



# **FAÇONNER LE TRAVAIL SOCIAL EN BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE**

MÉMOIRE DÉPOSÉ  
DANS LE CADRE  
DES ÉTATS GÉNÉRAUX  
DU TRAVAIL SOCIAL,  
PILOTÉS PAR L'INSTITUT  
DU NOUVEAU MONDE

Septembre 2023



## Présentation de l'ABPQ

L'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ) est la principale association regroupant les bibliothèques publiques québécoises. Depuis 1984, elle exerce un leadership dans le but d'assurer le développement, le positionnement stratégique et le rayonnement des bibliothèques publiques du Québec. L'ABPQ sensibilise les décideuses et les décideurs à l'importance d'un service de bibliothèque de qualité pour un accès démocratique et universel des citoyennes et des citoyens au savoir et à la culture.

### AUTEUR

Martin Bonnard, MSI, Bibliothécaire

### COLLABORATEURS

Jean-François Fortin, MSI, chef de division Bibliothèque, Ville de Drummondville

Eve Lagacé, MSI, bibl. prof., Directrice générale, ABPQ

Steve Poutré DGA, Graphisme et mise en page

© 2023 Association des bibliothèques publiques du Québec  
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023  
ISBN 978-2-925272-59-5

Association des bibliothèques publiques du Québec  
1453, rue Beaubien Est, bureau 215  
Montréal (Québec) H2G 3C6  
info@abpq.ca | www.abpq.ca

# Table des matières

<b>Résumé</b>	<b>4</b>
<b>Sommaire de nos propositions</b>	<b>4</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Faire de la bibliothèque publique un troisième lieu par le travail social</b>	<b>6</b>
PROPOSITION 1 – Reconnaître la bibliothèque comme centre de référence en travail social	7
PROPOSITION 2 – Favoriser des partenariats et développer des cadres collaboratifs entre le milieu du travail social et les bibliothèques publiques au Québec	8
PROPOSITION 3 – Bâtir des organes de concertation à l'échelle nationale entre le travail social et les bibliothèques publiques	9
<b>Le travail social en bibliothèque publique : des débouchés professionnels prometteurs</b>	<b>11</b>
PROPOSITION 4 – Former le personnel des bibliothèques publiques québécoises pour le sensibiliser aux enjeux sociaux	11
PROPOSITION 5 – La bibliothèque comme terrain de formation pour les travailleuses et les travailleurs sociaux de l'avenir	12
PROPOSITION 6 – Guider et sensibiliser les bibliothèques à l'embauche de professionnelles et de professionnels en travail social	13
PROPOSITION 7 – Encourager la recherche et l'étude sur le travail social en bibliothèque	14
<b>Comprendre les interactions des usagères et des usagers avec les ressources en travail social offertes en bibliothèque publique</b>	<b>15</b>
PROPOSITION 8 – Bâtir une offre de services et de programmes en bibliothèque inspiré par les pratiques et les services en travail social	15
PROPOSITION 9 – Développer des outils pour mesurer l'impact du travail social en bibliothèque	16
<b>Conclusion</b>	<b>18</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>19</b>

# Résumé

L'intégration du travail social dans les bibliothèques publiques s'impose de plus en plus comme une évidence en Amérique du Nord mais il tarde à être reconnu au Québec. Cette association doit être étudiée afin de concrétiser son essor et d'assurer un meilleur service aux collectivités québécoises. Ce mémoire met en lumière des initiatives inspirantes où le travail social évolue activement au sein des bibliothèques pour en faire des troisièmes lieux. Il démontre comment ce cadre de collaboration présente de riches perspectives pour développer le service aux usagères et aux usagers des bibliothèques en enrichissant les débouchés professionnels des deux milieux.

## Sommaire de nos propositions

### Faire de la bibliothèque un troisième lieu par le travail social

- PROPOSITION 1 Reconnaître la bibliothèque comme centre de référence en travail social
- PROPOSITION 2 Favoriser des partenariats et développer des cadres collaboratifs entre le milieu du travail social et les bibliothèques publiques au Québec
- PROPOSITION 3 Bâtir des organes de concertation à l'échelle nationale entre le travail social et les bibliothèques publiques

### Le travail social en bibliothèque : des débouchés professionnels prometteurs

- PROPOSITION 4 Former le personnel des bibliothèques publiques québécoises pour le préparer à des enjeux en travail social
- PROPOSITION 5 La bibliothèque comme terrain de formation pour les travailleuses et les travailleurs sociaux de l'avenir
- PROPOSITION 6 Guider et sensibiliser les bibliothèques à l'embauche de professionnelles et de professionnels en travail social
- PROPOSITION 7 Encourager la recherche et l'étude sur le travail social en bibliothèque

### Comprendre les interactions des usagères et des usagers avec les ressources en travail social offertes en bibliothèque

- PROPOSITION 8 Bâtir une offre de services et de programmes en bibliothèque inspirée par les pratiques et les services en travail social
- PROPOSITION 9 Développer des outils pour mesurer l'impact du travail social en bibliothèque

# Introduction

Les bibliothèques publiques sont historiquement reconnues comme des espaces culturels offrant un accès au savoir. Ces dernières années pourtant, elles ont subi une véritable transformation pour devenir des moteurs actifs au développement culturel, communautaire, social et économique des municipalités. Elles demeurent l'un des rares lieux universellement accessibles et gratuits tout en ne manifestant aucune attente ou obligation envers les citoyennes et les citoyens. Fréquentées par les citoyennes et citoyens de tous âges et de tous horizons, elles sont aussi fréquentées par celles et ceux qui ont une grande diversité de besoins sociaux.

En conséquence, les bibliothèques publiques sont de plus en plus appelées à agir pour répondre à ces enjeux. En dépit de ces changements, elles restent paradoxalement victimes de l'image d'un lieu figé, hermétique et froid. Un nombre important de citoyennes et de citoyens les considèrent comme des dépôts de livres et non comme un troisième lieu. Elles tardent à être reconnues comme des zones d'intervention du travail social malgré le fait que ce phénomène ne constitue pas une nouveauté (Blank, 2015). Cet exemple est particulièrement criant dans le cadre québécois, qui accuse un retard de plusieurs années en comparaison à d'autres régions en Amérique du Nord.

