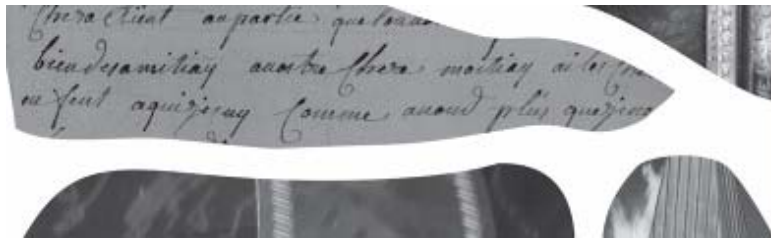




## Bibliothèque et Archives Canada Initiatives multiculturelles



**Consultation des  
communautés :  
Rapport des activités  
et des résultats**

Initiatives multiculturelles, Bureau stratégique  
Bibliothèque et Archives Canada  
Août 2006

## Table des matières

1. RÉSUMÉ.....	3
1.1 Méthode.....	3
1.2 Résultats obtenus.....	3
1.2.1 Les communautés culturelles.....	3
1.2.2 Les fournisseurs de services.....	4
1.3 La suite des choses pour Bibliothèque et Archives Canada.....	5
2. INTRODUCTION.....	6
2.1 Processus de consultation de Bibliothèque et Archives Canada.....	7
2.1.1 Contexte : Préparation du terrain pour la consultation.....	7
2.2 Consultation des communautés culturelles par Initiatives multiculturelles.....	9
2.2.1 Structure et faits saillants des consultations.....	11
3. CONSULTATION DES FOURNISSEURS DE SERVICES.....	12
3.1 Structure de la consultation.....	12
3.2 Résultats des consultations.....	13
3.2.1 Collections des bibliothèques.....	13
3.3 Défis des fournisseurs de services.....	14
3.3.1 Les bibliothèques.....	14
3.3.2 Les archives.....	16
3.4 Relations avec BAC.....	17
3.5 Rôles de BAC.....	19
3.6 Recommandations ciblées pour Bibliothèque et Archives Canada.....	19
3.7 Rejoindre les fournisseurs de services.....	20
4. GROUPES DE DISCUSSION DANS LES COMMUNAUTÉS CULTURELLES.....	21
4.1 Structure du groupe de discussion.....	21
5. Consultation de la communauté sud-asiatique, Surrey, BC.....	23
5.1 La communauté sud-asiatique de Surrey.....	23
5.2 Points de vue sur les bibliothèques et les archives.....	23
5.2.1 Les bibliothèques.....	23
5.2.2 Les archives.....	24
5.3 Relations avec BAC.....	25
5.4 Rôles de BAC.....	25
5.5 Thèmes principaux de la consultation de la communauté sud-asiatique.....	25
6. Consultation de la communauté chinoise, Vancouver, BC.....	27
6.1 Points de vue sur les bibliothèques et les archives.....	27
6.1.1 Les bibliothèques.....	27
6.1.2 Les archives.....	28
6.2 Relations avec BAC.....	28
6.3 Rôles de BAC.....	29
6.4 Thèmes principaux de la consultation de la communauté chinoise.....	29
6.5 Rejoindre la communauté chinoise de Vancouver.....	30
7. Consultation de la communauté somalienne, Ottawa, ON.....	31
7.1 La communauté somalienne d'Ottawa.....	31
7.2 Points de vue sur les bibliothèques et les archives.....	31
7.2.1 Les bibliothèques.....	31
7.2.2 Obstacles à l'accessibilité des bibliothèques.....	32

7.2.3 <i>Les archives</i> .....	33
7.3 Publication d'ouvrages somalo-canadiens.....	33
7.4 Relations avec BAC.....	34
7.5 Thèmes principaux de la consultation de la communauté somalienne .....	34
7.6 Rejoindre la communauté somalienne d'Ottawa.....	35
8. Consultation de la communauté noire anglophone, Montréal, QC .....	37
8.1 La communauté noire anglophone de Montréal.....	37
8.2 Points de vue sur les bibliothèques et les archives.....	38
8.2.1 <i>Les bibliothèques</i> .....	38
8.2.2 <i>Les archives</i> .....	39
8.3 Relations avec BAC.....	40
8.4 Rôles de BAC .....	40
8.5 Thèmes principaux de la consultation de la communauté noire anglophone.....	40
8.6 Rejoindre la communauté noire anglophone de Montréal .....	41
9. Consultation de la communauté haïtienne, Montréal, QC .....	42
9.1 La communauté haïtienne de Montréal .....	42
9.2 Points de vue sur les bibliothèques et les archives.....	42
9.3 Relations avec BAC.....	43
9.4 Rôles de BAC .....	43
9.5 Thèmes principaux de la consultation de la communauté haïtienne.....	43
9.6 Rejoindre la communauté haïtienne de Montréal .....	44
10. Consultation de la communauté italienne, Ottawa, ON.....	45
10.1 La communauté italienne d'Ottawa.....	45
10.2 Points de vue sur les bibliothèques et les archives.....	46
10.2.1 <i>Les bibliothèques</i> .....	46
10.2.2 <i>Les archives</i> .....	47
10.3 Relations avec BAC.....	48
10.4 Rôles de BAC .....	48
11. RÉSULTATS DES CONSULTATIONS .....	49
11.1 Les communautés culturelles .....	49
11.2 Les communautés de fournisseurs de services.....	50
11.3 La suite des choses pour Bibliothèque et Archives Canada .....	51
11.3.1 <i>Rôle d'intermédiaire entre les fournisseurs de services et la population</i> <i>canadienne</i> .....	51
11.3.2 <i>Donner des moyens aux communautés</i> .....	52
11.3.3 <i>Diversifier les programmes, les collections et les services de BAC</i> .....	52
11.3.4 <i>Reconnaître les défis stratégiques de BAC</i> .....	52
CONCLUSION .....	53
ANNEXE A : Remerciements.....	54
ANNEXE B : Liste des participants .....	55

# 1. RÉSUMÉ

## 1.1 Méthode

Entre les mois d'octobre 2004 et de février 2006, le service des Initiatives multiculturelles de Bibliothèque et Archives Canada (BAC) a convié à des séances de discussion électroniques, téléphoniques et en personne des représentants de communautés et d'organismes culturels canadiens, ainsi que des fournisseurs de services bibliothéconomiques et archivistiques qui travaillent avec diverses communautés culturelles et linguistiques. BAC voulait ainsi mieux connaître les besoins et les intérêts des communautés culturelles et des fournisseurs de services pour être en mesure d'orienter son développement de manière à servir toute la population canadienne.

La consultation directe des communautés dont le service des Initiatives culturelles cherche la collaboration et qu'il tente de desservir assure une meilleure orientation des programmes, des services et des collections de BAC. Ce processus permet également d'évaluer l'efficacité des initiatives en cours et, plus important encore, de déterminer quelles sont les communautés dont il faudrait tenir compte, mais qui, pour l'instant, sont peu desservies par les services de Bibliothèque et Archives Canada.

Dans le cas qui nous intéresse, la consultation a porté sur l'attitude générale à l'égard des archives et des bibliothèques; les besoins des communautés; les obstacles à l'accès et la notoriété relative de l'organisme dans divers milieux partageant les mêmes intérêts. Les activités de consultation et les résultats obtenus sont exposés ci-dessous.

## 1.2 Résultats obtenus

Beaucoup de participants au processus de consultation, qu'ils représentent des fournisseurs de services ou les communautés culturelles, approuvent la création de Bibliothèque et Archives Canada et le processus de consultation, et souhaitent que l'on poursuive sur cette lancée. Nombre d'entre eux espèrent que ces échanges aboutiront à des résultats concrets, à la création de partenariats et à l'accroissement des ressources que BAC met à la disposition des communautés culturelles et des fournisseurs de services.

### 1.2.1 *Les communautés culturelles*

BAC a convié à des consultations directes des membres de la communauté sud-asiatique et de la communauté chinoise de Vancouver; de la communauté somalienne d'Ottawa, des communautés noire anglophone et haïtienne de Montréal, ainsi que de la communauté italienne d'Ottawa.

L'exercice nous a confirmé que chaque communauté a ses propres perspectives et qu'il faut absolument éviter de généraliser à toutes les communautés ce qui apparaît comme une priorité pour l'une d'elles. On aurait donc tort de chercher des solutions « universelles » pour combler les besoins et les intérêts, individuels et collectifs, de toutes les communautés.

Cela étant dit, il ressort de cette consultation des tendances communes à *tous* les groupes participants. Ainsi, si elles accordent en règle générale beaucoup de valeur aux bibliothèques publiques, les communautés culturelles font moins de cas des archives officielles, qu'elles fréquentent moins, même si les participants tiennent pour très important d'inventorier, de préserver et de rendre accessibles les ressources de leur communauté à long terme. Par ailleurs, le processus semble plus ou moins connu selon les communautés, et la participation varie également. Elles comptent sur les partenariats et les projets en collaboration pour aller de l'avant.

De façon générale, les communautés consultées connaissent mal Bibliothèque et Archives Canada et lui demandent de faire plus aux chapitres de l'extension des services et de la promotion. On recommande à BAC d'adapter ses modes de communication à chacune des communautés pour que les messages passent et que l'information circule mieux.

Les participants des régions souhaitent être représentés à tous les échelons des institutions canadiennes et obtenir une voix dans les tribunes nationales. Les communautés culturelles désireuses de monter leurs propres archives rejettent souvent le modèle « répertoire central » de BAC. La plupart opteraient pour des structures locales de conservation et de développement des ressources (archivistiques ou autres), soutenues par des organismes centraux. Elles souhaitent obtenir l'aide de BAC pour repérer, rassembler et préserver ces ressources.

### **1.2.2 Les fournisseurs de services**

La consultation confirme que les milieux archivistiques et bibliothéconomiques du Canada reconnaissent l'extrême importance de desservir les communautés multiculturelles et multilingues. Malgré cette ferme conviction, les archivistes et les bibliothécaires professionnels peinent à offrir des collections et des services de qualité à la clientèle diversifiée des régions, bien que les difficultés rencontrées varient énormément suivant l'envergure et le rayon d'action des zones de services.

Maints fournisseurs de services bibliothéconomiques mentionnent des problèmes institutionnels qui compliquent particulièrement le catalogage dans d'autres langues que l'anglais ou le français, l'approvisionnement en documents multilingues et les communications avec d'autres professionnels.

Les archivistes professionnels sollicitent le même type de soutien pour la description des ressources, l'extension des services à la communauté ou les projets de conservation et de numérisation. Les archives communautaires doivent trop souvent leur survie aux subventions et au bénévolat. Même des communautés culturelles bien établies doivent se passer d'archives pour cette raison.

Dans les deux cas, on souligne le rôle primordial des projets de numérisation et des infrastructures. En effet, les clients des communautés se tournent de plus en plus vers l'information numérique.

La majorité des fournisseurs de services archivistiques et bibliothéconomiques consultés avouent que leur connaissance de Bibliothèque et Archives Canada, de ses produits et de ses services est très sommaire. Malgré tout, ils n'ignorent pas que l'organisme offre des ressources qui pourraient leur être fort utiles.

Sans exception, ces professionnels estiment que leurs clients connaissent peu ou prou BAC et les services que l'organisme leur offre. Le plus souvent, les contacts se font par l'entremise des fournisseurs de services. Aux yeux de plusieurs, ce rôle de médiateur convient tout à fait. Les archivistes et les bibliothécaires qui fournissent des services à des communautés variées souhaiteraient recevoir le soutien et les ressources nécessaires pour rehausser leurs services aux communautés culturelles, sans pour autant perdre leur autonomie.

### **1.3 La suite des choses pour Bibliothèque et Archives Canada**

Selon l'analyse préliminaire des résultats exposés dans ce rapport, Bibliothèque et Archives Canada doit renforcer ses capacités dans quelques domaines importants :

- soutien aux bibliothèques et aux archives publiques locales et régionales, ainsi qu'à d'autres organismes patrimoniaux pour optimiser la prestation des programmes, des services et des collections à la population canadienne;
- soutien aux communautés afin qu'elles soient mieux outillées pour inventorier et conserver les ressources archivistiques qui reflètent leur histoire et qui témoignent de leur évolution ainsi que de leur apport à la société canadienne;
- afin de maintenir le multiculturalisme au rang des priorités de l'organisme, offre de collections, de programmes et de services diversifiés et inclusifs, planification à long terme et mise en place d'une infrastructure appropriée.

Il reste à Bibliothèque et Archives Canada à faire une analyse exhaustive et à déterminer la direction à suivre en s'inspirant des résultats de la consultation.

Le compte rendu intégral des activités de consultation et des résultats suit.

## 2. INTRODUCTION

Le présent rapport expose le processus et les résultats des consultations menées auprès de communautés culturelles canadiennes par le service des Initiatives multiculturelles de Bibliothèque et Archives Canada (BAC), d'octobre 2004 à février 2006. Durant toute cette période, des groupes de discussion électroniques, téléphoniques et en personne ont permis de recueillir les points de vue de membres de communautés et d'organismes culturels canadiens, ainsi que de fournisseurs de services bibliothéconomiques et archivistiques qui travaillent auprès de diverses communautés culturelles et linguistiques. BAC voulait ainsi connaître les besoins et les intérêts de certaines communautés externes desservies par Initiatives multiculturelles, et se servir des résultats comme guide pour mieux servir toute la population canadienne.

Le processus de consultation est essentiel à l'élaboration des programmes, des services et des collections de Bibliothèque et Archives Canada, mais c'est aussi une activité qui favorise l'établissement de liens et l'extension dans la communauté, un aspect qu'il ne faut pas sous-estimer. Les données qualitatives qui émergent d'un tel processus donnent de la profondeur aux données statistiques, leur confèrent une dimension d'humanité qui fait souvent défaut aux enquêtes exclusivement quantitatives.

L'approche directe adoptée élargit la portée des points de vue exprimés et donne un aperçu des programmes et des services que les communautés et les professionnels attendent de Bibliothèque et Archives Canada. Les consultations ont porté sur les thèmes suivants : l'attitude générale à l'égard des archives et des bibliothèques; les besoins des communautés; les obstacles à l'accès et la notoriété relative de l'organisme dans divers milieux partageant les mêmes intérêts.

Il faut souligner que, sans la générosité des participants, qui ont pris le temps de répondre de façon franche et réfléchie, il aurait été impossible d'obtenir un portrait aussi précis. Souhaitons qu'ils trouvent dans les présentes une fidèle reproduction des points de vue et des commentaires exprimés.

## 2.1 Processus de consultation de Bibliothèque et Archives Canada

« [Traduction] *Par principe, le processus de consultation doit être simple, direct, et favoriser en priorité la communication entre les fournisseurs de services et ceux à qui leurs services s'adressent*<sup>1</sup> ».

### 2.1.1 Contexte : Préparation du terrain pour la consultation

Le processus de consultation lancé par Initiatives multiculturelles fait suite à des consultations plus larges menées auprès de toute la population canadienne en vue de la fusion de Bibliothèque nationale du Canada et Archives nationales du Canada en un organisme unique, **Bibliothèque et Archives Canada**. Ce nouvel organisme, axé sur la connaissance et l'innovation, a pour mission de servir et de représenter la population canadienne dans sa totalité. Il a été créé officiellement le 21 mai 2004, date de la promulgation de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*.

Au cours de la restructuration qui a suivi la création, l'établissement de relations avec les clients de BAC et les intervenants a pris beaucoup de place, et ce souci de la clientèle est resté une priorité.

