



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

1-9 August 2003, Berlin

---

**Code Number:** 009-F  
**Meeting:** 124. Libraries Serving the General Public  
**Simultaneous Interpretation:** Yes

### Apprécier la différence – l'expérience du British Council dans la mise en relation des cultures

**Grace Kempster**

Le British Council  
Manchester  
United Kingdom

---

Traduit par Catherine Jalbert, Université de Montréal, Canada

#### *Résumé :*

*L'auteur explore les causes sous-jacentes du succès du travail du British Council à l'intérieur de si nombreuses cultures différentes et démontre que le British Council s'est développé grâce à son réseau de bibliothèques qui est le cœur de son offre à travers le monde. Elle décrit ce qui a été appris sur le travail dans différents environnements et conclut par un appel aux bibliothécaires à se concentrer sur l'expertise du travail avec différentes cultures et le maintien de relations durables entre les gens.*

Je suis enchantée et honorée d'être avec vous aujourd'hui et d'avoir cette opportunité de partager quelque chose à propos de la nature interculturelle du travail du British Council.

L'an prochain, le British Council fêtera ses 70 ans d'existence et son travail en tant qu'organisation de relations culturelles internationales ne pourrait être plus pertinent dans ce monde troublé et fracturé.

Lors de cette brève présentation, je veux tout d'abord réfléchir sur la raison pour laquelle le British Council s'est épanoui à travers son réseau de bibliothèques au cœur de son offre à travers le monde; ce qui a été appris sur le travail dans plus de 100 différents pays; et comment il se concentre présentement sur sa compétence à travailler entre les cultures et à maintenir des relations durables entre les gens.

Puis-je d'abord vous référer à notre site Web [www.britishcouncil.org](http://www.britishcouncil.org) qui vous donnera accès à nos sites dans différents pays, lesquels sont pour la plupart en au moins deux langues et qui vous fourniront de plus amples informations sur les projets et programmes que je ne pourrai que mentionner dans ce bref aperçu.

Chaque jour à travers le monde, des milliers d'activités ont lieu dans le domaine des arts, des sciences, de l'éducation et du gouvernement, tâchant ainsi de réunir des gens.

Par exemple, un colloque pourrait être organisé entre les forces de l'ordre de l'Inde et du Royaume-Uni pour discuter des façons dont les femmes pourraient y être mieux mises en valeur et d'accroître leurs perspectives dans les deux pays. À Belgrade, il y aura une vidéoconférence entre les jeunes hommes et femmes de cette région troublée qui discuteront avec les membres du Parlement Européen des Jeunes à Bruxelles de leur vision de leur futur en tant que jeunes européens et de questions identitaires. À Harare, de jeunes hommes et femmes étudieront à travers les collections du Centre de gestion certains aspects de la gestion et découvriront les dernières tendances en marketing. Et au Japon, un service de messagerie textuelle traduira de l'anglais au japonais les paroles de chansons d'un groupe populaire s'y étant produit récemment.

Des milliers d'autres activités auront lieu et leur caractéristique principale sera l'extraordinaire diversité et la grande variété à l'intérieur même des événements. Tout cela grâce à l'une des plus grandes forces de l'organisation que nous apprécions depuis peu à sa juste valeur – l'embauche de personnel local. Il constitue notre plus grand actif. Alors que le personnel engagé au Royaume-Uni se déplacera tous les trois ans et est peu nombreux, plusieurs de nos employés locaux sont avec nous depuis plusieurs années. Ce sont des personnes inspirantes et pour la plupart très habiles dans la communication interculturelle, vivant les contacts, les traductions et les problèmes de compréhension que cela implique chaque jour.

Plusieurs de ces personnes travaillent pour et gèrent nos bibliothèques et services d'information, et la plupart visitent le Royaume-Uni pour se familiariser et profiter d'opportunités pour mettre à jour leurs habiletés – quoique pas assez souvent que nous ou qu'ils le voudraient. Ces personnes sont un élément crucial de notre succès.

Elles vont non seulement ajouter une couleur locale mais également adapter les services aux façons de faire des affaires et d'interagir, et le style de chacune de nos bibliothèques et de nos bureaux sera dirigé localement: de la magnifique murale qui vous accueille à Johannesburg représentant le mélange de cultures jusqu'à l'incessante activité de nos bibliothèques en Inde, et l'importance de l'utilisation de la messagerie textuelle pour rejoindre la jeunesse mobile du Japon.

