



MÉMOIRE SUR LES RETOMBÉES DE LA LOI SUR LA LANGUE OFFICIELLE ET COMMUNE DU QUÉBEC, LE FRANÇAIS

**ENJEUX ET
PERSPECTIVES
POUR LES
BIBLIOTHÈQUES
PUBLIQUES**

Juillet 2026

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 décideurs à l'importance d'un service de bibliothèque de qualité pour un accès démocratique et universel des citoyennes et citoyens au savoir et à la culture.

TITRE

Mémoire sur les retombées de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français : enjeux et perspectives pour les bibliothèques publiques

ORGANISME DE PUBLICATION

Association des bibliothèques publiques du Québec

RÉDACTION

Martin Bonnard

GRAPHISME ET MISE EN PAGE

Steve Poutré

© 2026 Association des bibliothèques publiques du Québec
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026
ISBN 978-2-925575-05-1

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

Résumé	4
Sommaire des recommandations	5
Introduction	6
Contexte de l'adoption de la loi 14 dans les bibliothèques publiques québécoises	7
Quels sont les principaux points de la loi 14 ?	7
Qu'est-ce qu'une bibliothèque québécoise en 2025 ?	9
Quelles ont été les démarches entreprises par l'ABPQ ayant mené à la rédaction du mémoire ?	12
Les enjeux de l'application de la loi 14 dans les bibliothèques publiques québécoises	14
Premier enjeu – La loi 14 impose d'importantes barrières par un encadrement strict des communications.	14
Deuxième enjeu – Dans son état actuel, la loi 14 pourrait entraver la capacité des bibliothèques de soutenir l'intégration des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants dans la société québécoise.	16
Troisième enjeu – Les bibliothèques sont livrées à elles-mêmes dans l'interprétation de la loi 14 dont elles ne saisissent pas toutes les subtilités	18
Quatrième enjeu – Dans son état actuel, la loi 14 comprend des dispositions irréconciliables avec les valeurs d'inclusion et d'accueil guidant une bibliothèque publique québécoise au XXI ^e siècle	20
L'ABPQ propose plusieurs solutions pour aider les bibliothèques publiques à se conformer à la loi 14	21
Identifier et reconnaître les impacts de la loi 14 sur les bibliothèques publiques	21
Inscrire sur le long terme des exceptions à la loi 14 pour les bibliothèques publiques québécoises	22
Aider les bibliothèques à mieux communiquer l'information auprès de communautés qui pourraient se sentir exclues	23
Valoriser le rôle des bibliothèques publiques en tant qu'acteurs clés de la francisation des personnes nouvellement arrivées	24
Reconnaître l'ensemble des ressources documentaires nécessaires à la mission des bibliothèques	25
Positionner l'ABPQ comme un interlocuteur clé pour informer les bibliothèques publiques des dispositions de la loi 14	26
La nécessité d'une directive détaillée pour interpréter la loi 14	26
Conclusion	28
Bibliographie	29

Résumé

Adoptée le 24 mai 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* (connue sous le vocable « loi 14 »), vient moderniser la *Charte de la langue française* (CLF). Alors que le français connaît un déclin au Québec, les bibliothèques doivent pouvoir jouer un rôle actif afin d'assurer la vitalité de notre langue commune. Pourtant, la loi 14 en son état actuel contient des mesures qui sont irréconciliables avec les valeurs d'accueil, d'inclusion et d'ouverture qui guident les bibliothèques. En identifiant ces enjeux, l'ABPQ souhaite mettre en lumière les conséquences de la loi 14 tant sur le personnel des bibliothèques que sur les usagères et les usagers. Ce mémoire propose des pistes de solutions en suggérant une application humaine de la loi 14 par les bibliothèques publiques sans compromettre leur mission et leur contribution à la vie démocratique québécoise.

Sommaire des recommandations

Recommandation 1

L'ABPQ recommande de procéder à une analyse d'impact afin d'identifier et de reconnaître les effets de la loi 14 sur les bibliothèques publiques ainsi que sur les relations qu'elles entretiennent avec leurs communautés.

Recommandation 2

Compte tenu des risques que certaines dispositions de la loi 14 font peser sur la capacité des bibliothèques québécoises à remplir leur mission, l'ABPQ propose d'inscrire sur le long terme des exceptions à la loi 14 afin d'en permettre l'application adaptée au sein de ces institutions.

Recommandation 3

L'ABPQ recommande le développement d'outils de communications axés sur la sensibilisation plutôt que l'exclusion. Les différentes communautés d'usagers et usagers se sentiraient davantage incluses et mesureraient l'importance d'utiliser la langue française le plus possible et au meilleur de leurs capacités dans leurs communications à la bibliothèque.

Recommandation 4

L'ABPQ recommande que la bibliothèque continue d'être intégrée au cœur du processus de valorisation de la langue française auprès des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants et que des mesures concrètes soient déployées afin que les bibliothèques publiques puissent agir localement.

Recommandation 5

L'ABPQ recommande que le gouvernement soutienne les bibliothèques publiques afin de pérenniser des postes d'agents de liaison facilitant l'intégration des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants. Ce besoin se ressent particulièrement dans les régions où ces communautés sont peu représentées par des organismes.

Recommandation 6

L'ABPQ recommande que les ressources documentaires, incluant les jeux de société et les jeux vidéo, bénéficient des mêmes exemptions que les produits culturels lorsqu'elles contribuent à la mission d'éducation, d'information, d'apprentissage et d'intégration des bibliothèques publiques. Ces ressources devraient pouvoir être offertes dans la langue disponible la plus pertinente lorsque leur équivalent francophone est inexistant ou insuffisant.

Recommandation 7

Nous recommandons que l'ABPQ devienne un interlocuteur identifié et reconnu pour informer les bibliothèques publiques sur les dispositions de la loi 14.

Recommandation 8

L'ABPQ recommande la rédaction d'une directive détaillée à l'ensemble des bibliothèques publiques afin de préciser comment elles doivent se conformer à la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*.

Introduction

Les bibliothèques publiques québécoises se doivent d'être des lieux universellement accessibles et gratuits. Elles incarnent une force vive pour renforcer des liens sociaux entre les communautés. Elles garantissent une offre culturelle à toutes les classes de la société en défendant le droit des citoyennes et citoyens à l'information. Cette mission repose sur un répertoire de ressources essentielles dont un service à la clientèle inclusif ainsi qu'une programmation et une collection riches et diversifiées. Par la mise en œuvre de ces actions, les bibliothèques publiques sont reconnues comme un moteur essentiel pour favoriser l'intégration des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants dans la société québécoise.

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a été sanctionnée le 1^{er} juin 2022. Celle-ci vient modifier la *Charte de la langue française*, adoptée en 1977, afin d'assurer la vitalité et l'avenir de la langue française au Québec. Les dispositions de cette loi s'appliquent à tous les services publics à l'échelle nationale, dont les bibliothèques publiques. Elles régissent toutes les communications orales et écrites entre le personnel des bibliothèques et les communautés qu'elles desservent.

Au cours des dernières années, l'ABPQ a constaté que la mise en œuvre de la loi 14 soulevait de nombreux enjeux. Depuis 2022, le personnel des bibliothèques publiques rapporte de grandes difficultés quant à son applicabilité dans leur milieu. Par ailleurs, aucune documentation ni ressource adaptée au contexte des bibliothèques publiques n'a été mise à disposition pour leur permettre de se conformer aux mesures exigées, et ce, malgré les nombreuses demandes formulées par l'ABPQ à la suite des requêtes de ses membres. Face à ces zones d'ombre, le personnel essaie tant bien que mal de s'ajuster à des contraintes qui sont parfois difficilement réconciliables avec les valeurs guidant les bibliothèques publiques québécoises.

Bien que l'ABPQ soutienne avec vigueur et conviction « l'importance d'assurer la vitalité et l'avenir de la langue française au Québec » (Gouvernement du Québec, 2023, section Présentation et objectifs), l'application de la loi 14 en l'état actuel nuit à la capacité des bibliothèques publiques du Québec de jouer pleinement leur rôle social. La spécificité des bibliothèques en tant que milieu de vie doit être reconnue dans l'application de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*.

Quels sont les enjeux soulevés par l'application de la loi 14 en bibliothèque publique ? Comment les bibliothèques publiques peuvent-elles être soutenues pour se conformer au cadre fixé par la loi ? Enfin, comment peuvent-elles maintenir leur mission d'inclusion et d'ouverture tout en soutenant la vitalité de la langue française auprès d'une diversité de communautés au Québec ?

Avec ce mémoire, l'ABPQ souhaite sensibiliser le gouvernement et les partis politiques aux défis posés par l'impact de cette loi sur les relations entre les bibliothèques publiques québécoises et leurs communautés.

L'ABPQ propose également des solutions concrètes afin de favoriser l'application de la loi 14 en garantissant la mission des bibliothèques publiques.

Contexte de l'adoption de la loi 14 dans les bibliothèques publiques québécoises

Quels sont les principaux points de la loi 14 ?

Le contexte de son adoption : le déclin du français au Québec

Le déclin de la langue française au Québec est un fait documenté sur lequel nous souhaitons revenir brièvement. Depuis le recensement de 2006, le nombre de francophones diminue dans la province, une tendance qui s'est confirmée ces dernières années (Office québécois de la langue française, 2024). En effet, la part de francophones dans la population québécoise est passée de 81 % à 79 % entre 2016 et 2021. Parallèlement, la proportion de la population qui connaît suffisamment le français pour soutenir une conversation a elle aussi diminué, notamment parmi les anglophones (passant de 72 % à 70 %) et les allophones (de 67 % à 65 %).

