuis l'établissement d'une bibliothèque de l'immigrant, procurant des livres et d'autres matériaux dans les langues des immigrants, jusqu'aux efforts actuels d'offrir un soutien plus efficace dans le processus d'intégration.*

*La mise en place sur Internet d'informations spécifiques aux minorités a constitué une étape décisive dans le milieu des années 1990, et c'est devenu un portail qui donne des informations locales et nationales dans les 11 langues les plus utilisées au Danemark. Son objectif est de contribuer à l'intégration des minorités au Danemark.*

*Plus récemment, à partir de l'expérience de quelques bibliothèques avant-gardistes, il a été décidé de monter un projet avec 4 conseillers qui aideront les bibliothèques à développer leurs activités dans le domaine de l'éducation permanente et du conseil plus direct et personnalisé aux immigrants.*

La diversité humaine est grande et c'est précisément ces différences qui constituent les plus puissantes forces conductrices de nos vies. Hommes/femmes, blancs/noirs, musulmans/chrétiens, pour/contre... La diversité inspire, stimule et appelle à réfléchir. Mais comme nous le savons, les différences peuvent aussi générer des conflits. Les différences

ethniques sont une source classique d'anecdotes et de plaisanteries. Mais aussi, malheureusement, de peur, de scepticisme et d'hostilité. Ce sont les causes les plus fréquentes de guerres dans l'histoire du monde, non seulement entre pays, mais aussi à l'intérieur des pays. Les hommes d'affaires payent ainsi des sommes exorbitantes, quand ils ouvrent de nouveaux marchés, pour connaître les codes de conduites, les codes d'honneur, parce qu'un faux pas, même minime, peut être fatal. Même dans cette perspective élargie, le petit coin de vie citoyenne qu'est le service de la bibliothèque publique envers les minorités ethniques est important. Et, comme tout service des bibliothèques, c'est aussi important pour chaque individu.

L'origine ethnique est donc un sujet sensible et grave qu'il faut traiter avec un maximum de justesse politique si vous appartenez, comme c'est mon cas, à une majorité ethnique.

Mon sujet est le service offert aux minorités ethniques par les bibliothèques danoises et en particulier le changement de modèle qui s'opère actuellement.

### **L'exemple danois**

Le Danemark est un petit pays, un des plus petits du monde. Est-ce que quelque chose de notre façon de traiter cette question des services aux minorités peut représenter un intérêt général ? C'est ce que j'espère, mais du point de vue de nouveaux venus dans ce domaine. Nous n'avons pas une tradition aussi longue que les USA de gestion de populations multiculturelles. Mais cela est le cas de la plupart des pays. En Europe en tout cas, on trouve plus d'échecs que de succès dans l'intégration des minorités. Et le Danemark est un pays extrêmement homogène. Le pays connaît une monarchie depuis plus de 1000 ans et un système parlementaire depuis 1849. C'est un pays entouré de mers, sauf les 40 miles qui le relie au continent européen, ce qui lui a apporté inspiration et aussi protection contre des invasions hostiles. L'immigration a été insignifiante jusqu'à une date récente. Des flux importants se sont mis en place depuis seulement 40 ans. Certains des problèmes de cette immigration sont assez clairement reflétés dans un dilemme sémantique : comment les nommer ? Comment les percevons-nous ? Au début, c'est-à-dire dans les années 1960, on disait « travailleurs invités », et cela était dit avec une certaine sincérité. Nous avons importé du travail pour une brève période car le boom était tel que nous ne pouvions produire autant et aussi vite que ce que nous pouvions vendre, si nous n'employions que des travailleurs d'origine danoise. Mais les travailleurs invités sont restés, même si certains ont eu du mal à s'adapter et ont surmonté cette difficulté par la réunification familiale, ce qui veut dire immigration de femmes et d'enfants, et, pour la génération suivante, le mariage avec quelqu'un du pays d'origine. Maintenant nous commençons à employer le terme d'« immigrés ». Le flux a continué, grossi par celui des « réfugiés » du fait d'instabilités croissantes. Les immigrés se sont mariés et ont eu des enfants qui ont grandi : c'est maintenant la troisième génération d'immigrés qui contribue au maintien de la population du Danemark, et nous parlons désormais de « nouveaux danois » ou de « minorités ethniques ».

