



68th IFLA Council and General Conference

August 18-24, 2002

Code Number: 107-090-F
Division Number: I
Professional Group: Library and Research Services for Parliaments
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 090
Simultaneous Interpretation: Yes

Les bibliothèques à l'ère de la démocratie électronique et du gouvernement en direct

Le cas du Canada

Richard Paré

Library, The Canadian Parliament
Ottawa, Canada

Il y a près de trois ans, en octobre 1999, le fédéral s'est engagé, dans son Discours du Trône, à connecter les Canadiens à Internet et à devenir un chef de file mondial en matière de gouvernement en direct :

D'ici 2004, nous voulons être connus dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens. Les Canadiens et les Canadiennes auront accès à toute l'information et à tous les services gouvernementaux en direct, à l'endroit et au moment qui leur conviennent.

Ambitieux projet, dira-t-on. Qu'à cela ne tienne; le Canada est déjà rompu à l'art d'explorer les possibilités du gouvernement en direct. En effet, dès la fin des années 80, alors que peu de Canadiens avaient accès à Internet, des ministères et des organismes fédéraux se préparaient déjà à l'avenir en affichant de l'information et de la documentation en ligne. Le grand réseau s'est ensuite ramifié d'un océan à l'autre, grâce, en grande partie, à des programmes subventionnés par le gouvernement.

L'un des premiers de ces programmes s'intitule **Rescol**, lancé en 1993 dans le but de connecter entre elles les bibliothèques et les écoles publiques et secondaires du pays. C'est ainsi que plus de 3 000 bibliothèques et plus de 14 000 écoles sont maintenant reliées par Internet, ou par satellite, pour certaines collectivités rurales ou éloignées. En outre, grâce à ce programme auquel collaborent le fédéral, les

provinces et les territoires, plus de 250 000 ordinateurs ont été distribués à des écoles et des bibliothèques canadiennes.

En 1994, le fédéral a inauguré son **Fonds de placement canadien**, pour aider les entreprises de haute technologie à obtenir du capital à long terme en vue de favoriser l'innovation et le transfert technologique et d'instaurer un réseau canadien de technologie. En encourageant la formation d'alliances entre les universités canadiennes, les instituts de recherche et le secteur privé, le gouvernement a renforcé la recherche et le développement.

La même année, le gouvernement du Canada a mis sur pied le **Programme d'accès communautaire (PAC)**, qui vise à fournir aux Canadiens un accès public à Internet à coût abordable et à leur enseigner comment l'utiliser efficacement. Grâce au PAC, des bibliothèques, des écoles et des centres communautaires servent aujourd'hui de « rampes d'accès » à l'Internet, en plus d'offrir soutien et formation. Des terminaux ont été installés dans plus de 4 000 collectivités rurales et éloignées et on prévoit en installer encore dans 5 000 autres villes.

Quelques années plus tard, soit en 1997, le gouvernement a créé la **Fondation canadienne pour l'innovation**, pour investir dans l'élaboration d'une infrastructure d'information et du savoir à la portée de tous les Canadiens. La Fondation favorise aussi la construction de liens de communication et de bases de données pour la recherche ainsi que le développement des connexions haute vitesse. Ce faisant, le programme stimule la création d'emploi et la croissance économique, appuie les laboratoires et les stations expérimentales et finance la recherche en santé et en environnement.

Le Programme d'aide au réseau du secteur du bénévolat, ou **VolNet**, constitue un autre exemple de réussite. Lancé en 1998, VolNet visait à accroître la capacité technologique du secteur bénévole. Le fédéral a versé 20 millions de dollars sur quatre ans pour donner accès à 10 000 organismes bénévoles à des ordinateurs, à Internet et à des services de soutien réseau, tout en offrant de la formation à plus de 17 000 employés et bénévoles.

Récemment, le fédéral a donné vie au programme **Collectivités ingénieuses**, afin d'aider le Canada à devenir un chef de file dans l'élaboration et l'exploitation des technologies de l'information et des télécommunications aux fins de développement économique, social et culturel. Son but est d'aider les Canadiens à tirer le meilleur parti possible des avantages qu'offrent les technologies de l'information et des télécommunications aux collectivités, aux organisations et aux familles.

Tous ces programmes fédéraux, ainsi que plusieurs autres, donnent aux Canadiens, à leurs collectivités, à leurs bibliothèques et à leurs écoles un accès rapide à l'autoroute de l'information. De plus, ils ont grandement contribué à réduire le fossé numérique qui sépare certains utilisateurs, notamment les Autochtones et les personnes vivant en milieu rural ou éloigné et dans le Nord. Ces programmes ont amélioré l'accès aux services du gouvernement en favorisant son interaction avec le public. En outre, les commentaires envoyés au gouvernement par voie électronique l'aident à améliorer ses services en répondant directement aux demandes et aux priorités des Canadiens.