De plus, l'utilisation du français connaît une baisse dans les commerces et sur le lieu de travail. L'OQLF a ainsi découvert en 2022 que 24 % des personnes sondées ont été incapables de se faire servir en français. Au-delà de cette tendance, les chiffres témoignent d'une disparité à travers le territoire. En effet, cette part s'établit à 31 % à Montréal et à 32 % à Gatineau (Office québécois de la langue française, 2024). Tandis que l'accueil dans les commerces se faisait presque exclusivement en français à Québec et Sherbrooke en 2023, cette tendance contrastait fortement avec l'Île de Montréal, Laval et Gatineau, où le taux d'accueil en français uniquement est plus faible (il y était respectivement de 71 %, de 80 % et de 86 %) (Office québécois de la langue française, 2024).

Face à ce constat, le gouvernement a choisi de mettre en œuvre de nouvelles mesures afin d'inverser le déclin du français. Le projet de loi 96, déposé le 13 mai 2021 et adopté le 24 mai 2022 en tant que loi 14, s'inscrit dans ce contexte. Elle sera référée tout au long du mémoire par la loi 14.

Présentation des mesures principales : modification de la *Charte de la langue française (CLF)*

La loi 14 vient moderniser la CLF, adoptée par la loi 101 en 1977. Elle adapte cette dernière aux réalités contemporaines de la société québécoise. La loi 14 vise ainsi à assurer la pérennité de la langue française et à consacrer son statut de seule langue officielle et commune du Québec en identifiant quatre grands objectifs, soit :

- Consacrer le français en tant que seule langue officielle et langue commune au Québec;
- Renforcer le statut du français au Québec, dans toutes les sphères de la société;
- Assurer l'exemplarité de l'État en matière d'utilisation du français;
- Aménager une gouvernance linguistique à la fois neutre et forte.

(Gouvernement du Québec, 2023, section Présentation et objectifs)

Ainsi, la loi 14 requiert que l'administration soit exemplaire en matière linguistique (ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2024). Ce principe implique que toute communication parlée ou écrite de l'administration soit faite exclusivement en français, incluant les services rendus au public (Gouvernement du Québec, 2024). En tant qu'organismes soumis au respect de la CLF, les bibliothèques publiques du Québec doivent se conformer à ces mesures quand elles s'adressent à leurs clientèles. Les membres du personnel sont aussi tenus d'utiliser exclusivement le français dans leurs échanges entre eux.

La loi 14 prévoit toutefois des exceptions où une langue autre que le français peut être utilisée. Elles incluent les communications avec :

- Les personnes déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais;
- Les personnes qui, avant le 13 mai 2021, correspondaient seulement en anglais avec un organisme;
- Les membres des Premières Nations et des communautés inuites;
- Les personnes immigrantes durant les six premiers mois qui suivent leur arrivée au Québec;
- Les personnes établies à l'extérieur du Québec. (Gouvernement du Québec, 2024, section Les exceptions)

D'autres exceptions ont été identifiées, telles que « lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent » (Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, 2021). Par ailleurs, les municipalités au statut bilingue peuvent utiliser l'anglais dans diverses situations, en autant qu'elles garantissent de pouvoir servir leur population en français également (Saint-Arnaud, 2024).

Une loi appliquée sans distinction sur l'ensemble du territoire auprès de l'ensemble des secteurs

En n'offrant ici qu'un aperçu du contenu de la loi 14, trois constats majeurs émergent :

A. La loi 14 s'applique à l'ensemble des secteurs professionnels sans distinction. À notre connaissance, elle n'identifie pas de besoins spécifiques à certains milieux et environnements où des situations plus complexes nécessitent une communication facilitée dans une autre langue. Ce constat a été relayé par des personnes qui s'inquiètent, par exemple, de la capacité de parents nouveaux arrivants de comprendre une intervention dans un milieu scolaire avec un vocabulaire spécifique (Gauthier, 2022). Seul le secteur de la santé semble pouvoir bénéficier d'un accommodement dans certaines circonstances ciblées sur lesquelles nous reviendrons.

B. La loi 14 s'applique à l'ensemble du territoire québécois sans distinction. Les seules particularités décrites concernent les municipalités au statut bilingue. Pour autant, ce statut soulève des questions et ne reflète pas les caractéristiques géographiques dans la répartition linguistique de la population québécoise. Par exemple, ce statut est attribué non pas en fonction du nombre de personnes parlant l'anglais à la maison, mais selon le pourcentage de la population qui a l'anglais comme langue maternelle. À Dollard-des-Ormeaux, par exemple, 71% de la population parle l'anglais à la maison tandis que seulement 45,2% de la population a l'anglais comme langue maternelle selon Statistique Canada (Corriveau, 2023). Tandis que les bibliothèques publiques québécoises font face à une grande diversité de réalités à travers le territoire québécois, elles sont tenues d'appliquer une loi reposant sur un cadre géographique uniforme.

C. Si le texte de la loi 14 décrit les statuts des personnes pouvant bénéficier d'une communication dans une langue autre que le français, elle n'aborde pas la façon dont le personnel doit vérifier l'éligibilité des usagères et des usagers avec ces mesures. En effet, il doit se reposer sur des notions floues telles que « la bonne foi » des citoyennes et citoyens tout en faisant preuve de jugement (Ville de Brossard, s. d.). Certaines administrations, telle que Ville de Montréal, misent ainsi sur une approche « humaine » pour appliquer la loi 14 sans pousser vers « la police de la langue » (Paré, 2024).

Nous verrons comment ces constats majeurs constituent des enjeux sur le fonctionnement des bibliothèques publiques québécoises. Nous devons tout d'abord revenir sur les valeurs et la mission qui définissent une bibliothèque québécoise aujourd'hui.

Qu'est-ce qu'une bibliothèque québécoise en 2025 ?

Le troisième lieu

En 2023, le ministère de la Culture et des Communications (MCC) et Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) recensaient 1 034 bibliothèques à travers le Québec. Ce faisant, 96,7% des Québécoises et Québécois avaient accès à une bibliothèque dans leur municipalité. De plus, elles ont enregistré près de 24 millions d'entrées en 2023, un chiffre qui se situait en moyenne autour de 30 millions en 2015-2019 avant les baisses entraînées par la pandémie (Institut de la statistique du Québec, 2025). Ces données illustrent l'importance des bibliothèques dans la vie culturelle et sociale.

Le « 3^e lieu » décrit le modèle adopté par les bibliothèques publiques québécoises. Le concept de « 3^e lieu » a été développé dans les années 1980 par Ray Oldenburg (2017). Il consiste à privilégier la relation humaine en bâtissant des espaces de socialisation où les gens peuvent se rencontrer et échanger, qu'ils se connaissent ou non. Ces environnements, par définition, doivent favoriser un esprit de tolérance afin que tout le monde se sente inclus de façon égalitaire, sans hiérarchie sociale ni barrière (Oury, 2017). En tant que « 3^e lieu », la bibliothèque publique québécoise en 2025 offre sans discrimination des services diversifiés pour répondre aux besoins de la population en matière d'information, de culture, d'éducation et d'alphabétisation (Association des bibliothèques publiques du Québec, s. d.).

Loin de s'en tenir aux frontières du Québec, les valeurs professionnelles d'accueil, d'inclusion et d'ouverture ont été énoncées par le *Manifeste IFLA-UNESCO sur la bibliothèque publique* mis à jour en 2022 (UNESCO et IFLA, 2022). En complémentarité de ce dernier, les bibliothèques québécoises se sont elles-mêmes dotées d'outils réitérant ces principes phares. La *Déclaration des bibliothèques du Québec* a ainsi été adoptée en 2016 par les membres de la Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises. Publiées en 2019, les *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec* rappellent ces valeurs professionnelles d'ouverture et d'inclusion au service de la démocratie. Véritables passeuses de savoir, les bibliothèques constituent aujourd'hui l'un des derniers lieux gratuits et ouverts à l'ensemble de la population québécoise. Cette citation d'Eppo Van Nipsan, ex-directeur de la bibliothèque de Delft (Pays-Bas), résume l'état d'esprit qui guide aussi les bibliothèques publiques québécoises :

« Notre plus belle collection, ce sont nos usagers. » (Oury, 2017).

La reconnaissance du rôle des bibliothèques par le gouvernement et la société

Les bibliothèques publiques sont aujourd’hui reconnues comme des espaces culturels offrant un accès au savoir. En plaçant la citoyenne ou le citoyen au cœur de leur mission, elles accordent une grande importance à développer leurs communautés en mettant à leur disposition un répertoire diversifié de collections, de ressources, de programmes et d’activités de médiation (Association des bibliothèques publiques du Québec et al., 2019). Pour autant, cette reconnaissance n’a eu lieu que récemment dans l’histoire québécoise. Par rapport au reste de l’Amérique du Nord, elles connaissent surtout un essor à partir de la publication du plan Vaugeois en 1979 (Roussel, 2008).