«*Comment le travail social pourra-t-il répondre de manière engagée aux enjeux et aux besoins de la société québécoise en constante évolution et transformation?*»: par la soumission de ce mémoire, l'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ) veut démontrer que cette question centrale aux États généraux du travail social (EGTS) s'adresse aussi aux bibliothèques publiques. Nous souhaitons faire porter à l'attention des commissaires de la démarche ce mouvement d'émergence du travail social dans ces espaces en décrivant des exemples de ses interventions et de ses champs de pratique.

Comment peuvent s'articuler les domaines d'intervention du travail social dans les bibliothèques publiques québécoises? Comment le personnel des bibliothèques peut-il être mieux outillé pour gérer ces situations? Par quelles approches les bibliothèques publiques peuvent-elles devenir des alliées du travail social? Ce sont autant de questions que l'ABPQ abordera dans ce mémoire.

# Faire de la bibliothèque publique un troisième lieu par le travail social

En 2023, les bibliothèques publiques du Québec aspirent à incarner un troisième lieu. Théorisé par Ray Oldenburg dans les années 1980, le troisième lieu désigne un espace de socialisation dans lequel les personnes tissent des relations humaines au-delà du travail et de la maison (Oury, 2017). En fréquentant le troisième lieu, les individus peuvent rechercher un contact ou bâtir des liens sociaux. Une bibliothèque sans public est condamnée à l'état de dépôt de livres.

Outre des activités culturelles, le personnel met aussi en œuvre des services pour répondre directement aux besoins de leurs communautés dans la poursuite de cet idéal. Il met en effet à disposition des citoyennes et des citoyens des ressources en information pour la recherche d'emploi, de logement ou encore de soutien juridique pour n'en mentionner que quelques-uns.

Force est de constater qu'aujourd'hui, la bibliothèque demeure l'un des derniers lieux gratuits que tout le monde peut fréquenter (Petritin Lambert, 2020). Elle fait parfois partie des seuls espaces de répit ouverts aux populations en situation de vulnérabilité ou d'itinérance. Ainsi, la bibliothèque en hiver est identifiée comme halte-chaleur après la fermeture des refuges (Baillargeon, 2022).

Un autre exemple illustre cette image. À San Francisco, un établissement a décidé d'interrompre la connexion sans-fil après les heures de fermeture. Cette mesure a suscité un tollé, car elle contribue à marginaliser des populations qui dépendaient de cet accès à l'internet (Davis, 2023). Cet événement démontre comment la bibliothèque publique est une ressource essentielle aux personnes en situation d'itinérance pour maintenir un contact avec la société (Davis, 2023).

À l'instar du portrait brossé sur le travail social par les fiches thématiques des EGTS, les bibliothèques publiques se situent en première ligne face à ces enjeux. En témoigne notamment la flambée de violences qui les touchent dans l'ensemble du Canada à la suite des conséquences de la pandémie et de la crise des opioïdes (Global News, 2023; ICI.Radio-Canada.ca, 2022; ICI.Radio-Canada.ca, 2023).

Pour autant, le travail social ne se résume pas seulement à l'intervention auprès de ces clientèles ou à ces sujets d'actualité. De même, les bibliothèques publiques sont en effet associées à d'autres domaines d'action depuis plusieurs années que nous illustrerons dans ce mémoire. Nous pouvons notamment citer l'accueil et le soutien aux communautés immigrantes, la lutte contre l'analphabétisation ou encore l'offre de différents services en littératie.

La bibliothèque publique troisième lieu agit aussi de manière préventive en combattant la précarité causée par l'isolement et la rupture sociale. Des individus vivant des difficultés ou des situations similaires peuvent s'y retrouver naturellement, fréquenter la population à l'intérieur d'un cadre sécuritaire et favorable à l'émancipation et de manière à prévenir la rupture sociale.

Aujourd'hui, l'association entre les bibliothèques publiques et le travail social s'impose comme une évidence afin qu'elles puissent incarner un lieu ouvert à la diversité d'usagères et d'usagers qui les fréquentent. Dès lors, comment peut s'articuler le travail social en bibliothèque publique ?

## PROPOSITION 1 – Reconnaître la bibliothèque comme centre de référence en travail social

En 2023, les bibliothèques publiques sont des lieux vivants. Que ce soit pour répondre à des besoins d'information, de stimulations, d'apprentissages ou de culture, elles participent au développement de leur municipalité en mettant à disposition des espaces d'échanges. Elles offrent ainsi des opportunités de rencontres entre des personnes qui n'ont pas l'habitude de se côtoyer dans de tels milieux (Boissonnault, 2022). Pour autant, cette volonté d'incarner un lieu de rassemblement pour toutes et tous présente d'immenses défis. La présence d'une mixité sociale amène par exemple la question du regard et de la tolérance des usagères et des usagers entre elles et eux (Boissonnault, 2022).

Les bibliothèques publiques et le travail social sont alignés sur des valeurs fortes d'entraide et d'ouverture (Soska et Navarro, 2020). Tous deux ont aussi connu leur essor à une époque où le gouvernement investissait dans les services aux collectivités et aux populations. Comme le démontre Litzelfelner (2018), citée par Soska et Navarro (2020), ils s'engagent à :

- Créer des espaces d'inclusion sociale dans une logique de justice sociale;
- Travailler ensemble par l'identification de forces communes et de valeurs partagées;
- Mettre l'accent sur l'importance du rôle de vecteur de relations humaines qui permettent à des personnes de se connecter entre elles et de bâtir du capital social.
- Malgré cette proximité affichée, les bibliothèques publiques n'apparaissent pas comme des lieux historiquement investis par le travail social. Comme le mentionne Blank (2015), cette pratique est une tendance récente et émergente qui demeure méconnue.