C'est ainsi que notre pays a accompli une bonne partie de l'objectif dont je vous ai parlé au début, à savoir « être connus dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens ». À preuve, selon un rapport indépendant publié récemment, le Canada se classe premier sur 23 pays pour son leadership en matière de gouvernement en direct, rang qui se mesure à la capacité des citoyens d'accéder à une vaste gamme de services gouvernementaux en ligne. Par ailleurs, un sondage national récent nous révèle que 81 % des Canadiens considèrent que le gouvernement avance dans la bonne direction en termes de technologie de l'information.

En ce qui concerne la démocratie électronique, ou télé démocratie, Internet se veut aussi un atout politique pour les représentants élus du gouvernement. Les premiers ministres, sénateurs et députés, dirigeants provinciaux et municipaux se servent tous d'Internet pour consulter des documents et les partager avec le grand public. Par exemple, le site web du premier ministre du Canada informe les internautes des projets du gouvernement, des propositions du Cabinet et de dossiers intéressant la jeunesse. On y trouve aussi des renseignements sur les membres du parti au pouvoir ainsi que l'adresse électronique du premier ministre.

Tous les partis politiques nationaux disposent aussi de sites web pour tenir les électeurs au courant. On y trouve des renseignements sur les dirigeants ainsi que des commentaires sur les dossiers d'envergure nationale qui défraient la manchette et les lois qui font l'objet de débat à la Chambre des communes. Leurs sites web affichent aussi des renseignements détaillés sur les enjeux constitutionnels, les politiques des partis et des sondages récents pour aider les membres à réseauter. Celui de l'Alliance canadienne, par exemple, propose aux électeurs des liens qui mènent au site personnel de leur député ainsi qu'à leur compte de courriel. Ils peuvent ainsi communiquer avec n'importe quel membre du parti.

Les électeurs peuvent aussi envoyer des courriels à certains sénateurs et députés pour leur poser des questions ou faire des demandes. D'autres parlementaires ont créé des sites web riches d'information : mises à jour législatives, renseignements de nature linguistique ou politique adaptés aux besoins des électeurs, biographies et coordonnées. Certains députés et quelques sénateurs naviguent régulièrement pour entretenir leurs liens avec les citoyens. Par exemple, certains sites proposent des données détaillées sur les projets parrainés par le fédéral dans telle ou telle circonscription.

Pour les dirigeants provinciaux, Internet se veut aussi un outil de communication efficace. Lors de sa campagne au leadership, le premier ministre actuel de l'Ontario s'est servi de son site web personnel pour attirer les électeurs de son parti et de sa circonscription, les informer et exprimer son point de vue sur les enjeux provinciaux. De même, le chef de l'opposition en Ontario a affiché divers renseignements sur son site : activités dans la circonscription, membres élus du parti, dossiers provinciaux, activités caritatives et adhésion au parti. Le premier ministre de l'Alberta a conçu un site convivial où l'on peut facilement obtenir des renseignements sur la santé, l'éducation et la sécurité, et consulter des articles récents sur la province.

À l'échelle municipale, les maires et les conseillers tirent aussi parti de la toile pour promouvoir leurs campagnes et informer les habitants des politiques de leur parti et des dossiers locaux. Le maire de Montréal et dirigeant de l'Union des citoyens et des citoyennes de l'île de Montréal, par exemple, s'est servi de son site web pour diffuser de façon pratique des renseignements sur les conseillers élus de l'Union, ses politiques et sa vision de Montréal. On y trouve aussi la carte électorale de la ville, les curriculum vitae des candidats, des documents municipaux et une quantité d'autres renseignements.

Le vote électronique est aussi de plus en plus populaire au Canada. Ce système de scrutin automatique a fait ses débuts dans la plupart des municipalités de la région d'Ottawa en 1997. Les municipalités de Saanich et Colwood, en Colombie-Britannique, puis Pointe-Claire, au Québec, les ont ensuite imitées. L'expérience est concluante : processus plus rapide et moins coûteux, annonce des résultats dès la fermeture des bureaux de vote, plus de participants et moins de bureaux de vote.

Entre-temps, à l'échelle fédérale, les députés ne se sont pas encore décidés à implanter le vote électronique. L'un d'eux, Reg Alcock, est d'avis qu'il faudra respecter certains critères avant que les députés n'acceptent cette méthode. Dans un éditorial paru plus tôt cette année, M. Alcock a déclaré :

Il faut pouvoir authentifier l'identité des votants et transmettre l'information par une voie protégée. Une fois ces conditions réunies, deux grandes tendances peuvent se manifester.

D'abord, la possibilité de voter en ligne va réduire énormément les frais, d'où la possibilité de multiplier les référendums et de transférer peu à peu la balance du pouvoir du Parlement aux citoyens. Au lieu de voter une fois tous les quatre ans, les citoyens vont pouvoir se faire entendre plus fréquemment. Résultat : une meilleure reddition de comptes.

