



International Federation of
Library Associations and Institutions

Publication professionnelle, N°140

GUIDE PRATIQUE À L'USAGE DES BIBLIOTHÈQUES LÉGISLATIVES

Édition révisée en 2009

par Keith Cuninghame

Traduction de l'anglais

Guidelines for Legislative Libraries –
2nd, completely updated and enlarged edition

De Gruyter Saur, 2009

Table des matières

	page	
Préface	3	
Avant-propos	4	
Chapitre 1	Entrée en matière	6
<i>Chapitre 2</i>	Les besoins des parlements en matière d'information	11
Chapitre 3	Les services susceptibles d'être offerts	14
<i>Chapitre 4</i>	Les politiques de développement des collections	18
Chapitre 5	La disponibilité des services	23
Chapitre 6	Les services d'information et de bibliothèque	28
Chapitre 7	Les services de recherche	35
Chapitre 8	La définition de la qualité du service	41
Chapitre 9	La communication avec les usagers et la compréhension de leurs besoins	45
Chapitre 10	Les besoins en matière de dotation	49
Chapitre 11	Les technologies de l'information et des communications des parlements et les bibliothèques législatives	54
Chapitre 12	Les finances	61
Chapitre 13	Les relations avec les autres services du parlement	66
Chapitre 14	Le partage des bonnes pratiques entre les bibliothèques parlementaires	70
Chapitre 15	L'information destinée au public et aux écoles	74
Chapitre 16	L'archivage du matériel parlementaire	78
Chapitre 17	Conclusions	82

Préface

Il était clair depuis quelque temps déjà que, quelle qu'ait été la valeur de la première édition du présent Guide pratique, la rapidité des changements survenus dans le monde de la communication de l'information en général et des bibliothèques parlementaires en particulier rendait nécessaire une nouvelle édition. Les discussions tenues lors de la conférence de la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et des bibliothèques (IFLA), tenue à Séoul en 2006, ont mené à la décision concertée d'obtenir un financement pour cette édition révisée. Alors que je m'apprêtais à quitter mon poste à la Bibliothèque de la Chambre des communes du Royaume-Uni, j'ai accepté d'assumer la responsabilité de cette tâche. Nombre de personnes m'ont alors donné leur appui, tout particulièrement le groupe consultatif présenté au chapitre 1. Les commentaires formulés par les membres de ce groupe quant aux premières versions ont été très utiles. J'aimerais donc remercier ces personnes pour leurs sages conseils et pour le temps qu'ils ont consacré à cette démarche. J'ai également bénéficié de l'appui des présidents successifs de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA. Mme Donna Scheeder, directrice des Services de la bibliothèque juridique de la Bibliothèque du Congrès, était présidente de la section parlementaire de l'IFLA lorsque la décision de demander un appui pour cette nouvelle édition a été prise. Mme Gro Sandgrind, bibliothécaire à la Bibliothèque parlementaire de la Norvège, occupait cette fonction pendant l'exécution de la majeure partie des travaux. Mme Moira Fraser, bibliothécaire au Parlement de la Nouvelle-Zélande, a accédé à la présidence à l'occasion de la conférence de l'IFLA tenue à Milan en 2009, alors que le travail en était à la dernière étape. Mes remerciements à toutes les trois. J'ai également beaucoup apprécié l'aide de nombre d'autres collègues des bibliothèques parlementaires qui ont répondu à mes questions. Notons tout particulièrement les commentaires utiles obtenus lors de la séance sur le guide pratique et des diverses discussions qui ont eu lieu à l'occasion de la Conférence des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires tenue à Rome en août 2009. J'aimerais également faire mention de M. Dermot Englefield, éditeur de la première édition de ce guide pratique. Malheureusement, il est décédé en juillet 2007 avant le début des travaux sur la nouvelle édition. Je n'ai donc pas eu l'occasion de discuter avec lui, ce qui m'aurait fait très plaisir. Enfin, merci à mon épouse Julie pour son appui tandis que je m'affairais à cette révision. J'espère que celle-ci sera aussi utile que la première édition.

