Congrès des professionnel·le·s de l'information (CPI) 2025
Centre de congrès Palace, Laval
5 novembre 2025 - 10h

Reconnaissance territoriale

Inclusion sociale et numérique

Comparer les bibliothèques urbaines du Québec et du Canada au service des personnes immigrantes *(résultats préliminaires)*

Marie D. Martel, professeure agrégée, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI), UdeM

École de bibliothéconomie
et des sciences de l'information
Faculté des arts et des sciences
Université de Montréal

Remerciements aux auxiliaires de recherche : Asma Minyaoui, Nestor Mir Planells, Romy Otayek, Sabrina Mac Gregor, Sacha Lussier

CC BY SA

Québec Fonds de recherche du Québec

Introduction

Plan de la présentation

Contexte et problématique
But et objectifs du projet
Méthodologie
Résultats
Discussion et perspectives
Conclusion (limites)

Contexte et problématique

- Le numérique est devenu porte d'entrée aux droits et à la participation → inégalités accrues
- Les bibliothèques : espaces de confiance qui médiatisent l'accès et développent les compétences
- Pour les personnes immigrantes : obstacles multiples + besoins spécifiques
- Cadre (Hoyos Muñoz et Cardona Valencia, 2023) : accès / compétences (littératie numérique) / usages significatifs vs fossé numérique
- Étude comparative (10 villes) : revue de la littérature; entretiens, documentation + sitewebs/services numériques

Définition de l'inclusion numérique

L'ensemble des politiques et des pratiques visant à permettre à chacun d'accéder aux technologies, de les comprendre et d'en faire un usage autonome et critique. Elle repose sur trois dimensions :

1. l'accès matériel ;
2. les compétences numériques (littératie numérique) ;
3. l'usage significatif — c'est-à-dire la capacité d'utiliser les technologies pour participer pleinement à la vie sociale, économique et citoyenne.

Hoyos Munoz & Cardona Valencia, 2023

Contexte et problématique

4 ancrages conceptuels pour l'inclusion numérique en bibliothèque

1. ***Community librarianship*** : bibliothèque = **acteur de justice sociale** ; bibliothécaire → **médiation/faclitation de réseau**, **co-création** avec les communautés ; littératie numérique/interculturel/ communautaire (Aabø et Audunson; Audubson ; Dufour et coll. ; Lankes; Pateman et Willimen).
2. **Tiers-lieu × infrastructure sociale** : **appartenance** + **capacité d'action durable** (postes, politiques, partenariats, budgets) → services **multilingues**, **ateliers de littératie**, **parcours interculturels**. (Klinenberg ; Mattern; Putnam ; Thibodeau et Poirier ; Shuva ; White et Martel).
3. **Évaluation -> audit de l'inclusion (CULC adapté)** : 4 **indicateurs** ouverture – intentionnalité – évaluation – participation (+ voix des usagers et impact social intégrés). (CULC; Martel ; Pico)
4. **Revue de littérature** : adaptations surtout **culturelles** (personnel multilingue, programmation, interfaces) ; **rareté des approches intersectionnelles** (genre x âge × éducation × culture) → besoin de **contextualiser**. (Branyon ; Caidi ; Crenshaw ; Faye ; Grossman et coll. ; Reidun et Ravneberg ; Richardson ; Shepperd et coll. ; Shuva ; Tardif)

→

Définition des indicateurs

- Ouverture : la capacité à accueillir en connaissant ses publics (interculturel); ce qui comprend aussi la diversité des personnels
- Intentionnalité : la capacité à planifier et gérer : les politiques, les services, les ressources, la formation.
- Évaluation (inclusion) : la performance et la mesure des effets sur l'autonomie, la confiance et la participation ; l'impact.
- Participation : la place « consentie » aux personnes usagères dans la co-conception des services.

But et objectifs

But de la recherche

Financée par le FRQSC, cette recherche vise à **évaluer et documenter l'impact des bibliothèques publiques québécoises** comme espaces d'**inclusion sociale et numérique pour les personnes immigrantes et nouvellement arrivées.**
→ Comprendre comment leur rôle de tiers-lieu et d'infrastructure sociale se manifeste et dans quelles conditions il se renforce.

Objectifs

O1 — Empirique
→ Mesurer les effets des bibliothèques urbaines sur l'**inclusion sociale et numérique** (comparatif **10 villes**, possibilité 12).

O2 — Perceptions professionnelles
→ Documenter la **capacité d'accueil**, le rôle de **tiers-lieu/infrastructure sociale**, et identifier **opportunités et obstacles** (accueil, partenariats, barrières linguistiques, continuité des services).