Cette tendance s’est maintenue jusqu’à nos jours, si bien qu’elles assument de nouveaux rôles dans la société en matérialisant des espaces culturels de rencontres, d’apprentissages et de création. Par exemple, les bibliothèques publiques jouent un rôle clé pour l’intégration des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants pour tous les paliers de gouvernement. Selon le Groupe d’expertise pour le développement des cités interculturelles au Québec (GEDCIQ), le gouvernement du Québec signait en 1999 une première entente de collaboration avec les villes pour impliquer les bibliothèques publiques dans la francisation des immigrantes et immigrants (2019). Celles-ci étaient aussi mentionnées dans le plan d’action de la dernière politique culturelle du Québec, intitulé *Partout, la culture*, dans l’objectif d’« Offrir aux personnes immigrantes et aux personnes nouvellement arrivées au Québec un accompagnement en matière de culture dans les bibliothèques municipales » (Gouvernement du Québec, 2018, p. 6). En s’appuyant sur *Partout, la culture*, la déclaration du 14 juin 2019 adoptée par les participants du troisième référentiel de l’Opération Partage réitère que « les bibliothèques occupent une position unique et stratégique et entendent renforcer l’action gouvernementale en matière d’immigration et de relations interculturelles. » (GEDCIQ, 2019, p. 2).

Au-delà de ces efforts, l’action des bibliothèques en francisation par la découverte et la promotion de la culture québécoise est remarquée sur le terrain. À Montréal, par exemple, *Contact, le plaisir des livres*, rejoint plus de 20 000 parents et enfants annuellement (Ville de Montréal, 2021). Durant ces ateliers, les animatrices et animateurs rencontrent des parents et leurs tout-petits de 0 à 5 ans pour partager leur passion de la lecture en français.

Avec plus de 50 communautés différentes vivant sur son territoire, la Bibliothèque Georgette-Lepage de Brossard propose plusieurs activités faisant la promotion de la mixité sociale et visant à intégrer des immigrantes et des immigrants (Pumont et al., 2020). Outre les conférences interculturelles ou les ateliers « Thé et Tisane », la bibliothèque propose aussi des ateliers de conversation en français. Ces ateliers aident les participantes et participants à perfectionner leur prononciation et à enrichir leur vocabulaire, peu importe leur niveau de maîtrise de la langue.

Parfois, la bibliothèque embauche du personnel qualifié dont les compétences et le profil soutiennent leurs efforts pour établir un pont avec les communautés immigrantes de leur territoire. Par exemple, l’ABPQ avait présenté en 2023 dans son mémoire sur la valorisation du français un ensemble d’actions en francisation à Repentigny qui s’appuyait sur une agente de liaison. Ainsi, la bibliothèque a pu mener les tâches suivantes :

- Sélection de titres choisis pour les adultes apprenant le français;
- Simplification du formulaire d’abonnement;
- Accompagnement personnalisé lors d’une première visite à la bibliothèque;
- Établissement de liens avec les différents organismes locaux liés aux services aux immigrants ou à la francisation, etc.

Grâce au soutien du ministère de la Culture et des Communications, ces activités de francisation se sont déroulées à la bibliothèque, tant au Créalab pour les adolescentes et adolescents que dans le laboratoire informatique de la bibliothèque Robert-Lussier. Dans cette bibliothèque, des cours de français ont été offerts plusieurs fois par semaine par un organisme local. L'agente de liaison intervenait également hors les murs, notamment en se déplaçant vers les organismes pour leur apporter des bacs de livres et faire la promotion d'activités offertes exclusivement à leurs clientèles (Bonnard et Lagacé, 2023). L'embauche de ce personnel spécialisé par les bibliothèques témoigne de leur volonté d'avoir un impact durable dans le processus de francisation. En effet, elles reconnaissent que la francisation ne repose pas uniquement sur l'apprentissage de la langue française. Elle doit s'accompagner d'un cadre propice aux échanges afin que les personnes qui s'inscrivent dans ce processus puissent tisser des liens avec les membres de leur société d'accueil.

Les clubs de lecture constituent une autre approche privilégiée par les bibliothèques pour diffuser la culture québécoise et sensibiliser l'ensemble des communautés de leur territoire au fait français. À Brossard, le club de lecture de la Bibliothèque Georgette-Lepage propose *Planète livres*, un atelier de lecture et d'écriture où les citoyennes et citoyens se réunissent pour échanger, rédiger et lire des textes courts d'autrices et d'auteurs du Québec et d'ailleurs.

Nous pourrions continuer à citer de nombreuses autres initiatives inspirantes, mais nous risquerions de perdre de vue l'essentiel : l'impact de ces projets sur les individus visés. Or, nous avons eu la chance de pouvoir consulter un précieux témoignage de Smitha S. Dutt publié dans *La Presse*. Immigrante originaire de l'Inde, elle décrivait son niveau initial de conversation en français comme étant très limité. Voici ce qu'elle avait à dire de sa participation à l'atelier *Planète livres* :

« Depuis huit ans, je participe aux rendez-vous mensuels de Planète livres. Lorsqu'un auteur ou une auteure est invité, je suis présente. C'est une occasion extraordinaire pour moi de connaître et de lire de la littérature écrite par des Québécois de souche ou des immigrants qui ont appris la langue française et sont devenus des auteurs [...]. Grâce à cette expérience, je sens que je fais vraiment partie de la culture du Québec, je suis heureuse d'apprendre son histoire et j'adore partager mes idées avec mes amis et amies de l'atelier. » (Dutt, 2025)

Ainsi, ces initiatives sur le terrain démontrent que les bibliothèques publiques revêtent une importance stratégique pour assurer l'essor du français auprès des communautés immigrantes.

La diversification du rôle des bibliothèques se montre marquante dans un autre domaine : celui de l'intervention sociale. Reconnue depuis plusieurs décennies dans l'Amérique du Nord anglophone, son arrimage à la bibliothèque publique québécoise est de plus en plus remarqué. L'ABPQ a référencé une trentaine de bibliothèques au Québec qui sont les premières à initier cette démarche, en mobilisant directement des ressources spécialisées en intervention sociale.

(ABPQ, s. d., section Intervention sociale en bibliothèque publique)

Ces orientations n'offrent qu'un aperçu de la capacité des bibliothèques publiques à agir pour les développements culturel, communautaire, social et économique sur l'ensemble du territoire québécois. Cela illustre aussi qu'elles attirent une grande diversité de profils d'usagères et usagers, incluant des personnes qui peuvent se trouver dans une situation de grande vulnérabilité.

Un cas unique dans le monde : agir à titre de bibliothèque publique au Québec

Bien qu'elles soient guidées par des valeurs internationales, le fonctionnement des bibliothèques publiques québécoises se distingue par la situation unique du Québec dans le monde. Tandis qu'elles poursuivent la mission de tisser et d'enrichir des liens sociaux entre les membres de leur communauté, les bibliothèques doivent aussi prendre en compte l'importance de la langue française dans l'identité québécoise.

C'est ici que l'interculturalisme québécois entre en scène. En se distinguant du multiculturalisme canadien et du modèle français de l'assimilation, l'interculturalisme repose sur l'idée selon laquelle l'égalité entre les cultures au Québec nécessite une francisation et une laïcisation de l'espace public (Proulx-Chénard, 2021).

Considérant que le Québec forme lui-même une minorité linguistique et culturelle au Canada, affirmer le fait français au Québec tout en respectant les valeurs d'ouverture et d'inclusion comporte de nombreux défis uniques au monde. La commissaire à la langue française pour la Ville de Montréal, Noémie Dansereau-Lavoie, résume ces enjeux (Paré, 2024, section Langue de l'espace public) :

« Le défi, c'est de positionner le français comme langue commune dans un contexte mondialisé où elle côtoie plusieurs langues. Il faut en faire réellement la langue de l'espace public ».

Cela place les bibliothèques publiques québécoises dans une position paradoxale. Tout en étant des lieux ouverts et inclusifs, elles sont tenues de se conformer à la CLF. Par sa modernisation de la charte, la loi 14 impose de nouvelles conditions aux bibliothèques en accentuant ce paradoxe dans lequel elles se trouvent.

Quelles ont été les démarches entreprises par l'ABPQ ayant mené à la rédaction du mémoire ?

Plusieurs étapes ont mené à la rédaction du mémoire. Depuis l'adoption de la loi 14, le 24 mai 2022, les bibliothèques publiques ont dû se conformer à de nouvelles mesures strictes, sans bénéficier de directives claires ni d'un accompagnement de la part du gouvernement. En conséquence, l'ABPQ a recolté des témoignages de ses membres qui illustrent leur incompréhension et leur confusion autour de l'application de la nouvelle loi. Voici les questions principales soumises à l'Association :

- Quelles activités et secteurs de ma bibliothèque sont impactés par la loi 14 ?
- Comment devons-nous adapter notre service à la clientèle conformément à la loi 14 sans discréditer nos valeurs ?
- À qui devons-nous nous adresser pour obtenir plus d'informations sur l'application de la loi 14 dans les bibliothèques publiques ?

L'ABPQ a donc communiqué à de multiples reprises, tant aux niveaux administratif que politique, avec l'Office québécois de la langue française, le ministère de la Langue française et le ministère de la Culture et des Communications, sans obtenir de réponses claires et complètes à ses questions. Pendant ce temps, elle a continué à recevoir des commentaires de bibliothèques à l'effet que la loi 14 limitait considérablement leur champ d'action et leur capacité à réaliser leur mission.

