

# Tirer le maximum de l'information en vue de favoriser le savoir, la concurrentialité et l'innovation

*Les bibliothèques fédérales du Canada aux XXI<sup>e</sup> siècle*

Le secrétariat du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral et le Comité de la planification et des priorités ont préparé ce document pour le compte des bibliothèques fédérales de l'ensemble du pays.

## Plan stratégique 2006-2009

Avril 2006

## Contexte

Le gouvernement du Canada est en plein processus de transformation de ses programmes, de ses services et de son infrastructure opérationnelle à plusieurs niveaux. Parallèlement à ces transformations, les bibliothèques fédérales continuent d'évoluer afin de mieux servir notre clientèle.

Ce plan stratégique décrit, à un niveau supérieur, les clients des bibliothèques fédérales. Il reconnaît les besoins de la clientèle en matière de renseignements fiables, opportuns et qui font autorité en appui à la conception et à la prestation de recherches, de programmes et de services. Il décrit la façon dont les bibliothèques permettent aux clients d'accomplir leurs objectifs opérationnels en maximisant les services d'information.

Le présent document énonce la mission, la vision et les valeurs collectives ainsi que les priorités stratégiques des bibliothèques

fédérales du Canada. La stratégie offre un cadre de travail pour que le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral et les bibliothèques fédérales l'utilisent lors de l'élaboration de plans de travail visant à faire progresser collectivement le rôle et le but des bibliothèques fédérales.

Pour mettre en œuvre cette stratégie, les éléments suivants seront élaborés :

- Un plan d'action, pour traiter des détails opérationnels
- Un plan de communication, pour s'assurer que les intervenants et les partenaires sont bien informés
- Une analyse de l'environnement des bibliothèques fédérales
- Un sondage pour approfondir les connaissances existantes des besoins opérationnelles des clients des bibliothèques fédérales.

Bibliothèque et Archives Canada a travaillé en étroite collaboration avec le secrétariat du CBGF et le Comité de la planification et des priorités afin de préparer ce document, et a fourni le financement pour appuyer le travail. BAC possède un grand intérêt dans les résultats d'une stratégie des bibliothèques fédérales et continuera de travailler avec le secrétariat du CBGF afin d'intégrer la stratégie des bibliothèques fédérales dans celle plus large de BAC en matière de services de gestion de l'information (GI) au gouvernement du Canada. À cette fin, le présent plan agira à titre de première étape et sera incorporé à la stratégie élargie qui comprendra une analyse de l'environnement et d'autres techniques de recherche visant à alimenter un plan de projet.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce Plan stratégique et les prochaines étapes, veuillez communiquer avec :

**Secrétariat du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral**

550, Place de la Cité  
Gatineau (Québec) K1A 0N4  
CANADA  
Téléphone : (819) 934-7427  
Télécopieur : (819) 934-7534  
Courriel : cfl-cbfg@lac-bac.gc.ca

Le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral (CBGF) a été créé en 1976 par l'Administrateur général de la Bibliothèque nationale du Canada qui souhaitait s'en servir pour la coordination des services de bibliothèque dans les ministères et organismes du gouvernement du Canada.

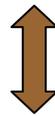
Pendant ses trente années d'existence, le CBGF a rempli un mandat à plusieurs volets qui consiste, entre autres, à fournir des conseils et de l'information sur la communauté des bibliothèques et de bibliothécaires du gouvernement fédéral à l'Administrateur général de la Bibliothèque nationale (maintenant le Bibliothécaire et Archiviste du Canada); à représenter la communauté dans les discussions avec les organismes centraux du gouvernement du Canada, à faciliter la communication avec la communauté et à promouvoir le perfectionnement professionnel dans les bibliothèques fédérales.

Grâce à son consortium, le CBGF appuie également l'utilisation améliorée des ressources des bibliothèques fédérales, offrant aux bibliothèques membres la possibilité de réaliser des économies concrètes à l'achat de services partagés, de bases de données électroniques et d'autres services de bibliothèque.

## Aperçu de la stratégie

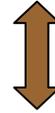
### Notre mission

- Contribuer au mandat du gouvernement du Canada en tirant le maximum des ressources et des services qui offrent de l'information autorisée, fiable et à jour.