Les méthodes pour recueillir les réactions de la clientèle varient selon ce qui est approprié, et peuvent évidemment constituer un réel défi à l'intérieur de cultures où la critique est considérée comme extrêmement impolie. Notre approche doit alors être plus subtile et intuitive.

J'ai visité plusieurs de nos bibliothèques et il est vrai que cet accès à la connaissance et à la compréhension de la vie contemporaine en Angleterre, en Écosse, au Pays de Galles et en Irlande du Nord, le rendez-vous avec celle-ci, est encore au cœur de notre offre de service.

Mais évidemment il y a des changements, entre autres parce que les pays dans lesquels nous travaillons, tout comme le Royaume-Uni, sont en changement continu. Nous travaillons avec le changement continu des attentes.

Nos clients, à juste titre, exigent toujours plus – et nous devons suivre le rythme. Nous sommes également conscients que notre rôle est de refléter la vie d'aujourd'hui au Royaume-Uni, et non celle d'hier. Les quatre pays du Royaume-Uni sont merveilleusement diversifiés, curieux, dynamiques, complexes et intéressants. Nous devons rester constamment en contact avec les tendances et les développements afin de rester pertinents et utiles dans la vie des gens avec lesquels nous communiquons.

Notre slogan est « *Create OPPORTUNITY worldwide* » (Créer l'occasion à travers le monde) et nous le faisons en enseignant l'anglais dans plus de 40 pays, en offrant des examens et en promouvant activement les études au Royaume-Uni.

Notre but est de construire des relations soutenues et durables en vue de faire reconnaître et de partager les idées, la créativité et l'expertise du Royaume-Uni. Je crois qu'il s'agit d'un sujet clé de notre discussion d'aujourd'hui. Nous faisons ce que nous faisons parce que tout le monde y gagne, nous avons tous intérêt et avantage à voir les relations interculturelles réussir : plus d'étudiants qui étudient au Royaume-Uni signifie que plus tard dans la vie il y a un terrain commun et une compréhension entre nos pays pour eux et également pour les amis et collègues qu'ils se font ici. Ces réseaux sont forts et durent pour la vie. Ils sont alors soutenus par le principe central de réciprocité : les deux « côtés » éprouvent un désir et un intérêt égal à faire fonctionner la relation.

Je crois que ceci est un aspect vital du travail que nous faisons tous pour apprécier la différence culturelle : toute activité doit être basée sur un respect mutuel et un besoin égal de s'engager.

Si je peux mentionner la situation en Irak, les années d'isolement et de séparation ont non seulement été une grande perte pour les gens et les communautés d'Irak concernant leurs relations et leur évolution avec l'environnement international – mais également pour le reste du monde, la contribution du talent et des voix des Iraquiens ayant manqué à d'innombrables programmes et projets. Alors que nous cherchons à reconstruire les relations, il est essentiel que le principe de réciprocité soit présent. Pour donner un petit exemple de ceci, au Royaume-Uni plusieurs de nos collections supportant les études islamiques nécessitent vraiment l'expertise et la contribution des savants irakiens.

## L'importance des bibliothèques

Je réfléchissais à propos du fait que lorsque le British Council a débuté il y a près de 70 ans, c'était également dans des temps troublés, avec l'ombre d'une deuxième guerre mondiale qui planait. Cependant, avec comme slogan « *Truth will Triumph* » (La vérité triomphera), c'était une organisation de relations culturelles distante du Gouvernement [nous sommes toujours une institution caritative] disant la vérité à propos de la culture et des valeurs du Royaume-Uni – et comment faire cela lorsque à la fois le médium et le message importaient tant?

Bien sûr à travers les bibliothèques publiques – endroits de liberté et de découverte qui, par leur présence et leur fonctionnement même en tant que centres libre-service de recyclage de connaissances, font vivre les valeurs et l'essence de l'inclusion et de la connaissance pour tous, libres de se servir.

Lorsque nous regardons en arrière, nos bibliothèques ont eu un impact profond et durable sur des vies et même sur des générations d'une même famille. Qu'elles aient été des refuges ou des endroits de progrès personnel, elles étaient et sont toujours aimées des gens, non seulement pour leur contenu mais aussi dans leur façon de porter d'importants messages de justice et d'équité, valeurs centrales, qui à cette époque étaient considérées comme des traits britanniques.