Parallèlement, l'Association a constaté que la réalité des bibliothèques soumises à l'application de la loi 14 était peu représentée dans les espaces médiatiques et politiques. Dans une perspective plus large, l'impact de la loi 14 sur le secteur culturel ne semblait pas avoir provoqué beaucoup de bruit.

Considérant l'importance des enjeux et les risques posés sur la capacité des bibliothèques publiques québécoises à respecter leurs valeurs dans ce contexte, l'ABPQ a pris l'initiative de consulter ses membres avec un sondage. L'Association souhaitait comprendre comment l'application de la loi 14 se déroulait au quotidien dans les bibliothèques publiques québécoises et ses répercussions concrètes sur ses membres. L'enquête a recueilli la participation de 97 répondantes et répondants issus de toutes les régions administratives du Québec, à l'exception de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et du Nord-du-Québec, en raison de l'absence de répondants dans ces régions (Association des bibliothèques publiques du Québec, 2025). Afin de bonifier ces résultats par une approche plus qualitative, nous avons reçu en entrevue deux membres de direction qui nous ont fait part de leur expérience d'application de la loi 14 dans leur bibliothèque respective.

En s'appuyant sur ces données, l'ABPQ a entrepris la rédaction de ce mémoire pour donner davantage de visibilité quant à l'impact de la loi 14 sur les bibliothèques publiques québécoises. Elle souhaitait ainsi évaluer ses répercussions potentielles sur leur fonctionnement.

Les enjeux de l'application de la loi 14 dans les bibliothèques publiques québécoises

Premier enjeu – La loi 14 impose d'importantes barrières par un encadrement strict des communications.

Les conditions strictes encadrant l'usage d'une langue autre que le français à l'oral par le personnel des bibliothèques constitue un premier enjeu majeur qui résulte en deux barrières : l'une au niveau de l'accueil des usagères et usagers, et l'autre en ce qui concerne la qualité du service à la clientèle.

D'une part, en contraignant les usagères et usagers à justifier leur admissibilité à une exception, la loi 14 complexifie considérablement la relation entre la bibliothèque et sa communauté. Considérant les valeurs professionnelles que nous avons évoquées plus haut, cette disposition crée un inconfort significatif au niveau de l'accueil dans un contexte où les bibliothèques cherchent justement à fidéliser leurs clientèles. Ce malaise a été traduit dans les réponses au sondage :

« Cette loi nous limite dans notre rôle de lieu inclusif où tout le monde doit être accueilli avec le même niveau de professionnalisme. »

« (...) nous avons un malaise à appliquer la loi 96 au quotidien, d'autant plus que les nouveaux arrivants ou que les minorités culturelles ont très peu de filet social communautaire au sein de la municipalité. »

« Nous sommes 100 % en accord avec les principes défendus par la loi et sommes prêts à faire partie de la solution pour l'appuyer. Toutefois, nous demandons plus de souplesse dans l'application de celle-ci, par la désignation d'une exception pour nos milieux, qui participent activement à l'intégration des nouveaux arrivants sous différentes facettes. »

(Réponses au sondage de l'ABPQ)

Pour illustrer l'importance qu'accorde le personnel à nourrir un sentiment d'accueil et d'inclusion auprès des personnes, nous souhaitons aborder la notion « d'anxiété des bibliothèques ». Ce terme fait référence à un sentiment de peur répandu chez des usagères et usagers face à un lieu dont les codes et le mode de fonctionnement demeurent méconnus (Nunes, 2016). En outre, la bibliothèque peut continuer de souffrir d'une image de lieu vétuste, désuète et figée dans le passé, une image qui ne correspond en rien à la réalité d'une bibliothèque au XXI^e siècle.

Pour contourner cet enjeu, le personnel des bibliothèques mise sur l'effet « contagion » en encourageant des membres de communautés à se joindre à des activités de médiation adaptées à leurs besoins. Les bibliothèques publiques mènent aussi des campagnes et des événements nationaux tels que la Semaine des bibliothèques publiques pour faire connaître leur mission (ABPQ, 2025). Dans cette optique, le BiblioCLUB constitue un nouveau programme des bibliothèques publiques québécoises qui valorise la lecture de manière ludique et originale et permet aux jeunes de 3 à 17 ans de découvrir les œuvres littéraires québécoises et autochtones.

L'encadrement strict des communications crée aussi un nouvel obstacle que les usagères et usagers doivent franchir avant d'espérer recevoir un service. En témoigne un membre de direction que nous avons reçu en entrevue :

« Ces mesures créent une espèce de distance avec nos usagers. Au lieu de les accueillir à bras ouverts, on vient tout de suite imposer une barrière dans notre relation avec eux (...) C'est brut pour l'utilisation de la langue (...) ça casse le côté plus familier. »

D'autres facteurs renforcent l'effet négatif de cet encadrement. Ainsi, les conditions qui permettent de pouvoir communiquer dans une langue autre que le français sont elles-mêmes communiquées en langue française comme le rappelle un autre membre de direction :

« Les exceptions sont affichées en français, mais la personne ne peut vraiment les comprendre si on doit s'adresser exclusivement en français avec elle. »

Cela complique la capacité des allophones et des anglophones à démontrer de bonne foi qu'ils répondent aux conditions d'admissibilité.

Ajoutons que les services des bibliothèques incluent la référence à distance qui repose sur des outils comme le téléphone ou le courriel. Considérant les limites posées par ces moyens de communication, notamment en ce qui concerne l'absence de langage non-verbal, la vérification de l'admissibilité de l'usagère ou de l'utilisateur à recevoir un service dans une langue autre que le français peut entraîner des enjeux communicationnels.

D'autre part, en ce qui concerne la qualité du service à la clientèle, l'application de la loi 14 représente d'immenses défis du fait de la complexité des échanges qui peut exister entre le personnel et la grande diversité des besoins des usagères et des utilisateurs qui se rendent à la bibliothèque. Ainsi, l'une des communications les plus complexes constitue l'offre de services de référence et d'aide à la recherche. En effet, les techniciennes et techniciens en documentation et les bibliothécaires estiment qu'il s'agit d'un échange qui requiert un haut niveau de compétences. Un bon entretien de référence repose sur une collaboration où l'usagère/utilisateur et le bibliothécaire sont des partenaires égaux assumant une expertise différente : là où l'usagère/utilisateur est l'expert dans sa question, le membre du personnel est l'expert dans le système d'organisation de la bibliothèque (Ross, 2003). L'entretien de référence est à la fois un art et une science à mi-chemin entre l'improvisation et une conversation protocolaire, et le personnel doit être à l'affût de signaux verbaux et non-verbaux pour maintenir un cadre collaboratif essentiel à la réussite de cet entretien (Cassell & Hiremath, 2018). Nous comprendrons dès lors que l'instauration d'une barrière linguistique vient considérablement compliquer la fluidité de cette communication. Ajoutons qu'il peut parfois porter sur des sujets extrêmement sensibles, tels que la santé ou le droit, par exemple. En conséquence, le personnel doit redoubler d'efforts et de créativité sans garantie de fournir un service à la clientèle de qualité :

« Nos échanges sont donc un peu plus longs et parfois on ne cerne pas bien le besoin de l'abonné en raison de la barrière de la langue. Il faut user de créativité pour se comprendre. » (Réponse au sondage de l'ABPQ).

Pour résumer ce premier enjeu, d'un côté, les membres du personnel des bibliothèques craignent que la loi 14 nourrisse un sentiment d'exclusion de communautés qui fréquentaient parfois la bibliothèque de longue date (ABPQ, 2025). D'un autre côté, les dispositions de la loi 14 affectent la qualité du service auprès de l'ensemble de la population lorsqu'elles sont appliquées à la lettre.

Deuxième enjeu – Dans son état actuel, la loi 14 pourrait entraver la capacité des bibliothèques de soutenir l'intégration des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants dans la société québécoise.

Les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants sont majoritairement des personnes de langue maternelle autre que le français (Office québécois de la langue française, 2024). Alors que la croissance démographique du Québec dépend de l'immigration, l'OQLF souligne que « la connaissance du français, l'utilisation du français au travail, le recours aux services de francisation et l'adoption, par les non-francophones, du français comme langue d'usage à la maison » doivent être surveillés afin de maintenir la vitalité de la langue française (OQLF, 2024, p. 111).

Tel que nous l'avons démontré plus haut, les bibliothèques peuvent justement contribuer à l'apprentissage du français auprès de ces communautés et témoigner, par l'entremise d'initiatives, de leur esprit d'ouverture sur leur communauté. Ainsi, la présence d'une diversité linguistique et culturelle au sein du personnel constitue un atout majeur pour servir des allophones en les informant des ressources et du fonctionnement d'une bibliothèque publique québécoise (Fanny Guérin, 2014). La Ville de Repentigny l'a démontré en accueillant un groupe d'adolescentes et adolescents en francisation en 2022. Des bibliothécaires ont offert une visite guidée en trois langues (anglais, espagnol et russe) afin d'établir un lien de confiance avec les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants. Ainsi, ils leur ont fait connaître rapidement les ressources de la bibliothèque pouvant être utiles à leur processus d'installation. Ce groupe est rapidement devenu adepte du Créalab (médialab) et a été encouragé dans l'apprentissage de la langue autant par le personnel que par des usagères et usagers réguliers. Plusieurs de ces jeunes ont développé des habitudes durables de fréquentation de la bibliothèque ainsi qu'un sentiment d'appartenance. Avoir du personnel pour créer des liens et permettre un accompagnement personnalisé peut faire toute la différence dans ce parcours (Bonnard & Lagacé, 2023).