En 2004, Bibliothèque et Archives Canada a mené une vaste consultation auprès des intervenants concernant les orientations stratégiques à donner au nouvel organisme. Le compte rendu de la consultation, intitulé *Création d'un nouveau type d'institution du savoir : Orientations pour Bibliothèque et Archives Canada*<sup>2</sup>, résume les principales orientations proposées et soumet des questions aux intervenants. Publié sur le site Web de BAC en juin 2004, il a été diffusé à quelque 150 groupes invités à donner leurs rétroactions par téléphone, par courrier électronique, par formulaire électronique ou par courrier ordinaire.

BAC a ensuite approfondi certains points pointus ou ignorés jusque-là avec des milieux d'intervenants particuliers. Il a opté pour une démarche de consultation à plusieurs volets, qui lui a permis d'obtenir des suggestions par écrit sur les orientations stratégiques, complétées par des séances de consultation, des groupes de discussion et des entrevues.

---

<sup>1</sup> Library Board of Victoria [Australie], 2001. *Responding to Our Diversity: Multicultural Library Service Guidelines for Victoria Public Libraries*, consulté le 12 janvier 2006 à l'adresse [http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/Library\\_Network\\_Unit/multiculturalguidelines.pdf](http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/Library_Network_Unit/multiculturalguidelines.pdf), 11.

<sup>2</sup> Ci-après, *Orientations pour Bibliothèque et Archives Canada* (version provisoire, 2004); peut être consulté à l'adresse <http://www.collectionscanada.ca/obj/012012/f2/01-f.pdf>.



Ainsi, des entrevues menées dans le milieu de l'édition ont porté presque exclusivement sur les modifications souhaitées au règlement relatif au dépôt légal<sup>3</sup>. D'autres séances organisées dans les provinces et les territoires visaient le milieu archivistique. Les échanges ont alors porté sur la reconduction du programme de subventions et de contributions destiné au milieu des archives, ainsi que sur le thème plus général des orientations stratégiques envisagées pour le nouvel organisme.

Bibliothèque et Archives Canada complète cette consultation auprès des intervenants par une vaste étude sur les usagers et l'utilisation des services, qui n'est pas encore achevée. C'est un travail de fond que BAC devra poursuivre sans répit pour connaître et comprendre les besoins des usagers et arriver ainsi à remplir son objectif stratégique d'être constamment en prise directe avec le client.

---

<sup>3</sup> Le dépôt légal est un mécanisme qui oblige les éditeurs canadiens à remettre des exemplaires de leurs publications à Bibliothèque et Archives Canada, qui peut ainsi constituer un fonds national complet. Pour en savoir plus, consulter le site <http://www.collectionscanada.ca/6/25/s25-200-f.html>.

## 2.2 Consultation des communautés culturelles par Initiatives multiculturelles

La représentation des communautés culturelles canadiennes dans les collections et l'adaptation des programmes et des services à leurs besoins constituent des priorités établies par la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*. C'est pourquoi le multiculturalisme occupe une place de choix dans la structure donnée au nouvel organisme.

Le document de principe *Orientations pour Bibliothèque et Archives Canada* (2004)<sup>4</sup> énonce l'engagement de BAC de tenir compte de la diversité et de l'histoire de toute la population canadienne :

« [BAC veut contribuer] de façon significative à la qualité de vie des Canadiennes et des Canadiens de tous âges, de toutes cultures et régions ».

« Les Canadiens et les Canadiennes doivent pouvoir retrouver le patrimoine et la culture de leurs communautés respectives dans notre collection. Ils doivent se voir, voir leur passé, dans ce que nous détenons. Nous redoublerons nos efforts pour que le patrimoine documentaire des collectivités autochtones et multiculturelles, particulièrement celui qui représente leur expérience au sein de la société canadienne, soit mieux représenté dans notre collection. » (Ibid.)

Ces objectifs exigent d'être constamment à l'affût, d'aller vers les communautés et les organismes du Canada et de susciter leur participation dans un esprit de renforcement des relations et de sensibilisation réciproques.

À Bibliothèque et Archives Canada, c'est au service des **Initiatives multiculturelles** que revient la tâche de promouvoir et de coordonner l'intégration du multiculturalisme dans tous les secteurs, et de contribuer à la définition d'orientations stratégiques pertinentes pour l'ensemble de l'organisme. Porte-parole des diverses communautés, le service veille à l'intégration du multiculturalisme et du multilinguisme dans l'élaboration et la prestation des programmes, des services et des collections de BAC. Le service des Initiatives multiculturelles collabore avec les communautés et les associations culturelles, les réseaux d'archives et de bibliothèques, les centres linguistiques et culturels et d'autres organismes qui partagent des intérêts communs afin d'assurer la cohésion des programmes, des collections et des services et la prise en compte des intérêts des diverses communautés<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> La version définitive (2006) peut être consultée à l'adresse : <http://www.collectionscanada.ca/a-notre-sujet/016/012016-1100-f.html>

<sup>5</sup> Le programme complet des activités d'Initiatives multiculturelles peut être consulté à <http://www.collectionscanada.ca/multiculturel/index-f.html>.

Le service des Initiatives multiculturelles utilise un processus de consultation pour mieux comprendre les besoins et les intérêts des communautés culturelles et des fournisseurs de services desservis. La consultation directe des communautés dont le service des Initiatives culturelles cherche la collaboration et qu'il tente de desservir assure une meilleure orientation des programmes, des services et des collections de BAC. Ce processus permet également d'évaluer l'efficacité des initiatives en cours et, plus important encore, il détermine quelles sont les communautés dont il faudrait tenir compte, mais qui, pour l'instant, sont peu desservies par les services de Bibliothèque et Archives Canada. Ces séances de consultation servent souvent « d'entrée en matière » et sèment les bases d'une relation de collaboration à plus long terme. Elles peuvent également consolider des relations existantes. Quelles qu'en soient les modalités, ces séances favorisent toujours le dialogue et la contribution de clientèles diverses à l'édification d'une institution du savoir qui appartient à toute la population canadienne.

### **2.2.1 Structure et faits saillants des consultations**

Entre octobre 2004 et février 2006, le service des Initiatives multiculturelles a tenu des consultations réparties en trois grands volets :

- En premier lieu, Initiatives multiculturelles a demandé à de grands organismes communautaires de réagir par voie électronique à divers documents importants de BAC, dont *Nouvelles orientations* (octobre 2004). Les commentaires reçus ont depuis été insérés dans *Consultations auprès des intervenants sur les Orientations de Bibliothèque et Archives Canada : Rapport sommaire des constatations*, janvier 2005 (<http://www.collectionscanada.ca/consultation/012012-300-f.html>).
- La deuxième étape a pris la forme d'entrevues téléphoniques auprès de fournisseurs de services choisis, soit des bibliothécaires et des archivistes canadiens qui travaillent avec des communautés culturelles diverses (novembre 2004). Les commentaires émis au cours de ces entrevues sont résumés dans le présent document.
- Le troisième volet de la consultation comportait des groupes de discussion en personne avec des membres de communautés et d'organismes culturels du pays, dont le présent document dresse également un sommaire.
  - En 2004-2005, Initiatives multiculturelles, en partenariat avec des bibliothèques publiques, a animé cinq séances de consultation en personne auprès de la communauté sud-asiatique de Vancouver (octobre 2004); de la communauté somalienne d'Ottawa (novembre 2005), ainsi que des communautés noire anglophone et haïtienne de Montréal (novembre 2005).
  - En 2006, un dernier groupe de discussion regroupait la communauté italienne d'Ottawa (février).

Les consultations permettaient des prises de conscience réciproques : 1) Bibliothèque et Archives Canada en apprenait chaque fois un peu plus sur les besoins et les intérêts des communautés culturelles et de tous ceux qui travaillent directement avec ces clientèles dans les bibliothèques et les archives publiques; 2) les communautés et les fournisseurs prenaient connaissance des collections, des programmes et des services que BAC met à la disposition de la population canadienne pour mieux la servir, et notamment des communautés culturelles traditionnellement moins bien nanties à ce chapitre.

### 3. CONSULTATION DES FOURNISSEURS DE SERVICES

#### *Entrevues téléphoniques, novembre 2004*

À Bibliothèque et Archives Canada, il est admis que l'organisme ne peut remplir son mandat sans le soutien et la collaboration de ses multiples partenaires et réseaux au Canada. Dans cette optique, BAC s'emploie à créer une *collection nationale unique* et à ce que cette collection (qu'elle soit tangible ou virtuelle, d'envergure locale ou nationale) couvre la totalité du territoire, d'ouest en est et du sud au nord, par l'intermédiaire d'établissements partenaires et au moyen de projets de collaboration de toutes natures.

*« La nouvelle institution regroupe une foule de réseaux et de partenariats sur lesquels elle peut faire fond pour réaliser son mandat. Notre effort pour que les Canadiens et les Canadiennes puissent être reliés à leur patrimoine documentaire devrait s'étendre, par exemple, aux 3 600 points de service des bibliothèques publiques de l'ensemble du Canada, à ses 800 archives, à son réseau de bibliothèques universitaires solide, à ses bibliothèques scolaires ainsi qu'à d'autres institutions culturelles réparties à travers le Canada<sup>6</sup>. »*

Les liens tissés avec les fournisseurs de services du Canada tout entier sont la pierre angulaire de ces réseaux. Les professionnels qui travaillent dans les organismes tels que les bibliothèques, les archives et autres institutions culturelles fournissent les services de première ligne et, de ce fait, ils connaissent mieux que quiconque les besoins et les intérêts de leurs clients. En les consultant, on consolide les réseaux et on obtient le son de cloche de gens compétents qui travaillent sur le terrain.

Les professionnels qui ont donné leur temps et leur énergie pour participer à la consultation n'ont reçu aucune compensation, une preuve tangible de leur dévouement à l'égard des communautés desservies.

#### 3.1 Structure de la consultation

En novembre 2004, une dizaine d'entrevues téléphoniques (d'une heure et demie environ) ont été réalisées auprès de fournisseurs de services des milieux archivistiques et bibliothéconomiques canadiens. Les entrevues visaient à recueillir un échantillon de points de vue sur la situation des collections multiculturelles et multilingues, ainsi que sur l'offre de services dans ce domaine. Le profil des participants varie (certains étaient des archivistes municipaux, d'autres des bibliothécaires de services communautaires, etc.), mais tous supervisaient et soutenaient la création de collections et de services multiculturels et multilingues. La formule des consultations était ouverte, pour favoriser un contact plus familier avec les participants.

---

<sup>6</sup> *Orientations pour Bibliothèque et Archives Canada* (2004), <http://www.collectionscanada.ca/obj/012012/f2/01-f.pdf>, 5.

Au début de l'entrevue, le personnel d'Initiatives multiculturelles donnait une description de Bibliothèque et Archives Canada ainsi que du processus de consultation. Suivaient des questions contextuelles et ciblées. Les participants étaient invités à décrire leur organisme, les caractéristiques démographiques de la zone de services visée, ainsi que les programmes et les services fournis aux communautés culturelles et linguistiques par l'organisme, y compris ceux qui sont destinés aux nouveaux arrivants. On leur demandait enfin si l'offre de services avait des lacunes, quels besoins étaient mal desservis et quels étaient les objectifs en matière de services.

L'autre partie de la discussion portait sur la relation entretenue par la personne interrogée ou son organisme avec Bibliothèque et Archives Canada à ce jour, ce qui englobait les services utilisés; des suggestions à BAC pour améliorer les communications et mieux satisfaire aux besoins des régions; les moyens à mettre en œuvre pour que BAC remplisse de façon optimale son mandat d'organisme national au profit de toute la population canadienne.

## **3.2 Résultats des consultations**

Pour la plupart, les fournisseurs de services croient à l'utilité du processus de consultation. Certains se sont dits réjouis qu'on les écoute et que Bibliothèque et Archives Canada fasse des efforts pour obtenir l'avis des communautés. Une participante a cependant rappelé que les établissements comme le sien avaient été consultés tant et plus, mais que rien ne montrait jusque-là que le temps et l'énergie mis à répondre avaient porté quelque fruit.

Les rétroactions des fournisseurs de services dénotent l'importance certaine qu'attachent les milieux archivistiques et bibliothéconomiques canadiens à bien servir les populations multiculturelles et multilingues. C'est encore plus tangible dans les régions où l'immigration est la plus forte et les populations les plus diversifiées. Or, malgré cette conviction indéniable, trop souvent le manque de ressources humaines et financières empêche de développer des collections actives et d'offrir des services communautaires et d'extension au niveau requis et là où ils sont nécessaires.

### **3.2.1 Collections des bibliothèques**

Bien que la plupart des bibliothèques publiques possèdent des fonds documentaires dans diverses langues ancestrales qui témoignent de l'immigration européenne dans les années 1950, les bibliothèques consultées ont à toutes fins utiles cessé la collecte active de ces ressources. Une partie des fonds existants est tout simplement l'héritage obtenu par suite de l'arrêt du programme Biblioservice multilingue de la Bibliothèque nationale, en 1994<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Pour en savoir plus sur ce service, consulter le site <http://www.collectionscanada.ca/multiculturel/r25-220-f.html>.

Depuis quelques années, les besoins des nouveaux arrivants ont pris le dessus. Plusieurs bibliothécaires urbains signalent à cet égard que les documents en chinois, en hindi et en arabe, entre autres, sont beaucoup plus demandés dans leur zone de service métropolitaine.

Les participants soulignent que, de plus en plus, les clients fréquentent leur bibliothèque pour utiliser Internet et d'autres technologies des communications, consulter des documents sur l'établissement et la citoyenneté, ou utiliser le matériel audiovisuel d'apprentissage d'une langue seconde. Devant cette nouvelle réalité, il est devenu primordial d'élargir l'offre de services (on ne peut plus se concentrer sur le développement des collections).

Les grands réseaux de bibliothèques doivent dorénavant faire l'impossible pour offrir leurs ressources (électroniques et autres) dans la langue choisie par les clients. Si les ressources le permettent, des activités d'extension informent les communautés culturelles sur les services qui leur sont offerts par le réseau des bibliothèques publiques. Il semble que certaines communautés soient mieux au fait du rôle que jouent les bibliothèques publiques.

Malgré la croissance récente des collections principales et des modèles préliminaires et de l'intérêt qu'on leur accorde, des collections particulières sont constituées suivant les besoins des clients et les ressources disponibles. On constate donc une immense variété entre les collections des diverses régions et bibliothèques.

### **3.3 Défis des fournisseurs de services**

#### **3.3.1 Les bibliothèques**

Les répondants déplorent que l'insuffisance des ressources (humaines et financières) empêche les organismes bibliothéconomiques et archivistiques de satisfaire à la demande dans divers domaines, y compris ceux évoqués ci-dessus. En guise d'exemple, une bibliothécaire responsable de la programmation et des collections multiculturelles dans une bibliothèque publique qui dessert quelque 30 000 clients indique que son budget multiculturel total pour alimenter les collections et les services associés se résume à un maigre 1 500 \$. C'est bien peu pour faire tout ce qu'elle estime nécessaire dans ce domaine.

C'est principalement cette modestie des moyens qui freine l'essor des initiatives multiculturelles et multilingues des organismes bibliothéconomiques, de façon différente selon leur taille et leur champ d'activité. Par exemple, les plus importants réussissent malgré tout à enrichir leurs programmes et leurs services (qui vont de l'aide au placement des titulaires de diplômes professionnels étrangers à l'offre de cours avancés d'anglais, en passant par l'offre d'activités bénévoles assistées), alors que les plus petits ont peine à maintenir un volet multiculturel et multilingue de quelque nature.