La reconnaissance de la bibliothèque publique comme lieu d'intervention et de référence en travail social peut cependant offrir de formidables perspectives de développement pour les deux milieux. Pour autant, cette posture comprend elle aussi des risques. À l'instar de la situation dépeinte par les EGTS, l'ABPQ reconnaît le contexte délicat dans lequel se trouve le travail social à la suite des coupures budgétaires successives et au désengagement de l'État. Face à cette situation, des chercheuses et des chercheurs en bibliothéconomie ont souligné le risque que les gouvernements se reposent de plus en plus sur les bibliothèques publiques pour gérer ces enjeux au détriment des services sociaux (Global News, 2023). Cette tendance est préoccupante d'autant plus que les bibliothèques ne pourront jamais remplacer ces organismes car il ne s'agit pas de leur vocation première. Autrement dit, il ne serait dans l'intérêt de personne que les bibliothèques publiques se transforment en refuges, en soupes populaires ou en vestiaires communautaires. Plutôt, elles doivent mieux s'outiller pour pouvoir s'insérer en complémentarité dans un tissu social et communautaire fort et diversifié.

Pour l'ABPQ, il importe dès lors de bien définir quels sont leurs rôles respectifs et comment les domaines d'action du travail social peuvent s'articuler dans les bibliothèques. Cette reconnaissance doit aussi s'opérer auprès des différents paliers des gouvernements fédéraux, provinciaux et municipaux. En effet, l'ABPQ constate que des personnes élues ont une méconnaissance des services organisés dans les bibliothèques et de leur réel impact social. En transformant cette perception, les bibliothèques pourraient mieux solliciter l'appui des paliers gouvernementaux pour soutenir des projets en travail social. Nos propositions dans ce mémoire visent à concrétiser cette reconnaissance.

## **PROPOSITION 2 – Favoriser des partenariats et développer des cadres collaboratifs entre le milieu du travail social et les bibliothèques publiques au Québec**

Les bibliothèques publiques ont une longue expérience d'établissements de partenariats avec des actrices et des acteurs communautaires pour développer des projets à portée sociale. Au-delà de la crédibilité apportée, cela permet aux bibliothèques de travailler avec des ressources adaptées aux communautés desservies (Working Together, 2008). En adoptant une posture d'apprenantes, elles doivent valoriser les missions des organismes présents sur le territoire qu'elles desservent et non se les approprier (Working Together, 2008). Nous avons la conviction que ce modèle doit s'exporter vers le travail social et se développer à plus grande échelle au Québec pour répondre aux défis que nous décrivons au long de ce mémoire.

Cette relation partenariale s'est révélée beaucoup plus évidente aux États-Unis et dans les autres provinces canadiennes. En 2007, le programme Social Workers in the Library (SWITL) est lancé par la bibliothécaire Deborah Estreicher, en partenariat avec le professeur Peter Allen Lee de la School of Social Work. SWITL est un cadre collaboratif unique visant à accroître l'accès aux services sociaux par le biais des bibliothèques publiques. Il se déploie à travers des services de référence et d'écoute gratuits sur rendez-vous fournis par des travailleuses et des travailleurs sociaux bénévoles (Thomas et al., n.d.). Les membres du personnel assistent les usagères et les usagers de la bibliothèque sur une grande variété de domaines incluant le deuil, l'emploi, l'éducation et la famille. Ce programme a inspiré de nombreuses initiatives similaires, si bien qu'en 2023, nous comptons près d'une centaine de bibliothèques sur l'ensemble du territoire américain accueillant un travailleur social (Zettervall, 2023).

L'exemple américain a inspiré plusieurs initiatives dans les bibliothèques canadiennes, notamment dans un contexte de détresse sociale accrue. La bibliothèque du Millénaire à Winnipeg (ICI.Radio-Canada.ca, 2013) ou encore la Toronto Public Library offrent des services de références en travail social. L'embauche de deux travailleurs sociaux à la bibliothèque d'Edmonton en 2011 a rencontré un véritable succès face à l'augmentation du nombre de personnes en situation de détresse. Ils sont responsables de soutenir les usagères et les usagers dans la recherche de logement et d'emplois ou de mettre en relation des personnes dans le besoin avec les services sociaux appropriés (Global News, 2023). Le service a vu son nombre de demandes quotidiennes croître de 10 à 30 en six mois (Smith, 2013).

Force est de constater que, malheureusement, ce mouvement tarde à prendre son essor au Québec. La bibliothèque publique de Drummondville a fait une entrée remarquée dans ce club en 2021 et fait ainsi figure de pionnière dans la province (Baillargeon, 2022). En effet, l'inauguration d'un nouvel édifice dans le centre-ville en 2017 a attiré une plus grande affluence du public, incluant des clientèles en situation de vulnérabilité sociale et touchées par la crise du logement. Par l'entremise d'un partenariat avec l'organisme La Piaule Centre-du-Québec une intervenante sociale y est en poste depuis maintenant deux ans (Baillargeon, 2022). Ayant comme mandat d'entrer en relation d'aide auprès des plus vulnérables, l'intervenante exerce le rôle d'agente de liaison avec les différents organismes communautaires. Elle offre ainsi une oreille attentive, une présence constante de même que du soutien d'urgence lorsque nécessaire. (Association des bibliothèques publiques du Québec, 2021). L'intervenante a ainsi mené plus de 400 interventions auprès de 127 individus entre octobre et juin 2022 (Baillargeon, 2022). Il en a résulté une forte diminution de la fréquence et de l'intensité des conflits d'usages en comparaison avec les années précédentes (Baillargeon, 2022).



Pour le chef de division de la bibliothèque de Drummondville, Jean-François Fortin, cette approche partenariale permet de prolonger et de poursuivre la mission des deux milieux. Du côté des bibliothèques publiques, elles peuvent continuer à référer et informer de manière fiable les usagères et les usagers en matière de travail social par une approche plus adaptée. À l'inverse, les bibliothèques publiques offrent un terrain propice à la mobilisation de nouvelles pratiques en travail social. Plusieurs établissements au Québec, inspirés par cet exemple, songent à mettre en place des projets similaires à Saguenay et à la Grande Bibliothèque, mais ces efforts sont, à notre connaissance, encore balbutiants.