Il y a eu des changements et à juste titre : la présence du British Council dans un pays ne doit pas être un substitut à son propre service de bibliothèque publique et le British Council doit se concentrer sur la meilleure façon de refléter par sa présence et son offre son rôle en tant qu'organisation de relations culturelles. Plusieurs aspects n'ont pas changé – il y a encore plus de 40 bibliothèques de prêt à travers l'Europe par exemple. Cependant, en mettant un nouvel accent sur les jeunes professionnels nous cherchons à avoir une présence mieux ciblée, en concentrant les collections sur un support pour ceux qui étudient l'anglais et qui développent leurs habiletés professionnelles. En offrant des événements et des activités qui construiront des relations fortes et durables dans une ère numérique et en trouvant notre créneau dans un monde où il est de plus en plus facile [pour certains] d'entrer en contact à l'échelle mondiale avec des gens de même sensibilité malgré la tyrannie de la distance ou la difficulté géographique. Nous devons mieux ajuster notre travail lié à la connaissance au travail de notre organisation et c'est correct.

Notre programme de Centre de connaissance et d'apprentissage nous permet de rejoindre plus de gens de façon plus efficace, incluant ceux qui ne peuvent pas voyager vers les villes. Par exemple, notre *Connecting Futures Forum* permet à des jeunes gens provenant de 10 pays en grande partie musulmans qui se sont regroupés en mars dernier de continuer à raconter leur histoire et de continuer leurs discussions les eux avec les autres. Ceci est important alors que nous changeons et avançons tous dans nos vies et nous avons besoin de refléter ce paysage changeant. Il est si facile de stéréotyper et une caractéristique humaine naturelle est d'essayer de simplifier les choses. Essayer de comprendre demande de la patience, un investissement de temps, et d'être résolu à l'idée que c'est important – car qui peut véritablement apprécier tout son riche potentiel sans également apprécier celui d'autrui.

Il y a quelques temps, à Bruxelles, le directeur a fait une chose courageuse : il a réuni pour la toute première fois des réfugiés et des décideurs. Cela aurait pu très mal se passer. Mais en

choisissant le langage de la culture avec des histoires, des pièces de théâtre, des images, des sculptures pour exprimer des sentiments et des approches, cela fit une profonde différence au niveau de la compréhension mutuelle. Martin Rose est maintenant directeur de notre petite mais essentielle unité à l'intérieur du British Council appelée *Counterpoint* (Contrepoint). Il concentre son travail sur les espaces entre lesquels les différences sont explorées et où il y a des dialogues et des échanges. Ce n'est que lorsque nous sommes capables de parler malgré nos différences et d'en sortir plus sage que nous dépassons réellement les préjugés et l'ignorance. Le livre, la lecture et la discussion à propos d'expériences de lecture sont considérés comme essentiels pour aller plus en profondeur et pour travailler dans cette zone qui est souvent le siège du conflit et de la haine.

Nous ne réussirons peut-être pas tous les rendez-vous que nous tenterons – ils peuvent être trop tôt, au mauvais moment, pour les mauvais motifs. Cependant, lorsque je vois des jeunes gens et leur souhait d'un meilleur monde pour eux et pour les autres, je suis optimiste à l'idée qu'ils auront la volonté et la détermination de dépasser les limites de toutes sortes et de suivre le « chemin le moins fréquenté » - celui qui mène de l'information à la connaissance à la compréhension... et ultimement à la sagesse.

### Conclusion

Alors, que puis-je vous offrir en conclusion?

Je crois qu'il y a trois choses :

- Le pouvoir du livre et de la lecture de changer les esprits parce que cet acte procure l'espace nécessaire pour réfléchir, pour considérer et reconsidérer, et cette qualité distinctive durera à travers les plus numériques des temps
- L'envie d'entrer en relation et de se comprendre doit être réciproque et égale avec un désir correspondant des deux côtés, sinon cela échouera ou ne réussira que partiellement
- Une prédiction que les habiletés à communiquer entre cultures occupera le devant de la scène mondiale et deviendra une nouvelle et vitale alphabétisation aux côtés de l'accès à l'information que nous explorons dans ce congrès – et notre défi est le suivant – ferons-nous partie de cette évolution de la communication ou resterons-nous en marge, alors qu'en tant que professionnels de la connaissance nous pouvons tellement y contribuer? Le choix est à nous.

Merci