Keith Cuninghame

Novembre 2009

Avant-propos

La pierre angulaire des parlements est l'information. Les parlements ont donc besoin de services d'information pour les aider à gérer les flux d'information sur lesquels repose la démocratie à l'échelle mondiale. Le rapport de la conférence *Contribuer à la démocratie*¹, une initiative de l'Union interparlementaire (UIP), de l'Association des secrétaires généraux des parlements et de l'IFLA mise en œuvre en octobre 2008, souligne ainsi l'importance des services de bibliothèque et de recherche parlementaires destinés à leurs assemblées législatives :

« Il ne faut pas oublier que l'accès en temps opportun à une information fiable est absolument essentiel au bon fonctionnement d'une assemblée législative démocratique. Les bibliothèques parlementaires et les services de recherche [...] contribuent à l'efficacité du parlement en fournissant de l'information sérieuse, indépendante et non partisane. Au cours des dernières décennies, ces services ont beaucoup évolué dans de nombreuses régions, parallèlement aux nouvelles technologies d'information et de communication, qui ont fondamentalement changé la façon dont les parlements assurent la gestion du savoir et de l'information. »

Un des objectifs établis de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA est d'élaborer et de promouvoir des normes et de bonnes pratiques en matière de communication de renseignements et de connaissances aux parlements. Le présent guide pratique est tout particulièrement utile pour ceux qui œuvrent à définir le rôle des services de bibliothèque et de recherche dans le développement des parlements. La Section et ses membres expérimentés ont été appelés à contribuer, par leurs conseils et leur appui, à un certain nombre d'initiatives visant à produire une nouvelle édition du *Guide pratique* qui soit inestimable

Au cours des dernières années, les activités de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA attirent un public élargi formé de représentants de chaque continent – en fait, la plupart des pays du monde y participent maintenant. La valeur de l'échange des connaissances et des expériences avec des collègues qui travaillent dans un environnement semblable, au-delà des barrières culturelles et linguistiques, est étayée par cette croissance sur le plan de la participation et de l'adhésion. Les plus petits services de bibliothèque et de recherche, dont la création est récente ou qui se sont récemment vu confier un mandat élargi, devraient trouver ce guide pratique tout particulièrement utile lorsqu'il s'agit d'établir des niveaux de service appropriés.

Les avancées survenues dans le domaine des technologies de l'information et des communications (TIC) depuis la publication de la première édition du Guide pratique ont suscité d'immenses changements dans la manière dont les parlementaires s'acquittent de leurs tâches, et donc dans la manière dont les services de bibliothèque et de recherche parlementaires soutiennent les travaux de leur parlement respectif. En utilisant les nouvelles méthodes et technologies dont on dispose aujourd'hui, les services de bibliothèque et de recherche parlementaires peuvent aider leur parlement respectif à composer avec la surcharge d'information, l'examen parlementaire et l'élaboration de lois de qualité. Cette nouvelle édition du guide pratique, qui a été mis à jour et élargi de manière à tenir compte des nouvelles technologies, facilitera cette tâche.

M. Keith Cuninghame, ancien gestionnaire principal à la Bibliothèque de la Chambre des communes du Royaume-Uni et collaborateur enthousiaste lors des réunions de la Section tenues au fil des ans, a considérablement remanié ce guide pratique, épaulé par un groupe consultatif formé de représentants de services de bibliothèque et de recherche parlementaires de toutes les régions du monde. Toutes ces personnes méritent de sincères remerciements, tout particulièrement M. Cuninghame.