Cette observation est partagée par plusieurs membres du personnel des bibliothèques publiques. Parmi les commentaires concernant l'applicabilité de la loi 14, plusieurs bibliothèques rappellent les avantages de pouvoir communiquer à l'oral dans une autre langue avec le public (ABPQ, 2025):

« Parler une autre langue que le français avec un nouvel arrivant permet souvent une meilleure communication avec lui et favorise la compréhension de l'information qu'on lui transmet, information qui peut être cruciale à son intégration au Québec (recherche d'emploi, de logement, inclusion sociale, etc.). »

« Les accueillir dans leur langue d'origine ou en anglais permet parfois de tisser des liens et de leur démontrer notre ouverture. Ensuite, c'est plus facile de bâtir une relation et de les amener potentiellement (vers) des ouvrages ou des activités en français. »

« Ne pas pouvoir s'adresser à eux en anglais, mais surtout espagnol et arabe (langues parlées par plusieurs membres du personnel) afin de les orienter, les accueillir, les abonner et leur expliquer les ressources pour apprendre le français est bien dommage. »

(Réponses au sondage de l'ABPQ)

Ces commentaires reflètent un sentiment partagé par plusieurs membres du personnel. En contraignant les personnes non francophones à employer une langue qu'elles ne maîtrisent pas, la loi 14 pourrait paradoxalement entraver le goût de l'apprentissage du français. Hors du monde des bibliothèques, des auteurs sensibilisent notamment sur les bienfaits de la valorisation de la langue maternelle chez les enfants allophones pour encourager l'apprentissage du français au Québec (Nolin, 2015; Service d'orthophonie du CSS des Chênes, 2022). Ainsi, si la langue maternelle est mise de côté, la seconde langue risque de ne pas trouver suffisamment de fondations solides sur lesquelles s'appuyer pour bien se développer chez les enfants (Nolin, 2015; Service d'orthophonie du CSS des Chênes, 2022). Ces bases acquises permettent donc aux allophones de comprendre la langue française en vue de pouvoir l'assimiler de manière efficace sur le long terme. Les membres de direction que nous avons reçus en entrevue appuient ce besoin de valoriser la langue maternelle des allophones dans les bibliothèques :

« Si on veut pousser plus loin le mandat d'apprentissage de la langue française, il faut leur montrer de l'ouverture. Elle va passer par la langue avant tout. » (membre de la direction reçu en entrevue)

« La présence des deux langues peut faciliter l'apprentissage du français. » (membre de la direction reçu en entrevue)

En effet, les bibliothèques publiques peuvent faciliter l'apprentissage de repères culturels pour les familles immigrantes en offrant des livres et des services dans leur langue d'origine (Dali, 2021; Bénard, 2023). Ces ressources constituent un élément de continuité et de stabilité important avec leur langue maternelle (Dali, 2021; Bénard, 2023). Or, ce sont parfois ces services offerts en bibliothèque publique qui ont été directement impactées par l'application de la loi 14, car celle-ci ne décrète pas ouvertement les limites quant à l'organisation de certains événements et activités. Ainsi, des heures du conte ou des ateliers de conversation dans d'autres langues que le français ont été annulés de la propre initiative du personnel par peur de ne pas être en conformité avec la loi 14 (ABPQ, 2025). Dans ce contexte, des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants se retrouvent privés d'activités gratuites qui sont pourtant extrêmement profitables à leur intégration comme le démontre le témoignage de Smitha S. Dutt dans *La Presse*.

Toujours sur le terrain linguistique, la règle demandant que des personnes immigrantes soient servies en français après un délai de six mois a suscité de nombreuses interrogations et questionnements (Girard-Bossé, 2022; Gauthier, 2022; Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, 2021). L'une des craintes réside sur le fait que des allophones soient seulement en mesure d'apprendre les phrases simples dans le temps imparti, une situation qui peut varier grandement en fonction du profil de la personne immigrante (Girard-Bossé, 2022). Or, certaines interactions en bibliothèque, comme les entrevues de référence, reposent sur des communications orales hautement complexes, comme nous l'avons démontré.

Nous nous retrouvons donc face à un paradoxe. En l'absence d'une maîtrise de la langue française, plusieurs personnes pourraient donc ne pas bénéficier de ressources en francisation offertes par les bibliothèques publiques qui sont essentielles à leur intégration au Québec. Le sentiment d'exclusion qui pourrait être engendré par l'application de la loi 14 peut décourager des personnes qui auraient pu bénéficier des services en francisation de la bibliothèque. Nous laissons le mot de la fin à ce témoignage qui évoque l'atout que peuvent représenter les langues étrangères pour bâtir une connexion forte avec les usagères et usagers allophones :

« Je me rappelle d'un usager hispanophone qui venait les lundis soirs et qui voulait faire venir une partie de sa famille au Québec. En communiquant en espagnol avec lui, il est revenu souvent à la bibliothèque. Cela permettait de créer un lien fort. Par un effet de contagion, sa famille s'est mise à fréquenter la bibliothèque pour bénéficier des ressources offertes en français. » (membre de la direction reçu en entrevue)

Pour résumer ce deuxième enjeu, les dispositions de la loi exigeant l'usage exclusif du français au détriment d'autres langues entrave les efforts des bibliothèques publiques québécoises qui veulent rejoindre des clientèles immigrantes et les attirer vers des activités de francisation.

Troisième enjeu – Les bibliothèques sont livrées à elles-mêmes dans l'interprétation de la loi 14 dont elles ne saisissent pas toutes les subtilités

La loi 14 a été promulguée sans directives spécifiques pour la plupart des secteurs professionnels québécois, incluant les bibliothèques publiques. Or, celles-ci représentent un cas complexe car elles mettent à disposition de nombreuses ressources potentiellement impactées par la loi 14 dont :

- Le service à la clientèle, incluant la référence et l'abonnement;
- La gestion de collections multilingues;
- L'affichage et les communications écrites;
- L'organisation d'événements et d'activités de médiation multilingue;
- etc.

L'absence de lignes directrices adaptées engendre une confusion pour le personnel qui se retrouve seul face à un véritable casse-tête et qui doit, par conséquent, assumer la responsabilité de s'informer et d'interpréter lui-même les mesures de la loi 14 en fonction du contexte de la bibliothèque publique. Par exemple, la programmation d'activités multilingues, comme les heures du conte dans une autre langue que le français par exemple, nécessite une attention particulière pour équilibrer la représentation de la langue française tout en préservant la mission d'inclusion de la bibliothèque (ABPQ, 2025). Ailleurs, le fait que certains secteurs soient visés au détriment d'autres suscite l'incompréhension :

« Je trouve que c'est dommage et illogique que la manière dont la loi 14 est appliquée soit différente d'un milieu à un autre. À [nom de la municipalité], la traduction des divers outils papier (guide de l'utilisateur, plan de l'édifice) a été complètement arrêtée, alors que dans d'autres bibliothèques, on continue à faire des heures du conte bilingues. » (Réponse au sondage de l'ABPQ)

« C'est lourd. Quand c'est un aspect transactionnel, on peut parler en anglais. Quand c'est pas transactionnel, on doit parler en français. Par exemple, l'aide à la lecture, il faut que ce soit en français. Donc quand les personnes passent d'un comptoir à l'autre, ils n'ont pas les mêmes interactions. » (Réponse au sondage de l'ABPQ)

Les données que nous avons récoltées montrent aussi que la loi 14 est loin d'être universellement appliquée par le personnel à travers le Québec. En effet, si 61 % des participantes et participants au sondage affirmaient connaître la loi 14, une part significative de 34 % n'en avaient plus ou moins connaissance (ABPQ, 2025). De plus, seulement 50 % des répondantes et répondants ont indiqué que leur municipalité avait mis en place des mesures pour se conformer à la loi 14.

Les réponses du personnel au sondage sont aussi venues confirmer l'existence de défis dans l'application de la loi 14. En effet, alors que 38 % estiment que la loi 14 comporte certains défis, 20 % affirment que la loi 14 renferme de nombreux défis d'application au quotidien (ABPQ, 2025). En étudiant la provenance géographique des réponses, nous constatons sans surprise que les villes à forte proportion francophone au Québec éprouvent moins de difficulté à se conformer à la loi 14. À l'inverse, elle représente un défi dans des endroits plus bilingues ou ayant une population plus diverse (ABPQ, 2025).

Ajoutons que parmi les 42 répondantes et répondants (soit 44 % des réponses) affirmant que leurs municipalités a mis en place des mesures pour respecter la loi 14 dans leurs services, 12 personnes indiquent appliquer les mesures de la loi 14 pour s'y conformer (soit seulement 12 % des réponses). Ajoutons, parmi les réponses totales, que 18 % affirment que leur bibliothèque déroge à la loi 14 et que 14 % ignorent si elles y dérogent ou non (ABPQ, 2025). Certains commentaires illustrent ces difficultés :

« Très difficile d'application dans un milieu aussi bilingue que le nôtre. En plus, le taux d'immigration est très important dans notre milieu alors nous avons l'impression de cibler certaines communautés avec cette loi. »

« Si c'est à propos de la façon dont on s'adresse aux usagers, là pas de changements. Je n'irai pas vérifier depuis combien de temps quelqu'un est arrivé au Québec, ni s'il a fait sa scolarité en anglais! (...) Quand je sais qu'autour de 50 % de la population visitant la bibliothèque parle anglais (beaucoup) plus facilement que le français, voire pas le français du tout, qu'il faut attendre 3 à 6 mois avant d'avoir accès à des cours de francisation, je ne me pose pas beaucoup de questions. ».