Comme il peut être impossible de reproduire les collections d'un endroit à l'autre, la proximité des bibliothèques d'un réseau donné peut également restreindre la capacité d'une succursale à s'approvisionner directement en documents multiculturels.

La pénurie d'outils de soutien au développement des collections, et notamment pour ce qui est de la sélection de ressources dans d'autres langues, inquiète au plus haut point maints organismes. La difficulté de trouver des fournisseurs fiables de ressources multilingues est ressentie comme un « problème majeur », pour lequel les fournisseurs de services voudraient avoir du soutien (par exemple, diffusion de listes des éditeurs et des distributeurs de ressources multilingues).

Le développement de collections multilingues augmente la tâche des organismes pour ce qui est du contrôle bibliographique et de la description des ressources, qui doivent être à la hauteur. Même si les fournisseurs font le catalogage préliminaire des ressources commerciales, la description est souvent trop sommaire et inadaptée aux besoins de l'établissement hôte, forcé de compléter. Dans les bibliothèques, le catalogage dans la langue source n'est possible que si elles ont à leur disposition les ressources nécessaires (financières et humaines). Il est rare que du soutien existe pour le catalogage dans une écriture non romaine. Les réseaux de bibliothèques plus importants s'en remettent souvent aux connaissances linguistiques de leur personnel. La plupart des participants soulignent que les établissements qui font le catalogage et qui offrent des services dans d'autres langues que le français et l'anglais sont totalement dépendants des connaissances de leur personnel de telle ou telle langue.

Certains des établissements sondés inscrivent dans les répertoires du personnel les compétences linguistiques de chacun; cependant, la pénurie des ressources humaines complique souvent l'accès. Un tel système est loin d'être parfait, et l'uniformité ou la rigueur des descriptions ne sont pas garanties. Un autre problème se pose lorsque les collections multilingues et multiculturelles des bibliothèques ne sont décrites nulle part, ce qui complique le repérage et le partage des ressources.

Les priorités concurrentes posent en elles-mêmes tout un défi. Une personne interrogée déclare à cet égard qu'il « arrive qu'on ne sache plus où donner de la tête » tellement les demandes affluent de toutes parts. Lorsque différents groupes linguistiques d'une même communauté demandent des ressources, il n'est pas toujours possible de les servir tous.

À cause de la rareté des ressources, il arrive aussi que des populations déjà mal servies soient laissées pour compte. Sans mécanismes d'extension, il faut craindre que des clients potentiels n'aient jamais accès aux services et aux collections qui leur sont destinées. Certaines communautés sont difficiles à joindre, même si des activités d'extension étaient possibles. Un professionnel souligne à ce sujet qu'il « est difficile de convaincre certaines communautés que la bibliothèque leur offre quoi que ce soit que la communauté ne peut leur offrir ».



Pour les nouveaux arrivants qui viennent de régions où les bibliothèques publiques n'existent pas ou sont réservées aux lettrés et à l'élite, il peut être tout simplement révolutionnaire de considérer les bibliothèques comme un service *public*. Sans les ressources nécessaires pour faire de la publicité, les organismes de services ont du mal à créer des contacts soutenus et efficaces avec les communautés desservies.

Divers facteurs sont déterminants pour l'offre de collections multiculturelles et multilingues dans les bibliothèques canadiennes : la taille relative de l'établissement; l'importance accordée (souvent tributaire du portrait démographique d'une zone de service donnée et des priorités concurrentes); la disponibilité des ressources; l'existence de réseaux (pour partager les coûts et les efforts d'extension), ainsi que les méthodes novatrices de partage des ressources.

Même si la plupart des bibliothécaires adhèrent aux discours d'organismes comme la Canadian Library Association<sup>8</sup> sur l'importance d'offrir des ressources et des services multiculturels, leurs « bonnes intentions » se heurtent souvent à la réalité des besoins particuliers de chaque bibliothèque et des communautés desservies. Il leur faut également tenir compte des fonds disponibles. Les personnes consultées estiment qu'il faudra plus de soutien (financer et autre) pour satisfaire aux besoins d'une population plus diversifiée que jamais.

### **3.3.2 Les archives**

Les établissements archivistiques se heurtent aux mêmes difficultés. Ils manquent de ressources financières pour organiser les activités d'extension qui leur permettent de solliciter le don de documents et d'argent. Une personne interrogée note l'écart entre les archives institutionnalisées de grande taille et les archives communautaires, et insiste sur la nécessité « de concevoir des programmes de soutien adaptables, accessibles aux différents types d'archives ».

Usuellement, les archives provinciales et municipales s'intéressent en priorité aux dossiers historiques du gouvernement. La représentation des cultures est en général un volet d'activité accessoire, tributaire du profil démographique local. Les communautés désireuses de constituer leurs propres archives culturelles ou communautaires doivent parfois leur survie aux subventions et au travail bénévole. C'est pourquoi des communautés culturelles parmi les mieux établies n'ont tout simplement pas d'archives officielles. Tant dans les archives des municipalités que des communautés culturelles, on dit souvent que le travail de collection est « réactif » plutôt que « proactif ».

Beaucoup de personnes interrogées, qu'elles représentent des organismes officiels ou non officiels, voudraient avoir les moyens de fournir des descriptions plus étoffées de leurs fonds et de les faire connaître au grand public. À cet égard, la numérisation suscite énormément d'espoir. Par ailleurs, il faudra des ressources supplémentaires pour les activités de préservation et de conservation.

---

<sup>8</sup> Se reporter notamment à l'énoncé de position de la Canadian Library Association dans *Library Service to Linguistic and Ethnic Minorities* (juin 1987), à <http://www.cla.ca/about/minor.htm>.

### 3.4 Relations avec BAC

Les fournisseurs de services déclarent presque tous que leurs contacts sont rares et irréguliers avec Bibliothèque et Archives Canada. Le cas échéant, les contacts se font par l'intermédiaire du site Web de BAC, auquel ils accèdent le plus fréquemment pour des tâches bien précises (ressources généalogiques pour le compte de clients; règles de la description archivistique et de la conservation; renseignements sur les droits d'auteur). La découverte des ressources est parfois le fruit du hasard ou d'un « accident », et BAC est perçu en général comme un organisme « à des lieues de notre train-train quotidien et de la façon dont nous desservons nos communautés ». Le terme « éloigné » revient sans cesse dans les commentaires sur BAC.

Cela étant dit, les fournisseurs de services admettent pour la plupart que BAC offre des ressources qui sont loin d'être dénuées d'intérêt, et plusieurs déplorent de ne pas mieux connaître ces ressources « nationales ». Les clients n'ont pas plus de contacts avec BAC, qu'ils connaissent mal, ainsi que ses produits et services.

Apparemment, le soutien professionnel offert par Bibliothèque et Archives Canada aurait plus d'intérêt pour le personnel des petits organismes; dans les réseaux de plus grande envergure, les professionnels seraient plus enclins à échanger de l'information et des conseils sur les pratiques exemplaires avec leurs collègues immédiats.

Plusieurs participants estiment très important de nouer des contacts solides au sein de BAC et de pouvoir traiter directement avec les personnes-ressources qui peuvent leur prodiguer soutien, conseils et assistance sur l'utilisation de l'organisme et de ses ressources. Certains ont déjà établi des relations fructueuses. Les fournisseurs de services qui se sont rendus en personne à Bibliothèque et Archives Canada (395, rue Wellington, Ottawa) qualifient leur visite d'édifiante et ont été convaincus de la qualité des produits et services de BAC (une seule visite suffit, semble-t-il).

Les archivistes ne sont pas certains de la pertinence d'une fusion de l'ancienne Bibliothèque nationale du Canada et des Archives nationales du Canada, dont ils redoutent les répercussions sur le programme de subventions et de contributions aux archives. Pour le volet archivistique, il est recommandé que Bibliothèque et Archives Canada serve de point de liaison avec des organismes qui *représentent* les archives au lieu de transiger directement avec des archives, quelles qu'elles soient. Plusieurs estiment que BAC n'a pas le recul nécessaire pour comprendre les enjeux régionaux. Voici un commentaire qui résume bien cet état d'esprit : « Nous [les archivistes professionnels] comprenons nos propres besoins; donnez-nous simplement les moyens de faire notre travail. »

Un professionnel fait remarquer que Bibliothèque et Archives Canada doit épauler les archivistes professionnels pour faire progresser les dossiers stratégiques, dans un esprit de collaboration et non de leadership. Ainsi, BAC devrait se considérer comme un « partenaire » de la lutte des organismes professionnels pour faire admettre les enjeux stratégiques qui les concernent et obtenir des solutions. Une question récurrente est revenue sans cesse : « Comment les organismes régionaux peuvent-ils tirer le meilleur parti de leur position pour avoir quelque influence à l'échelon national? »

Un thème ressort clairement et constamment des entrevues auprès des fournisseurs de services : Bibliothèque et Archives Canada doit avant toute chose démontrer son utilité aux fournisseurs de services canadiens (bibliothécaires, archivistes et autres professionnels au sein des institutions culturelles), avant même de tenter de faire admettre sa pertinence à la population canadienne. Il appartiendra aux organismes fournisseurs de services de lui faire comprendre leur propre importance. Cette opinion a souvent été exprimée avec véhémence. Pour beaucoup, BAC doit agir tel un *catalyseur* qui soutient le travail des professionnels [les fournisseurs de services] : « L'aide qui nous est donnée nous aide à mieux servir nos clients dans la communauté. »

### 3.5 Rôles de BAC

La question des rôles que Bibliothèque et Archives Canada peut jouer pour soutenir les fournisseurs de services a suscité toute une gamme de commentaires ciblés. Les participants suggèrent de mettre en place des mécanismes permanents de rétroactions et d'échanges avec BAC. Sans nier l'utilité des consultations, ils aspirent à des contacts réguliers et souhaitent une participation continue à l'échelle nationale.

Outre les contacts entre BAC et les fournisseurs de services, ces derniers souhaitent vivement renforcer les contacts entre eux. Tout au long des entrevues, les participants ont parlé du rôle que pourrait jouer Bibliothèque et Archives Canada pour aider les fournisseurs de services à communiquer entre eux (et soutenir la création de viviers de connaissances (*pools*) et de communautés de pratique). Les échanges à l'intérieur des cercles canadiens et internationaux sont encouragés. Bibliothèque et Archives Canada favoriserait ainsi la circulation des idées novatrices et des pratiques exemplaires à l'appui du perfectionnement professionnel.

BAC est aussi invité à soutenir la numérisation et la conservation dans le cadre de projets numériques (« la numérisation est synonyme d'accès et de responsabilité »), ainsi que l'élaboration de guides grand public qui feront autorité en matière de conservation. Enfin, l'organisme doit continuer d'agir comme défenseur des intérêts et lobbyiste au sein du gouvernement canadien.

Des bibliothécaires demandent à BAC d'offrir un programme analogue à l'ancien Biblioservice multilingue, qui leur donnerait accès à des documents dans de nouvelles langues qui sont pour l'instant difficiles à trouver, notamment pour les clientèles d'immigrants et d'Autochtones. Le Biblioservice était une ressource essentielle pour les bibliothécaires qui, à cause de budgets beaucoup trop restreints, ne parviennent pas à soutenir des collections dignes de ce nom.

### 3.6 Recommandations ciblées pour Bibliothèque et Archives Canada

Les fournisseurs de services bibliothéconomiques et archivistiques invitent Bibliothèque et Archives Canada à :

- offrir des outils de commercialisation prêts à utiliser à l'appui des initiatives multiculturelles des organismes de services répartis (par exemple, distribution de signets multilingues pour convaincre des clients potentiels que « la bibliothèque a peut-être quelque chose à leur offrir »);
- continuer d'enrichir le site Web (pour mieux soutenir les régions);
- assurer l'accès aux bases de données de recherche à l'appui des clients des régions (les bases de journaux étaient du plus grand intérêt); un commentaire donne à entendre que les clients seraient prêts à payer pour obtenir des services précis (notamment, pour l'accès à des photos et à des imprimés);

- continuer de solliciter le point de vue des communautés sur une base « régulière et permanente »; les groupes de discussion sont un pas dans la bonne direction;
- agir comme centre d'échanges sur les initiatives de soutien à la diversité lancées par des professionnels (pratiques exemplaires). Les fournisseurs de services ont souvent demandé qui étaient leurs homologues et quels genres de problèmes ils éprouvaient;
- s'assurer que BAC est représenté aux conférences et aux réunions des associations de bibliothèques; les représentants pourraient livrer des exposés et établir des contacts directs (l'importance des contacts personnels est relevée);
- informer les fournisseurs de services lorsque de nouveaux produits de BAC sont mis en circulation;
- organiser des séances d'information entre les conférences plus importantes, qui porteront sur des sujets et des tendances d'intérêt pour les fournisseurs de services (par exemple, informer le milieu des développements concernant les droits d'auteur et les normes en matière d'archivage électronique). De cette façon, BAC contribuerait à « mettre le milieu sur la même longueur d'onde »;
- favoriser l'accès à de plus nombreuses initiatives de partage des ressources et de rotation du matériel, ainsi que les prêts entre bibliothèques;
- commanditer la tenue de foires du livre internationales au Canada et donner des subventions de voyage qui permettront l'accès à des éditeurs étrangers lors des événements internationaux.

### 3.7 Rejoindre les fournisseurs de services

Toutes les personnes interrogées souhaitent que Bibliothèque et Archives Canada se fasse mieux connaître auprès des archivistes et des bibliothécaires. Voici quelques suggestions à BAC en matière de publicité :

- campagnes de sensibilisation dans les journaux et les magazines;
- promotion des ressources et des services phares selon une approche « Saviez-vous que... »;
- utilisation des ressources et des collections de grand intérêt comme locomotives des produits offerts par BAC;
- diffusion d'annonces électroniques qui offrent du soutien permanent aux fournisseurs de services multiculturels;
- création d'une brochure d'information destinée aux fournisseurs de services du type « Ce que BAC peut apporter à votre bibliothèque, à vos archives »;
- établissement de liens réciproques entre BAC et les sites Web des fournisseurs de services;
- offre d'interfaces électroniques multilingues pour que les clients puissent accéder aux services dans la langue de leur choix.

## 4. GROUPES DE DISCUSSION DANS LES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

### 4.1 Structure du groupe de discussion

Entre octobre 2004 et février 2006, Initiatives multiculturelles et les bibliothèques publiques partenaires ont suivi une approche assez large pour inviter des membres de communautés ciblées à participer à 6 séances de consultation en personne. Il était apparu important, par exemple, de recueillir des points de vue à l'extérieur d'Ottawa et d'organiser des groupes de discussion dans des régions variées du Canada, dans la mesure du possible (Vancouver, Ottawa et Montréal ont été ciblés). Il fallait également consulter à la fois de nouveaux arrivants et des communautés patrimoniales bien établies. Qu'elles soient nouvellement arrivées ou établies de longue date, toutes les communautés évoluent. Il est donc primordial d'établir des contacts périodiques pour nous assurer que les programmes, les services et les collections reflètent leur évolution.

Il faut aussi tendre la perche aux organismes de ces communautés, et notamment ceux qui desservent une communauté en particulier dans le cadre d'un mandat plus large. Souvent, ces organismes offrent des services d'aiguillage, de l'aide à l'établissement et à l'intégration aux nouveaux arrivants, et certains favorisent la conciliation entre les groupes. Là aussi, une attention particulière a été portée à inviter dans les groupes de discussion tant des membres de la communauté ciblée que des fournisseurs de services qui ont des clients dans diverses communautés.