Ces exemples d'intégration réussie du travail social en bibliothèque démontrent la pertinence d'associer plus étroitement ces deux milieux. L'ABPQ propose qu'un inventaire plus approfondi des initiatives similaires en Amérique du Nord soit mené afin de comprendre comment peut s'articuler le travail social dans les bibliothèques publiques québécoises. Cette étude pourrait ensuite servir de base permettant de faire fructifier des modèles de partenariats pérennes entre ces deux sphères d'activités qui ont vocation à rendre la société québécoise plus égalitaire, plus inclusive et plus juste.

## **PROPOSITION 3 – Bâtir des organes de concertation à l'échelle nationale entre le travail social et les bibliothèques publiques**

Les exemples de partenariats que nous avons illustrés ci-dessus décrivent des efforts à une échelle locale. Tous ces exemples démontrent la grande diversité de cadres collaboratifs pouvant exister entre les différents secteurs. Renforcer cette association entre le milieu du travail social et les bibliothèques publiques implique un vaste chantier, particulièrement au Québec où tout reste à faire.

Dans un contexte où les pratiques du travail social et de la bibliothéconomie sont bouleversées par notre contexte contemporain, nous devons comprendre comment les deux milieux peuvent œuvrer ensemble. Cet exercice doit aussi favoriser une meilleure compréhension des valeurs de chaque secteur et leur manière de servir la collectivité.

En Amérique du Nord, la multiplication de ces partenariats à l'échelle locale a débouché sur des efforts de concertation et de planification stratégique à plus grande échelle. Aux États-Unis, la Public Library Association (une branche de l'American Library Association) a fondé en 2018 le groupe de travail « Social Worker Task Force ». Suspendu depuis 2022, celui-ci visait à comprendre comment les bibliothèques publiques peuvent répondre aux besoins sociaux de leurs usagères et de leurs usagers (Public Library Association, 2023).

Bien que les activités de cet organe étaient surtout axées sur le soutien au personnel des bibliothèques, cette mission pourrait être élargie pour inclure des actrices et des acteurs du travail social. En termes d'action concrète, le groupe pourrait proposer un répertoire de pratiques et d'outils afin de favoriser des efforts de partenariats entre les deux milieux. Ces moyens peuvent inclure l'offre de formation ou la mise en ligne d'une [plateforme de partage d'information](#). L'ABPQ a elle-même mis en place un forum où les membres pouvaient directement communiquer sur des enjeux. Le travail social figurait parmi des sujets de préoccupation des membres en hausse directe avec la pandémie.

Nous croyons en la possibilité d'enrichir des efforts de communication en créant des plateformes d'écoute, de partage et d'information interprofessionnelles. Autant les bibliothèques publiques que le travail social sont bien organisés, regroupés. Des associations professionnelles supportent et représentent les deux secteurs.

En ce contexte, créer des ponts semble une option plus qu'envisageable. Nous pourrions ainsi mettre en commun des ressources bénéfiques pour les deux milieux. Pour ces raisons, l'ABPQ propose de constituer un comité de concertation avec les organismes nationaux et locaux en travail social afin de faciliter ces échanges.

# Le travail social en bibliothèque publique : des débouchés professionnels prometteurs

Les pratiques en travail social s'actualisent en fonction du milieu comme le souligne la fiche thématique B des EGTS. Bien que les bibliothèques publiques ne soient pas encore considérées comme des lieux historiques d'intervention, elles ne sont pas une exception à cette analyse. Les initiatives que nous avons soulignées ci-dessus le démontrent.

La mobilisation du travail social pour faire de la bibliothèque un troisième lieu peut être extrêmement bénéfique pour les débouchés professionnels des deux disciplines. En abordant les défis et les opportunités découlant d'une association plus étroite entre elles, l'ABPQ souhaite réitérer l'intérêt de poursuivre ces efforts au Québec.

La reconnaissance des bibliothèques comme terrain d'intervention pourra ainsi fournir de nouvelles opportunités de développement professionnel pour les travailleuses et les travailleurs sociaux. À l'inverse, en mettant en lumière les réalités sociales qui touchent les bibliothèques, leur personnel sera mieux sensibilisé et outillé pour faire face à des situations pour lesquelles il n'a pas été formé.

Quels sont les défis et les opportunités découlant de ce rapprochement pour les professions en travail social et en bibliothéconomie? Comment pouvons-nous favoriser cet arrimage et nourrir des débouchés professionnels pour les deux milieux?

## **PROPOSITION 4 – Former le personnel des bibliothèques publiques québécoises pour le sensibiliser aux enjeux sociaux**

Le personnel des bibliothèques publiques n'est pas outillé pour faire face aux situations sociales auxquelles il est confronté. Comme nous l'avons mentionné précédemment, le travail social ne fait pas partie du mandat historique des bibliothèques publiques. Pour ces raisons, les formations en bibliothéconomie et en sciences de l'information sont axées sur la classification, l'organisation et la médiation de l'information et de la culture. Les compétences sociales ou en approche d'échange interculturel y sont donc très peu abordées. Par ailleurs, les programmes de formation tardent à sensibiliser les cohortes étudiantes sur la nature réelle du travail en bibliothèque publique (Global News, 2023).

Au-delà de la hausse de violence de la part des usagères et des usagers, il existe en effet de nombreuses situations qui peuvent dépasser le personnel. Un article de CBC News mentionne par exemple une employée qui a dû intervenir auprès d'une mère en dépression post-partum dans le cadre d'une heure du conte (Bongiorno, 2023).

Ajoutons à cela qu'il existe au Québec de grandes inégalités en termes de ressources humaines d'une bibliothèque à l'autre. Au Québec, en 2019, il manquait 1 316 employées et employés dont 686 techniciennes et techniciens ainsi que 426 bibliothécaires (Association des bibliothèques publiques

du Québec et Réseau BIBLIO du Québec, 2022). En conséquence, les membres du personnel peuvent présenter une grande diversité de compétences et de niveaux de qualification.

Face à des constats similaires, plusieurs programmes de formation ont été mis en place aux États-Unis. Par exemple, *Homeless Training* forme le personnel des bibliothèques à désescalader des situations lors d'interactions avec des personnes en situation d'itinérance (*Homelesslibrary.Com – De-Escalation Training*, n.d.).