O3 — Différenciation
→ Analyser comment les **stratégies d'inclusion numérique** varient selon **âge**, **niveau d'éducation** et **pays d'origine** ; repérer les **lacunes d'intersectionnalité** et proposer des **ajustements ciblés**.

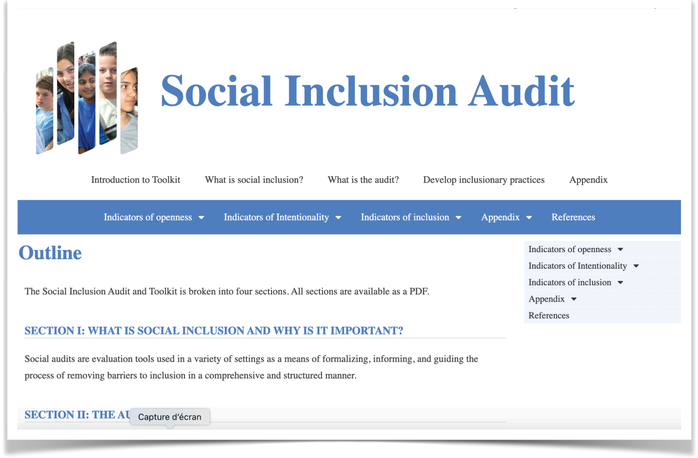
Méthodologie

Approche qualitative et comparative

- **Approche qualitative et comparative multi-sites;** échantillonnage raisonné, fondé sur un critère de taille urbaine et de poids institutionnel.
- **Terrain.** L'étude couvre **10 grandes villes canadiennes**, afin de comparer différents contextes institutionnels et socioculturels :
- **Québec** : Montréal, Québec, Laval, Longueuil, Gatineau et la Grande Bibliothèque (BAnQ)
- **Canada (hors Québec)** : Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg.
- **Sources de données (3). : 1) Revue de littérature** sur l'inclusion numérique, la bibliothéconomie critique et les bibliothèques comme infrastructures sociales; **2) analyse des sites et portails numériques** (sections "nouveaux arrivants", ressources multilingues, modalités d'abonnement, offre numérique) ; **3) entretiens semi-dirigés** avec des **professionnel·les** (gestionnaires, bibliothécaires).
- **Analyse** : **codage thématique** (tiers-lieu, infrastructure, inclusion, participation) + **triangulation** (docs, entretiens, présence numérique). **Éthique** : consentement, enregistrement, **anonymisation** (FRQSC).
- **Audit CULC (adapté)** : **Ouverture – Intentionnalité – Évaluation – Participation**.
- **Objectif final** → Repérer les **régularités, écarts et modèles** d'inclusion numérique et dresser un **portrait comparatif** des effets des bibliothèques publiques québécoises et canadiennes comme **infrastructures sociales et numériques**.

Résultats *préliminaires*

Audit de l’inclusion sociale et numérique en bibliothèque



Source : Canadian Urban Libraries Council. (s.d.). Social Inclusion Audit. https://www.siatoolkit.com/

<u>Portée</u> : *10 grandes villes (QC : MTL, Québec, Laval, Longueuil, Gatineau, BAnQ/La Grande bibliothèque l Hors Québec : Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg).*

Outil d’audit de l’inclusion sociale et numérique en bibliothèque (version adaptée du CULC)

Grille d’audit – Inclusion sociale et numérique

CRITÈRES	INDICATEURS D'IMPACT	BUT (OUI/NON)	DEGRÉ D'ATTEINTE (0–5)	MOYENNE	NOTES (outils utilisés)
OUVERTURE					
	Connaissance de la communauté → interculturel				
	Publics marginalisés / vulnérables → intersectionalité				
	Analyse communautaire (données locales)				
	Évaluation des besoins				
	Diversité du personnel				
	Moyenne (catégorie)				
INTENTIONALITÉ					
	Politiques – documents de planification				
	Politiques – plan d’action spécifique				
	Services – collections (diversité et signalement)				
	Services – espaces				
	Services numériques (quantité, qualité, UX)				
	Services – programmes et activités				
	Ressources financières (budgets dédiés)				
	Formation (tech, ÉDI, interculturel)				
	Moyenne (catégorie)				
ÉVALUATION					
	Évaluation de la performance (activités, vues)				
	Évaluation des retombées (outcomes)				
	Évaluation de l’impact (long terme)				
	Moyenne (catégorie)				
PARTICIPATION					
	Groupe représentatif de personnes usagères				
	Étendue de l’implication (consultation → co-conception)				
	Pouvoir décisionnel (comités, gouvernance)				
	Moyenne (catégorie)				
	MOYENNE GLOBALE				