Un autre objectif visait à établir des contacts avec des groupes qui n'ont pas entretenu de liens solides avec BAC jusqu'ici, pour optimiser le potentiel d'apprentissage mutuel qu'offrent ces séances. Si les groupes de discussion représentent un formidable outil de collecte d'information, ils sont aussi pour Bibliothèque et Archives Canada le tremplin idéal pour se faire reconnaître comme nouvelle institution du savoir au service de clients potentiels qui jusque-là ignoraient son existence.

L'expérience montre que la taille idéale d'un tel groupe de discussion se situe entre 10 et 15 personnes, c'est-à-dire un groupe assez nombreux pour que les thèmes abordés soient variés, mais assez restreint pour que le dialogue reste possible<sup>9</sup>.

On a composé les groupes en tenant compte de la diversité à l'intérieur des communautés et entre elles. Les membres des communautés avaient le choix de s'exprimer pour leur propre compte ou pour celui d'un organisme; à noter que les résultats rapportés aux présentes reflètent les points de vue des participants aux séances, et non ceux de leurs communautés respectives.

---

<sup>9</sup> À noter que la taille des groupes n'a pas été plafonnée de façon arbitraire; en moyenne, entre 20 et 25 organismes ou personnes recevaient une invitation pour une séance donnée, et quiconque se montrait intéressé et disponible était accueilli.

On trouve dans les paragraphes qui suivent le compte rendu des séances de consultation auprès des communautés sud-asiatique et chinoise de Vancouver; de la communauté somalienne d'Ottawa; des communautés noire anglophone et haïtienne de Montréal; ainsi que de la communauté italienne d'Ottawa.

## **5. Consultation de la communauté sud-asiatique, Surrey, BC**

### **5.1 La communauté sud-asiatique de Surrey**

La communauté sud-asiatique du Canada, que l'on appelle aussi la communauté indocanadienne ou indienne, comprend des membres aux origines ethniques, linguistiques et religieuses fort diversifiées et dont les racines se trouvent en Inde, au Pakistan et au Sri Lanka. Cette communauté de Surrey, parmi les plus « pluralistes » au Canada, constitue plutôt un regroupement de *communautés* hétérogènes qu'un groupe homogène. Cette caractéristique ressort dans l'analyse qui suit.

### **5.2 Points de vue sur les bibliothèques et les archives**

#### **5.2.1 Les bibliothèques**

Dans la communauté sud-asiatique de la région de Vancouver, les bibliothèques sont perçues comme d'importants outils d'accès à l'information. Les participants estiment que de 80 à 90 % des membres de la communauté connaissent les bibliothèques ainsi que leur fonction, connaissance, reconnaissent-ils, qui dépend dans une certaine mesure du degré de scolarité. Dans beaucoup de pays de l'Asie du Sud, les bibliothèques représentent un lieu familier, ce qui explique que les nouveaux arrivants de cette région deviennent rapidement des usagers de nos bibliothèques.

Pour les nouveaux immigrants, soulignent les participants, le plus urgent est de s'intégrer. C'est pourquoi ils consultent surtout le matériel en anglais des bibliothèques plutôt que le matériel rédigé dans leur langue maternelle. Pour ces arrivants des contrées sud-asiatiques, l'anglais est rarement un obstacle. Les plus âgés connaissent moins bien les bibliothèques que les plus jeunes, et ils peuvent avoir besoin d'un meilleur soutien dans leur langue maternelle. Ces populations de gens âgés se heurtent à de multiples difficultés à cause d'une scolarité moins formelle et de leur dépendance très forte au soutien de leur famille. Les participants incitent les bibliothèques à trouver des outils pour rejoindre toutes les générations, ce qui suppose d'offrir des documents en plusieurs langues (par ex., anglais - panjabi).

L'histoire des immigrants sud-asiatiques n'est pas enseignée à l'école et les bibliothèques scolaires ne tiennent pas de livres sur ce sujet, nous disent les participants. Beaucoup jugent les collections incomplètes lorsqu'elles ne contiennent aucun volume sur leur propre histoire.



### **5.2.2 Les archives**

Beaucoup de membres de la communauté sud-asiatique semblent comprendre l'importance des archives, mais aucun travail systématique n'est fait actuellement, ni à l'intérieur ni à l'extérieur de la communauté, pour recueillir des documents pertinents. La communauté n'a pas été convaincue jusqu'ici de l'intérêt qu'elle aurait à avoir des archives officielles, et s'intéresse fort peu aux archives municipales. Les nouveaux immigrants semblent moins au fait du but et de l'application des archives. Les participants proposent la tenue d'une campagne d'information grand public sur le rôle des archives.

Lorsque des documents archivistiques de l'Asie du Sud sont mis en vedette, ils sont souvent unidimensionnels et tournent autour d'événements ou d'épreuves qu'a connus la communauté. Les membres se montrent tout de même désireux de participer et d'alimenter de façon plus systématique les fonds archivistiques. De l'avis des participants, quand la collection archivistique de fond aura vu le jour, elle grandira d'elle-même et trouvera son propre souffle. Les écrivains, les historiens et les médias doivent devenir parties prenantes du processus.

Le développement exigera des appuis régionaux. Le fonds archivistique devra aussi être encouragé à l'échelon local, et on pourrait créer un groupe de travail indo-canadien de la communauté qui aura la charge des collections. La communauté pourra sensibiliser ses membres et dispose de moyens pour le faire; le soutien de partenaires nationaux viendra compléter son travail. Le mieux sera de confier la coordination initiale à un organisme de gestion externe et neutre, pour éviter que des rivalités et des conflits internes ne polarisent la communauté. Il faudra développer les collections en tenant compte des différences à l'intérieur de la communauté (notamment celles qui sont d'origine spirituelle), sachant que des obstacles risquent de se lever, notamment pour ce qui est des partenariats et de l'accès. Cependant, il est possible de fédérer les éléments disparates autour d'un projet commun si on leur présente judicieusement les possibilités de collaborer. Les participants font remarquer que quantité d'organismes sud-asiatiques collaborent déjà harmonieusement et que les médias sont des agents dynamiques et rassembleurs au sein de la communauté.

La communauté est généreuse et peut compter sur l'impressionnant capital humain de nombreux retraités, entre autres, qui seront heureux de faire du bénévolat. Les participants sont fiers de leur passé et sont d'avis que les membres de la communauté ne demandent pas mieux que de faire connaître leur histoire.

Il faudra mettre les efforts nécessaires pour faire renaître la passion de collectionner et de faire connaître. Dans leurs pays d'origine, des textes religieux ont été préservés, ce qui prouve que le besoin et les moyens peuvent mobiliser des communautés autour d'un projet commun.

S'ils reconnaissent qu'il faudra sans doute demander à un agent neutre d'amorcer le travail dans le contexte canadien, les membres de divers groupes de la communauté souhaitent garder la mainmise sur le projet par l'entremise d'un comité consultatif ou d'un organisme sans but lucratif créé expressément. C'est selon eux le seul moyen de rendre le projet plus attrayant pour toute la communauté. Le succès du processus reposera sur la confiance et les liens tissés.

### 5.3 Relations avec BAC

Selon les participants, peu de membres de la communauté connaissent Bibliothèque et Archives Canada. Il semblerait que BAC collabore actuellement, dans le cadre d'activités scolaires surtout, avec le Shastri Indo-Canadian Institute (dont le bureau principal est situé à Calgary, en Alberta), un organisme de sensibilisation et d'information réciproques sur l'Inde et le Canada<sup>10</sup>.

### 5.4 Rôles de BAC

Les participants aimeraient que Bibliothèque et Archives Canada facilite la coordination des archives communautaires. Son aide permettra d'élargir l'accès, notamment par des projets de numérisation, et facilitera la définition et l'établissement de réseaux nationaux. BAC pourrait en outre devenir une source d'information sur les éditeurs et le dépôt légal.

### 5.5 Thèmes principaux de la consultation de la communauté sud-asiatique

- Dans les pays de l'Asie du Sud, les bibliothèques sont des institutions bien connues; beaucoup d'immigrants nouvellement arrivés deviennent vite des usagers des bibliothèques canadiennes.
- Bien que les bibliothèques soient bien connues et fréquemment utilisées dans la communauté, c'est loin d'être le cas des archives. Une campagne d'information bien orchestrée ferait connaître l'objet et l'application des archives.
- La communauté ne fait aucun travail archivistique systématique jusqu'à présent. Il faut l'aide d'un organisme de coordination neutre pour amorcer le développement et la constitution des collections à l'échelon local et régional.
- La communauté sud-asiatique de Vancouver étant très diversifiée, il est essentiel de reconnaître et de respecter les particularités de chaque composante (les différences spirituelles entre autres).
- Des éléments disparates de la communauté peuvent mobiliser leurs efforts vers un but commun; ils collaboreront volontiers à un projet bien présenté.

---

<sup>10</sup> Pour en connaître plus au sujet de l'organisme, consulter le site <http://www.ucalgary.ca/~sici/>.

- Des membres de divers groupes de la communauté doivent superviser le développement archivistique, par l'entremise d'un comité consultatif ou d'un organisme sans but lucratif créé expressément; c'est la seule façon de susciter l'intérêt général pour les archives.
- Il faut intégrer l'enseignement de l'histoire et des perspectives sud-asiatiques dans le système d'éducation canadien (et dans les bibliothèques scolaires).
- Les bibliothèques publiques devraient cataloguer les documents en panjabi.
- La communauté veut rassembler et numériser ses documents d'archives afin de les rendre accessibles au plus grand nombre (par Internet).
- Il est impératif d'écrire l'histoire officielle de la communauté.
- Les fournisseurs de services d'information doivent servir toutes les générations et tous les points de vue (autant les membres des communautés bien établies que les nouveaux immigrants).
- Il faut créer des partenariats qui feraient le pont entre les intérêts locaux et nationaux.
- À ce jour, BAC n'est pas présent dans la communauté.
- Aux yeux de la communauté, BAC doit avant tout agir comme facilitateur, en soutenant les réseaux à l'échelon régional et national, et en aidant les comités consultatifs et les partenaires locaux à atteindre leurs objectifs.

## 6. Consultation de la communauté chinoise, Vancouver, BC

### 6.1 Points de vue sur les bibliothèques et les archives

#### 6.1.1 Les bibliothèques

Selon les participants, la communauté chinoise de Vancouver utilise assidûment les bibliothèques de la ville, dont beaucoup offrent des documents en chinois. Aux dires des fournisseurs de services, les documents en chinois comptent parmi ceux qui circulent le plus dans le réseau des bibliothèques publiques de Vancouver. Les usagers viennent de toutes les sphères de la communauté (jeunes, personnes âgées, femmes). La fréquentation fidèle des enfants et des étudiants serait attribuable à l'importance accordée à la réussite scolaire et aux attentes parentales dans bien des cas.

Dans la communauté, les bibliothèques et les livres sont plus souvent utilisés pour la recherche que comme outils professionnels. En effet, les professionnels fréquentent très irrégulièrement les bibliothèques à cause de leurs obligations d'emploi; ils seraient toutefois nombreux à les utiliser à distance, par Internet. Les immigrants chinois semblent être au courant de ce qu'ils peuvent trouver à la bibliothèque et beaucoup les visitent très tôt après leur arrivée au Canada.

Les participants soulignent le rôle important des succursales, à cause de leur commodité d'accès pour les communautés. Ils remarquent à cet égard que les bibliothèques doivent clarifier les règles de répartition des collections dans le réseau de bibliothèques publiques de Vancouver (quelles succursales obtiennent telle collection?). Les usagers aiment avoir accès à un système centralisé qui leur indique quelles collections se trouvent ailleurs que dans leur succursale locale. Les participants souhaiteraient que l'on développe des collections de documents de la Chine continentale. En effet, beaucoup d'immigrants viennent de cette région, mais ils trouvent peu de documents venant directement de chez eux au Canada.

Selon les participants, les ressources viennent surtout de Hong Kong et de Taïwan. Il faut diversifier les sources chinoises, en reconnaissance de la diversité linguistique dans les communautés (chinois de Taïwan, de Hong Kong ou de Chine continentale) et de leur caractère hétérogène. Un instrument officiel et bien établi d'accès aux marchés internationaux favorisera l'essor d'une telle collection. Les participants ajoutent qu'il faut traduire les livres publiés au Canada en d'autres langues que l'anglais et le français.

Actuellement, la communauté chinoise donne beaucoup de livres aux bibliothèques publiques, mais les participants jugent nécessaire d'instaurer un processus plus formel pour s'assurer qu'on trouve des documents d'intérêt sur les rayons. La qualité des livres chinois un peu simplistes qui garnissent les bibliothèques laisse à désirer; il faudra augmenter les budgets pour rehausser le contenu. Les fournisseurs de services rappellent qu'il est difficile de trouver des fournisseurs pour ces ressources. Les clients de la communauté aimeraient trouver une gamme plus riche de documents techniques.

Les participants pensent que l'amélioration des catalogues en direct des bibliothèques facilitera l'accès en chinois. C'est essentiel pour la communauté. Il faut par ailleurs faire la promotion des possibilités d'Internet comme outil de recherche et d'accès aux ressources des bibliothèques. Cela étant dit, il ne faut pas oublier que si les jeunes et les professionnels utilisent régulièrement Internet, les gens plus âgés s'y entendent beaucoup moins bien en la matière.

### **6.1.2 Les archives**

Selon les participants, la communauté chinoise de Vancouver utilise très peu les archives officielles. À vrai dire, rares sont ses membres qui en connaissent même l'existence. L'expérience des nouveaux arrivants au Canada n'est pas toujours bien documentée, mais on constate un intérêt grandissant dans ce domaine. La communauté se montre également très intéressée par l'histoire orale. Il s'agira donc de consigner et de diffuser cette histoire, sous un format numérique de préférence. La communauté aura besoin de soutien et du savoir-faire d'experts pour rassembler le matériel et le diffuser.

Apparemment, des membres de la communauté possèdent du matériel archivistique sur la communauté, qu'ils gardent en attendant qu'on s'organise et qu'on constitue un fonds officiel. Les participants soulignent l'engouement actuel pour la généalogie chinoise, un domaine auquel il faudra prêter plus d'attention. Il faut des ressources pour numériser et diffuser des documents à un large public. L'évolution du quartier chinois de Vancouver ainsi que sa valeur historique devront aussi être documentées.

## **6.2 Relations avec BAC**

Tous les participants affirment que la communauté sino-canadienne de Vancouver ne connaît pas Bibliothèque et Archives Canada. Ils pressent l'organisme de faire la preuve de sa pertinence à l'échelon régional, en adoptant une stratégie plus concrète sur la scène locale. BAC doit se faire connaître par des activités d'extension soutenues.

### 6.3 Rôles de BAC

Les fournisseurs de services soulignent l'utilité de la *Boîte à outils Ressources et services multiculturels*<sup>11</sup>, destinée aux professionnels. Encore ici, on demande à BAC de jouer le rôle de facilitateur et de coordonnateur national. L'organisme doit absolument améliorer et mettre en valeur sa gamme actuelle de services. Par exemple, BAC pourrait diffuser de l'information sur les dépôts légaux aux fournisseurs de services (par courrier électronique), ce qui permettrait aux bibliothèques d'être mieux informées au sujet des éditeurs et de la gamme des documents publiés. D'autres outils de communication multilingues sont proposés : par exemple, un « palmarès » listant dix ressources nouvelles ou uniques présentant un intérêt particulier pour la communauté.