Les travailleuses et les travailleurs sociaux qui œuvrent au sein d'une bibliothèque offrent parfois des formations à leurs collègues commis, techniciens et bibliothécaires (Lenstra et Roberts, 2023). La Weill Cornell Medicine Library, en partenariat avec la ville de Brooklyn (NY), a aussi proposé un programme auprès du personnel des bibliothèques afin que celui-ci puisse mieux servir des clientèles cherchant de l'information liée à la santé (Lenstra et Roberts, 2023).

Au Québec, l'ABPQ souhaiterait que des partenariats avec des acteurs en travail social soient développés afin de permettre au personnel de développer des compétences d'accueil et de services auprès de clientèles dans le besoin. Ces collaborations devraient se réaliser dans une perspective de complémentarité, l'objectif ici n'étant évidemment pas de se substituer aux travailleurs et intervenants sociaux, mais bien de pouvoir mieux réagir et référer.

## **PROPOSITION 5 – La bibliothèque comme terrain de formation pour les travailleuses et les travailleurs sociaux de l'avenir**

Trouver des opportunités de stages et de formations répondant aux attentes des étudiantes et des étudiants en travail social est un défi de plus en plus grand. Face à cette situation, la bibliothèque publique peut fournir une expérience de terrain riche en apprentissages pour ces cohortes.

Aux États-Unis, ce mouvement a connu un grand succès auprès des bibliothèques publiques. Elles étaient ainsi près de 160 à compter un stagiaire dans leur équipe pour mener des interventions directes auprès de leurs usagères et de leurs usagers (Zettervall, 2023). Dans le cadre de ces expériences, les étudiantes et les étudiants assument une diversité de mandats. Leurs responsabilités incluent l'offre d'information et de soutien aux usagères et aux usagers, l'organisation de groupes de soutien, le recrutement de bénévoles communautaires, la formation du personnel des bibliothèques ou encore le développement d'une programmation pour les jeunes (Soska et Navarro, 2020).

Cependant, comme nous l'avons mentionné, la bibliothèque publique continue de souffrir d'une image stéréotypée austère et silencieuse, loin du milieu de vie qu'elle est devenue. Cela peut notamment décourager des candidatures potentielles, contrairement à d'autres espaces qui semblent plus attrayants pour une première expérience. Pour ces raisons, des guides et des conférences ont été mobilisés aux États-Unis pour encourager l'offre de stage en travail social dans les bibliothèques publiques. Ces ressources présentent notamment des partenariats réussis et des projets inspirants tant pour le personnel des bibliothèques que les cohortes étudiantes en travail social.

L'ABPQ propose que des partenariats soient établis pour organiser plus d'expériences d'initiation professionnelles dans les bibliothèques publiques.

## **PROPOSITION 6 – Guider et sensibiliser les bibliothèques à l'embauche de professionnelles et de professionnels en travail social**

Au-delà de la formation qui peut être offerte au personnel, les bibliothèques publiques ont tout simplement besoin de recruter des travailleuses et des travailleurs issus du domaine du travail social.

Elles peuvent en effet fournir un débouché professionnel non négligeable pour ces personnes. Comme le décrivent les fiches thématiques des ETGS, les opportunités d'emploi dans le domaine de la santé publique s'effritent avec les privatisations successives. Dans ce contexte, les bibliothèques demeurent un lieu public pouvant fournir d'autres débouchés.

Nous avons mentionné que plusieurs opportunités de partenariats entre le travail social et les bibliothèques pouvaient se concrétiser par l'embauche d'une travailleuse ou d'un travailleur social. Ces membres du personnel soutiennent les usagères et les usagers sur des enjeux autour de l'éducation, de l'accès aux services d'urgence (alimentation, vêtements, logements, soutien de crise); de la famille, de la santé, de l'immigration ou encore dans l'organisation de groupes de soutien pour les hommes, les femmes et les jeunes (Blank, 2015). Les services se manifestent sous la forme de consultations sur place, de références, de littératie sur la santé et de formation du personnel (Schofield, 2018). Elles ou ils peuvent référer les usagères et les usagers vers les bonnes ressources et agir à titre de soutien au personnel des bibliothèques dont ce n'est pas le rôle premier d'intervenir face à ces enjeux (Boissonnault, 2022).

Pour autant, le recrutement d'une personne en travail social est un processus important qui mérite d'être guidé par de bonnes pratiques afin de comprendre quels types de postes devraient être créés ou pourvus.

La bibliothèque de Drummondville, par exemple, a choisi d'embaucher une intervenante de milieu, et non une travailleuse sociale. Ce type de profil était jugé adéquat pour remplir les rôles de référencement qu'entendait endosser la bibliothèque (JF. Fortin, communication personnelle, 28 juillet 2023). Pour ces raisons, la personne embauchée devait être impérativement reliée à un réseau. En effet, l'intervenante bénéficie des contacts et des services de La Piaule dont les bureaux sont situés tout près de la bibliothèque (Baillargeon, 2022). Cette stratégie permettait à la bibliothèque de rediriger les personnes vers les ressources sociales appropriées. À l'inverse, l'embauche d'une personne indépendante non rattachée à des entités communautaires sur le territoire n'aurait pas eu le même impact.

Les bibliothèques publiques québécoises auraient sûrement besoin d'un soutien pour mieux connaître les profils de compétences en travail social et les critères de recrutement afin d'encadrer ce processus. Par ailleurs, elles devront aussi justifier la création de tels postes auprès des pouvoirs municipaux qui financent leurs activités.

Le groupe de travail de la Public Library Association a notamment publié un [guide encadrant l'embauche de personnel qualifié en travail social](#) et aborde justement ces questions, mais il pourrait être adapté au contexte québécois. Les bibliothèques s'engageraient dans ce type de projet avec moins d'incertitudes.

L'ABPQ est convaincue que ces efforts encourageraient le recrutement de profils diversifiés en travail social. Réitérons ici que la bibliothèque ne saurait devenir un centre de services sociaux et peut incarner un rôle de référencement vers des ressources adaptées. Cela implique que des personnes non-membres de l'OTSTCFQ et n'ayant pas le titre de travailleuse ou travailleur social pourraient accéder à des débouchés dans les bibliothèques publiques. Dans tous les cas, l'apport du monde du travail social est essentiel pour identifier et pérenniser des pratiques de recrutement efficaces.