Quel est le problème ? La question est formulée assez simplement et succinctement par le Ministère danois de l'intégration : tout ne va pas bien dans l'intégration des minorités ethniques au Danemark. Comme dans la plupart des pays auxquels nous nous comparons d'ailleurs, et c'est pourquoi l'expérience danoise peut intéresser beaucoup d'autres pays. Peut-être que le seul pays au monde où existe un modèle réel d'intégration des minorités ethniques est les USA, et aussi dans une certaine mesure le Canada et l'Australie. Les pays où les immigrants sont devenus très vite des majorités ethniques et où la diversité culturelle est

davantage la règle que l'exception, et où, en conséquence, il n'était pas nécessaire de penser en terme de « programmes d'intégration ».

Prenons quelques chiffres : en 2002, 7,7% de la population était d'une origine autre que danoise ; parmi eux, 47 % avaient un emploi, et seulement 53 % des 16-66 ans du groupe. A titre de comparaison, ce pourcentage est de 72 % chez les danois d'origine. A ces données nous pouvons en ajouter d'autres qui expriment les principaux problèmes sociaux des minorités ethniques du Danemark, comme la tendance à former des ghettos négatifs, une fréquence plus grande d'atteintes à la propriété et d'abus sexuels.. Les recherches de l'OCDE révèlent qu'il n'y a pas de progrès entre la 2<sup>e</sup> et la 3<sup>e</sup> génération pour ces données de base d'intégration dans la société danoise, ce qui souligne que, si nous ne modifions pas le cours des choses, nous aurons un problème permanent. Un sociologue danois affirme que la mauvaise intégration est la plus grande menace pour le bien-être de la société danoise. Car dans un société de bien-être, nous devons aider ceux qui ne sont pas capables de s'aider eux-mêmes – et leur nombre va croissant – surtout les citoyens d'origine non danoise. Plus le problème économique est flagrant, plus la tension sociale est grande.

### **Le développement des services**

Il y a un motif de consolation cependant : les minorités ethniques sont des usagers fréquents des bibliothèques et les bibliothèques danoises ont une forte tradition de services aux minorités. La « collection du travailleur invité » a été constituée dès le début des années 1960, comme un cadeau aux gens qui sont venus travailler ici. Dans la tradition classique des bibliothèques, nous voulions leur offrir nos services et donc nous avons acquis des livres dans les langue de Turquie et de Yougoslavie. De façon typique pour notre pays, l'initiative est venue d'une bibliothèque municipale bien équipée, mais elle est devenue rapidement une institution gouvernementale, la « **Bibliothèque publique de l'immigrant** » qui est aujourd'hui intégrée à la bibliothèque d'Etat et universitaire de Aarhus. Pour un pays petit comme le Danemark et sans tradition de diversité culturelle, il n'a pas été facile de constituer cette bibliothèque. Dans les années 70, 80 et 90, le nombre de réfugiés en provenance du monde entier a augmenté et la question de la bibliothèque de l'immigrant a été traitée de façon professionnelle. La sélection des livres a été faite selon les critères danois qui incluent la qualité et la diversité, et ensuite les autres médias ont été ajoutés, en particulier la musique de plus de 30 pays différents. Un réseau d'expertise a été établi sur beaucoup de langues et de cultures et il est ensuite devenu nécessaire d'enregistrer cette collection dans un logiciel de bibliothèque qui gère les différents alphabets, ce qui est extrêmement compliqué. La bibliothèque de l'immigrant est une super-structure qui prête les ouvrages demandés et fait des dépôts dans les bibliothèques publiques du Danemark , souvent adaptés à des groupes plutôt petits, et récemment elle offre ce service à d'autres institutions comme les foyers de réfugiés.