### 6.4 Thèmes principaux de la consultation de la communauté chinoise

- La communauté chinoise de Vancouver est bien desservie par le réseau des bibliothèques publiques de Vancouver (VPL).
- Les bibliothèques publiques doivent tenir leurs collections chinoises à jour; elles doivent trouver d'autres sources que les dons privés de la communauté pour les développer.
- Les activités d'extension et de marketing doivent se dérouler en d'autres langues que l'anglais ou le français.
- Les fournisseurs de services aimeraient avoir des listes d'éditeurs et disposer d'autres outils pour développer les collections offertes aux communautés; ils ont besoin de plus d'argent pour les acquisitions (le défunt Biblioservice multilingue de BAC est cité comme exemple de service utile).
- BAC doit faire connaître son rôle et sa pertinence aux communautés.
- BAC doit promouvoir et faciliter l'accès à un système de catalogage qui couvrirait tout le Canada.
- L'organisme doit constamment sonder le pouls des régions (par le truchement d'un groupe consultatif, par exemple).
- BAC doit favoriser le réseautage et rester en lien constant avec les intervenants.
- BAC doit offrir son aide aux petits groupes communautaires aux prises avec des contraintes d'espace et de budget.
- BAC doit continuer à considérer les archives comme une priorité (« les archives sont une mémoire inestimable »).
- BAC doit se battre pour notre soutien financier.

---

<sup>11</sup> Offerte au portail multiculturel de BAC, à l'adresse <http://www.collectionscanada.ca/multiculturel/005007-300-f.html>.

## **6.5 Rejoindre la communauté chinoise de Vancouver**

Les participants exhortent Bibliothèque et Archives Canada à redoubler d'efforts pour faire connaître ses ressources à la communauté chinoise de Vancouver. Voici quelques suggestions à BAC en matière de publicité :

- Accroissement des activités d'extension pour susciter une participation soutenue de la population; les partenariats favorisent la publicité croisée;
- soutien à d'autres types de services que ceux des bibliothèques publiques;
- poursuite des activités d'extension dans les écoles et destinées aux enfants, ainsi que des activités de nature éducative;
- recherche de moyens originaux d'entrer en contact (groupes de discussion électroniques, par exemple);
- collaboration avec des organismes communautaires et promotion des partenariats;
- collaboration avec des médias communautaires.

## **7. Consultation de la communauté somalienne, Ottawa, ON**

### **7.1 La communauté somalienne d'Ottawa**

La communauté somalienne d'Ottawa compte beaucoup de membres qui, fuyant la guerre civile dans leur pays, ont demandé un statut de réfugié au Canada. Le nombre d'arrivées s'est « stabilisé » après une première vague massive au début des années 1990. Les participants constatent qu'aujourd'hui, le patrimoine somalien est représenté par une nouvelle génération d'enfants nés en sol canadien. La communauté se décrit elle-même comme étant en transition entre l'établissement et l'intégration.

Les participants affichent une fierté et un attachement sans bornes pour le somali (une langue décrite comme étant riche et poétique, une source immense d'estime personnelle); ils entretiennent un très fort lien avec la terre natale, leur héritage et leurs origines. Cependant, ils parviennent difficilement à transmettre cet attachement au somali aux nouvelles générations, notamment en raison de la très faible exposition à cette langue. Un commentaire souligne que les universités canadiennes offrent fort peu de possibilités d'apprendre le somali.

La communication et les traditions orales sont les principaux moyens de transmission dans la communauté. De tout temps, l'information, l'histoire et le folklore ont été transmis par la parole et non par l'écrit. Ce n'est que très récemment que le somali est devenu une langue écrite.

Cela explique pourquoi les textes d'histoire (le patrimoine documentaire) n'ont pas le même poids que dans les autres communautés consultées. C'est une réalité incontournable dont on ne peut faire abstraction dans l'élaboration des activités d'extension et des programmes.

### **7.2 Points de vue sur les bibliothèques et les archives**

#### **7.2.1 Les bibliothèques**

Les participants aux groupes de discussion sont formels : les bibliothèques ne font « pas partie de la culture somalienne. » Dans bien des cas, les Somaliens plus âgés ne sont pas scolarisés et n'ont jamais été exposés aux valeurs fondatrices des réseaux de bibliothèques au Canada, la lecture et l'écriture. Ils peuvent donc éprouver plus de difficultés à s'intégrer à la réalité canadienne que les plus jeunes, et l'isolement est alors à craindre. En Somalie, les aînés forment un groupe respecté et vénéré, ce qui est loin d'être leur expérience au Canada, où les personnes âgées ne peuvent pas espérer participer de la même façon à la vie communautaire. Le fossé idéologique entre les Somaliens nés ici et ceux qui sont nés en Somalie représente un défi. Les participants s'interrogent sur des moyens à mettre en œuvre pour que se rejoignent deux générations aux univers si éclatés, qui ont vécu des expériences si différentes et qui n'ont pas le même lien à la terre natale.



Que deviendront les nouvelles générations de Somaliens, et plus particulièrement celles qui sont nées au Canada? Cette question préoccupe les participants, tiraillés comme les leurs par d'immenses interrogations : Que comprennent-ils [les jeunes] de notre pays et quel est leur lien avec lui? Sauront-ils préserver les traditions, la langue et le patrimoine alors que leurs contacts sont si limités avec leurs origines somaliennes?

Comment les plus âgés peuvent-ils raviver l'intérêt des jeunes, eux qui connaissent mal leur passé ou qui s'en préoccupent peu?

### **7.2.2 Obstacles à l'accessibilité des bibliothèques**

Actuellement, les Somaliens s'estiment mal représentés parmi le personnel des bibliothèques publiques. Un commentaire suggère d'offrir des possibilités d'emploi aux jeunes Somaliens dans les bibliothèques publiques. Il faudrait aussi les encourager à y faire du bénévolat. Quand les jeunes travailleront dans les bibliothèques et qu'ils auront l'occasion de connaître ce qu'elles offrent, on peut espérer qu'ils les feront ensuite connaître à leurs parents, même s'ils sont analphabètes.

Il est essentiel d'établir des partenariats entre les communautés culturelles et les fournisseurs de services pour qu'ils apprennent à se connaître mutuellement et à chercher ensemble des solutions pour améliorer leurs relations. Dernièrement, des agissements déplacés de jeunes Somaliens dans les bibliothèques publiques ont été sources de conflits entre le personnel et des familles somaliennes. Des Somaliens qui ont participé à la consultation rapportent que ces rapports déplaisants ont contribué à entacher la réputation des bibliothèques publiques.

Les règles concernant les dates de retour des documents et les amendes imposées sont difficiles à comprendre et à respecter pour la communauté. Comme solution, on propose que les bibliothèques fournissent un « sac de bibliothèque » (un genre d'aide-mémoire pour les familles) dans lequel les usagers, dont les étudiants, pourraient ranger tous les documents empruntés.

L'accès est particulièrement difficile pour les jeunes mères somaliennes, qui souvent assument la responsabilité de familles nombreuses (souvent seules). À cause de la rareté des services de garde, ces femmes peuvent difficilement bénéficier de services de bibliothèque pour elles-mêmes et leurs familles. Ne serait-il pas plus pratique d'amener les services *chez elles*? Les solutions proposées comprennent des partenariats entre la bibliothèque et des organismes de services comme le Somali Centre for Family Services d'Ottawa<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Pour de l'information : <http://somalifamilyservices.org/index.php>.

Tant les bibliothèques que les écoles, estiment les participants, devraient contribuer à faire connaître les services et les collections des bibliothèques. Les enfants qui sont informés de l'existence de tels services pourront à leur tour convaincre leurs parents de l'intérêt des bibliothèques. On recommande d'organiser des séances d'information avec les parents pour les sensibiliser et pour qu'ils participent au règlement des conflits intergénérationnels.

Le fait que les bibliothèques constituent un outil pédagogique n'est pas facile à transmettre ni à faire comprendre d'une génération à l'autre. Le bouche à oreille est le véhicule privilégié de transmission des messages dans cette communauté.

### **7.2.3 Les archives**

Beaucoup de Somaliens tiennent des archives personnelles, mais l'archivage officiel des documents n'est pas une pratique courante dans la culture somalienne. La collecte et la conservation du patrimoine documentaire sont des concepts relativement inédits pour les Somalo-Canadiens. Jusqu'ici, toute leur énergie était concentrée sur leur établissement et sur la création d'une communauté somalienne au Canada. Maintenant qu'ils ont paré au plus urgent, d'autres enjeux plus larges deviennent des centres d'intérêt : comment contribuer du mieux possible aux institutions canadiennes ou comment documenter l'histoire de la communauté au Canada, par exemple.

Il existe apparemment fort peu d'information écrite sur la communauté somalo-canadienne. Quoi qu'il en soit, il faut commencer par inventorier ce qui existe (si on trouve les ressources pour le faire). Certains membres de la communauté croient qu'il est temps de créer un patrimoine à léguer aux prochaines générations. Pour amorcer ce travail, la communauté aura besoin de conseils sur la recherche et de soutien pratique (par exemple, des services de transport et de garde pour les chercheurs).

## **7.3 Publication d'ouvrages somalo-canadiens**

On trouve peu d'éditeurs somaliens au Canada, et très peu également de ressources publiées au Canada en somali. Cette situation serait grandement attribuable à la difficulté d'accès des grands éditeurs. Des ressources doivent être consacrées au soutien et au maintien de l'édition somalienne au Canada. Des tentatives récentes pour lancer un magazine somalo-canadien ont avorté par manque de financement et de soutien des grands éditeurs. Des membres de la communauté précisent tout de même l'apport précieux du Somali Resource and Heritage Centre, à Ottawa, en matière d'édition<sup>13</sup>. Ce Centre offre des documents publiés par des éditeurs et à compte d'auteur, des ressources pédagogiques et des dictionnaires de langue.

---

<sup>13</sup> Pour de l'information : <http://www.angelfire.com/ma3/somheritage/>.

Quant aux rares ressources et manuels somaliens produits ou offerts au Canada, il semblerait qu'ils soient d'inégale qualité. Selon les participants, les membres de la communauté ne s'entendent pas sur la pertinence des ressources.

## 7.4 Relations avec BAC

La communauté somalienne d'Ottawa connaît mal Bibliothèque et Archives Canada. Moins du quart des participants avaient entendu parler de BAC avant d'être invités à la séance. Le groupe de discussion a été perçu comme une occasion de connaissance mutuelle et comme un « bon début » pour favoriser la collaboration, une première. Avant la séance, on en savait très peu au sujet des événements et de l'espace culturel offerts par BAC. Après avoir entendu parler de ces possibilités, plusieurs membres de la communauté ont manifesté leur intérêt.

## 7.5 Thèmes principaux de la consultation de la communauté somalienne

- Les partenariats sont essentiels pour aller de l'avant, ainsi que l'établissement de « relations de travail » et de collaboration constructives.
- Pour joindre et desservir cette communauté, les institutions doivent élaborer des activités d'extension proactives; les bibliothèques et les archives doivent solliciter les points de vue de différents groupes de la communauté, y compris les jeunes Somaliens.
- Les bibliothèques doivent s'efforcer de créer un « sentiment d'appartenance » pour que la communauté somalienne se sente la bienvenue; un participant a eu le grand bonheur d'avoir accès à des ressources audio en somalien (des chansons traditionnelles) grâce à sa bibliothèque.
- Les ressources audio recèlent une grande importance pour les communautés à forte tradition orale (à plus forte raison là où la réalisation d'alphabétisation est plus difficile).
- Les expositions bien en vue de matériel et de collections en somali attirent la communauté. Des participants sont d'avis que ce genre d'expositions peut contribuer à convaincre la communauté de venir à la bibliothèque. Les membres souhaitent ardemment se voir représentés dans les ressources et les installations physiques des bibliothèques (même une simple affiche présentant une personne d'origine somalienne est riche de sens parce que les Somaliens peuvent s'y identifier).
- La communauté somalienne a besoin de conseils sur la recherche archivistique et sur la mise sur pied d'archives de la communauté.
- Pour atteindre les nouvelles générations de Somaliens nés au Canada, il faudra miser sur des moyens novateurs comme Internet et d'autres outils électroniques (la concurrence des jeux vidéo et d'autres médias oblige).

- Une multitude de ressources Internet traitent de la Somalie et de son peuple, mais les chants, la poésie et les proverbes traditionnels en somali sont hors de portée de tous ceux qui ne parlent pas cette langue (beaucoup de jeunes nés au Canada n'ont jamais entendu le somali). Dans ce domaine aussi, la diffusion de ressources audio par le Web est souhaitable.
- Il est primordial d'établir des liens entre les bibliothèques, les archives et le monde de l'éducation.
- Les Somaliens veulent prendre une part active dans les institutions locales (ce qui englobe les bibliothèques publiques), pour sentir que « nous en faisons partie, nous aussi »; ils veulent avoir accès à des collections qui leur correspondent, et voir certains des leurs parmi les employés.
- Bien qu'il existe peu de ressources officielles et imprimées sur la communauté somalienne, son « capital humain » est immense; elle a déjà la compétence pour créer le patrimoine écrit de la communauté;
- BAC pourrait agir comme organe de liaison entre les personnes désireuses de publier et de documenter l'histoire des Somaliens au Canada et les ressources qui peuvent les aider; les membres de la communauté posent la question suivante : « Si Bibliothèque et Archives Canada n'est pas une source directe de financement, alors à qui s'adresser? » À cause de l'accès difficile aux grands éditeurs canadiens et aux budgets de publicité, la communauté a besoin de financement pour créer des ressources et des produits culturels.
- Il faut créer des canaux de communication efficaces pour donner une vitrine aux services bibliothéconomiques et archivistiques offerts à la communauté (par exemple, information sur les programmes de bibliothèques itinérantes).
- Les bibliothèques doivent favoriser l'accès et l'embauche des jeunes Somaliens.

## 7.6 Rejoindre la communauté somalienne d'Ottawa

Voici quelques suggestions en matière de publicité pour renforcer les liens avec la communauté somalienne d'Ottawa :

- annonces à la radio communautaire (à Ottawa, les stations CKCU et CHIN en particulier);
- brochures;
- participation de BAC à des activités de la communauté somalienne (fourniture de matériel imprimé, représentants de BAC dans les kiosques d'information, etc.);
- multiplication des occasions de connaissance mutuelle (séances d'échange d'information);
- établissement de liens avec des groupes communautaires en contact avec les jeunes et les aînés;
- visites à Bibliothèque et Archives Canada (395, rue Wellington, Ottawa) des chercheurs de la communauté somalienne, qui pourront obtenir directement des conseils et perfectionner leurs compétences;

- établissement de contacts avec les médias somaliens, ce qui n'est pas toujours facile (par exemple, la radio communautaire locale peut représenter une source privilégiée d'information dans la communauté).