Moira Fraser

Présidente, Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires

¹ Sur Internet : http://www.ipu.org/PDF/publications/inform_dem_fr.pdf

Chapitre 1

Entrée en matière

Contexte

La première édition du *Guide pratique à l'usage des bibliothèques législatives*², préparée sous la direction de feu Dermot Englefield, a d'abord été publiée en anglais en 1993 et a été traduite en plusieurs langues. Ce guide a été un outil précieux pour ceux qui œuvrent dans le domaine de la prestation de services de recherche et d'information aux parlementaires. M. Englefield a été bibliothécaire de la Chambre des communes de 1991 à 1993, après avoir été bibliothécaire adjoint de 1976 à 1991. Il a participé aux travaux de l'IFLA pendant plus de vingt ans, occupant le poste de secrétaire de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires pendant quatre ans, puis de président pendant quatre années encore. Il était donc en excellente position pour diriger la préparation de l'édition originale, ce qu'il a fait avec un groupe de collègues expérimentés. Tous étaient bien au fait du rythme des changements qui touchaient le domaine tandis même qu'ils travaillaient à la production du Guide pratique, un rythme qui n'a cessé d'accélérer depuis. Plus précisément, bien que l'ouvrage de 1993 tenait compte, dans une certaine mesure, de l'informatisation des bibliothèques, notamment de la création de bases de données en ligne, on constate que le glossaire qui s'y rattache ne contient aucune explication de termes tels que « courriel », « Internet », « intranet » ou « site Web ». La place centrale que ces termes occupent dans n'importe quel service d'information est une des raisons pour lesquelles une mise à jour s'imposait. La mise à jour du Guide n'est toutefois pas seulement motivée par le changement technologique. Comme en témoignent les discussions au sein de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA, on souhaite aujourd'hui obtenir des conseils sur un éventail de sujets qui n'étaient pas traités (ou qui n'étaient pas traités en détail) dans la première édition. Il s'agit notamment de la commercialisation des services et de la sensibilisation des usagers quant à la manière d'optimiser leur utilisation de ces services.

Cette nouvelle édition a été rédigée par M. Keith Cuninghame, qui a été membre de l'équipe de la haute direction de la Bibliothèque de la Chambre des communes du Royaume-Uni pendant treize ans, jusqu'à son départ à la retraite en 2006, et un participant assidu aux conférences de l'IFLA et aux travaux de la Section pendant huit ans. Il a obtenu l'appui d'un groupe consultatif comptant sept membres provenant de toutes les régions du monde et ayant une expérience diversifiée. Ces derniers ont commenté les premières versions de tous les chapitres. Mme Janet Seaton a rédigé la première version du chapitre 11. Il s'agit des personnes suivantes :

M. Innocent Rugambwa	Directeur de la bibliothèque et de la recherche, Parlement de l'Ouganda
Mme Donna Scheeder	Directrice, Services de la bibliothèque juridique, Bibliothèque du Congrès (États-Unis)
M. Jarle Skjørestad	Directeur de la recherche, Parlement de la Norvège
Mme Janet Seaton	Ancienne chef du Centre d'information du parlement écossais
Mme Mary Seefried	Bibliothécaire parlementaire, Queensland (Australie)
Mme Ellie Valentine	Constitutive à divers projets de l'Agence américaine pour le développement international (USAID), notamment au Pakistan, en Arménie et en Ukraine
M. William Young	Bibliothécaire parlementaire (Canada)

² *Guide pratique à l'usage des bibliothèques législatives*, publié sous la direction de Dermot Englefield, Secrétariat de l'IFLA, 1997. Publié séparément en anglais sous le titre *Guidelines for Legislative Libraries*, 1993.

Le texte de la précédente édition a été largement remanié, plutôt que simplement révisé, ce qui témoigne du rythme effréné auquel les choses ont évolué depuis 1993. Les principes et les conseils généraux, ainsi qu'une partie du texte original, ont toutefois survécu à ce remaniement. Ces principes généraux, comme l'ont démontré les discussions au sein de la Section, s'appliquent aux bibliothèques dont la taille, les ressources, l'ancienneté et le stade d'avancement varient. Lorsqu'ils se rencontrent, les membres du personnel des bibliothèques parlementaires sont souvent étonnés de voir tout ce qu'ils ont en commun, bien qu'il puisse y avoir de grandes différences entre les institutions pour lesquelles ils travaillent et le contexte politique dans lequel ils évoluent.