+ ≡ Grille d'audit Légende & consignes

Résultats

R1 – Audit de l’inclusion numérique (1) L’ouverture

- **Définition :** Capacité d’une bibliothèque à accueillir et reconnaître la diversité de sa communauté.
  → Se mesure par : la connaissance de la communauté, l’attention aux publics vulnérables, l’analyse communautaire, l’évaluation des besoins et la diversité du personnel.
- **Au Québec :** Les bibliothèques connaissent bien leurs publics immigrants et vulnérables.
  Le maillage communautaire soutient l’analyse et l’évaluation des besoins, mais cette connaissance reste inégale selon les réseaux.
  → **Enjeu transversal :** la faible diversité du personnel, reconnue par tous.
- **Hors Québec :** Ces dimensions sont aussi présentes, mais l’évaluation des besoins est plus fine grâce à des dispositifs mieux structurés, avec des rôles dédiés et des parcours d’accueil complets.
  → **Cercle vertueux :** services plus organisés → accueil plus professionnalisé → meilleure compréhension des besoins.
- **Exemple :** *Library Settlement Partnerships (LSP)*

« Nos attentes […] c’est d’avoir une approche humaine, de proximité […] comprendre leur réalité pour mieux fournir le service. » (RQ1)

« Il y a beaucoup de tables de concertation par secteur où on traite de l’immigration […] la bibliothèque participe et ramène des choses. » (RQ2)

« “Over the past two years, we have conducted community research to gain an overview of the services already available in [ville canadienne]. We hired a consulting firm to review all services offered to newcomers in the city — including public library services — in order to identify overlaps, gaps, and ways in which the library could help address them.”» (RC2)

«“We have a diverse staff; we’re working to recruit even more people from different backgrounds, but our workplace is already quite diverse. I think many of our employees have personally experienced what it’s like to be newcomers to Canada.”» (RC2)

*« We provide a **safe, welcoming, and inclusive environment for newcomers**. We're here to help them adjust to a **new culture, a new language, new people**, and a new environment f**rom the moment they arrive in Canada.***

Often, when they first get to [nom de ville anonymisé], *those **who receive them tell them to go to the library** — and that's where we come in.*

*During the **adaptation phase**, we offer free memberships and help them find i**nformation on employment, health, language learning, and even housing.***

That's what we're here for.

*As newcomers continue to adapt and integrate, we offer **settlement services, as well as social and language programs.***
*We support their ongoing adaptation and, ultimately, our goal is to **help them integrate into Canadian society** — to become full members of our community and reach their full potential, so they can contribute to society and lead fulfilling and **meaningful lives.** It's about inspiring them. » (RC2)*

Ma traduction : « Nous offrons un environnement sûr, accueillant et inclusif aux nouveaux arrivants. Nous sommes là pour les aider à s'adapter à une nouvelle culture, une nouvelle langue, de nouvelles personnes et un nouvel environnement dès leur arrivée au Canada.

Souvent, lorsqu'ils arrivent à [ville canadienne], les personnes qui les accueillent leur conseillent d'aller à la bibliothèque. C'est là que nous sommes présents.

Lorsqu'on aborde la phase d'adaptation, nous offrons des adhésions gratuites et nous les aidons à trouver des informations sur l'emploi, la santé, l'apprentissage des langues et même le logement.

Nous sommes là pour ça.

De plus, à mesure que les nouveaux arrivants s'adaptent et s'intègrent, nous leur proposons des services d'établissement, des programmes sociaux et linguistiques.

Nous les aidons à s'adapter continuellement et, en fin de compte, notre objectif est de soutenir leur intégration à la société canadienne, de les aider à devenir des membres à part entière de notre communauté et à réaliser leur plein potentiel afin qu'ils puissent contribuer à la société et mener une vie épanouissante et significative. Il s'agit de les inspirer. » (RC2)

Résultats

R1 – Audit de l’inclusion numérique : (2) L’intentionalité

Définition : Mesure la volonté planifiée des bibliothèques — et de leurs décideurs — d’agir pour l’inclusion sociale et numérique.
→ Se mesure par : 1) Planification stratégique (politiques, plans d’action); 2) services et collections (diversité, espaces, **numérique**); 3) Ressources financières (budgets dédiés et soutiens); 4) formation initiale et continue (EDI, interculturel, médiation numérique).

Québec : Intentionnalité plus informelle
→ Initiatives ponctuelles, mentions générales dans les plans stratégiques
→ Collections multilingues.