## 8. Consultation de la communauté noire anglophone, Montréal, QC

### 8.1 La communauté noire anglophone de Montréal

Le qualificatif « complexe » décrit assez bien la communauté noire anglophone de Montréal, reconnue pour ses multiples difficultés. Il peut arriver, certes, qu'un projet rallie tous ses membres, mais il est tout à fait utopiste de parler d'uniformité ou d'homogénéité au sein de la communauté. Même l'expression *communauté noire* (au singulier) est trompeuse. Il arrive qu'on parle *des* communautés noires pour rendre compte de la diversité et du caractère pluraliste. Voici un commentaire qui résume bien cette réalité : « On ne peut pas parler des communautés noires d'un endroit en particulier; il faut toujours garder à l'esprit l'histoire des Noirs dans le monde (en Afrique, dans les Caraïbes). Toutes ces histoires colorent le sentiment d'appartenance à cette société. »

Malgré quelques points en commun (le *Middle Passage*, l'esclavage), on trouve une grande diversité *au cœur* même des communautés. Il est extrêmement difficile d'identifier les sous-groupes à l'intérieur de la communauté noire. Indépendamment des expériences *personnelles*, « l'histoire des Noirs ne fait pas partie de la psyché canadienne, ni en haut de l'échelle du pouvoir, ni en bas. »

Les participants ne se retrouvent ni dans la littérature, ni dans l'histoire, ni en politique; en fait, dans aucun volet de la vie canadienne. Pourtant, soulignent-ils, « l'histoire des Noirs *fait partie* de l'histoire du Canada ». Quelqu'un affirme même que le Canada « n'est pas une terre d'accueil », même si des mythes bien ancrés en font une nation ouverte, tolérante et diversifiée.

Selon les participants, la communauté anglophone de Montréal est en transition depuis un certain temps, sur les plans politique et linguistique. Or, dans cette ville, la langue est un facteur déterminant du sentiment identitaire. Tous conviennent que le fait d'être noir et canadien se vit différemment d'une génération à l'autre. Les moins de 25 ans « s'identifient différemment ». « Il faut se préoccuper de la génération montante – les enfants doivent avoir un but. » Un autre commentaire fait allusion à la nécessité de donner leur place aux femmes dans la communauté.

Selon les participants, la communauté veut qu'on « raconte la vérité » dans les domaines de l'éducation, de la politique et l'histoire. « L'histoire qu'on enseigne [aujourd'hui] ne peut pas être un moteur de changement. » On presse les organismes comme Bibliothèque et Archives Canada de faire le nécessaire pour donner ou redonner la place qu'elle mérite à l'histoire de la communauté noire et d'autres communautés du Canada.

Aux yeux de certains, l'événement annuel « le Mois de l'histoire des Noirs », trop stéréotypé, n'a plus d'impact. Il faut trouver autre chose. Les membres de la communauté noire exhortent le gouvernement canadien à reconnaître qu'ils sont Canadiens à part entière et que des erreurs ont été commises dans le passé (« il y a bel et bien eu des esclaves dans ce pays »).

Par exemple, le gouvernement pourrait consacrer des ressources pour retracer l'histoire des Noirs et convaincre la population que « nous [les Noirs] contribuons à la société canadienne, que nous sommes des Canadiens. »

## **8.2 Points de vue sur les bibliothèques et les archives**

### **8.2.1 Les bibliothèques**

Les participants soulignent que leur vision du rôle des bibliothèques et des archives est atypique. En effet, la plupart d'entre eux s'intéressent aux bibliothèques, aux archives et à la recherche, et comptent sans doute parmi les usagers et les défenseurs les plus assidus de ces organismes. Malheureusement, les membres de leur communauté partagent rarement cet intérêt, tant s'en faut. « La plupart n'amènent jamais leurs enfants à la bibliothèque. »

Selon eux, les bibliothèques itinérantes jouent un rôle clé parce qu'elles transportent les documents et les services là où les gens se trouvent, d'autant plus s'ils habitent des quartiers périphériques. Malgré tout, les bibliothèques traînent la réputation d'être « mortellement ennuyeuses » et « statiques », aux yeux des jeunes particulièrement. On déplore que les bibliothèques n'aient pas de programmes d'extension dynamiques, qui pourraient réveiller des passions enfouies. Les étudiants ont l'habitude d'utiliser les bibliothèques uniquement s'ils y sont obligés et il en résulte souvent des associations négatives. Les bibliothèques n'ont pas le choix de devenir des milieux interactifs si elles veulent attirer des fidèles.

Le problème de l'alphabétisation est soulevé. Même parmi les jeunes, il s'en trouve qui apparemment savent lire, mais qui sont incapables de comprendre le sens des textes. Cette réalité complique le dépistage des problèmes. Les parents n'incitent pas toujours leurs enfants à lire. Ces derniers n'ont pas nécessairement les habiletés nécessaires pour comprendre l'information; ils peuvent être incapables d'évaluer les ressources Web, par exemple. On s'entend sur la nécessité de rejoindre les enfants le plus tôt possible. « À l'adolescence, il est peut-être trop tard. »

Les participants recommandent en outre de multiplier les références à la population noire, partout. Il faut parler de son histoire dans les manuels scolaires et les cours. Par exemple, les ressources pédagogiques pourraient évoquer l'histoire du chemin de fer clandestin. C'est un moyen parmi d'autres pour que les Noirs se sentent enfin reconnus dans ces ressources, eux qui jusqu'ici y sont cruellement ignorés.

Selon les participants, les documents et les collections des bibliothèques dénotent une totale insensibilité. Un commentaire rappelle qu'il « est faux de croire que les documents n'ont pas de couleur ». Certes, on trouve facilement des documents qui traitent de la communauté noire au Canada, mais il est très difficile d'en trouver qui abordent les thèmes de la diversité et du multiculturalisme.

Beaucoup se préoccupent du classement et du catalogage des documents et des collections traitant des Noirs au Canada. Il faut établir des références croisées pour permettre le repérage dans différentes bibliothèques, par divers moyens; actuellement, on les confine dans les sections spéciales « Études des Noirs ». Ces sections séparées posent un merveilleux dilemme : bien qu'elles facilitent le repérage, elles contribuent à renforcer l'aura d'« altérité », reléguant l'histoire des Noirs à un endroit unique (et à une dimension unique) dans la collection de la bibliothèque.

### **8.2.2 Les archives**

Selon les participants, leur communauté accorde une valeur personnelle aux archives (que l'on associe en général à des « documents personnels »); il est rare qu'on considère qu'il s'agit d'un outil d'interprétation utile pour l'ensemble de la communauté. Ils soulignent par ailleurs que la communauté n'a pas les instruments nécessaires pour organiser le repérage et la protection des documents qui pourraient avoir un intérêt archivistique<sup>14</sup>. Les membres de la communauté imputent à cette mauvaise planification la disparition d'information sur la communauté.

Si les participants veulent bien élaborer des mécanismes de planification, l'idée d'exporter des documents vers des archives qui seraient extérieures à la communauté leur sourit moins. Tous estiment qu'il serait inutile d'entreposer des documents sur la communauté dans un organisme national comme Bibliothèque et Archives Canada. Pour nous, disent les participants, « Ottawa est à l'autre bout du monde ».

Il faut, nous dit quelqu'un, faire en sorte de « susciter » l'intérêt de toute la communauté noire au lieu de s'en remettre à ceux qui sont déjà intéressés (sous-entendu, les chercheurs) à chercher de l'information. Les participants aimeraient que plus de membres de la communauté noire s'intéressent à la bibliothéconomie et à l'archivistique.

Dans la communauté noire anglophone de Montréal, les personnes qui occupent des fonctions officielles de traitement de l'information ont besoin de conseils et d'éclairages relativement à l'entreposage et à la conservation des collections, parce qu'elles n'ont pas nécessairement les compétences techniques requises. Ces personnes manipulent parfois des documents « sans avoir la compétence nécessaire, mais qu'il est hors de question d'envoyer à Ottawa ».

---

<sup>14</sup> Les participants donnent des exemples précis pour illustrer comment des pans importants de l'histoire de la communauté ont été perdus par manque de planification de l'archivage.



### 8.3 Relations avec BAC

Dans la communauté noire anglophone de Montréal, Bibliothèque et Archives Canada est peu connu. Les participants indiquent que BAC a le devoir de mieux informer la communauté sur son mandat et ses services. Le processus de consultation est perçu comme étant utile et nécessaire. Des participants s'associeraient volontiers à « tout effort pour faire reconnaître les Canadiens noirs comme des citoyens à part entière. »

### 8.4 Rôles de BAC

Les participants voient BAC comme un agent de facilitation. L'organisme devrait mettre ses ressources à la disposition de la communauté noire et de la société en général, et favoriser la collaboration régionale. Ce rôle exige de trouver un bon équilibre entre les organismes publics et indépendants, « non pas dans un esprit de rivalité, mais de *partenariat*. » Les membres de la communauté qui sont appelés à traiter l'information, et a fortiori ceux qui ne sont ni bibliothécaires ni archivistes professionnels, aimeraient beaucoup que BAC les fasse profiter de ses compétences. On recommande d'établir des liens (virtuels, si possible) entre les organismes et les institutions, les bibliothèques locales et les universités. Les participants invitent BAC à créer des liens avec des organismes populaires comme les centres locaux de ressources. Selon eux, « il y a énormément de place » pour de tels partenariats.

### 8.5 Thèmes principaux de la consultation de la communauté noire anglophone

- La communauté noire anglophone de Montréal est très diversifiée; avant d'aller plus loin, il faut sonder tous azimuts, obtenir le pouls de tous les groupes d'âge, et notamment des jeunes.
- Les membres de la communauté souhaitent qu'on reconnaisse leur apport à la société canadienne et leur rôle. Beaucoup de participants ont évoqué la relative absence de visibilité des Noirs jusqu'à maintenant.
- Les participants demandent aux organismes canadiens de raconter « leur vérité » (celle d'aujourd'hui et d'hier).
- Les bibliothèques doivent devenir des lieux dynamiques et invitants pour les jeunes; les activités d'extension sont la clé pour y arriver.
- La communauté a besoin de soutien à l'alphabétisation (apprentissage de la lecture et de l'écriture, capacité à interpréter l'information).
- L'histoire de la communauté doit être transmise dans les ressources pédagogiques et les cours.
- Le repérage et la constitution de collections communautaires et archivistiques ne se feront pas sans aide.
- Des archives locales et régionales sont préférables à des dépôts centralisés.

- Les non-professionnels qui sont appelés à traiter l'information ont besoin de soutien et de conseils, notamment en ce qui a trait aux principes de l'archivistique et à la conservation.
- Des ententes de partenariat et de collaboration avec BAC et d'autres organismes seraient les bienvenus; les membres de la communauté se disent prêts pour l'établissement de tels réseaux.

## **8.6 Rejoindre la communauté noire anglophone de Montréal**

- Il faut s'efforcer de mieux faire connaître Bibliothèque et Archives Canada et ses différents rôles, notamment ceux qui ont un lien direct avec la communauté noire.
- Les participants encouragent la tenue d'une campagne publicitaire qui informera leur communauté sur les fonds et collections de BAC qui concernent de près les Canadiens noirs; il serait bon de souligner que ces ressources ont été préservées et qu'elles sont accessibles.
- La télévision publique, les brochures et même les espaces publicitaires dans les transports en commun (« payés par les Canadiens ») sont des véhicules privilégiés pour transmettre ce genre d'information.

## **9. Consultation de la communauté haïtienne, Montréal, QC**

### **9.1 La communauté haïtienne de Montréal**

Les participants précisent que la communauté haïtienne aurait tout intérêt à mieux connaître l'histoire du Canada, que ses membres trouveraient ainsi mieux leur place dans la société. Ils souhaitent par ailleurs que la communauté et le reste de la population approfondissent leur connaissance de l'histoire haïtienne.

Des organismes haïtiens de Montréal offrent actuellement aux jeunes et à d'autres membres de la communauté des cours de créole, la langue traditionnelle d'Haïti. Pour que l'activité porte fruit, les membres de la communauté soulignent qu'il est primordial de continuer la diffusion d'émissions en créole à la radio locale haïtienne<sup>15</sup>. Il faut augmenter le soutien pédagogique pour atteindre l'objectif global, qui est d'enseigner le créole et de préserver cette langue vivante dans la communauté.

### **9.2 Points de vue sur les bibliothèques et les archives**

Plusieurs participants ont souligné le rôle essentiel que jouent les bibliothèques publiques de quartier dans l'essor de leur communauté. La bibliothèque principale, Parc-Extension, réussit à merveille sa mission de fournir des services utiles dans un arrondissement qui accueille des communautés culturelles de plus en plus diversifiées.

Des fournisseurs de services déplorent le démantèlement du programme Biblioservice multilingue de BAC. Ils souhaitent ardemment qu'un programme analogue leur redonne accès à des livres et à d'autres documents pour lesquels ils manquent de ressources.

Dans une optique de service amélioré aux communautés, les fournisseurs de services demandent à BAC de superviser un réseau de partage des ressources ou d'information sur les nouvelles ressources. Comme aucun organisme ne dispose des ressources nécessaires pour tout faire dans ce domaine, il est primordial de partager l'information, les services et les programmes. Les bibliothèques des grandes villes pourraient partager leurs ressources avec les petits organismes. Les participants proposent également que le réseau des bibliothèques canadiennes offre des « services de référence coopératifs. Ceux dont la bibliothèque est fréquentée par des clients de la communauté haïtienne et d'autres communautés pressent Bibliothèque et Archives Canada d'inventorier toutes les ressources multiculturelles et de diffuser l'information.

Les participants ont une perspective plus générale des archives, plus centrée sur leur rôle dans la conservation du patrimoine et de la culture de la communauté (plus particulièrement, de la langue créole).

---

<sup>15</sup> La station CJWI (AM 1610), appelée « CPAM Radio Union », dessert la communauté francophone multiculturelle de Montréal. Une importante partie de sa programmation vise la communauté haïtienne, et notamment les émissions en créole.

### 9.3 Relations avec BAC

Les participants accueillent favorablement le processus de consultation et espèrent que cette séance ne sera pas la dernière. C'est l'occasion pour les organismes communautaires et Bibliothèque et Archives Canada d'échanger sur la communauté haïtienne, ses besoins en matière de bibliothèques et d'archives, ainsi que sur le mandat de BAC. Pour que le processus soit vraiment productif, les participants suggèrent d'inviter d'autres partenaires potentiels (de tous les échelons).

Il est également recommandé à Bibliothèque et Archives Canada de présenter des conférences et des kiosques d'information à des clientèles ciblées. En effet, un kiosque d'information ou un exposé sur les ressources multiculturelles, l'un des thèmes de prédilection des conférences annuelles, a moins d'effet à long terme que les activités destinées à des fournisseurs directs de services culturels (à la communauté haïtienne, par exemple).

### 9.4 Rôles de BAC

Les membres de la communauté haïtienne ont besoin de l'aide de Bibliothèque et Archives Canada pour repérer les ressources de sa collection qui traitent de l'histoire de la communauté haïtienne et les rendre plus facilement accessibles aux chercheurs. Des partenariats pourraient être utiles à cet égard. BAC est perçu comme un canal de communication entre la communauté et la société canadienne.

L'organisme doit agir comme facilitateur, assurer le soutien et l'accès aux documents publiés et archivés qui renseignent les communautés sur elles-mêmes et sur les autres. Selon les participants à la consultation, il serait très utile que BAC compile et diffuse des répertoires des ressources et des auteurs haïtiens. Leur diffusion élargie serait un outil efficace d'éducation sur la culture haïtienne. Les participants jugent par ailleurs que les expositions itinérantes de BAC constituent d'excellents outils d'éducation des communautés sur le Canada et les autres Canadiens.

### 9.5 Thèmes principaux de la consultation de la communauté haïtienne

- La communauté haïtienne souhaite approfondir sa connaissance de l'histoire du Canada et de la société canadienne, et que les autres communautés comprennent un peu mieux le point de vue des Haïtiens au Canada; Bibliothèque et Archives Canada pourrait prêter son soutien à cet égard.
- Les participants haïtiens veulent mieux connaître le rôle de BAC et son domaine d'activité. L'organisme peut-il contribuer à la conservation des langues ancestrales comme le créole? Peut-il aider la communauté à inventorier les collections et les documents haïtiens qui ont un intérêt pour elle? Peut-il diffuser des listes de ressources à la communauté et à l'extérieur?
- Il est recommandé d'organiser d'autres séances axées sur l'établissement de partenariats; le dialogue et les rétroactions doivent être possibles en tout temps.