## **PROPOSITION 7 – Encourager la recherche et l'étude sur le travail social en bibliothèque**

En outre, l'arrivée du travail social dans les bibliothèques publiques offre des opportunités de recherche importantes aux deux milieux. Cet arrimage n'a suscité jusqu'à présent que peu d'intérêt dans la communauté universitaire, y compris anglo-saxonne, car cette association est encore récente (Soska et Navarro, 2020).

Dans le champ de la bibliothéconomie, cette recherche a débouché sur la notion de *Whole Person Librarianship*, tirée d'un ouvrage éponyme. Théorisé par Sara K. Zettervall and Mary C. Nienow, ce concept explore la rencontre entre le monde des bibliothèques et celui du travail social en présentant différents champs d'intervention (Elmsley, 2020). Il décrit ainsi de nombreuses situations où le travail social peut évoluer et s'insérer en bibliothèque dans le champ de pratique de la bibliothéconomie (Elmsley, 2020). Il sert aujourd'hui d'assise dans des programmes de formation en travail social et en bibliothéconomie, notamment pour organiser des expériences de stage en travail social dans les bibliothèques publiques et développer des offres de stages auprès de cohortes étudiantes (WebJunction, 2022).

La poursuite vers une vocation du troisième lieu implique de comprendre et d'étudier comment le travail social peut s'articuler dans ce nouvel environnement. L'ABPQ propose que les actrices et les acteurs universitaires du travail social et de la bibliothéconomie investissent cette piste de recherche.

# Comprendre les interactions des usagères et des usagers avec les ressources en travail social offertes en bibliothèque publique

En incarnant la notion de troisième lieu, les bibliothèques publiques deviennent des espaces plus ouverts à des populations en répondant à une grande diversité d'attentes (Blank, 2015). Cela implique qu'elles doivent comprendre quelles sont les réalités vécues par ces personnes afin de proposer des services appropriés. Dans cette section, nous souhaitons réitérer l'importance pour les bibliothèques de se doter d'outils afin que les initiatives proposées en travail social soient adaptées à leurs publics.

Le personnel des bibliothèques apprend systématiquement à connaître les besoins de leurs communautés en côtoyant quotidiennement ces usagères et ces usagers (Biando Edwards et al., 2013). Les connaissances tirées de cette relation nourrissent son effort de sensibilisation auprès des instances gouvernementales locales (Biando Edwards et al., 2013). En effet, c'est en faisant remonter cette information du terrain qu'elles appuient la nécessité d'une action et d'un soutien financier à un projet pour répondre directement à ces besoins (Biando Edwards et al., 2013).

L'exemple de la bibliothèque de Drummondville démontre cet aspect. En effet, l'inauguration du nouveau bâtiment au centre-ville s'est accompagnée d'une hausse de la fréquentation par de nouvelles communautés. Celles-ci ont manifesté des attentes et des besoins différents qui étaient jusque-là moins bien desservis. Face à ce constat, la direction de la bibliothèque s'est saisie de cette opportunité pour réclamer les moyens nécessaires à l'embauche d'une intervenante sociale afin de faire de la bibliothèque un véritable troisième lieu (JF. Fortin, communication personnelle, 28 juillet 2023).

## PROPOSITION 8 – Bâtir une offre de services et de programmes en bibliothèque inspiré par les pratiques et les services en travail social

Tel que nous l'avons mentionné à travers ce mémoire, les bibliothèques proposent depuis des années des programmes qui revêtent une dimension sociale. Celle-ci se manifeste particulièrement au Québec par des projets visant à intégrer les personnes issues de l'immigration et à nourrir l'inclusion des communautés dites de la diversité (Bonnard et Lagacé, 2023). Nous pourrions citer toute une autre série d'activités tels que des groupes de conversation en langue, des ateliers de recherches d'emplois ou encore l'accueil de groupes des Alcooliques Anonymes (Soska et Navarro, 2020) pour illustrer cela.

La lutte contre l'analphabétisme est un autre mandat clé où les bibliothèques souhaitent s'investir activement dans une logique d'apprentissage tout au long de la vie. Elles offrent notamment des ateliers d'enseignement de compétences informationnelles et informatiques. Cet investissement a atteint un niveau plus élevé aux États-Unis et dans les autres provinces canadiennes. [Le programme de littératie de la Toronto Public Library](#) peut en témoigner du fait de son étendue. Malgré le fait que 46,4% de sa population éprouve des difficultés aiguës de lecture (Fondation pour l'alphabétisation,

2021c), le Québec continue d'accuser un retard pour améliorer le niveau d'alphabétisation par rapport à l'Ontario. En effet, l'étude AlphaRéussite démontre que pour rattraper leur voisin en matière de littératie, 352 350 Québécois doivent atteindre minimalement le niveau 3 du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) (Fondation pour l'alphabétisation, 2021a). Cette situation exerce un impact réel sur ces personnes qui sont plus facilement touchées par le chômage, la précarité financière ou une difficulté d'accès à l'information (Fondation pour l'alphabétisation, 2021b).

En réponse, l'ABPQ a proposé une stratégie de littératie familiale 0-5 ans qu'elle souhaite étendre aux 0-12 ans. Celle-ci vise à réduire les écarts de compétences chez les tout-petits avant leur entrée à la maternelle en facilitant les mesures de littératie au sein des noyaux familiaux, bénéficiant par le fait même aux compétences des parents (Bonnard et Lagacé, 2023). Pour autant, de nombreuses actions doivent être entreprises afin que les bibliothèques publiques québécoises puissent faire une différence dans la lutte contre l'analphabétisme à plus grande échelle.

Bien que toutes les bibliothèques publiques ne puissent pas forcément embaucher une personne spécialisée, nous avons la conviction qu'elles peuvent contribuer à remplir leur mission sociale en proposant des projets adaptés auprès de ces clientèles dans le besoin. Leur volonté d'être plus ouvertes à ces communautés s'est traduite par la parution de plusieurs guides d'intervention. L'un des plus reconnus dans le milieu est sans doute Working Together – Trousse d'outil pour les bibliothèques à l'écoute de la communauté.