### Notre vision

- Nos clients atteignent leurs objectifs opérationnels grâce à notre expertise en gestion de l'information à l'ère numérique.



### Nos priorités stratégiques

- Élaborer et mettre en œuvre des solutions opérationnelles en bibliothéconomie pour le gouvernement du Canada.
- Positionner les bibliothèques de façon à ce qu'elles puissent jouer un rôle stratégique dans les initiatives de gestion de l'information (GI) de l'administration fédérale.

## Les bibliothèques fédérales et les résultats pour leurs clients

En tant que participants actifs au sein des équipes opérationnelles et de gestion des ministères fédéraux, les bibliothèques fournissent à notre clientèle des services de renseignements complets, opportuns, de qualité supérieure et qui font autorité.

Les résultats *directs* de ces services pour nos clients comprennent :

- Une productivité accrue
- Une meilleure qualité de la prise de décision
- Une plus grande efficacité
- Le renforcement de la capacité d'innover
- L'amélioration de la concurrentialité.

Les clients utilisent les bibliothèques comme source d'information pour planifier, mettre en œuvre, présenter et évaluer des programmes et des services destinés aux groupes cibles du gouvernement fédéral.

Les résultats *indirects* des services de bibliothèque comprennent :

- Une économie prospère, novatrice et fondée sur les connaissances
- Une meilleure santé pour la population canadienne et l'environnement
- Une société, une culture et un patrimoine canadiens vivants
- Des communautés en sécurité
- L'amélioration de la contribution du Canada aux enjeux mondiaux.

La section suivante, « Répondre aux besoins des clients en matière d'information » décrit les besoins des clients et les services de bibliothèques offerts en appui aux objectifs.

« La fonction publique est en pleine métamorphose, dans ses approches auprès des Canadiens aussi bien que dans la manière dont elle leur rend compte de ses actions. »

*Greffier du Conseil privé dans le  
Douzième rapport annuel au  
Premier ministre sur la fonction  
publique du Canada, avril 2005*



## Répondre aux besoins des clients en matière d'information

À l'ère de Google, nos clients s'attendent à trouver facilement toute l'information dont ils ont besoin à l'aide de leur ordinateur de bureau et, par surcroît, que ce sera gratuit. Ils veulent avoir accès à l'information à toute heure du jour et de la nuit, qu'ils soient au travail, à la maison ou en voyage. Le contenu leur importe, mais pas nécessairement le format de l'information. Ils peuvent utiliser d'autres dispositifs ou techniques pour obtenir et assurer la sécurité de leur information. Ils travaillent au sein d'une fonction publique modernisée, qui favorise les approches horizontales et la responsabilisation dans la prestation de leurs programmes et services.

L'information sur Internet prolifère à un rythme incroyable. Les moyens par lesquels l'information est véhiculée sont également à la hausse (p. ex. sites Internet, flux RSS, blogues, etc.). Pour plusieurs clients, l'infobésité est la norme. Dans un tel environnement, il est de plus en plus difficile pour les clients de savoir si l'information qu'ils ont obtenue fait autorité.

Malgré son accessibilité sur Internet, l'information électronique n'est pas nécessairement gratuite. Les éditeurs et les fournisseurs cherchent toujours à accroître leurs recettes. Par conséquent, il en coûte toujours plus cher de se procurer de des produits d'information crédibles comme des journaux et des bases de données. Certains produits d'information faisant autorité ne sont pas accessibles par voie électronique ou sur Internet. Ils doivent être conservés dans un espace physique.

« La bibliothèque de notre établissement ne reçoit plus de revues en format papier. Il nous faut donc faire un trajet de 45 minutes pour obtenir des revues pertinentes à l'Université du Manitoba. On doit également compter un délai de plusieurs jours pour obtenir des photocopies d'articles de revues auprès de la bibliothèque. L'accès à des revues électroniques est donc un bon moyen de réduire nos déplacements et temps d'attente de façon considérable. »

*Rechercheur à Ressources naturelles  
Canada qui a participé au projet pilote de  
cyberbibliothèque scientifique fédérale*

L'information sur Internet peut être disponible un jour et disparaître le lendemain. Qui s'assurera que l'information faisant autorité sera encore accessible aux générations futures? Dans le passé, les bibliothèques ont assumé le rôle de gardiens à long terme de l'information. Bon nombre de bibliothèques ont déjà adopté, ou s'approprient à adopter, ce rôle à l'ère de l'informatique.