- Les fournisseurs de services ont besoin d'outils d'échange des ressources et de l'information pour favoriser le développement de collections d'intérêt pour la communauté haïtienne. Ils aimeraient aussi pouvoir échanger de l'information professionnelle concernant les collections et les services multiculturels et multilingues.

## **9.6 Rejoindre la communauté haïtienne de Montréal**

- circulation d'expositions itinérantes mettant en vedette des collections d'intérêt pour la communauté haïtienne; expositions comme celles de la collection Canadiana pour approfondir sa connaissance du Canada;
- présentation de contenu simple et lisible dans le site Web de Bibliothèque et Archives Canada pour faciliter la consultation;
- diffusion de bulletins (sous format imprimé notamment) pour promouvoir les activités de BAC;
- diffusion par BAC de listes de publications d'intérêt pour la communauté haïtienne (par exemple, des titres nouvellement parus d'auteurs haïtiens et canado-haïtiens); également, diffusion d'information sur les collections haïtiennes existantes;
- poursuite des consultations.

## 10. Consultation de la communauté italienne, Ottawa, ON

D'entrée de jeu, les participants de la communauté italienne ont posé des questions sur le processus de consultation. Quels avaient été les organismes invités? Selon quels critères? L'information recueillie serait-elle diffusée au bout du compte? Après quelques explications, la consultation a été qualifiée de « merveilleuse initiative, qui aurait dû avoir lieu bien avant ». La synchronicité a été jugée parfaite puisque la communauté travaillait en même temps à divers projets de recherche importants, dont une étude sur l'œuvre du fresquiste et vitrailliste italo-canadien Guido Nincheri<sup>16</sup>.

### 10.1 La communauté italienne d'Ottawa

La communauté italienne est présente au Canada depuis longtemps, et l'apport de ses membres est depuis longtemps reconnu. Des participants évoquent les couches distinctes qui composent la communauté italienne d'Ottawa, en précisant que la période d'établissement est un élément déterminant de sa couleur. Ainsi, l'expérience des Italiens venus ici pour travailler sur les chemins de fer, au début du XX<sup>e</sup> siècle, est très différente de celle de leurs successeurs.

On trouve aujourd'hui d'importantes communautés italo-canadiennes partout au pays, issues pour la majorité de l'émigration massive d'après-guerre, dans les années 1950 et 1960. Les nouveaux arrivants aspiraient alors à s'intégrer et à s'adapter au mode de vie « canadien ». Ce n'est plus le cas, affirment les participants, puisque les nouveaux immigrants tiennent souvent à conserver leur langue et leur culture, s'inscrivant en cela dans la tendance contemporaine qui rejette la notion de *creuset des civilisations*. Il semblerait que les Italo-Canadiens (comme se désignent eux-mêmes les participants à la consultation) sont beaucoup plus attachés à leurs traditions et au patrimoine que les Italiens qui vivent en Italie. Nombre d'enfants des deuxième et troisième générations d'Italo-Canadiens suivent des cours de langue les fins de semaine, même si seulement un des deux parents est italien ou si les deux parents italiens sont nés au Canada.

La communauté italienne d'Ottawa est décrite comme étant à la fois « unie et divisée ». Plusieurs participants rappellent que l'Italie abrite des disparités régionales très marquées, sur le plan linguistique et culturel. La question linguistique demeure très sensible de nos jours : beaucoup de dialectes sont encore vivants, chacun représentant une langue *distincte* de l'italien. C'est une réalité souvent ignorée à l'extérieur de la communauté.

---

<sup>16</sup> Après la réunion, un membre de la famille (habitant Montréal) a fourni une description de l'œuvre de Guido Nincheri.

Un commentaire résume éloquemment la situation : « Je peux parler le dialecte de ma mère mais, si on me le demande, je réponds que je ne parle pas l'italien. » Lorsque la famille est arrivée au Canada dans les années 1950, le mot d'ordre était l'assimilation : « Il était suffisant de se sentir en lien [avec la mère patrie] en nourrissant notre fierté pour nos racines. La plupart du temps, on oubliait notre langue en chemin. »

La langue peut poser un obstacle à cause de la prédominance des traditions régionales. La culture, les liens (notamment dans le cas des nouveaux immigrants qui veulent rejoindre leur famille au Canada), l'idéal italien et l'attachement à la communauté (pas nécessairement à la langue) sont les points d'ancrage du mode de vie italien. Ces points d'ancrage, surtout l'attachement à la vie familiale, sont tout puissants pour les enfants italo-canadiens, même s'ils ne parlent pas un mot d'italien.

À Ottawa, l'arrondissement de la rue Preston (la *Corso Italia*) est depuis des lustres le point de ralliement de la communauté italienne, le « cœur de la Petite Italie », encore aujourd'hui. Les membres de la communauté trouvent sur la rue Preston « leur Italie », un lieu de rassemblement où ils célèbrent événements et fêtes. Si les nouveaux immigrants qui arrivent d'Italie sont peu susceptibles de s'installer sur la rue Preston ou aux alentours, ils préfèrent les banlieues éloignées du centre-ville, les liens à ce quartier restent forts. « Les Italiens y ont gravé leur empreinte » et les générations successives s'identifient à ce quartier comme étant le leur.

Les participants admettent que la notion de « culture italienne » a beaucoup changé depuis un siècle. Pour les deuxième et troisième générations, le patrimoine représenté par la rue Preston *incarne* la culture italienne. C'est leur « port d'attache », là où se trouvent leurs entreprises, leurs écoles et leurs églises. Beaucoup de membres de la communauté veillent à préserver cette empreinte pour les générations futures.

## 10.2 Points de vue sur les bibliothèques et les archives

### 10.2.1 Les bibliothèques

On perçoit généralement les bibliothèques comme un point de contact avec le passé, où la population trouve des liens à l'histoire (y compris l'histoire familiale). Aux yeux de plusieurs, les références italiennes sont rares dans les bibliothèques publiques de la région d'Ottawa, et ils ont l'impression qu'elles ont trop peu à leur offrir. Bien qu'ils constatent un réel désir de faire connaître la communauté italo-canadienne et son apport à la société, ils trouvent peu de documents pertinents sur les rayons<sup>17</sup>. Par conséquent, ils accordent peu d'importance aux bibliothèques. Apparemment, les membres de la communauté fréquentent moins les bibliothèques qu'auparavant, se privant ainsi d'une ressource intéressante, de l'aveu des participants. Les bibliothèques, suggèrent-ils, pourraient agir comme intermédiaires pour l'acquisition de livres en Italie.

---

<sup>17</sup> On souligne que la communauté italienne a fait don par le passé de livres à la Bibliothèque publique d'Ottawa.

Selon les participants, les ressources électroniques (outils essentiels pour rejoindre les jeunes) sont des véhicules de choix pour diffuser de l'information sur les Italiens d'Ottawa. Internet, particulièrement, constitue un outil fabuleux de promotion de la culture et des ressources italiennes. Les jeunes générations veulent connaître leurs racines, mais seule la haute technologie saura les séduire. Il faut miser sur les ressources électroniques pour soutenir leur intérêt.

Les participants incitent les bibliothèques à chercher d'autres moyens d'amener les ressources vers le client. Beaucoup estiment que les partenariats sont le meilleur moyen de susciter l'intérêt. Les bibliothèques doivent rencontrer la communauté sur son propre terrain, là où ses membres se réunissent. Selon les participants, les membres de la communauté italienne partageront volontiers leur histoire si le contexte est agréable et s'ils reçoivent le soutien de la communauté. Auparavant, l'apprentissage de la culture se faisait dans un « contexte d'assimilation » (c'est-à-dire dans des bibliothèques publiques qui ne tenaient pas toujours compte de leurs intérêts). On voit d'un bon œil les partenariats avec d'autres organismes de conservation du patrimoine, mais une approche centralisée reçoit moins bonne presse. À l'avenir, « le choix du lieu, le sentiment de fierté et d'appartenance, l'accessibilité » seront les clés du succès.

### **10.2.2 Les archives**

Il faut rendre les archives plus accessibles à la communauté, sous forme numérique ou de prêts dans les centres culturels communautaires. Dernièrement, un centre communautaire italien a organisé un projet de partage d'artefacts culturels (venus d'Italie essentiellement) qui a montré l'intérêt pour ce genre d'activités. Les générations plus âgées étaient plus que ravies de raconter leurs expériences. Les membres de la communauté ont déjà repéré des endroits pour la tenue d'autres expositions et échanges, mais l'organisation de tels événements exige des partenariats entre organismes. Beaucoup d'organismes communautaires n'ont pas l'espace requis pour les activités ni pour l'entreposage, ni la compétence professionnelle pour monter eux-mêmes de telles collections.

Les participants réclament du soutien pour les activités archivistiques et les sites Web, soulignant au passage que si on leur en donne les moyens, les membres de la communauté et les chercheurs feront de bon gré tout le travail préliminaire : « Nous pouvons faire la collecte, mais nous aurons besoin d'aide pour en faire quelque chose qui se tienne. » Le matériel existe : « Les communautés ont des trésors, mais il faut beaucoup de tact pour qu'elles les laissent aller. » La question de la propriété revient sans cesse et diverses interrogations doivent être réglées : « Qui est propriétaire [de ces éléments] et comment les conserver? » Il y a beaucoup de réticence à « donner » les biens de la communauté si on n'a pas de garantie sur la « sécurité » des lieux où ils se retrouveront, sur leurs méthodes de conservation et sur l'accessibilité.



On réclame une infrastructure qui permettrait à tous les Italiens du pays de communiquer et de partager (faciliter l'atteinte de cet objectif est l'un des rôles pressentis pour Bibliothèque et Archives Canada). Selon plusieurs participants, l'un des « grands objectifs » sera de créer un musée italo-canadien, qui abritera dans un lieu unique « une galerie italo-canadienne nationale où loger nos trésors ».

### 10.3 Relations avec BAC

Au sein de la communauté italienne, selon les participants, Bibliothèque et Archives Canada représente avant tout une icône architecturale (395, rue Wellington, Ottawa); la plupart ne sont pas clients de l'organisme et ne connaissent pas son mandat. Il semblerait toutefois que des universitaires de la communauté parlent positivement de BAC et de son rôle dans le domaine archivistique.

Pour d'aucuns, BAC constitue une source potentielle d'information historique de première importance, notamment sur l'internement des Italo-Canadiens pendant la Seconde Guerre mondiale. La diffusion au public de cette information est capitale pour que les Canadiens en tirent des leçons.

### 10.4 Rôles de BAC

Le soutien professionnel et l'établissement de partenariats font partie des rôles souhaités pour Bibliothèque et Archives Canada. Plus précisément, l'organisme devrait :

- soutenir l'établissement d'une infrastructure nationale de diffusion des documents culturels;
- favoriser la création de partenariats visant à accroître l'accessibilité (non seulement pour la communauté italienne, mais pour l'ensemble de la population canadienne; il faut également promouvoir l'échange d'information *entre* les communautés);
- faire bénéficier les communautés de ses compétences en matière de catalogage, de développement des fonds archivistiques et de conservation;
- poursuivre le processus de consultation, en participant notamment à des réunions plus larges animées par des associations communautaires; il est impératif de créer un réseau communautaire formé de parties de tous horizons<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Une personne a soumis une liste imprimée des projets de la communauté italo-canadienne en cours et prévus.

## 11. RÉSULTATS DES CONSULTATIONS

### 11.1 Les communautés culturelles

Il ressort des séances de consultation des communautés organisées par Initiatives multiculturelles que chaque communauté a ses propres besoins, intérêts et perspectives, et qu'il faut éviter de généraliser à toutes les communautés ce qui apparaît comme une priorité pour l'une d'elles. On aurait tort de chercher des solutions « universelles » pour combler les besoins et les intérêts, individuels et collectifs, de toutes les communautés.

Cela étant dit, on constate des tendances communes à *tous* les groupes participants. Ainsi, si les communautés accordent en règle générale beaucoup de valeur aux bibliothèques publiques, même si le taux d'utilisation varie, les communautés culturelles font moins de cas des archives officielles, qu'elles fréquentent moins. Les participants n'en tiennent pas moins pour très important d'inventorier, de préserver et de rendre accessibles les ressources de leur communauté à long terme. Par ailleurs, le processus semble plus ou moins connu selon les communautés et la participation varie également. Elles comptent sur les partenariats et les projets en collaboration pour aller de l'avant.

À chaque séance, les besoins des jeunes sont revenus comme un constant sujet de préoccupation. Il faudrait renforcer les liens entre le monde de l'éducation et celui des bibliothèques et des archives, qui doivent enrichir leurs programmes d'extension.

En règle générale, Bibliothèque et Archives Canada souffre d'un manque de visibilité dans les communautés consultées, auprès desquelles il est impératif de faire plus en matière d'extension et de promotion. Le processus de consultation, bien accepté, représente un pas dans la bonne direction, mais il faut viser la régularité et la permanence du dialogue entre les communautés et les organismes comme BAC. Les participants des régions aimeraient être mieux représentés dans les organismes canadiens, à tous les échelons, et qu'on leur donne une tribune nationale. Le modèle proposé par BAC, un dépôt central des archives communautaires, est rejeté la plupart du temps. Aux yeux de beaucoup, les ressources (archivistiques ou autres) doivent rester dans les régions, avec le soutien des organismes centraux.

Les participants souhaitent mieux connaître Bibliothèque et Archives Canada, et lui demandent de faire plus de promotion de ses collections et de ses services, et notamment de ceux qui concernent de plus près une communauté ou l'autre. L'organisme devra adapter ses moyens de communication aux diverses communautés pour diffuser l'information. Les participants comptent beaucoup sur les compétences de BAC pour la mise en valeur des ressources communautaires, et se réjouissent d'entretenir des relations de collaboration plus intensives à l'avenir. Beaucoup souhaitent faire leur part pour faire avancer les choses.

## 11.2 Les communautés de fournisseurs de services

Dans les milieux archivistiques et bibliothéconomiques canadiens, tous conviennent de la nécessité de bien servir les populations multiculturelles et multilingues. Ces professionnels se heurtent pourtant à toutes sortes de difficultés qui les empêchent d'offrir les collections et les services de la qualité souhaitée aux clientèles diversifiées de leurs régions, difficultés qui varient énormément selon la taille et les domaines d'activité d'une zone de service. Un exemple présenté dans le rapport illustre bien cette disparité : un grand réseau urbain de bibliothèques offre des services de plus en plus pointus aux nouveaux immigrants, alors que les petites bibliothèques régionales peinent à offrir des collections culturelles ou linguistiques de base.

Au cours du processus de consultation, de nombreux fournisseurs de services de bibliothèque ont évoqué des besoins précis de leur organisme pour ce qui est du catalogage dans d'autres langues que l'anglais ou le français, de l'approvisionnement en documents multilingues et de la communication avec d'autres professionnels.

Les archivistes professionnels réclament le même soutien pour la description des ressources, l'extension des services à la communauté, la conservation et la numérisation. Les organismes responsables des archives communautaires doivent souvent leur survie aux subventions et au bénévolat. C'est d'ailleurs pour cette raison que certaines communautés culturelles bien établies doivent se passer d'archives. Dans les deux cas, on souligne le rôle primordial des projets de numérisation et des infrastructures. En effet, les clients des communautés se tournent de plus en plus vers l'information numérique.