Pendant longtemps, le concept est resté le même que celui de la « Collection du travailleur invité » : ces gens doivent trouver à la bibliothèque des livres dans leur langue – de préférence de bonne qualité. L'idée était – et reste – d'aider et encourager le développement personnel, l'éducation et l'identité sur la base de la culture dans laquelle ils sont nés. Dans un sens, l'intégration n'était pas le concept-clé du service dans les premières décennies. Mais comme le nombre d'immigrants a augmenté, le besoins d'intégration est devenu plus urgent. Est-ce que cela a à voir avec les bibliothèques ? Oui, bien sûr.

Le dernier rapport sur l'usage des bibliothèques par les minorités ethniques « Frirum til integration » (Un espace pour l'intégration - 2001) montre que dans les grandes villes les minorités ethniques utilisent davantage les bibliothèques que les danois d'origine. Et cela est d'autant plus remarquable que les danois sont parmi les plus grands utilisateurs de bibliothèques du monde.

Une des explications de cet usage intensif est que la bibliothèque a réellement quelque chose à offrir et répond à des besoins. Un grand pas en avant dans une nouvelle direction a été fait au milieu des années 90 par la bibliothèque municipale de Aarhus en introduisant un nouveau service, l'accès à Internet pour tous les citoyens, y compris ceux d'origine autre que danoise. Au début, les bibliothécaires ont construit de simples portails thématiques où les usagers pouvaient trouver facilement via les liens des journaux ou d'autres sources dans leurs langues. A cette époque, très peu d'immigrants avaient un accès Internet à leur domicile. Le service a bien été promu et a connu un grand succès.

L'étape suivante a été d'organiser les informations de base concernant la communauté danoise et en particulier les services sociaux et éducatifs qui pouvaient leur être utiles. Et c'est à partir de là que c'est devenu un portail bien organisé.

Aujourd'hui, le portail FINFO (un acronyme pour Information pour les réfugiés) est organisé de façon à offrir à la fois des informations générales sur la société danoise et des guides et des explications locales, sous des rubriques comme « Nouvel arrivant », « Education », « Sécurité sociale », « Société », « Travail », « Organisations », « Culture » couvrant tous les domaines, 131 municipalités offrant des informations locales et une aide dans les langues des immigrants. Si on compare à un district de New York, cela n'a rien d'extraordinaire (dans le Queens, on peut trouver plus de 100 langues différentes), mais dans notre contexte national, ça marche bien. La mise au point de systèmes locaux de FINFO a demandé une implication locale dans les services aux minorités ethniques, et le site web a un effet positif sur les autres services offerts par la bibliothèque aux groupes en question. La « rencontre culturelle » est un événement classique organisé par la bibliothèque.

La politique d'intégration est une priorité du gouvernement actuel. Cette politique a attiré l'attention, au moins en Europe, car elle préconise une réduction de l'immigration au Danemark et cela est obtenu par un durcissement des règles d'obtention du permis de résidence et de rassemblement familial. Il est aussi clairement énoncé que l'effort d'intégration doit être partagé par toutes les autorités locales. Il y a également une tendance nette à encourager la société civile à travailler sérieusement à cette intégration. Concrètement, il y a une nette distinction entre les concepts du philosophe allemand Habermas de « demos » et « ethnos ». « Demos » définit le peuple comme un concept politique, alors que « ethnos » le définit comme un concept culturel (religieux) et linguistique. Pour simplifier, on pourrait dire que l'objectif, du point de vue du « demos » est l'intégration de tous les groupes ethniques autant que les droits et obligations le permettent, et alors que du point de vue de l'« ethnos », c'est une acceptation de la diversité culturelle, pour utiliser un concept de l'Europe centrale.