Bien que l'information semble accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, certains employés fédéraux n'y ont toujours pas accès. Ils travaillent à l'étranger ou dans des endroits éloignés. Certains n'ont même pas accès aux services de base d'une bibliothèque ni à Internet. D'autres n'ont pas un accès convenable à de l'information relative à leur domaine particulier parce que leurs bibliothèques ne disposent pas des fonds nécessaires pour combler tous les domaines.

Le gouvernement fédéral est à élaborer des nouvelles approches pour la gestion et la prestation de programmes et services, ainsi que pour assurer la responsabilisation visant les ressources gouvernementales. L'information a été reconnue comme une source essentielle à la réalisation de cette transformation.

Dans ce cadre de travail, les bibliothèques fédérales sont confrontées à plusieurs défis. Actuellement, les bibliothécaires fédéraux utilisent leur expertise pour sélectionner, analyser et réunir les meilleures sources d'information possible, aider leurs clients à combattre l'infobésité et faciliter leurs prises de décisions. Nous sommes appelés à trouver, obtenir, organiser et fournir des produits et des sources d'information à tarif dans divers formats. Nous préservons et maintenons des collections sur des sujets spécialisés et nous assurons qu'elles demeurent accessibles à nos clients. Nous élaborons des solutions sur mesure dans le but de fournir un accès et un service équitable à l'échelle de l'administration fédérale. Nous faisons des recherches sur des nouvelles générations de services en vue de répondre aux besoins d'une génération montante de clients adeptes de la technologie. Nous veillons à répondre aux besoins de nos clients, actuels et à venir, et nous mettons en œuvre des approches horizontales qui nous permettent d'offrir le service le plus rentable et le plus efficient.

## Au sujet des bibliothèques fédérales

Dans une ère numérique où les services d'information reposent de moins en moins sur des facteurs de temps et d'espace, les bibliothèques du gouvernement du Canada offrent à leurs clients des services fiables en matière de ressources, de recherche, de formation et d'expertise.

Les 300 bibliothèques qui servent le gouvernement du Canada sont diverses. Aujourd'hui, nos clients sont des employés de ministères et d'organismes fédéraux, ainsi que de sociétés d'État. Parmi eux, il y a des scientifiques, des ingénieurs, des médecins, des infirmières, des comptables, des enseignants, des politiciens, des responsables de l'élaboration de politiques, des avocats, des gestionnaires, des économistes, des analystes d'entreprise, des communicateurs, des spécialistes en ressources humaines et ainsi de suite. Nous desservons également la population canadienne, soit des particuliers, des entreprises, des universités, des hôpitaux et des gouvernements provinciaux et municipaux. Nos clients ont des besoins et des niveaux de connaissance très variés relativement à l'information.

Nos collections, qui s'étendent des arts et du droit à la médecine et aux statistiques, sont aussi variées que les programmes et services offerts par le gouvernement du Canada. Nos ressources d'information imprimée et électronique comprennent du matériel publié à tarif, des œuvres de littérature rares ou difficiles à trouver, des données, des artéfacts et des renseignements d'affaires. Avec sa longue tradition de réseautage et de partage de renseignements et de ressources, notre communauté de professionnels et de para-professionnels compétents déploie une expertise qui est essentielle à la gestion et à l'utilisation de ces ressources comme un bien précieux.

Les modèles de service vont des sites simples avec un employé aux réseaux régionaux de centres d'information répartis dans l'ensemble du Canada. Peu importe leur structure, les bibliothèques fédérales se sont engagées à contribuer à l'économie nationale, au renforcement des connaissances et de l'innovation et à l'enrichissement social et culturel du Canada et de ses citoyens.

Les services des bibliothèques fédérales ont évolué avec les besoins de leurs clients en matière d'information et ils sont en prêts à poursuivre cette évolution afin de s'assurer que ces besoins soient satisfaits, tant aujourd'hui qu'à l'avenir.

## Valeurs des bibliothécaires de l'administration fédérale

Les bibliothécaires du gouvernement fédéral du Canada sont régis dans leur travail et leur conduite professionnelle par un cadre équilibré de valeurs professionnelles, interpersonnelles, éthiques et démocratiques.