Les bibliothèques des assemblées législatives sont des institutions qui, dans les termes les plus simples, sont des bibliothèques spéciales. Elles visent une clientèle particulière et bien définie composée de parlementaires et de leur personnel. Elles soutiennent également l'administration dans son ensemble et peuvent exercer des rôles supplémentaires, notamment un rôle de conservation ou de communication d'information sur le parlement au public et aux écoles. Si vous bâtissiez de toutes pièces un corps législatif, vous vous demanderiez peut-être s'il a besoin d'une bibliothèque. Dans l'esprit des gens, le mot « bibliothèque » est encore associé à des collections physiques de matériel et au bâtiment qui les abrite. Entre autres exemples, le Trésor de la langue française définit une bibliothèque en ces termes : « [b]âtiment, salle où sont déposées, rangées, cataloguées diverses collections de livres, périodiques et autres documents que le public peut [...] consulter sur place ou emprunter ». La définition proposée par *Le grand dictionnaire terminologique* a une allure plus moderne. Une bibliothèque est « toute collection organisée de livres et de publications en série imprimés, ou tous autres documents graphiques ou audiovisuels, disponibles pour le prêt ou la consultation » ou « organisme ou partie d'un organisme dont le but principal est de constituer des collections organisées de livres et de publications en série imprimés, ou tous autres documents graphiques ou audiovisuels, de les tenir à jour et de faciliter, grâce à un personnel spécialisé, l'utilisation de documents tels que ceux qui répondent à des besoins d'information, de recherche, d'éducation ou de loisir des usagers ». Cette définition est plus pertinente, mais on peut encore se demander si un nouveau corps législatif devrait se doter d'une bibliothèque. La définition a un sens passif et ne donne pas véritablement une indication du rythme où se déroulent les activités des parlementaires au XXI^e siècle ni de l'actualité de leurs besoins.

Pensons seulement au commentaire que l'on demande toujours sur le vif à un parlementaire dans un aéroport ou à une conférence de presse; à la volonté de prouver que son opposant présente des statistiques périmées; à la nécessité de contribuer aux débats publics à la télévision ou à la radio; ou au besoin de poser des questions qui transperceront la défensive ou le caractère évasif de l'organe exécutif du gouvernement – tant d'exemples qui exigent un degré d'actualité et d'exactitude de l'information qui ne transpire pas nécessairement des définitions d'une bibliothèque. Cela sous-entend également le besoin d'avoir accès à un personnel qui possède des compétences et des connaissances spécialisées, comme la capacité d'effectuer rapidement des recherches ou d'évaluer l'exactitude de l'information et le fait d'avoir des connaissances approfondies du vaste éventail de sujets susceptibles d'intéresser les parlementaires, que ce soit d'un point de vue général ou dans un contexte législatif.

L'Union interparlementaire a récemment publié un guide des bonnes pratiques pour les parlements³. On y indique qu'un parlement qui dispose de ressources suffisantes doit notamment être doté « d'une bibliothèque et d'un service de documentation efficaces ». En outre, on note, parmi les recommandations sur le personnel des parlements tirées des *Recommended Benchmarks for Democratic Legislatures* (Critères pour des assemblées législatives démocratiques) de l'Association parlementaire du Commonwealth (APC), que les membres et le personnel des corps législatifs doivent avoir accès à des installations de

³ Union interparlementaire. *Parlement et démocratie au vingt-et-unième siècle : guide des bonnes pratiques*, 2006. Sur Internet : http://www.ipu.org/PDF/publications/democracy_fr.pdf

recherche, de bibliothèque et de TIC suffisantes⁴.