En renforçant les cadres de collaboration professionnelle avec le travail social, les bibliothèques publiques pourraient mieux évaluer la pertinence et l'impact des projets concrétisant leur mission sociale. De même que nous préconisons que le recrutement de personnel en travail social soit encadré par une expertise issue de ce milieu, la création des programmes et services en travail social offert en bibliothèque devrait aussi bénéficier de cet accompagnement. Ceci implique cependant de mieux connaître les besoins des usagères et des usagers avant tout.

## **PROPOSITION 9 – Développer des outils pour mesurer l'impact du travail social en bibliothèque**

Que ce soit dans le domaine de la culture ou des services sociaux, mesurer les impacts de projets sur des communautés cibles constitue systématiquement un défi. Les bibliothèques publiques ne sont pas une exception à cette règle. Ces données sont d'autant plus importantes qu'elles permettent de justifier auprès des municipalités et des gouvernements locaux un soutien plus important en finançant par exemple l'ouverture d'un poste spécialisé en travail social en bibliothèque.

L'ABPQ constate malheureusement que de nombreuses initiatives sociales menées dans les bibliothèques québécoises peinent parfois à être prolongées. Or, il s'agit d'un impératif pour qu'elles puissent exercer un impact majeur et durable sur leurs collectivités. Par exemple, la bibliothèque de Drummondville a dû se soumettre à une phase de projet pilote durant l'année 2021-2022 avant d'être éventuellement renouvelé jusqu'en 2024 (JF. Fortin, communication personnelle, 28 juillet 2023).



Malheureusement, le personnel n'est pas habitué à mener des mesures d'impact dans le domaine du travail social. En effet, la plupart des indicateurs mobilisés sont axés sur les différentes interactions des usagères et des usagers avec les ressources de la bibliothèque. Par exemple, quels sont les outils qui permettent d'évaluer la réussite d'un programme social ? Comment peut-on mesurer l'impact d'une travailleuse ou d'un travailleur social en bibliothèque auprès d'une clientèle cible ?

Ces indicateurs ainsi que ces méthodes d'analyse et de collecte devraient être proprement identifiés et insérés dans des formations appropriées auprès du personnel des bibliothèques. Ils pourraient être aussi référés dans des guides et autres ressources pédagogiques.

Dans une perspective plus large, les mesures de sa capacité d'accueil et de l'impact de ses services aideraient à démontrer si une bibliothèque publique constitue réellement ou non un troisième lieu dans les faits. Pour ces raisons, l'ABPQ pense qu'il est nécessaire que des critères d'évaluation de programmes sociaux soient mis en place avec des partenaires du milieu du travail social pour évaluer ces programmes.

# Conclusion

Nous avons voulu mettre en valeur l'intégration du travail social dans les bibliothèques publiques, une approche qui est encore balbutiante au Québec. Les exemples plus nombreux tirés des espaces anglo-saxons voisins démontrent non seulement que ce besoin existe, mais que ce type d'initiative produit des résultats concrets auprès du personnel des bibliothèques, des professionnelles et professionnels du travail social et surtout auprès des communautés.

Bien que la tendance demeure récente, les initiatives que nous avons citées illustrent toutes les perspectives de développement prometteuses qui peuvent découler d'une association plus étroite. Au-delà de la proximité des valeurs entre nos deux milieux, elles démontrent notre ouverture réciproque à créer et concevoir des cadres de collaborations flexibles pour répondre aux besoins de la collectivité. Ces partenariats renforcent l'identité de troisième lieu des bibliothèques auprès de leurs communautés et ouvrent la voie au déploiement du travail social dans de nouveaux espaces, sous de nouvelles manifestations.

En portant à l'attention des EGTS cette situation encore peu connue au Québec, l'ABPQ espère que ces initiatives inspireront et encourageront des cadres collaboratifs fructueux entre les bibliothèques publiques et le travail social.

# Bibliographie

*Homelesslibrary.com – De-Escalation Training*. (n.d.). <https://homelesslibrary.com/>

Association des bibliothèques publiques du Québec. (n.d.). À propos de Biblio-Santé. Biblio-Santé. <https://bibliosante.ca/fr/apropos.php>

Association des bibliothèques publiques du Québec. (2022). *Rapport annuel 2021* (p. 96). Association des bibliothèques publiques du Québec. [https://www.abpq.ca/pdf/rapport\\_annuel\\_abpq\\_2021.pdf](https://www.abpq.ca/pdf/rapport_annuel_abpq_2021.pdf)

Association des bibliothèques publiques du Québec et Réseau BIBLIO du Québec. (2022). *Portrait national 2022 des bibliothèques publiques québécoises* (p. 27).

Baillargeon, S. (3 novembre 2022). *La bibliothèque de Drummondville comme centre de travail social*. Le Devoir. <https://www.ledevoir.com/culture/769274/rayons-d-action>

Biando Edwards, J., Rauseo, M. S. et Unger, K. R. (30 avril 2013). *Community Centered: 23 Reasons Why Your Library Is the Most Important Place in Town*» *Public Libraries Online*. <https://publiclibrariesonline.org/2013/04/community-centered-23-reasons-why-your-library-is-the-most-important-place-in-town/>

Blank, B. T. (28 novembre 2015). *Public Libraries Add Social Workers and Social Programs*. SocialWorker.Com. <http://www.socialworker.com/api/content/3f853edc-4a3b-11e4-ab13-22000a4f82a6/>

Boissonnault, M. (Avril 2022). Des travailleurs sociaux, la solution pour gérer les usagers en crise dans les bibliothèques? Dans : *Les matins d'ici*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/ohdio/premiere/emissions/Les-matins-d-ici/segments/entrevue/397806/travailleurs-sociaux-bibliotheques>

Bongiorno, J. (10 juillet 2023). *Why putting social workers in public libraries could help Montrealers in crisis*. CBC News. CBC. <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/montreal-public-library-social-workers-1.6886246>