→ Offre numérique encore fragile et fragmentée

Hors Québec : Intentionnalité institutionnalisée
→ Politiques publiques et programmes intégrés : *NewToBC*, *Library Champions*, *Library Settlement Partnerships*
→ Portails multilingues complets, ressources centralisées, rôles dédiés

*« On **travaille à établir une stratégie pour rendre nos services plus inclusifs**… pour sonder le terrain et mieux comprendre les besoins. » (RQ5)*

*« On voit **beaucoup de services pour outiller les gens en lien avec l’utilisation des technologies**… remplir des formulaires pour le gouvernement. » (RQ5)*

*« “At the **strategic and policy level,** after the pandemic, we reviewed our business plan to adapt it to the new context and incorporated elements related to **diversity and inclusion.** The main focus is on reducing the **digital divide,** knowing that **newcomers** are often among those most affected by it.”» (RC4)*

*«“ The [nom d’un service en ligne pour nouveaux arrivants] serve as a **resource hub for job searching and entrepreneurship**. Our **social media channels** will highlight the resources and services available in this area. We will also offer programs tailored to different immigration statuses in Canada.”» (RC3)*

*« **Customer service is the most important thing** […] **our staff are trained to** identify people who need help, to speak more slowly, to explain the forms, and to use children as linguistic mediators.» (RC1)*

*« “A few years ago […], the [nom de bib. publique] in [ville canadienne] took the initiative to r**equest funding from Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC)** to create a resource specifically for newcomers.*

*This project became [nom d’un service en ligne pour nouveaux arrivants]. **The library now has both a dedicated physical space at its central branch and an online presence […]***

***Our contracts with the provincial and federal governments, as well as with other organizations, guide us in determining which measures they consider necessary. You know how the federal government works — it funds different projects.**”» (RC3)*

Ma traduction : « Il y a quelques années […], la [nom de la bibliothèque publique] de [ville canadienne] a pris l’initiative de demander un financement à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) afin de créer une ressource spécifiquement destinée aux nouveaux arrivants.

Ce projet est devenu [nom d’un service en ligne pour nouveaux arrivants]. La bibliothèque dispose aujourd’hui d’un espace physique dédié à sa succursale centrale ainsi que d’une présence en ligne […].

Nos ententes avec les gouvernements provincial et fédéral, ainsi qu’avec d’autres organismes, nous orientent sur les mesures qu’ils jugent nécessaires. Vous savez comment fonctionne le gouvernement fédéral : il finance différents projets. » (RC3)

Résultats

R1 – Audit de l’inclusion numérique : (3) Évaluation(inclusion) et (4)Participation

Évaluation :

- Les bibliothèques canadiennes mesurent beaucoup la *performance* : nombre d’ateliers, d’inscriptions, de vues web.
- Hors Québec, certaines mènent aussi des **enquêtes ciblées** auprès des publics immigrants et font des **bilans d’objectifs** liés aux plans stratégiques.
- Toutefois, on évalue rarement les **retombées et l’impact** : autonomie, confiance, participation numérique à long terme.

➡️ **L’évaluation demeure le maillon faible à l’échelle du pays. un enjeu partagé : passer de la mesure d’activité à la mesure d’impact**

Participation :

- Les démarches participatives restent limitées : la voix des usagers est peu intégrée à la conception ou à l’évaluation des services.
- Quelques pratiques émergent (comités de personnes usagères, de nouveaux arrivants; mentorat ; UX, codesign), mais encore fragiles.

➡️ **Un enjeu partagé : passer de la consultation à la co-conception.**

« La participation, ça, c'est un très gros défi, cocréer avec des communautés va devenir, je pense, un des plus gros défis en bibliothèque publique. Mais ça doit se faire avec, je ne dis pas des outils qu'on n'a pas, mais une approche qui est très différente, beaucoup de lâcher prise [...] On a plein de fab labs, on a plein de médialab et j'ai l'impression que la majorité sont pas tout à fait non plus encore dans la communauté, ils sont beaucoup dans le service. On vient faire « notre » projet en tant que « notre » projet. Il y a le potentiel, mais je pense qu'il y a des freins à ce potentiel.» (RQ6)