Ces bonnes pratiques, qui découlent d'une vaste consultation, démontrent un consensus voulant qu'un parlement démocratique moderne et que des parlementaires modernes aient besoin, pour être efficaces, de services de bibliothèque, ou encore de services de recherche et de documentation.

La première édition du Guide pratique a été publiée à une époque où le fonctionnement de la démocratie suscitait un intérêt grandissant, à la suite de la chute du mur de Berlin en 1989. Elle a été traduite en russe et distribuée aux spécialistes des nouveaux États indépendants. Ce processus ne touchait toutefois pas simplement les parlements qui étaient en mesure de se développer après l'effondrement des régimes communistes en Europe de l'Est; il s'agissait d'un processus mondial duquel se dégageait un constat général voulant qu'une « démocratie naissante » eût besoin d'un parlement efficace, et qu'un tel parlement eût à son tour besoin, pour s'acquitter adéquatement de ses tâches, d'un service de recherche et de documentation. Mais le désir d'examiner sérieusement et avec un regard neuf la meilleure façon pour les bibliothèques législatives de répondre aux besoins des parlementaires, et donc le fonctionnement des parlements, ne se limitait pas à ces soi-disant démocraties naissantes. Les pays qui possèdent depuis longtemps des bibliothèques parlementaires doivent eux aussi rapidement apporter des changements afin de s'adapter aux demandes et aux attentes grandissantes de leurs clients, à la grande quantité d'information (qu'elle soit exacte ou douteuse) à laquelle tous ont accès par un simple clic sur Internet, ainsi qu'aux façons dont la technologie a changé la manière de communiquer l'information aux clients.

S'il respecte les lignes directrices de l'UIP et de l'APC, le personnel qui travaille dans des bibliothèques législatives (par opposition aux personnel des parlementaires en particulier) travaillera pour le parlement, et non pas pour l'exécutif. C'est un aspect du rôle des membres du personnel des services d'information qui mérite d'être souligné parce qu'il se distingue de celui des autres membres du personnel des corps législatifs. Ces derniers effectuent pour la plupart un travail qui a directement trait à ce qui se passe dans l'édifice du corps législatif. Ainsi, le personnel chargé de la procédure et des commissions s'occupe des délibérations qui ont lieu en séance plénière et dans les commissions (les commissions peuvent, bien entendu, être appelés à voyager, mais dans les faits, ils sont un prolongement de l'édifice législatif); certains membres du personnel sont chargés du compte rendu des débats; d'autres enfin s'occupent de l'administration, des services de restauration, de l'accueil des visiteurs, etc. Pour sa part, le personnel des services de bibliothèque et d'information voit le rôle des parlementaires de façon globale et n'oublie jamais que l'information qu'il fournit doit satisfaire aux besoins de ces derniers, quel que soit l'endroit où ils effectuent leur travail. Les règles relatives à ce qui est acceptable par ces services varient, mais peuvent comprendre un soutien à la représentation de l'électorat d'une circonscription ou une contribution aux débats nationaux ou régionaux lorsqu'un parlementaire doit apparaître dans les médias. Une grande partie de l'information dont les parlementaires ont besoin provient de sources extérieures. Le personnel doit donc non seulement être au courant des changements qui se produisent dans le monde et dans son organisation et des faits et questions stratégiques entourant ces changements, mais aussi se montrer habile négociateur de façon à obtenir de l'aide au nom des parlementaires.

Le personnel des corps législatifs peut souffrir d'un certain isolement sur le plan professionnel en raison de la nature unique de son travail. Les occasions de rencontrer le personnel d'autres services de bibliothèque et de documentation législatifs et de discuter avec des collègues sont rares, et peu de comparaisons directes sont possibles avec le