Bonnard, M., et Lagacé, E. (2023). *Les bibliothèques publiques: Une force vive pour la valorisation du français au Québec*. Association des bibliothèques publiques du Québec. [https://www.abpq.ca/pdf/Memoire\\_2023-04-28\\_ABPO\\_avenir\\_langue\\_francaise.pdf](https://www.abpq.ca/pdf/Memoire_2023-04-28_ABPO_avenir_langue_francaise.pdf)

Davis, W. (14 juin 2023). *A San Francisco library is turning off Wi-Fi at night to keep people without housing from using it*. The Verge. [https://www.theverge.com/2023/6/14/23760787/san-francisco-public-library-wifi-homeless-castro-district-8?fbclid=IwAR15bERLxVGbdzzE\\_XwHuHrMO\\_iI6a8FC2iZIRJsyRb-RWMPiAbCPVCbkoM](https://www.theverge.com/2023/6/14/23760787/san-francisco-public-library-wifi-homeless-castro-district-8?fbclid=IwAR15bERLxVGbdzzE_XwHuHrMO_iI6a8FC2iZIRJsyRb-RWMPiAbCPVCbkoM)

Dowdell, L., et Liew, C. L. (2019). More than a shelter: Public libraries and the information needs of people experiencing homelessness. *Library & Information Science Research*,41(4), 100984. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.100984>.

Elmsley, S. (2020). Whole Person Librarianship: A Social Work Approach to Patron Services (Book Review). *Partnership: Canadian Journal of Library and Information Practice and Research / Partnership: Revue Canadienne de La Pratique et de La Recherche En Bibliothéconomie et Sciences de l'information*, 15(2), 1–2. <https://doi.org/10.21083/partnership.v15i2.6127>

Fondation pour l'alphabétisation. (2021). AlphaRéussite. *Fondation pour l'alphabétisation*. <https://fondationalphabetisation.org/alphareussite/>

Fondation pour l'alphabétisation. (2021). Les conséquences. *Fondation pour l'alphabétisation*. <https://fondationalphabetisation.org/lanalphabetisme/tout-sur-lanalphabetisme/les-consequences/>

Fondation pour l'alphabétisation. (2021). Les enquêtes et statistiques. *Fondation pour l'alphabétisation*. <https://fondationalphabetisation.org/lanalphabetisme/les-enquetes-et-statistiques/>

Global News. (22 avril 2023). *The rise of violence in Canada's public libraries*. [https://www.youtube.com/watch?v=d\\_EdYydZmHk](https://www.youtube.com/watch?v=d_EdYydZmHk)

ICI.Radio-Canada.ca. (13 décembre 2013). *Winnipeg: La bibliothèque du Millénaire héberge un travailleur social*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/645936/bibliotheque-winnipeg-travailleur-social>

ICI.Radio-Canada.ca. (13 décembre 2022). *Les employés de la bibliothèque du Millénaire dénoncent un lieu de travail «violent»*. Radio-Canada.ca. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1940933/violence-agression-bibliotheque-winnipeg-crime>

ICI.Radio-Canada.ca. (17 mars 2023). *La violence dans les bibliothèques publiques de la Saskatchewan a augmenté, dit un rapport*. Radio-Canada.ca. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1964303/hausse-violence-bibliotheques-publiques-saskatchewan-rapport>

Kaplan, S. J. (2020). Homeless Patrons Utilize the Library for More than Shelter but Public Library Services Are Not Designed with Them in Mind. *Evidence Based Library and Information Practice*, 15(4), 174–175. <https://doi.org/10.18438/eblip29805>

Lenstra, N. et Roberts, J. (2023). Public Libraries and Health Promotion Partnerships: Needs and Opportunities. *Evidence Based Library and Information Practice*, 18(1), 76–99. <https://doi.org/10.18438/eblip30250>

Oury, A. (11 juin 2017). *Bibliothèques: Le troisième lieu «consiste à privilégier la relation humaine.»* ActuaLitté.com. <https://actualitte.com/article/24521/interviews/bibliotheques-le-troisieme-lieu-consiste-a-privilegier-la-relation-humaine>

Petrin Lambert, C. (2020). Libraries and Social Workers—Perfect Partners—Social Work Today Magazine. *Social Work Today Magazine*, 20(2), 20.

PLA Social Worker Task Force. (14 septembre 2021). *Guidance for Social Work Positions at the Library»* Public Libraries Online. *Public Libraries Online*. <https://publiclibrariesonline.org/2021/09/guidance-for-social-work-positions-at-the-library/>

Public Library Association. (2023). *Social Worker Task Force*. Public Library Association (PLA). <https://www.ala.org/pla/about/people/committees/pla-tfsocwork>

Schofield, A. (10 décembre 2018). *Social Workers and Librarians—A Case for Why We are BFFs*. Advocacy, Legislation & Issues. <https://www.ala.org/advocacy/diversity/odlos-blog/social-workers>

Soska, T. M., et Navarro, A. (2020). Social Workers and Public Libraries: A Commentary on an Emerging Interprofessional Collaboration. *Advances in Social Work*, 20(2), Article 2. <https://doi.org/10.18060/23690>

Smith, J. (1<sup>er</sup> avril 2013). Beyond Books. *Alberta Views*. <https://albertaviews.ca/beyond-books/>

Thomas, C., Estreicher, D., Thomas, G., et Allen Lee, P. (n.d.). *Social Workers in the Library*. <https://mlismsw.files.wordpress.com/2013/05/switl.pdf>

Toronto Public Library. (2023). *Adult Literacy*. Toronto Public Library. <https://www.torontopubliclibrary.ca/adult-literacy/>

WebJunction. (16 septembre 2022). *Social Work Students and Public Library Partnerships*. WebJunction. <https://www.webjunction.org/events/webjunction/social-work-students-library-partnerships.html>

Working Together. (2008). *Trousse d'outil pour les bibliothèques à l'écoute de la communauté*. <https://www.vpl.ca/sites/default/files/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf>

Zettervall, S. (2023). *Where and how is library-social work collaboration happening?* Google My Maps. [https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1tYFKALP\\_A\\_JfhYLkb4f4nCAFkrw](https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1tYFKALP_A_JfhYLkb4f4nCAFkrw)