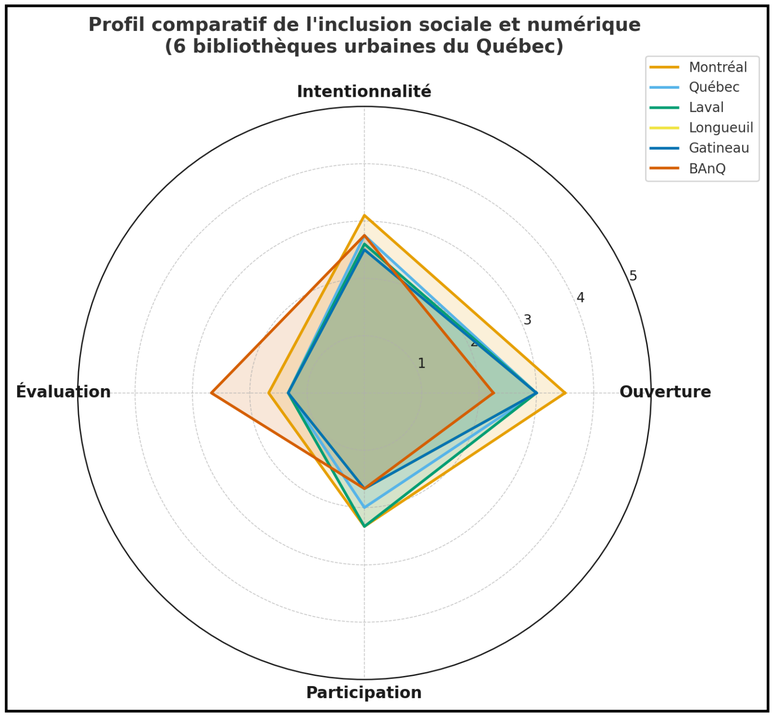
*« “We produce **quarterly reports for our funders**, as well as annual reports for both our funders and our programs. For every program we offer, we systematically request feedback. Yes, absolutely — we do ask for feedback, that’s for sure [with an] **evaluation form.**”» RC3)*

*« I mean, this space was an **idea lab** where it's changed now, but we would have connect with people in the community to come in and host ideation sessions, **idea sessions where they would try and come up with new ideas** for society for it could be really general. » (RC2)*

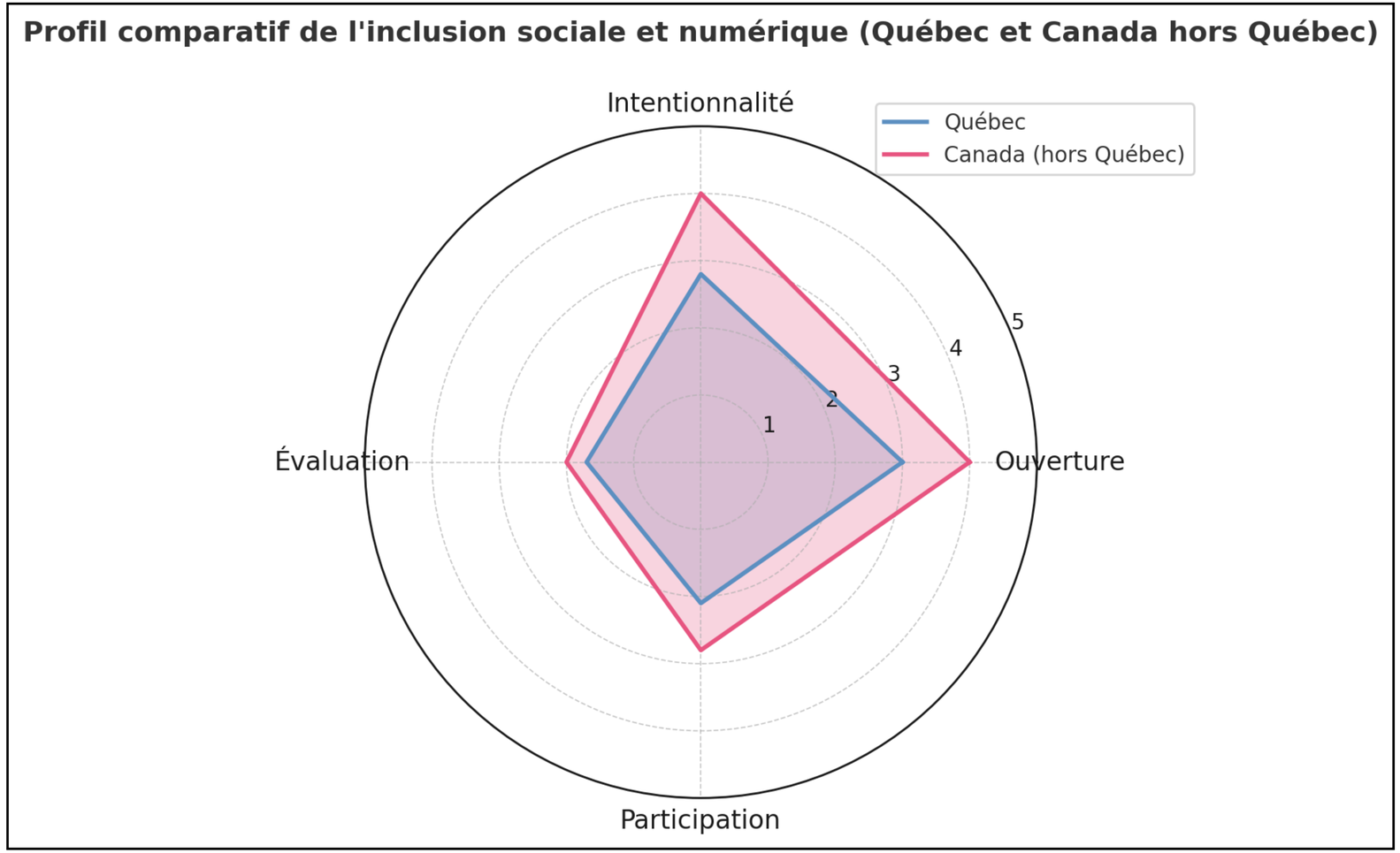
*« So, the **Library Advisory Committees** are one way to integrate ourselves with the community, but we also have a teen advisory committee. » (RC1)*