Dans la perspective danoise, il est évident que la formation – qui est un des domaines des bibliothèques – est fait pour développer les capacités des usagers et en faire des citoyens à part entière. L'éducation qui est nécessaire dans les relations aux minorités ethniques est celle qui encourage l'intégration au sens du « demos » et respecte l'« ethnos ». En d'autres mots, oui à l'intégration, non à l'assimilation. L'objectif est une société intégrée avec une « grande diversité culturelle », mais pas une situation qui pourrait être qualifiée de « multiculturelle ».

C'est sous cet éclairage que les dernières initiatives des bibliothèques dans leurs services aux minorités doivent être vues.

L'Autorité nationale danoise des bibliothèques a ainsi lancé un projet où 4 conseillers/coordonnateurs ethniques de différentes régions du pays doivent travailler avec les bibliothèques de leur région pour développer de nouveaux services. Le pari est simple : est-ce que les bonnes relations des bibliothèques avec les minorités peuvent être utilisées comme un atout pour un rôle plus grand dans le travail d'intégration ? Ou, pour le dire différemment, l'éducation tout au long de la vie peut-elle inspirer une méthode de développement ? Des questions surgissent : peut-on encourager le développement de réseaux ? Peut-on identifier des domaines qu'il faut prioritairement traiter pour progresser dans l'intégration ? Est-ce que les ressources de la bibliothèque peuvent être utilisées plus efficacement pour apporter un enseignement qui accroît les compétences de la personne ? Est-ce que la bibliothèque peut aider à rédiger des demandes d'emploi, offrir des séances de formation à l'informatique, et aider l'auto-formation ? Est-ce que la bibliothèque peut être un guide pour les immigrants qui tentent de trouver leur chemin dans la jungle danoise ? Bien sûr que oui. Cela se passe déjà ainsi dans un certain nombre de bibliothèques qui ont identifié les besoins de leurs usagers et les résultats sont encourageants. Ce que nous essayons de faire avec le projet actuel est d'inciter toutes les bibliothèques à s'intéresser aux besoins de ces groupes d'usagers plus activement en introduisant de nouveaux services qui interfèrent plus directement dans la vie de leurs usagers.

Les objectifs définis dans la Loi sur les bibliothèques nous montrent la bonne direction : développer les activités d'information, d'éducation et de culture. Nous cherchons de fait à répondre aux besoins d'un nombre croissant d'usagers de différents groupes et nous sommes inspirés par les expériences très positives du travail mené par les coordonnateurs d'activités culturelles pour les enfants. La référence, ce sont les conditions de vie du groupe ciblé et non la bibliothèque comme institution. On pourrait affirmer que c'est quelque chose que nous avons appris dans les tout débuts de la société de l'information, mais il faut parfois grandir pour appliquer ces connaissances : avoir conscience de l'importance du concept du groupe ciblé est de la plus haute importance quand il s'agit de médiation.

### **Perspectives :**

Elles sont assez simples aussi. Le projet sur les minorités ethniques n'est qu'un des réajustements qui font évoluer la bibliothèque d'une définition d'institution plus ou moins définie comme un lieu de livres, vers un centre de ressources et d'informations à 3 caractéristiques importantes : par un focus sur les besoins du groupe ciblé, cela dépasse la tâche classique de la bibliothèque de passivement rendre des matériaux accessibles, elle devient orientée vers l'extérieur. Deuxièmement, elle exploite les possibilités des réseaux en créant une interaction entre les services d'Internet et les services personnalisés à la bibliothèque. Troisièmement, cela intègre davantage les services de la bibliothèque à la vie de tous les jours, dans la mesure où on essaye de faire la différence dans un grand nombre de problèmes de la vie de tous les jours où un savoir concret est important .