Ensuite, la possibilité pour les députés de voter électroniquement soulève la question de savoir pourquoi, si un député s'absente du Parlement en service commandé, ses commettants devraient être privés de leur droit de faire entendre leur voix? Il ne sera plus nécessaire aux députés d'assister aux scrutins, ce qui va rehausser l'importance de leur voix et réduire l'importance du lieu. Résultat : une meilleure participation. (*Revue parlementaire canadienne*, édition du printemps 2002, p. 2)

Quel est le rôle de la bibliothèque?

Les incidences du gouvernement en direct et de la démocratie électronique seront considérables pour les bibliothèques. Elles varieront sans doute d'un endroit à l'autre, mais toutes les bibliothèques jouiront d'un accès direct et plus rapide à l'information du gouvernement.

Dans les universités et les bibliothèques spécialisées, plus d'information gouvernementale électronique veut dire moins de papier, et donc moins de documents à entreposer. Le nombre croissant de périodiques électroniques dans les collections commerciales a eu le même effet.

Dans les bibliothèques scolaires, la disponibilité de l'information gouvernementale en ligne profite aux élèves, étant donné que la collecte de publications gouvernementales imprimées ne constitue habituellement pas une priorité pour ces bibliothèques. On observe le même phénomène dans les bibliothèques publiques.

Pour offrir à leurs clients et à leurs usagers de bons services, les bibliothèques devront disposer d'employés formés pouvant naviguer sur Internet et bien au fait de l'information gouvernementale en ligne. Les employés devront aussi pouvoir expliquer aux clients comment chercher et extraire de l'information en ligne.

En général, la disponibilité en ligne d'un plus grand volume d'information gouvernementale et politique a provoqué une diminution des demandes de référence pour ce type de documents. Toutefois, les usagers veulent de plus en plus savoir comment mieux chercher eux-mêmes ces documents.

J'aimerais maintenant me concentrer sur les incidences du gouvernement en direct et de la démocratie électronique au Canada sur la Bibliothèque du Parlement – une bibliothèque particulièrement bien placée pour répondre aux besoins du Parlement en cette ère électronique. Ces dernières années, le personnel de la Bibliothèque a acquis et créé un nombre croissant de collections et de ressources électroniques. Cela dit, les principaux clients de la Bibliothèque – les parlementaires fédéraux et leur personnel - ont acquis les compétences et l'équipement qu'il faut pour exploiter la technologie de l'information. Cela a incité la Bibliothèque à offrir à ses clients une série de nouveaux services d'information électronique et à maximiser l'accès à ses collections électroniques.

Par exemple, tous les parlementaires sont électroniquement reliés par le site web interne de la Bibliothèque, **Intraparl**, un guichet unique pour accéder à un serveur de cédéroms, à des sites web commerciaux et à divers autres sites classés selon les besoins des parlementaires. Tous les sénateurs, les députés et leur personnel ont accès à diverses ressources en ligne : dictionnaires, encyclopédies, répertoires, journaux, profils d'entreprises, statistiques commerciales et de recensement, lois et jurisprudence, index de périodiques (certains avec texte intégral), publications commerciales en série,

publications d'instituts de recherche et d'organismes internationaux et liens vers les sites web d'autres parlements. Les parlementaires ont aussi un accès instantané à toutes les publications de recherche et d'information de la Bibliothèque, en format électronique.

Comme la plupart, sinon la totalité, des bibliothèques parlementaires, la nôtre offre à ses usagers un **catalogue en ligne**. Il comprend des liens vers des livres et des documents en ligne, des tables des matières et des articles de périodiques numérisés ainsi que d'autres fonctions.

L'un des services électroniques les plus populaires de la Bibliothèque est **PARLMÉDIA**, un **service de surveillance des nouvelles électroniques**. Grâce à cette application, les parlementaires et leur personnel peuvent parcourir les journaux du jour, de la veille ou d'il y a trois mois pour y chercher des articles. De plus, le système de filtre des nouvelles leur donne accès à une kyrielle d'articles publiés dans les deux dernières années et classés par sujets et noms. Le personnel de la Bibliothèque peut aussi fouiller une sélection d'articles archivés en format numérique publiés entre 1962 et 1998. Les usagers peuvent chercher des documents en sélectionnant parmi les sujets proposés ou en définissant eux-mêmes les paramètres de leur recherche.

La Bibliothèque a aussi créé **LÉGISinfo**, un excellent outil de recherche pour trouver de l'information sur les lois déposées au Parlement. On y trouve le libellé des divers stades des projets de loi, des communiqués publiés par le gouvernement, des fiches d'information, des résumés législatifs et les principaux discours des parlementaires. Cet outil donne aussi accès à des articles de presse récents, propose une liste de lecture ainsi que des liens vers des sites web traitant de projets de lois émanant de la Chambre des communes et du Sénat. LÉGISinfo offre un accès facile et complet à l'information législative et réduit le temps de recherche.