Radar de l’inclusion sociale et numérique

Comparaison des indicateurs d’inclusion sociale et numérique Québec



Comparaison des indicateurs d’inclusion sociale et numérique (Québec / Canada)



Résultats

R2 – Inclusion numérique : du tiers-lieu à l'infrastructure sociale (et les obstacles)

- **Québec (tiers-lieu fort)** : Wi-Fi, postes publics, aide individuelle, ateliers et activités **dans et hors les murs** ; ressources multilingues **peu ciblées "nouveaux arrivants"** ; force du **maillage communautaire**.
- **Hors Québec (infrastructure)** : **parcours d'accueil intégrés**, budgets identifiés, rôles dédiés, formation continue ; **portails multilingues "prêts à l'usage"** et gouvernance plus explicite.
- **Obstacles au Québec** : financement/effectifs, formation (tech/ÉDI/interculturel), **faible diversité** des équipes, arrimage parfois flou avec les organismes.
- **Besoins au Québec** : **portails unifiés** pour les personnes immigrantes, **pérenniser** la médiation numérique/interculturelle, **renforcer** les capacités d'action.

« Certains arrivent et utilisent nos postes informatiques… parce qu'ils savent déjà que la bibliothèque est un lieu d'accueil. » (RQ3)

« La bibliothèque doit avoir un rôle de lieu de rassemblement […] un lieu inspirant pour y passer du temps, rencontrer des gens, apprendre, etc. ». » (RQ6)

[Obstacle] « On n'a pas de formation en interculturel. […] Il faut qu'il y ait, selon moi, un volet interculturel à la formation, mais on n'a jamais eu le temps de le faire. » (RQ4)

[Obstacle] « Comment est-ce que je suis capable de le dire aux gens qui ne parlent pas encore français ? Comment est-ce que je suis capable de les informer que j'ai une programmation pour eux ? » (RQ3)

Résultats

R3 – De la diversité à l'intersectionnalité

- **Constat général** : Les stratégies d'inclusion numérique varient selon l'âge, la scolarité et le pays d'origine.
  → En pratique, l'adaptation demeure surtout **linguistique et culturelle**.
  → Les approches **intersectionnelles** (genre x âge × éducation × culture) restent rares, mais émergent.
- **Comparaison Québec / Canada**
  → Peu d'offres différenciées pour, par exemple, les **aînés à faible littératie**, **femmes immigrantes** ou **adultes peu scolarisés**.
  → Les initiatives sont souvent **ponctuelles** ou liées à des projets spécifiques plutôt qu'à une stratégie durable.
- **Évolution des approches**
  → Passage de programmes "pour nouveaux arrivants" à des actions **par origine ethnoculturelle** (ex. Syriens, Ukrainiens).
  → Mais sans réelle **segmentation par besoins** (ex. femmes, jeunes, aînés) ni prise en compte des facteurs **numériques et éducatifs**.

➡️ **Enjeu clé :** concevoir une **inclusion numérique véritablement intersectionnelle**, adaptée à la diversité des trajectoires.

« "Community librarians can notice this when they're out in the field, connecting with organizations or individuals. They may uncover what we might call a hidden community — a group that is, in a sense, invisible.
A good example comes from the [bibliothèque publique] in [ville canadienne]. [Quartier de la bibliothèque] is known as a newcomer, [groupe culturel] community — where family, traditional values, and extended family networks are very important. That's the general image people in [ville canadienne] have of this community.