L'application d'une loi de cette ampleur, tout en maintenant la qualité de service auprès des usagères et usagers, implique de nouvelles tâches administratives avec la vérification de la conformité des ressources de la bibliothèque. Elle rallonge aussi le temps de service compte tenu des conditions strictes encadrant les communications avec les clientèles. Cette lourdeur liée aux tâches est particulièrement ressentie dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre dans les bibliothèques du Québec. Rappelons que le *Portrait national 2025 des bibliothèques publiques québécoises* identifie un déficit important du côté de la dotation en ressources humaines en 2024 : il manquait 1 926 employés ETC (équivalent temps complet), dont 817 techniciennes et techniciens et 519 bibliothécaires pour offrir des services de qualité aux citoyennes et citoyens dans l'ensemble des bibliothèques publiques québécoises.

Enfin, des membres du personnel des bibliothèques ont aussi été directement atteints par les implications de la loi 14. En effet, plusieurs employées et employés ont témoigné d'une gêne à vérifier que les usagères et usagers faisaient bien partie des exceptions.

« Il y a des gens dans l'équipe aussi qui ont pris la loi personnellement. La personne qui travaille pour les clubs de conversation en anglais ou la gestion de collection s'est indignée. » (Entrevue avec un membre de la direction)

«[J'ai un] certain malaise à m'exprimer délibérément en français quand la personne devant moi parle anglais, mais je comprends et appuie l'importance de favoriser le français.»
(Réponse au sondage de l'ABPQ)

En résumé, la loi 14 s'avère non seulement complexe à mettre en œuvre dans un contexte de pénurie en ressources humaines dans les bibliothèques publiques, mais elle constitue également un conflit de valeurs pour les membres du personnel.

Quatrième enjeu – Dans son état actuel, la loi 14 comprend des dispositions irréconciliables avec les valeurs d'inclusion et d'accueil guidant une bibliothèque publique québécoise au XXI^e siècle

Les mesures imposées par la loi 14 contraignent parfois les bibliothèques et leur personnel à entreprendre des actions qui vont à l'encontre de leurs valeurs d'inclusion et d'accueil (ABPQ, 2025). À la lumière des enjeux que nous avons mentionnés plus haut, nous comprenons effectivement que les obstacles engendrés par la loi 14 créent des situations difficilement réconciliables avec ces valeurs.

D'une part, et tel que soulevé dans l'enjeu 1, l'obligation du personnel de s'adresser en français à des citoyennes et citoyens qui ne maîtrisent pas la langue crée d'office une barrière. La bibliothèque n'est donc plus en mesure de fournir un accès universel à l'information et de favoriser l'appropriation de ses ressources par toutes et tous. Or, il s'agit d'un objectif fondamental prôné par le *Manifeste IFLA-UNESCO sur la bibliothèque publique* (2022) ainsi que par la Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises (2016) dans la *Déclaration des bibliothèques québécoises*. De plus, les conditions strictes encadrant l'usage d'une langue autre que le français neutralisent la capacité des bibliothèques de s'adresser «de manière proactive à de nouveaux publics» et d'être «à leur écoute afin de concevoir des services qui répondent vraiment à leurs besoins et contribuent à améliorer leur qualité de vie» (UNESCO et IFLA, 2022, p. 2).

D'autre part, les *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec* insistent sur le principe qu'une «bibliothèque publique crée un lieu de vie inspirant pour l'ensemble des membres de la communauté dont elle reflète fidèlement la spécificité et l'évolution, et qu'ouverte à tous, est un véritable carrefour citoyen, à la fois inclusif, accueillant et rassembleur.» (ABPQ, BAnQ et RBQ, 2019, p. 12). Pour ce faire, les bibliothèques doivent abolir les barrières susceptibles d'empêcher les membres de leur communauté de bénéficier de leurs services (ABPQ, BAnQ et RBQ, 2019, p. 12). Or, les dispositions de la loi 14 vont à l'encontre de ces efforts en créant des divisions entre les populations francophones, allophones et anglophones.

En conséquence, les bibliothèques sont confrontées à un véritable choix cornélien : soit elles appliquent sans questionner la loi 14 en remettant en cause leurs propres principes et valeurs qu'elles ont adoptées dans le but d'enrichir une société libre et démocratique, soit elles demandent des dérogations qui, en retour, vident la loi 14 de sa substance.

Les bibliothèques publiques québécoises ne devraient pas être soumises à un tel choix. Nous avons la conviction qu'elles peuvent incarner une force vive dans la valorisation de la langue française tout en promouvant un esprit d'inclusion et d'ouverture à l'ensemble de la société québécoise.

L'ABPQ propose plusieurs solutions pour aider les bibliothèques publiques à se conformer à la loi 14

L'ABPQ souhaite que les bibliothèques publiques puissent se conformer à la loi 14 afin de garantir la survie, la pérennité et l'épanouissement du français en tant que langue commune au Québec. En réponse aux problématiques identifiées ci-dessus, nous souhaitons proposer différentes pistes de solutions afin que les bibliothèques puissent à la fois accomplir leur mission et respecter le cadre de la loi 14.

Identifier et reconnaître les impacts de la loi 14 sur les bibliothèques publiques

Certains angles morts persistent, la loi 14 n'ayant été adoptée que récemment et n'ayant pas encore fait l'objet d'une mise en œuvre à grande échelle. En dehors des études et de la revue de littérature qui ont été menées pour rédiger ce mémoire, aucune analyse de l'impact de la loi 14 sur les bibliothèques n'a été réalisée. À la lumière des données que nous avons récoltées, nous avons la conviction qu'une loi aussi ambitieuse suscitera probablement d'autres enjeux et questionnements de la part du personnel des bibliothèques.

Par ailleurs, l'examen des sources concernant les répercussions de la loi 14 sur d'autres secteurs – notamment l'accueil des personnes immigrantes et l'enseignement linguistique – nous a permis de cerner certains risques liés à son application auprès du personnel des bibliothèques québécoises. Un apport multidisciplinaire et intersectoriel serait essentiel pour bâtir un portrait plus complet des répercussions potentielles de la loi 14 au Québec. Cette analyse pourrait être menée avec d'autres secteurs culturels qui accueillent des publics tels que les musées, par exemple, ou encore avec des organismes spécialisés dans le service auprès de clientèles immigrantes.

RECOMMANDATION 1

L'ABPQ recommande de procéder à une analyse d'impact afin d'identifier et de reconnaître les effets de la loi 14 sur les bibliothèques publiques ainsi que sur les relations qu'elles entretiennent avec leurs communautés.

Inscrire sur le long terme des exceptions à la loi 14 pour les bibliothèques publiques québécoises

Les réponses récoltées durant notre sondage démontrent qu'un nombre significatif de bibliothèques publiques québécoises paraissent s'appuyer sur les zones grises de la loi 14 afin de respecter leurs missions et leur valeurs. Mais que se passera-t-il lorsque la loi 14 sera appliquée sans exception, afin d'en assurer toute la portée et la cohérence ? Les bibliothèques seront-elles toujours en mesure de respecter leur mission d'inclusion et d'ouverture, tout en contribuant de bonne foi à la valorisation du français ?

D'autres secteurs professionnels bénéficient d'accommodements. Les travailleuses et travailleurs du secteur de la santé et des services sociaux bénéficient d'exceptions qui englobent un répertoire plus large de situations où ils sont autorisés à utiliser une autre langue que le français auprès de leurs clientèles (ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2024).

Bien que les bibliothèques ne soient pas soumises aux mêmes impératifs, les restrictions de la loi 14 créent un cadre extrêmement contraignant dans certaines situations pour le personnel. Un membre de direction avait même proposé d'émanciper les communications orales des conditions strictes encadrant l'utilisation d'une autre langue :

« J'aimerais qu'on ait la possibilité d'accueillir l'autre le mieux possible, de créer le rapprochement dans sa langue. Une fois qu'on a accueilli la personne, on va pouvoir connaître ce qu'on a à lui offrir. Il faut être capable de faire un premier geste et ce premier geste ne pourrait pas être un repoussoir. »

En appliquant certaines dérogations permanentes dans des situations ciblées, les bibliothèques publiques bénéficieraient d'une plus grande marge de manœuvre pour se consacrer pleinement à leur mission de valorisation de la langue française.

RECOMMANDATION 2

Compte tenu des risques que certaines dispositions de la loi 14 font peser sur la capacité des bibliothèques québécoises à remplir leur mission, l'ABPQ propose d'inscrire sur le long terme des exceptions à la loi 14 afin d'en permettre l'application adaptée au sein de ces institutions.

En fonction des enjeux que nous avons identifiés, ces exceptions pourraient notamment toucher, sans s'y limiter :

- Les communications orales dans les services à la clientèle;
- Le développement de collections multilingues;
- Les activités de médiation en d'autres langues que le français (heures du conte, ateliers participatifs créatifs, activités intergénérationnelles, etc.).

Les études plus approfondies sur les impacts de la loi 14 que nous recommandons au point précédent aideraient à identifier les secteurs d'activités des bibliothèques qui devraient bénéficier de ces exceptions.