⁴ Association parlementaire du Commonwealth. *Recommended Benchmarks for Democratic Legislatures*, rapport de groupe d'étude, décembre 2006. Sur Internet : http://www.cpahq.org/uploadedFiles/Information_Services/Publications/CPA_Electronic_Publications/Recommended%20Benchmarks%20for%20Democratic%20Legislatures.pdf (en anglais)

travail effectué par d'autres organisations, voire d'autres bibliothèques. La croissance de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA (qui comptait, en août 2009, 111 membres de plus de 50 pays⁵) est un des éléments qui a permis de contrer cet isolement. Les discussions au sein de la Section sont souvent animées et informatives, et elles font foi du désir grandissant des bibliothèques parlementaires d'apprendre l'une de l'autre. Il existe également des organisations régionales qui s'acquittent d'une fonction similaire, la plus grande étant le Centre européen de recherche et de documentation parlementaires (CERDP). En outre, il existe un certain nombre d'autres associations régionales de bibliothèques parlementaires, notamment celles qui couvrent l'Australasie, les pays nordiques et l'Afrique de l'Est et du Sud. Enfin, bien des bibliothèques parlementaires entretiennent des relations bilatérales.

Bref aperçu du contenu du Guide pratique

Voici un résumé du contenu des autres chapitres du Guide pratique.

Le *chapitre 2* porte sur le rôle des parlements et des parlementaires. Leurs besoins en matière d'information et de recherche de même que les principes généraux et les caractéristiques spéciales des services d'information et de recherche propres aux parlements y sont examinés.

Le *chapitre 3* porte sur l'éventail de services pouvant être offerts. Au cœur de ces services, on devrait trouver des services d'information, des services de recherche, des services intranet et des services de bibliothèque traditionnels, comme l'acquisition et le prêt de livres. Certaines bibliothèques peuvent également offrir un éventail plus vaste de services, comme des services de TIC pour leur parlement, des services d'information au sujet du parlement pour le public et les écoles et des services d'archivage.

Le *chapitre 4* traite des politiques de développement des collections pour les documents imprimés et numérisés. On y examine les différents types de matériel, les principes généraux qui régissent les collections, les politiques de sélection et le mode de gestion (le cas échéant) d'une collection de prêt.

Le *chapitre 5* porte sur les modes de prestation des services. On y examine les réponses aux demandes précises des parlementaires et la fabrication du matériel généralement accessible via les intranets ou par d'autres moyens. On y discute également de certains services qu'il pourrait ne pas être souhaitable d'offrir.

Le *chapitre 6* porte sur les services d'information et les services de bibliothèque généraux dans un contexte parlementaire. On y traite de la bibliothèque physique, des points d'information centraux, de l'éventail de demandes de renseignements qui peuvent être reçues et des sources à consulter pour répondre à ces demandes.

Le *chapitre 7* se penche sur les services de recherche et d'analyse. On y examine ce qui distingue les services de recherche parlementaire, les compétences du personnel de recherche, les modes de communication et l'organisation des services.

Le *chapitre 8* porte sur la manière de définir la qualité du service dans les bibliothèques parlementaires, notamment le choix du matériel, son contenu et la façon de le présenter aux clients. On y discute également de l'élaboration de normes de qualité.

Le *chapitre 9* traite de la promotion des services. Il y est question de l'importance de comprendre les besoins des usagers, de l'élaboration de produits qui répondent à ces besoins et de l'information sur le matériel offert (à savoir l'éducation des usagers).

Le *chapitre 10* examine les besoins en matière de dotation et les types de compétences et d'aptitudes requises pour s'acquitter de divers rôles. Il y est question du recrutement, de la formation et du perfectionnement du personnel, ainsi que des compétences et des

⁵ Présentation de Mme Gro Sandgrind, présidente de la Section, à l'occasion de la Conférence sur les services de bibliothèque et de recherche parlementaires, Rome, août 2009. Sur Internet : http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla_fr/50019/90268/paginabicamerale.htm

connaissances professionnelles et des aptitudes générales qui peuvent être requises.