**Valeurs opérationnelles :** *S'assurer que l'information est considérée comme un atout pour les activités du gouvernement du Canada.*

**Valeurs interpersonnelles :** *Faire preuve de respect, d'équité et de courtoisie envers les citoyens et les collègues fonctionnaires avec qui nous faisons affaire.*

**Valeurs éthiques :** *Agir en tout temps de manière à conserver la confiance du public.*

**Valeurs démocratiques :** *Aider les ministres et les fonctionnaires, dans le cadre de la loi, à servir l'intérêt public des Canadiens.*



« Grâce à l'aide que vous et votre personnel m'avez apporté avec mes vérifications, l'examen résultera en un rajustement du revenu de 14 500 000 \$ en vertu de la partie I et de 1 450 000 \$ en vertu de la partie XIII de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. J'aimerais vous remercier pour l'aide professionnelle que vous et votre personnel m'avez apportée. »

*Vérificateur à l'Agence du revenu du Canada*

## Notre mission en détail

*Contribuer au mandat du gouvernement du Canada en tirant le maximum des ressources et des services qui offrent de l'information autorisée, fiable et à jour.*

- Les bibliothécaires de l'administration fédérale s'engagent à contribuer activement à l'économie nationale, à l'amélioration des processus décisionnels, au renforcement des connaissances et de l'innovation et à l'enrichissement social et culturel du Canada et de ses citoyens.
- Nous avons un rôle important à jouer dans l'établissement d'un plan pour l'avenir du Canada en matière de savoir, d'innovation et de concurrence.
- Notre tâche consiste à permettre que l'information soit utilisée maintenant et archivée et conservée à perpétuité pour l'usage futur des institutions gouvernementales et des Canadiens.
- Nous offrons des avantages concrets à ceux et celles qui utilisent nos collections et services sur mesure parce que nous les aidons à accroître leurs propres connaissances et, par conséquent, l'ensemble du savoir, grâce à des recherches et des analyses d'experts.
- Nous enrichissons la vie des Canadiens et les programmes des institutions gouvernementales grâce aux fruits des travaux que nous avons mis en œuvre.



« Une cliente voulait une confirmation à savoir si une affaire avait été réglée devant la Cour suprême des É.-U. La recherche Google qu'elle avait effectuée sur le sujet lui avait donné des renseignements erronés. Le personnel du Centre d'information a cherché dans les dossiers de la Securities and Exchange Commission (SEC) des É.-U. et a rédigé un rapport qui comprenait un compte rendu détaillé d'un cas accompagné de recommandations. Non seulement la cliente s'est-elle évité un embarras, mais nous avons également été en mesure de réduire notre risque auprès de la compagnie en question. L'information que nous offrons et la rapidité à laquelle nous agissons ont impressionné la cliente. »

*Centre d'information d'Exportation et développement Canada*

## Notre vision en détail

*Nos clients atteignent leurs objectifs d'affaire grâce à notre expertise en gestion de l'information à l'ère numérique.*

- Nous évaluons les besoins de nos clients et offrons des services qui reflètent un virage vers des approches communes dans un monde d'information numérique et virtuelle changeant.
- Pour répondre aux besoins des employés de l'administration fédérale et de la population canadienne en matière de recherche, d'élaboration de politiques et de prise de décisions, nous tirons le maximum de l'information issue de sources globales.
- Nous maintenons un effectif motivé et compétent qui contribue activement à cette vision ainsi qu'à l'ensemble des activités des bibliothèques fédérales.
- Nous assurons l'accès aux collections de l'administration fédérale (presse écrite et électronique et autres médiums) et en maximisons l'utilisation par l'entremise d'un réseau intégré national et mondial.
- Nous chapeautons la conservation de l'information et des ressources du gouvernement en établissant des stratégies et des normes pour assurer l'accès aux générations futures de Canadiens.
- Nous sommes des partenaires fiables qui échangeons notre expertise avec d'autres spécialistes de l'information des secteurs public et privé afin d'élaborer des solutions, du matériel et des outils opérationnels pour les institutions gouvernementales.
- En tant qu'experts reconnus, nous offrons des analyses à valeur ajoutée et possédons un ensemble unique de capacités à organiser et à gérer de grands volumes de renseignements.