But the library discovered another reality: many youth aged 12 to 15 who had nowhere to go after school. They started running into trouble with the law, using drugs and alcohol, and having contact with the police. They had nowhere to go except the library — where, frankly, they caused a bit of chaos.

Yet they were a hidden community. No agency was supporting them, no one even knew they existed. Nothing was being offered.

So it's possible that we learn about these kinds of situations in our own areas when librarians are active in the field, or when patterns start to show — for example, through who begins coming to the library. That's the kind of thing I keep an eye on." » (RC4)

Discussion et perspectives

Lignes d’action et recommandations

1. **Affirmer l’intention** : inscrire l’accueil des personnes immigrantes dans les **plans ministériels** et **plans stratégiques** (objectifs, cibles, échéances).
2. **Doter les moyens** : **budgets récurrents** + **postes dédiés** (médiation numérique/interculturelle).
3. **Stratégie services + numérique** : collections **multilingues** mieux signalées + **portail “nouveaux arrivants”** (guides, tutoriels, ressources utiles/attractives).
4. **Former en continu (double volet)** : techno (plateformes, IA, accessibilité) **et** interculturel/ÉDI (biais, posture).
5. **Co-concevoir** : alliances (organismes, écoles, centres), **comités d’usagers, UX, codesign.**
6. **Mesurer l’impact** (au-delà des activités) : à **court et moyen termes** → autonomie numérique, **usages accomplis** (démarches/emploi/études), **participation civique**.
7. **Intersectionnalité opérationnelle** : segmenter par **besoins** (aînés, femmes, adultes peu scolarisés, jeunes) et **adapter formats/lieux** (dans et hors les murs).
8. **Coordonner et mutualiser** : référentiels communs, gabarits, indicateurs partagés; plateformes communes.

Conclusion

Conclusion

Limites et suites de la recherche

- **Portée de l'étude (qualitative, exploratoire)** : nombre restreint de cas; analyse surtout descriptive → **généralisation limitée**.
- **Outil d'audit (CULC adapté)** : nécessite **tests et validation à plus grande échelle** pour en confirmer la robustesse et la transférabilité.

Prochaines étapes

- **Enquête quantitative** des stratégies d'inclusion sociale et numérique (échelles locale, régionale, nationale).
- Dégager des **tendances mesurables** et **comparer les modèles d'action**.
- **Éclairer les politiques publiques** et **reconnaître structurellement** le rôle des bibliothèques.
- **Mieux orienter les décisions** pour **renforcer la capacité d'agir** sur le terrain.

Traduction : « Ce que je trouve utile pour les nouveaux arrivants, et en général, c'est que nous organisons nos ressources à la [BP (espace numérique)] de la même manière que toutes les bibliothèques […].

Notre site web est vraiment formidable ! Je le trouve convivial et on y trouve toujours de l'aide pour l'utiliser ! […] Nous avons donc innové ! » (RC3)

Bibliographie

- Aabø, S., Audunson, R., et Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research, 32*(1), 16–26. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.07.008
- Audunson R, Essmat S, Aabø S (2011) Public libraries: A meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research* 33(3): 220–227.
- Branyon, A. P. (2017). “A Home for Me When I Am So Far from Home”: Perceptions of Libraries by Immigrant Mothers in Language Acquisition and Cultural Acclimation. *Public Library Quarterly*, *36*(3), 185–198. https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1316147
- Caidi, N., D. Allard, et C. Luk. (2008). “Locating Public Libraries in a Multicultural City: A Spatial Mismatch?” *ASIS&T Annual Meeting.*
- Caidi, N. & Allard, D. 2005. Social Inclusion of Newcomers to Canada: An Information Problem? *Library & Information Science Research*, 27 (3), 302–324
- Canadian Urban Libraries Council. (s.d.). Social Inclusion Audit. https://www.siatoolkit.com/
- Crenshaw, Kimberle (1989) "Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics," *University of Chicago Legal Forum*: Vol. 1989, Article 8.
- Derbas Thibodeau, F. & Poirier, C. (2019). Bibliothèques publiques et virage citoyen : enjeux institutionnels et communicationnels. *Communiquer*, (26), 47–66. https://id.erudit.org/iderudit/1065379ar
- Dufour, C., Martel, M. D., Lacelle, N., Kiamé, S., Garneau-Gaudreault, L.-A. & Poulin, T. (2021). LITTÉRATIE COMMUNAUTAIRE : ANALYSE DE LA PRODUCTION DOCUMENTAIRE ET REVUE DE LA LITTÉRATURE. *Revue de recherches en littératie médiatique multimodale*, *14*. https://doi.org/10.7202/1086911ar
- Faye R and Ravneberg BE (2024) Making vulnerable groups able to connect socially and digitally—opportunities and pitfalls. Front. Educ. 9:1346721. doi: 10.3389/feduc.2024.1346721
- Grossman, S., Agosto, D. E., Winston, M., Epstein, R. N. E., Cannuscio, C. C., Martinez-Donate, A., & Klassen, A. C. (2022). How Public Libraries Help Immigrants Adjust to Life in a New Country: A Review of the Literature. *Health promotion practice*, *23*(5), 804–816. https://doi.org/10.1177/15248399211001064
- Grossman, S., Erwin, L. J., Martinez-Donate, A., Agosto, D. E., Winston, M., Epstein, N., & Klassen, A. C. (2022). Provision of health-related information for immigrant patrons in public libraries in a large US city. *International Journal of Migration, Health and Social Care*. https://researchdiscovery.drexel.edu/esploro/outputs/991019173839404721
- Hoyos Muñoz, J. A., & Cardona Valencia, D. (2023). Trends and challenges of digital divide and digital inclusion: A bibliometric analysis. *Journal of Information Science*, *51*(4), 813-830. https://doi.org/10.1177/01655515221148366