Le *chapitre 11* porte sur le contenu des intranets et des sites Web des parlements et de la contribution potentielle des bibliothèques parlementaires au contenu et à la modification des sites. On y examine également les dispositions générales relatives à la gestion des sites et la manière dont les bibliothèques doivent exercer une influence à cet égard. On y examine aussi l'utilisation grandissante des outils Web 2.0 et le concept de « e-parlement ».

Le *chapitre 12* traite du financement des bibliothèques parlementaires et du processus en trois temps de budgétisation, de dépense et de vérification. Cette question est examinée dans le contexte des procédures de dépense générales des parlements et en tenant compte de la place qu'occupent les besoins de la bibliothèque.

Le *chapitre 13* examine les différents types d'organisation et de gouvernance au sein des parlements et la place que les services de bibliothèque et de recherche y occupent. Il y est aussi question du rôle éventuel des parlementaires dans l'établissement de l'orientation de la bibliothèque, par l'entremise de comités de bibliothèque ou par d'autres moyens.

Le *chapitre 14* porte sur les relations entre les bibliothèques à l'échelle régionale et internationale. Il y est question de l'IFLA (plus précisément de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires), des associations régionales et des relations bilatérales entre les parlements.

Le *chapitre 15* traite du rôle éventuel de la bibliothèque dans l'éducation du public et de la communication d'information sur le parlement en général, plus précisément en ce qui concerne la prestation de tels services aux écoles.

Le *chapitre 16* se penche sur la participation et la contribution de la bibliothèque à l'archivage du matériel parlementaire, qu'il soit imprimé ou numérique, sur la nécessité de mettre en œuvre une politique de gestion des dossiers et sur l'accessibilité au matériel archivé.

Le *chapitre 17* s'emploie à saisir la nature dynamique des bibliothèques parlementaires dans le contexte de ce que la précédente édition a dit à ce sujet et on cherche à cerner les nouveaux enjeux.

Chapitre 2

Les besoins des parlements en matière d'information

Le présent chapitre porte sur les besoins des parlementaires en matière de services de bibliothèque, de recherche et d'information et sur ce qui fait la spécificité des bibliothèques législatives.

Mais avant tout, que font les parlementaires? Ou plutôt, que devraient-ils faire? Les réponses à cette question auront une incidence sur le rôle du personnel des bibliothèques législatives et détermineront dans quelle mesure ce personnel est important. Nous pourrions en débattre sans jamais arriver à un consensus, mais ce ne serait pas à propos dans le présent ouvrage. Dans *Parlement et démocratie au vingt-et-unième siècle : guide des bonnes pratiques*⁶, on résume les fonctions des parlementaires :

Les experts ne seront pas toujours d'accord sur la liste précise desdites fonctions, mais on peut parler de consensus sur les missions suivantes :

- *Légiférer*
- *Voter les recettes fiscales et les dépenses, généralement dans le cadre du budget national*
- *Contrôler l'action, les politiques et les agents de l'Exécutif*
- *Ratifier les traités, ou en autoriser la ratification, et contrôler les instances créées par traité*
- *Débattre des questions d'importance nationale et internationale*
- *Entendre les doléances et corriger les abus*
- *Statuer sur les modifications de la Constitution*

C'est en remplissant efficacement les fonctions ci-dessus que les parlements apportent leur pierre à la démocratie. Et l'efficacité ici ne concerne pas le seul mode de fonctionnement mais aussi la réponse apportée aux besoins de toutes les composantes de la société.

Peu importe la définition du rôle des parlementaires, il appert que nombre de ces fonctions imposent de lourdes demandes en matière d'information sur les personnes concernées. Entre autres exemples, dans l'exercice d'un contrôle de l'exécutif, les parlementaires sont susceptibles de se heurter à une bureaucratie gouvernementale qui dispose de ressources importantes : pour que leur intervention ait une incidence, les parlementaires doivent avoir leurs propres sources d'information. Lorsqu'ils débattent de questions d'importance nationale ou internationale, les opposants politiques pourraient profiter du fait que les participants au débat manquent de renseignements exacts. Mais qu'un trop grand nombre de personnes soient désireuses de fournir de l'information pourrait également poser problème. Entre autres exemples, lors de discussions relatives à des mesures législatives, tout particulièrement lorsqu'elles sont litigieuses, des groupes de pression et d'autres intervenants se font un plaisir de fournir aux parlementaires des renseignements qui soutiennent leur propre point de vue.