« Les procès se gagnent à la bibliothèque et non dans la salle d'audience. »

*L'honorable Marshall Rothstein,  
Juge de la Cour suprême du Canada*

## Nos priorités stratégiques en détail

### *Élaborer et mettre en œuvre des solutions opérationnelles en bibliothéconomie pour le gouvernement du Canada.*

Les solutions destinées à l'ensemble du gouvernement offrent des approches efficaces à la prestation de services et permettent à d'autres bibliothèques de répondre aux besoins opérationnels uniques de leurs organismes.



#### Solution

Tirer le maximum des services et initiatives en place.

#### Mesures et avantages

- S'appuyer sur des modèles existants de consortiums d'autorisation / d'achat pour créer et offrir des suites d'information normalisées pour les communautés de professionnels à l'échelle du gouvernement du Canada (p. ex. avocats, vérificateurs, chercheurs). De cette façon, nous pourrions garantir aux clients un accès à toute heure du jour ou de la nuit à de l'information peu importe le ministère ou l'organisme du client de l'administration fédérale.
- Trouver une solution commune pour l'entreposage et l'utilisation du matériel moins utilisé afin d'économiser de l'argent et de l'espace.

Établir une approche durable à la prestation de solutions pour l'ensemble de l'administration fédérale.

- Déterminer les coûts et les exigences d'une infrastructure et structure de gouvernance pouvant assurer la mise en œuvre et la supervision de services et de projets communs.
- Établir les domaines prioritaires des services partagés afin que la portée de projets éventuels soit mieux comprise.
- Étudier la possibilité d'établir des partenariats avec d'autres initiatives ministérielles comme l'initiative de services ministériels et administratifs partagés ou le projet d'outils de bureau communs pour mettre à l'essai ces approches; ce qui permettra d'obtenir une mise en œuvre plus efficace.

Établir des normes pour la mesure du rendement.

- Trouver une méthode qui servirait à quantifier la valeur des bibliothèques fédérales, de façon à établir des repères pour l'évaluation du rendement.
- Harmoniser les résultats des services de bibliothèques aux objectifs opérationnels clairs.
- Élaborer une méthode appropriée de reddition de comptes afin de réaliser des évaluations plus significatives des bibliothèques.

## Nos priorités stratégiques en détail

*Positionner les bibliothèques de façon à ce qu'elles puissent jouer un rôle stratégique dans les initiatives de GI du gouvernement du Canada.*



En tant qu'organisation axée sur la connaissance, le gouvernement du Canada se doit d'avoir accès à de l'information pertinente en tout temps. La participation des bibliothèques aux initiatives de gestion de l'information assure la gestion adéquate tant de l'information interne qu'externe à l'appui des secteurs du droit, de l'élaboration de politiques, de la recherche, des communications, des programmes et des opérations.

### Solution

Définir le rôle distinctif des bibliothèques fédérales dans le cadre global de la GI.

### Mesures et avantages

- Incorporer le rôle des bibliothèques fédérales dans la révision à venir de la politique sur la gestion de l'information gouvernementale (GIG) afin de renforcer la position des bibliothèques fédérales au sein de la structure de politique et de gouvernance du gouvernement ainsi que leurs capacités à fournir des services d'information de qualité à leurs clients.
- S'assurer que les initiatives visant les bibliothèques soient admissibles au financement offert par l'entremise du programme de GI. L'accès à du financement encouragera les bibliothèques à offrir des services innovateurs à leur clientèle.
- Appuyer le Bibliothécaire et Archiviste du Canada à titre de maître d'oeuvre des bibliothèques du gouvernement afin d'accroître notre contribution à un programme de GI plus compréhensif.

Renforcer les partenariats et relations stratégiques.

- Clarifier le rôle prévu par la législation de Bibliothèque et Archives Canada dans la coordination des bibliothèques fédérales, ce qui permettra d'améliorer les relations stratégiques et fonctionnelles.
- Définir un rôle stratégique pour les bibliothèques des ministères et organismes gouvernementaux et déterminer les principaux éléments qui font que les contributions des bibliothèques sont uniques.
- Établir la position des bibliothèques fédérales au sein des comités de GI à l'échelle du gouvernement afin que les questions concernant celles-ci soient incorporées dans les discussions sur la GI et que les compétences de la communauté des bibliothèques soient utilisées à leur plein potentiel dans l'optimisation des initiatives de GI.