En contrepartie, les bibliothèques auraient l'occasion de redoubler d'efforts afin d'appliquer avec intransigeance certaines mesures de la loi 14. Par exemple, elles se concentreraient sur l'obligation entre les membres du personnel de communiquer en français, ou encore de gérer les espaces de communication écrite. Soulignons ici l'une des répercussions positives de la loi 14 :

« En lien avec (le projet de) loi 96, nous avons pu clarifier une vieille situation sur la langue d'échange au travail. Nous avons rappelé que les membres du personnel doivent communiquer entre eux en français sur leur lieu de travail. » (Entrevue avec un membre de la direction)

Aider les bibliothèques à mieux communiquer l'information auprès de communautés qui pourraient se sentir exclues

Les bibliothèques publiques québécoises servent une grande diversité de clientèles qui se retrouvent plus ou moins impactées par ces mesures. La plupart des affichages demandant aux personnes de communiquer en français sont rédigés en français. L'obligation pour le personnel des bibliothèques d'expliquer ces mesures en français à des personnes non francophones représente une difficulté importante, susceptible de générer des tensions ou des incompréhensions. Cela constitue des occasions manquées pour sensibiliser le public à l'importance d'inverser le déclin de la langue française au Québec. Pourtant, la loi 14 pourrait jouer un rôle moteur en favorisant l'usage du français dans les espaces publics, afin de multiplier des situations positives comme celle-ci :

« Je remarque un changement de la part d'abonnés qui parlaient anglais en début d'année et nous adresse maintenant la parole en français. C'est un bel effort qui contribue à des changements concrets. » (Réponse au sondage de l'ABPQ)

RECOMMANDATION 3

L'ABPQ recommande le développement d'outils de communications axés sur la sensibilisation plutôt que l'exclusion. Les différentes communautés d'usagers et usagers se sentiraient davantage incluses et mesureraient l'importance d'utiliser la langue française le plus possible et au meilleur de leurs capacités dans leurs communications à la bibliothèque.

Valoriser le rôle des bibliothèques publiques en tant qu'acteurs clés de la francisation des personnes nouvellement arrivées

Dans son état actuel, la loi 14 risque de compromettre la capacité des bibliothèques publiques à offrir des activités en francisation en aliénant les communautés qui bénéficieraient de ces apprentissages. Dans un contexte où le financement des classes de francisation paraît instable, nous réitérons l'atout que peuvent constituer les bibliothèques publiques québécoises dans la valorisation du français. Malheureusement, elles continuent de souffrir d'un manque de reconnaissance quant à leur apport significatif et complémentaire dans l'apprentissage du français. Un membre de direction reçu en entrevue avait témoigné de la surprise de l'OQLF lorsqu'elle avait appris l'ampleur des activités en francisation offertes par sa bibliothèque :

« Les bibliothèques ont un rôle à jouer et elles sont capables de le jouer si on leur permet. »
(Entrevue avec un membre de la direction)

L'ABPQ souhaite que les bibliothèques publiques puissent jouer un rôle constructif et productif pour inverser le déclin du français tout en se conformant à la loi 14. D'un côté, une dérogation pour le personnel des bibliothèques publiques sur les communications orales, telle que soulevée dans la recommandation 2, contribuerait ainsi à attirer plus de clientèles allophones vers les activités de francisation.

D'un autre côté, bien que le personnel des bibliothèques publiques possède de solides connaissances et compétences en médiation culturelle pour transmettre la culture québécoise en français auprès de diverses communautés, les bibliothèques ont besoin d'un soutien accru pour mener à bien cette mission. C'est pourquoi l'ABPQ remet à l'avant-plan deux recommandations formulées dans son mémoire *Les bibliothèques publiques: une force vive pour la valorisation du français au Québec*.

RECOMMANDATION 4

L'ABPQ recommande que la bibliothèque continue d'être intégrée au cœur du processus de valorisation de la langue française auprès des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants et que des mesures concrètes soient déployées afin que les bibliothèques publiques puissent agir localement.

RECOMMANDATION 5

L'ABPQ recommande que le gouvernement soutienne les bibliothèques publiques afin de pérenniser des postes d'agents de liaison facilitant l'intégration des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants. Ce besoin se ressent particulièrement dans les régions où ces communautés sont peu représentées par des organismes.

Reconnaître l'ensemble des ressources documentaires nécessaires à la mission des bibliothèques

Les bibliothèques publiques offrent bien davantage que des collections de livres, de films ou d'œuvres culturelles. Elles mettent également à la disposition de la population une vaste gamme de ressources documentaires à caractère informatif, éducatif, pratique, scientifique, technique ou administratif. Ces documents jouent un rôle fondamental dans l'accès à l'information, l'apprentissage tout au long de la vie, l'intégration des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants ainsi que le développement des compétences de base.

Or, certaines de ces ressources ne sont pas reconnues comme des produits culturels et peuvent ainsi être exclues de certaines exceptions prévues dans le cadre de l'application de la loi 14, notamment les jeux de société et les jeux vidéo.

Cette situation crée une incohérence importante : alors que les bibliothèques sont encouragées à favoriser l'apprentissage du français, l'accès à la connaissance et la socialisation, elles peuvent voir leur capacité limitée lorsqu'il s'agit d'offrir des ressources disponibles uniquement dans une autre langue.

Les bibliothèques publiques doivent pouvoir continuer à constituer et à diffuser des collections répondant aux besoins réels de leurs communautés, indépendamment du statut administratif ou juridique attribué à certaines catégories de documents. Une approche trop restrictive risquerait de créer des obstacles supplémentaires pour les groupes qui dépendent précisément de ces ressources pour apprendre le français, s'intégrer à la société québécoise ou développer leurs compétences.

RECOMMANDATION 6

L'ABPQ recommande que les ressources documentaires mises à la disposition du public par les bibliothèques, incluant les jeux de société et les jeux vidéo, bénéficient des mêmes exemptions que les produits culturels lorsque leur utilisation est nécessaire à l'accomplissement de la mission des bibliothèques publiques et qu'aucune ressource équivalente en français n'est disponible ou adéquate.

Positionner l'ABPQ comme un interlocuteur clé pour informer les bibliothèques publiques des dispositions de la loi 14

Les bibliothèques publiques doivent être à l'écoute d'une grande diversité de besoins émanant de l'ensemble de la société québécoise qui évolue considérablement d'une région du Québec à une autre. Au fur et à mesure que la loi 14 est mise en application, le personnel continue de faire face à des situations qui suscitent des questions, pour lesquelles des réponses sont nécessaires, et qui amènent à prendre des décisions. Il doit donc pouvoir s'adresser à une ressource reconnue et compétente afin d'obtenir de l'aide dans sa compréhension de la loi 14 et dans une mise en application efficace et diligente de celle-ci dans le secteur des bibliothèques publiques.

L'ABPQ est la principale association regroupant les bibliothèques publiques québécoises. Comme elle a l'a démontré dans le passé, elle dispose déjà de relais essentiels auprès de différents paliers gouvernementaux pour sensibiliser les décideuses et décideurs à l'importance d'un service de bibliothèque de qualité. En concrétisant cette position, elle peut développer une relation gagnante où les bibliothèques publiques seraient mieux informées des conditions d'application de la loi 14 dans leur contexte tout en les outillant pour mieux valoriser notre langue commune.

RECOMMANDATION 7

Nous recommandons que l'ABPQ devienne un interlocuteur identifié et reconnu pour informer les bibliothèques publiques sur les dispositions de la loi 14.

La nécessité d'une directive détaillée pour interpréter la loi 14

Au-delà de l'identification de ressources pouvant répondre à leurs questions, les bibliothèques publiques devraient avoir accès à plus d'outils pour pouvoir interpréter la loi 14 de manière autonome. Rappelons que le texte de la loi 14 décrit des mesures et des règles pour assurer l'ancrage du français en tant que langue officielle et commune du Québec. Il ne présente pas la manière dont ces mesures doivent être interprétées en fonction des milieux professionnels visés.

Les milieux de la santé, en revanche, ont accès à de telles informations compilées dans une *Directive précisant la nature des situations dans lesquelles le réseau de la santé et des services sociaux entend utiliser une autre langue que le français* (ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2024). En effet, celle-ci décrit des cas concrets où le personnel peut être amené à utiliser une autre langue pour s'adresser à sa clientèle.

La publication d'un tel document, avec l'aval du ministère de la Langue française, apporterait une information essentielle et précieuse au personnel des bibliothèques publiques. Pouvant s'appuyer sur la description de cas concrets, les équipes pourraient se conformer à la loi 14 en respectant les valeurs professionnelles du milieu. Alors, moins responsables d'interpréter le contenu de la loi 14, les bibliothèques publiques pourraient ainsi mieux se concentrer sur la pleine application de cette dernière. Ces directives détaillées seraient adaptées aux réalités des bibliothèques publiques et pourraient inclure les dérogations et les exemptions mentionnées précédemment afin d'assurer un service de qualité auprès de l'ensemble de la population québécoise.

RECOMMANDATION 8

L'ABPQ recommande la rédaction d'une directive détaillée à l'ensemble des bibliothèques publiques afin de préciser comment elles doivent se conformer à la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*.

Conclusion

« Il ne faut pas non plus perdre de vue que l'objectif de cette loi, c'est de donner le goût d'utiliser le français. Il y a un équilibre à trouver pour le faire de manière humaine. » (Noémie Dansereau-Lavoie, commissaire à la langue française pour la Ville de Montréal, citée par Paré, 2024).