Il ne faudrait pas oublier la série de documents électroniques connus sous le nom de **TIPS** – *Topical Information for Parliamentarians*. Ces documents de breffage offrent un aperçu incisif de divers dossiers d'actualité. Nous disposons maintenant d'une centaine de TIPS; chacun propose un résumé d'un sujet ainsi que des liens directs vers d'autres ressources sur Internet, les collections électroniques de la Bibliothèque ou les documents produits par le personnel de la Bibliothèque.

Tous les comités du Sénat et de la Chambre des communes ont créé des sites web affichant des renseignements essentiels sur leurs membres et leurs travaux. Le Sous-comité sur la condition des personnes handicapées a même conçu, avec l'aide du personnel de la Bibliothèque, un nouveau site convivial visant à favoriser et à renforcer la communication entre ses membres et la population canadienne. Les usagers sont invités à faire parvenir questions et commentaires au Sous-comité ou à s'abonner à un service d'envoi de courriels pour se tenir au courant de ses travaux. Ce projet sera soigneusement surveillé et, s'il s'avère efficace, pourrait changer la façon de travailler des autres comités parlementaires.

Pour la Bibliothèque du Parlement, et pour toutes les bibliothèques, la popularité croissante des ressources électroniques pose un problème de conservation. De toute évidence, nous devons nous pencher sur la question. Étant donné que l'entreposage de documents électroniques coûte souvent moins cher que l'entreposage de documents imprimés, certaines bibliothèques pourraient avoir tendance à éliminer les collections imprimées, faute de ressources. D'autres, cependant, maintiendront leurs collections imprimées, étant donné qu'on ne connaît pas tout à fait bien la durée de conservation à long terme des documents électroniques. Dans l'ensemble, je crois qu'il faudra conserver, dans un avenir prévisible, les documents parlementaires et législatifs dans les deux formats.

Justement, que nous réserve l'avenir? La circulation de l'information par courriel, la multiplication des sites web et la prolifération de documents sur Internet continueront de dérouter ceux qui

cherchent des informations précises. Il vous est certainement déjà arrivé d'être submergés ou bombardés d'information. Quelle est la prochaine étape? Je crois que les gens seront bientôt pollués par l'information, et je soupçonne que les parlementaires seront parmi les premiers touchés.

C'est pourquoi je propose qu'on redonne aux bibliothèques leur rôle capital et historique de « chef d'orchestre », pour apporter discipline et cohérence à la gestion de l'information actuelle et des archives. Pour ce faire, elles pourraient entre autres offrir des services mieux adaptés à leur clientèle, ce qui se constate déjà dans le secteur privé : en Amérique du Nord, les entreprises de télédiffusion et de câblodistribution testent certains marchés en offrant des services d'information adaptés aux besoins individuels des téléspectateurs.

Cela me porte à croire que dans l'avenir, le secteur des bibliothèques et des services de recherche pour parlementaires adaptera de plus en plus ses services électroniques aux besoins de sa clientèle. Par exemple, on dressera des profils personnels détaillés et la distribution de documents se fera de façon sélective. Les gestionnaires et techniciens en information uniront leurs efforts pour métaboliser l'information contenue dans les collections afin que les clients puissent l'extraire et l'afficher selon leurs propres besoins.

Tout cela nous amène très loin du concept traditionnel de bibliothèque – un concept que nous avons tenu pour acquis pendant des centaines d'années. Aujourd'hui, nous sommes à l'ère de l'évolution rapide, à *l'ère du savoir*. Comme l'a dit Peter Drucker, réputé théoricien de la gestion, « le savoir évolue de façon incroyablement rapide, et le savoir d'aujourd'hui est l'ignorance de demain ». Les bibliothèques doivent, elles aussi, sauter dans le train de l'évolution.

Elles doivent, plus précisément, changer leurs compétences, ce qui peut s'avérer délicat, car il y a une différence fondamentale entre compétences et savoir. Normalement, les compétences évoluent très lentement, alors qu'aujourd'hui, le savoir évolue à toute vapeur.

Je crois que les bibliothèques peuvent, et doivent, négocier ce virage avec succès. De plus, dans celles qui se spécialisent (en documents parlementaires et législatifs, par exemple), les bibliothécaires et agents de recherche possèdent déjà le savoir-faire qu'il faut pour convertir les données stockées en information adaptée aux besoins des parlementaires. C'est en instaurant un partenariat entre ces professionnels du savoir que nous pourrions, à mon avis, réussir à offrir aux parlementaires des services d'information de grande qualité, aujourd'hui et dans l'avenir.