Les archivistes et les bibliothécaires accordent une grande valeur aux réseaux professionnels, qui leurs permettent d'échanger sur des thèmes comme les pratiques exemplaires, leur offrent beaucoup de possibilités d'apprentissage et de mises en forme de projets en collaboration. Les professionnels aimeraient avoir plus de moyens pour échanger des idées, au Canada et à l'étranger, faisant remarquer à ce propos qu'il reste beaucoup à faire à cet égard.

La plupart des fournisseurs de services bibliothéconomiques et archivistiques consultés en savent très peu sur Bibliothèque et Archives Canada, ses produits et ses services, sans ignorer toutefois que l'organisme offre des ressources qui pourraient leur être très utiles. Sans exception, les professionnels estiment que leurs clients connaissent peu ou prou BAC et les services que l'organisme leur offre. Le plus souvent, les contacts se font par l'entremise des fournisseurs de services. Aux yeux de plusieurs, ce rôle de médiateur convient tout à fait. Les archivistes et les bibliothécaires qui fournissent des services à des communautés variées souhaiteraient recevoir le soutien et les ressources nécessaires pour rehausser leurs services aux communautés culturelles, sans pour autant perdre leur autonomie. L'organisme est exhorté par ailleurs à défendre leurs intérêts avec plus de conviction encore auprès du gouvernement.

## 11.3 La suite des choses pour Bibliothèque et Archives Canada

Selon l'analyse préliminaire des résultats exposés dans ce rapport, Bibliothèque et Archives Canada doit renforcer ses capacités dans quelques domaines clés :

- soutien aux bibliothèques et aux archives publiques locales et régionales, ainsi qu'à d'autres organismes patrimoniaux pour optimiser la prestation des programmes, des services et des collections à la population canadienne;
- soutien aux communautés afin qu'elles soient mieux outillées pour inventorier et conserver les ressources archivistiques qui reflètent leur histoire et qui témoignent de leur évolution ainsi que de leur apport à la société canadienne;
- afin de maintenir le multiculturalisme au rang des priorités de l'organisme, offre de collections, de programmes et de services diversifiés et inclusifs, planification à long terme et mise en place d'une infrastructure appropriée.

### 11.3.1 Rôle d'intermédiaire entre les fournisseurs de services et la population canadienne

Les clients des bibliothèques et des archives publiques étant fort mal informés au sujet de BAC et de ses collections et services, les fournisseurs de services voient mal comment l'organisme pourrait servir directement les clients dans les régions, à plus forte raison si on considère ses ressources financières et humaines limitées, et sa présence physique concentrée à Ottawa.

Il ressort nettement des présentes que les bibliothécaires, les archivistes et les paraprofessionnels dans les régions demandent à BAC de soutenir indirectement l'accès à l'information, au moyen de véhicules comme les bibliothèques et les archives publiques régionales, ainsi que d'autres organismes culturels. C'est un modèle qui permet aux communautés et aux clientèles régionales d'être servies par ceux-là mêmes qui connaissent bien leur situation et leurs communautés, pour le plus grand profit de toute la population canadienne.

Toutefois, les fournisseurs de services voient en BAC un organe de facilitation, d'habilitation et de partenariat, qui contribuera à *renforcer* leur propre capacité à servir les Canadiens. Ils comptent sur BAC pour coordonner des réseaux et des partenariats pancanadiens; pour favoriser les contacts entre les fournisseurs de services (le réseau ainsi créé permettra d'échanger des pratiques exemplaires, de l'information et des ressources) et pour défendre mieux encore leurs intérêts professionnels, notamment devant le gouvernement fédéral. Les participants aimeraient mieux connaître la gamme des programmes et des services de BAC, qu'ils invitent à enrichir son volet d'extension.

### **11.3.2 Donner des moyens aux communautés**

Le modèle proposé par BAC, un dépôt central situé principalement à Ottawa, apparaît totalement inapproprié pour beaucoup de gens consultés, autant les fournisseurs de services que les membres des communautés. Les communautés veulent avoir droit de regard sur leur patrimoine archivistique local, et bénéficier du soutien indépendant d'organismes nationaux qui ont les ressources et les compétences requises pour développer les collections. Elles sont très ouvertes aux projets de collaboration qui mettent en valeur les forces des deux parties, et beaucoup sont prêtes à entamer ou à poursuivre les pourparlers pour établir des partenariats.

### **11.3.3 Diversifier les programmes, les collections et les services de BAC**

Les consultations semblent confirmer la nécessité pour BAC d'accroître la diversité culturelle de ses collections, de ses programmes et de ses services, en exploitant au maximum le potentiel de la numérisation pour étendre l'accessibilité partout sur le territoire. Même s'il est jugé plus urgent de renforcer les capacités des communautés culturelles canadiennes, BAC doit se montrer à la hauteur du mandat qui lui incombe de servir toute la population canadienne et, pour ce faire, il doit favoriser l'accès au patrimoine documentaire sous toutes ses formes. BAC doit continuer de s'ouvrir à toutes les communautés culturelles, ce qui englobe tant les communautés bien établies que celles qui arrivent à peine en sol canadien et qui sont à ce jour trop peu représentées dans nos organismes.

### **11.3.4 Reconnaître les défis stratégiques de BAC**

Fait intéressant, la plupart des commentaires entendus pendant le processus de consultation rejoignent la vision et les principes directeurs énoncés dans le document *Nouvelles orientations*, paru à la création de BAC. C'est dans ce document que l'organisme s'engage à donner la priorité aux clients et à servir les Canadiens à l'endroit et de la façon qui leur conviennent. Cette approche suppose d'en arriver à une compréhension assez fine pour savoir que les clients des différentes communautés culturelles du Canada ne cherchent pas toujours à obtenir directement les services de BAC. Ils n'en sont pas moins sensibles au fait que les programmes publics de BAC tiennent compte d'eux, y compris le site Web.

Les consultations ont par ailleurs soulevé des enjeux stratégiques auxquels Bibliothèque et Archives Canada devra chercher réponse : De quel type et de quel niveau de soutien les bibliothèques, les archives et les partenaires des communautés ont-ils besoin pour satisfaire à tous les besoins des communautés culturelles? Quelles approches précises seront les plus efficaces à la fois pour BAC et pour diverses communautés culturelles au Canada? Le financement des bibliothèques doit-il provenir de subventions (dans la lignée du Programme national de développement des archives dans le domaine archivistique<sup>19</sup>), ou faudra-t-il envisager une autre formule? Comment BAC peut-il favoriser la participation équitable des organismes régionaux à l'échelon national et un processus de partenariat équilibré?

BAC procédera à l'analyse exhaustive des résultats des consultations pour en tirer des orientations qui l'aideront à remplir son mandat d'organisme du savoir inclusif et innovateur.

## CONCLUSION

La grande majorité des participants, tant les fournisseurs de services que les représentants des communautés culturelles, approuvent la création de Bibliothèque et Archives Canada et le processus de consultation. Il faut poursuivre sur cette lancée. À maintes reprises, ils ont parlé de leur espoir que ce dialogue ouvre la voie à des résultats tangibles, à la création de partenariats et à l'accroissement des ressources de BAC pour les communautés culturelles et les fournisseurs de services. Pour l'instant, Bibliothèque et Archives Canada doit tirer les conclusions qui s'imposent et réfléchir aux moyens d'en tirer le meilleur. Nous avons posé des questions et nous avons écouté les réponses. Il reste maintenant à passer à l'action.

Rédigé par Sarah Pollard, MBSI  
Agente de recherche  
Initiatives multiculturelles, Bureau stratégique  
Bibliothèque et Archives Canada

---

<sup>19</sup> Le programme est décrit à l'adresse <http://www.collectionscanada.ca/archivistes/042-200-f.html>.

## **ANNEXE A : Remerciements**

Bibliothèque et Archives Canada (BAC) souhaite remercier les personnes et les organismes ci-dessous, partenaires essentiels du processus de consultation des communautés :

**Ravi Basi, Bibliothèque publique de Surrey**

**Jan Fu, Bibliothèque publique de Vancouver**

**Philip Robert, Bibliothèque publique d'Ottawa (succursale Rideau)**

**Pierre Meunier, Bibliothèque de Montréal, Ville de Montréal**

**Monique Khouzam, Bibliothèque de Montréal, Ville de Montréal**

**Diane Fréchette, Bibliothèque de Montréal, Ville de Montréal**

**Nathalie Préfontaine, Bibliothèque de Montréal (Bibliothèque Parc-Extension)**

**Michael Murphy, Bibliothèque publique d'Ottawa (bibliothèque principale)**

Bibliothèque et Archives Canada remercie également les représentants des communautés, des organismes culturels et des fournisseurs de services qui ont si généreusement partagé leur temps et leur savoir pour faire du processus de consultation un succès. C'est grâce à eux que BAC peut évoluer et apprendre à mieux servir l'ensemble de la population canadienne.

## **ANNEXE B : Liste des participants**

### **Entrevues téléphoniques auprès des fournisseurs de services régionaux**

Carrie-Ann Smith, Pier 21, Halifax, NS  
Reuben Ware, Archives de la Ville de Vancouver, BC  
Rosemary Griebel, Bibliothèque publique de Calgary, AB  
Gloria Romaniuk, Ukrainian Cultural and Educational Centre (Oseredok), Winnipeg, MB  
Angela Mehmel, Bibliothèque publique de Winnipeg, MB  
Barbara Buxton, Bibliothèque publique de Port Moody, BC  
Nancy Marrelli, Archives de l'Université Concordia, Montréal, QC  
Janice Rosen, Archives nationales et Centre de référence du Congrès juif canadien, Montréal, QC  
Lysanne Ferron, Bibliothèque publique de Laval (Bibliothèque multiculturelle), QC  
Magdalena Vanderkooy, Bibliothèque publique de Toronto (District de Malvern), ON

### **Vancouver**

#### **Consultation de la communauté sud-asiatique**

##### **Bibliothèque publique de Surrey (Bibliothèque Strawberry Hill)**

**7399, 122<sup>e</sup> Rue, Surrey, BC**

**22 octobre 2004, 12 h à 14 h**

Raj Badh, Autorité sanitaire de Fraser, Région sanitaire Fraser Sud, Service de santé publique de Newton  
Ravi Basi, Bibliothèque publique de Surrey  
Melanie Houlden, Bibliothèque publique de Surrey  
Gurbir Gill, Surrey Delta Immigrant Services Society  
Moninder Bubber, Université Simon Fraser  
Kamaljit Bal, Progressive Intercultural Community Services Society  
Param Grewal, Progressive Intercultural Community Services Society  
Satnam Singh, VIRSA  
Mijin Kim, Bibliothèque et Archives Canada



## **Consultation de la communauté chinoise**

### **Bibliothèque publique de Vancouver (Bibliothèque centrale)**

**350, rue Georgia Ouest, Vancouver, BC**

**25 octobre 2004, 12 h à 15 h**

Peter Liang, SUCCESS  
Tess Chang, Fairchild Radio  
Baldwin Wong, Ville de Vancouver  
Jan Fu, Bibliothèque publique de Vancouver  
Shelagh Flaherty, Bibliothèque publique de Vancouver  
Ravi Basi, Bibliothèque publique de Surrey  
Tania Tong, Bibliothèque publique de Surrey  
Charles Yang, Taiwanese Canadian Cultural Society  
Wendy Jang, Bibliothèque publique de Richmond  
Mijin Kim, Bibliothèque et Archives Canada

## **Ottawa**

### **Consultation de la communauté somalienne**

#### **Bibliothèque publique d'Ottawa (succursale Rideau)**

**377, rue Rideau, Ottawa, ON**

**8 novembre 2005, 11 h à 13 h 30**

Mengis Tsegaye, Local Agencies Serving Immigrants (LASI) – Mondial des métiers  
Mohamoud Hagi-Aden, Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur, Sud-Est d'Ottawa  
Abdirizak Warsame, Commission scolaire du district d'Ottawa-Carleton (agent de liaison multiculturelle)  
Shoon Omar, Lowertown Community Resource Centre  
Abdirizak Karod, Somali Center for Family Services  
Rukia Warsame, Somali Centre for Family Services  
Wali Farah, Organisation des services aux immigrants d'Ottawa-Carleton (OCISO)  
ZamZam Tani, Santé et Services communautaires Carlington  
Abdi Yunis, aîné de la communauté somalienne  
Ikram Jama, chercheur de la communauté somalienne  
Philip Robert, Bibliothèque publique d'Ottawa (succursale Rideau)  
Mijin Kim, Bibliothèque et Archives Canada  
Sarah Pollard, Bibliothèque et Archives Canada  
Brooke Storey, Bibliothèque et Archives Canada

## **Consultation de la communauté italienne**

### **Bibliothèque publique d'Ottawa (Bibliothèque principale)**

**120, rue Metcalfe, Ottawa, ON**

**21 février 2006, 11 h à 13 h 30**

Domenico Ricci, Villa Marconi

Paolo Siraco, Centro Giovanile Formativo ItaloCanadese - Centre de formation italo-canadien pour la jeunesse

Gino Marrello, Associazione Culturale Savuto-Cleto

Joe Cotroneo, Preston Street Business Improvement Association; propriétaire, Pub Italia

Luciano Pradal, représentant de la communauté; chercheur

Angelo Barone, Association des gens d'affaires et professionnels italo-canadiens

Antonina Rizzo, représentant de la communauté

Michael Murphy, Bibliothèque publique d'Ottawa (bibliothèque principale)

Mijin Kim, Bibliothèque et Archives Canada

Sarah Pollard, Bibliothèque et Archives Canada

Brooke Storey, Bibliothèque et Archives Canada

## **Montréal**

### **Consultation de la communauté noire anglophone**

#### **Bibliothèque de Montréal (Bibliothèque Parc-Extension)**

**421, rue Saint-Roch, Montréal, QC**

**29 novembre 2005, 11 h à 13 h 30**

Tanya Best, Centre de ressources de la communauté noire

David Austin, Institut Alfie Roberts

Antonia Sealy, Barrow Institute of Community Leadership

Aubria Sealy, Barrow Institute of Community Leadership

Myrna Lashley, Collège John Abbott

Diane Fréchette, Bibliothèque de Montréal, Ville de Montréal

Mijin Kim, Bibliothèque et Archives Canada

Sarah Pollard, Bibliothèque et Archives Canada

## **Consultation de la communauté haïtienne**

### **Bibliothèque de Montréal (Bibliothèque Parc-Extension)**

**421, rue Saint-Roch, Montréal, QC**

**30 novembre 2005, 11 h à 13 h 30**

Réal Bathalon, Institut interculturel de Montréal

Frantz Saint-Léger, Association haïtiano-canado-qubécoise d'aide aux démunis

Josephe Sélicitades, Association haïtiano-canado-qubécoise d'aide aux démunis

Lysanne Ferron, Bibliothèque multiculturelle, Ville de Laval

Elisabeth Dembil, Carrefour de liaison et d'aide multi-ethnique (CLAM)

Sbahani Bouchra, Carrefour de liaison et d'aide multi-ethnique (CLAM)

Yves Jean, Carrefour de liaison et d'aide multi-ethnique (CLAM)

Frantz Lafoutaut, Association des enseignants et enseignantes haïtiens du Québec (AEEHQ)

Diane Fréchette, Bibliothèque de Montréal, Ville de Montréal

Normand Laplante, Bibliothèque et Archives Canada

Sarah Pollard, Bibliothèque et Archives Canada