L'ABPQ soutient les efforts du gouvernement pour inverser le déclin du français à travers l'application de la loi. Pour autant, nous voulons mettre en lumière les enjeux qui limitent les répercussions positives que la loi 14 cherche à retrouver dans les bibliothèques publiques québécoises.

Si elle suscite de nombreux débats idéologiques, les conséquences de la loi 14 à l'échelle humaine continuent de passer sous le radar, à défaut de témoignages publiés. Avec la participation de ses membres, l'ABPQ a voulu faire entendre des voix sur l'applicabilité de la loi 14 en son état actuel dans les bibliothèques publiques québécoises, qui ne devraient pas avoir à compromettre leurs valeurs d'accueil, d'inclusion et d'ouverture qui les guident depuis plusieurs décennies.

Les pistes de solutions mises de l'avant par l'ABPQ visent à ce que les bibliothèques publiques soient des alliées dans les efforts du gouvernement d'inverser le déclin du français, tout en contribuant, à leur juste part, à enrichir et à améliorer la vie démocratique du Québec. L'ABPQ souhaite que les bibliothèques publiques puissent mobiliser des outils et être reconnues comme un milieu bénéficiant de dérogations afin que la loi 14 y soit appliquée de manière humaine. Elle a la conviction que ces mesures permettront de favoriser l'apprentissage du français et encourageront les personnes fréquentant les bibliothèques publiques à communiquer dans la langue officielle et commune du Québec. En encadrant ces pratiques avec l'appui du gouvernement, la loi 14 pourra être appliquée de manière efficace et démontrer toute sa pertinence au sein des bibliothèques publiques québécoises.

Bibliographie

Association des bibliothèques publiques du Québec. (2025). À propos. Semaine des bibliothèques publiques du Québec. <https://semainedesbibliotheques.ca/a-propos/>

Association des bibliothèques publiques du Québec. (s. d.). *Intervention sociale et bibliothèques publiques*. Association des bibliothèques publiques du Québec. https://www.abpq.ca/intervention_sociale_et_bibliotheques_publices.php

Association des bibliothèques publiques du Québec. (s. d.). *Qu'est-ce qu'une bibliothèque publique aujourd'hui?*. Association des bibliothèques publiques du Québec. https://www.abpq.ca/qu_est_ce_qu_une_bibliotheque.php

Association des bibliothèques publiques du Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Réseau BIBLIO du Québec. (2019). *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec 2019*. https://lignesdirectricesbiblioquebec.ca/pdf/lignes_directrices_biblio_2019.pdf

Association des bibliothèques publiques du Québec et Réseau BIBLIO du Québec (2024). *Portrait national 2024 des bibliothèques publiques québécoises*. https://biblioqualite.ca/telechargement/portrait_national_biblio-qualite_2024.pdf?_gl=1*1g0om9b*_ga*MTA2MTgxOTU5OC4xNzQyMDUxMTU2*_ga_FTFDV29TRG*MTc0MjA1MTE1Ni4xLjAuMTc0MjA1MTE1Ni42MC4wLjE1MDAxNTU0MjM.

Bénard, H. (2023, 16 octobre). *Les bibliothèques publiques, au cœur de l'inclusion sociale et de l'adaptation des familles immigrantes*. Observatoire des tout-petits. <https://tout-petits.org/publications/dossiers-web/bibliotheques-publiques/les-bibliotheques-publiques-au-coeur-de-l-inclusion-sociale-et-de-l-adaptation-des-familles-immigrantes/>

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

Cassell, K. A. et Hiremath, U. (2018). *Reference and Information Services: An Introduction: Vol. Fourth edition*. ALA Neal-Schuman.

Coriveau, J. (2023, 8 juin). Une vingtaine de villes bilingues au Québec jugent abusive la loi 96. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/politique/quebec/792546/une-vingtaine-de-villes-bilingues-quebecoises-jugent-abusive-la-loi-96>

Dali, K. (2021). Learning about immigrant and migrant readers, transforming libraries: Spanish-speaking readers in North America. *The Canadian Journal of Information and Library Science / La Revue Canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie*, 44(2-3), 68-100. <https://doi.org/10.5206/cjilsrscib.v44i2.14075>

Dutt, S. S. (2025, juin 2). Comment j'ai vaincu ma gêne de parler français. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/dialogue/temoignages/2025-06-02/comment-j-ai-vaincu-ma-gene-de-parler-francais.php>

Gauthier, M. (2022, 17 juin). Au Québec, les étrangers ont six mois pour apprendre le français. *Courrier international*. <https://www.courrierinternational.com/article/immigration-au-quebec-les-etrangers-ont-six-mois-pour-apprendre-le-francais>

Girard-Bossé, A. (2022, 28 mai). Vu, lu et vérifié : Peut-on réellement apprendre le français en six mois?. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/actualites/2022-05-28/vu-lu-et-verifie/peut-on-reellement-apprendre-le-francais-en-six-mois.php>

Gouvernement du Québec. (2018). *Partout, la culture. Politique culturelle du Québec. Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023*. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/culture-communications/publications-adm/plan-action/PA-culture-20182023_web.pdf

Gouvernement du Québec. (2023, 23 mai). *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*. <https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/langue-francaise/loi>

Gouvernement du Québec. (2024, 19 juillet). *Modernisation de la Charte de la langue française*. <https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/langue-francaise/modernisation-charte-langue-francaise>

Groupe d'expertise pour le développement des cités interculturelles au Québec. (2019, 14 juin). *Déclaration sur le renforcement du rôle des bibliothèques publiques en matière d'immigration et de relations interculturelles*. <https://gedciq.org/document/declaration-sur-le-renforcement-du-role-des-bibliotheques-publiques-en-matiere>

Guérin, F. (2014). *Relations interculturelles en activité(s): La différence culturelle à l'épreuve de l'interaction au sein d'une bibliothèque publique de Montréal* [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. <https://archipel.uqam.ca/7428/>

Institut de la statistique du Québec. (2024). *Faits saillants sur les bibliothèques publiques québécoises – Annuels*. <https://statistique.quebec.ca/fr/produit/publication/faits-saillants-bibliotheques-publiques-quebecoises-annuels>

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (2024). *Directive précisant la nature des situations dans lesquelles le réseau de la santé et des services sociaux entend utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permettent les dispositions de la Charte de la langue française*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003742/>

Nolin, R. (2015). Développer des stratégies interlinguales pour soutenir l'apprentissage du français. *Québec français*, 174, 100-102.

Nunes, A. (13 avril 2016). *Do You Suffer from Library Anxiety?*. JSTOR Daily. <https://daily.jstor.org/do-you-suffer-from-library-anxiety/>

Office québécois de la langue française. (2024). *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*. <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2024/rapport-evolution-situation-linguistique.pdf>

Oury, A. (2017, 21 juin). *Bibliothèques: le troisième lieu "consiste à privilégier la relation humaine"*. ActuaLitté.com. <https://actualitte.com/article/24521/interviews/bibliotheques-le-troisieme-lieu-consiste-a-priv-ilegier-la-relation-humaine>

Paré, É. (2024, 15 juillet). Montréal mise sur une application « humaine » de la loi sur la primauté du français. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/societe/816497/ville-montreal-mise-application-humaine-loi-primaute-francais>

Proulx-Chénard, S. (2021, 22 juin). Interculturalisme. *L'encyclopédie canadienne*. <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/interculturalisme>

Pumont, M., Beauchemin, M. et Parenteau, V. (2020). *Accueil des nouveaux arrivants dans les bibliothèques publiques québécoises: Guide à l'intention du personnel*. Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ). <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/4077850>

Ross, C. S. (2003). The Reference Interview: Why It Needs to Be Used in Every (Well, Almost Every) Reference Transaction. *Reference & User Services Quarterly*, 43(1), 38-43.

Roussel, H. (2008). Les bibliothèques publiques québécoises. *Documentation et bibliothèques*, 54(2), 59-64. <https://doi.org/10.7202/1029310ar>

Saint-Arnaud, P. (2024, 30 septembre). Loi 96 : les municipalités bilingues veulent que la Cour suspende des articles. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/actualites/justice-et-faits-divers/2024-09-30/loi-96/les-municipalites-bilingues-veulent-que-la-cour-suspende-des-articles.php>

Service d'orthophonie du CSS des Chênes (Réalisateur). (2022, 4 novembre). *Importance de la langue maternelle* [Enregistrement vidéo]. <https://www.youtube.com/watch?v=RiIMRqiShpo>

Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises. (2016, octobre). *Déclaration des bibliothèques du Québec*. https://www.abpq.ca/pdf/Declaration_des_bibliotheques_quebecoises.pdf

Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes. (2021). *Avis sur le projet de loi 96*. https://tcric.qc.ca/wp-content/uploads/2021/05/Avis_TCRI_PL96_5.10.2021VF.pdf

UNESCO et IFLA. (2022, 18 juillet). *Manifeste IFLA-UNESCO sur la bibliothèque publique*. https://www.abpq.ca/manifeste_unesco.php

Ville de Brossard. (s.d.). *Loi 96 – Langue officielle et commune du Québec, le français*. <https://www.brossard.ca/loi96>

Ville de Montréal. (2021). *Plan d'action en matière de valorisation de la langue française 2021-2024*. https://portail-m4s.s3.montreal.ca/pdf/vdm_plan_action_valorisation_langue_francaise.pdf