Bibliographie

- Klinenberg, E. (2018). Palaces for the people: How social infrastructure can help fight inequality, polarization, and the decline of civic life. New York, NY: Crown.
- Lankes, R. D. (2016). *The New Librarianship Field Guide*. MIT Press. https://doi.org/10.7551/mitpress/10433.001.0001
- Lankes, R. D. (2019). E*xigeons de meilleures bibliothèques. Plaidoyer pour une bibliothéconomie nouvelle*. Sens publics. https://ateliers.sens-public.org/exigeons-de-meilleures-bibliotheques/
- Martel, M. D. (2023). « Évaluation de l'impact et évaluation de l'inclusion sociale : méthode et outils pour accroître et mieux démontrer les retombées des bibliothèques dans les communautés » [Support d eprésentation]. Congrès de l'AIFBD, Bruxelles,
- Martel, Marie D., et al. « Les bibliothèques publiques et scolaires et la littératie adolescente : étude de cas multiples. » *Documentation et bibliothèques*, volume 71, numéro 1, janvier–mars 2025, p. 5–16. https://doi.org/10.7202/1117498ar
- Mattern, S. (2014). *Library as infrastructure. Places Journal.* https://placesjournal.org/article/library-as-infrastructure/
- Pateman, J., et Williment, K. (2013). Developing community-led public libraries: Evidence from the UK and Canada. Ashgate. (Republié par Routledge, 2016.)
- Picco, Paola, M. A. (2008). Multicultural Libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada. *Public Library Quarterly*, *27*(1), 41–56. https://doi.org/10.1080/01616840802122443
- Putnam, R. D., et Feldstein, L. M. (Avec Cohen, D. J.). (2003). *Better together: Restoring the American community*. Simon & Schuster
- Putnam, R. D. (2007). E pluribus unum: Diversity and community in the twenty-first century. Scandinavian Political Studies, 30(2), 137–174.
- Richardson, B. (2019). Review of [Interesting Patterns Found When Academic and Public Library Use by Foreign-born Students Is Assessed Using 'Super-Diversity' Variables / Albarillo, F. (2018). Super-diversity and foreign-born students in academic libraries: A survey study. portal: Libraries and the Academy, 18(1), 59-91. https://doi.org/10.1353/pla.2018.0004]. *Evidence Based Library and Information Practice*, *14*(4), 182–184. https://doi.org/10.18438/eblip29644
- Shepherd, J., Petrillo, L. et Wilson, A. (2018). Settling in: How newcomers use a public library. *Library Management*, *39*(8/9), 583596. https://doi.org/10.1108/LM-01-2018-0001
- Shuva, N. Z. (2022). "Everybody Thinks Public Libraries Have Only Books": Public Library Usage and Settlement of Bangladeshi Immigrants in Canada. *Public Library Quarterly*, *42*(3), 242–267. https://doi.org/10.1080/01616846.2022.2074244
- Shuva, N. Z. (2024). More than a place for social capital creation: Public library as a place for immigrants' social integration. *Journal of Librarianship and Information Science*, *0*(0). https://doi.org/10.1177/09610006241286910
- Tardif, C. (2025). Le projet « Ma Biblio pour tous », une offre de service qui fait la différence ! *Documentation et bibliothèques*.
- White, B. et Martel, M. D. (2021). An Intercultural Framework for Theory and Practice in Third Place Library. *Public Library Quarterly.* http://dx.doi.org/10.1080/01616846.2021.1918968.

?

À vos questions

Merci !

marie.martel.1@umontreal.ca