### **Un nouveau concept de bibliothèque**

C'est là le cœur du sujet. La notion-clé est la **bibliothèque hybride**, où l'aide est toujours disponible et où les informations transmises par Internet peuvent être accompagnée de conseils et de formations personnalisés. La bibliothèque hybride va atteindre un nouveau

niveau de relations avec l'utilisateur. Cela sera intégré à notre vie de travail et même à notre vie quotidienne car par principe c'est toujours disponible, à n'importe quelle heure. La bibliothèque virtuelle encouragera les activités éducatives, culturelles et informatives à travers le développement des compétences tout au long de la vie, et accroîtra une citoyenneté active (la citoyenneté est un mot-clé dans la plupart des programmes de l'Union européenne), elle sera un soutien au développement personnel bien plus que la bibliothèque traditionnelle et elle développera la « rencontre des cultures » comme une source d'inspiration. Cela signifie un changement de modèle dans les services de bibliothèque qui peut être résumé par le changement du rôle du bibliothécaire, vers une plus grande capacité de conseil, au cas par cas. La bibliothèque devient plus orientée vers ses usagers que vers elle-même en tant qu'institution. Une coopération intersectorielle accroît l'efficacité des services aux citoyens. La bibliothèque changera alors de terrain d'action, vers plus de services et de programmes. Si l'on s'intéresse plus précisément aux minorités ethniques, on peut imaginer des programmes et des services qui sont d'abord dirigés vers une information générale, culturelle et sociale, et ensuite vers le développement de compétences, dans le domaine de la langue danoise et dans des compétences professionnelles particulières. Et troisième point, une aide active et des conseils, par exemple dans la recherche d'emploi, la maîtrise de la langue danoise, la connaissance de la culture danoise. Quatrième point : le soutien au développement personnel, par exemple par des documents qui accroissent la connaissance de la culture d'origine et du dialogue entre les cultures.

Un tout nouveau service a été ouvert pour aider les femmes des minorités ethniques, qui doivent souvent faire face à des conflits culturels liés à des attentes divergentes, pour leur comportement, par les différentes cultures. Ce service de référence sur l'Internet est géré par l'Etat et la Division de la bibliothèque de l'immigrant.

### **Que voulons-nous ? Il est très simple d'émettre des souhaits**

En ce qui concerne les minorités ethniques, nous voulons obtenir : un taux d'activité plus élevé, résultat d'un accroissement des compétences. Nous voulons une meilleure intégration – ce qui mène à moins de problèmes sociaux. Nous voulons voir les communautés immigrées s'impliquer avec davantage d'enthousiasme dans la vie de la communauté danoise.

En ce qui concerne les autorités locales, nous voulons un effort plus net pour faciliter la coopération des différents agents du processus d'intégration : la bibliothèque comme agent de liaison entre institutions éducatives, services sociaux, police, services de recherche d'emploi, avec une exploitation maximisée des ressources.

En ce qui concerne les bibliothèques, nous aimerions que les objectifs soient mieux atteints : cela signifie qu'il faut une stratégie plus active envers les groupes ciblés, plus de partenariat avec les institutions et les associations concernées, et un développement des compétences du personnel qui permette de dépasser les barrières institutionnelles et qui pourrait devenir un facteur décisif.

Si nous avons en vue ces objectifs pour définir la stratégie nationale des bibliothèques, la démarche est bien adaptée au développement de la bibliothèque hybride. Il est question de développer une interaction entre services virtuels et réels, en créant au niveau national un portail « library.dk » qui développe constamment des services Internet adaptés, comme FINFO. C'est une question d'éducation via Internet en interactivité entre bibliothèques et les autres partenaires, et en différenciant les services. On pourrait imaginer que l'excellent

service de référence « Net Bibliothécaire » devienne une partie du FINFO, géré par des bibliothécaires ayant des qualifications adaptées, de préférence des bibliothécaires d'origine autres que danoise.

Le but est simple : la bibliothèque doit fournir des services appréciés et enrichissants ; qu'ils soient réels ou virtuels. La bibliothèque doit devenir plus souple, comme centre d'information, d'apprentissage et de culture. Il doit y avoir beaucoup de place pour la rencontre des cultures et le dialogue, entraînant une intégration plus harmonieuse et un développement personnel qui peut être adapté au mode de vie danois.