Les législateurs pourraient être soumis à une pression grandissante due à la réalité médiatique qui exige d'obtenir d'eux des réactions immédiates à des modifications de politiques, à des crises et à des nouvelles. Qui plus est, la société dont ils ont en partie l'intendance est de plus en plus technique, et les enjeux sont de plus en plus interreliés. Les législateurs sont soumis à de lourdes contraintes de temps; ils doivent bien souvent répondre sans délai, ou alors ils disposent de peu de temps pour une mûre réflexion. La

⁶ Voir la note de bas de page 3.

tâche du législateur est alors soumise à une forte pression et est fonction de la capacité des parlementaires de donner des explications lucides et souvent brèves. Bien qu'il s'agisse là d'un art que les politiciens peuvent être tenus de maîtriser, cela peut avoir des répercussions importantes pour les bibliothèques législatives. Entre autres exemples, les parlementaires doivent recevoir de l'information très claire, les questions techniques et juridiques complexes doivent leur être présentées de façon simplifiée – mais toujours juste – et, par-dessus tout, les renseignements qui leur sont donnés, surtout s'ils renferment des statistiques, doivent être à jour. Un argument qui s'appuie sur des faits dépassés devient vite gênant. On peut en dire autant de l'exactitude, qui est essentielle, surtout lorsque les parlementaires participent à des débats publics ou répondent à des questions, non seulement à l'Assemblée, mais aussi durant les émissions de radio et de télévision, les entrevues accordées aux journalistes, les rencontres avec les électeurs, etc.

Un autre facteur dont il faut tenir compte dans les rapports entre la bibliothèque et les parlementaires, c'est qu'il est possible que ces derniers ne reconnaissent aucune hiérarchie entre eux. Chacun représente un groupe de citoyens et croit que ses besoins sont aussi prioritaires (si ce n'est plus prioritaires) que ceux de n'importe lequel de ses collègues. La plupart des institutions ne fonctionnent toutefois pas selon ce principe démocratique et lorsqu'elles le font, cela peut poser des problèmes pour le personnel du corps législatif du fait que l'on s'attend à ce que les demandes de tous les parlementaires soient traitées sur un pied d'égalité.

Enfin, les corps législatifs sont des institutions où les idées et les politiques s'entrechoquent; le personnel qui leur offre des services doit comprendre ce fait et utiliser des « antennes » politiques qui lui permettront de produire de l'information utile pour les parlementaires, tout en étant apolitique, ce qui donnera aux usagers confiance en le fait que les renseignements et les conseils obtenus seront non biaisés.

À la lumière de ces facteurs, quels sont les avantages que peuvent faire valoir les bibliothèques législatives pour justifier l'existence d'un service expressément destiné aux parlementaires et dissuader ces derniers de se fier aux nombreuses autres sources d'information dont ils disposent? Voici quelques-uns de ces avantages :

Les services parlementaires sont conçus spécialement pour le parlement et sont fonction de ses besoins et du rythme auquel se déroulent ses activités. Son personnel doit donc comprendre le mode de fonctionnement des parlementaires et répondre aux besoins de ces derniers.

Travailler pour le parlement, et non pas pour le gouvernement. Les gouvernements fourniront volontiers de l'information aux parlementaires, mais il est probable qu'ils le fassent d'une manière qui soutienne leurs politiques. Dans certains domaines, les gouvernements peuvent être réticents à l'idée de divulguer de l'information, d'où la nécessité pour les parlementaires d'avoir d'autres sources d'information. Pour examiner efficacement les faits et gestes du gouvernement, les parlementaires ont également besoin de sources d'information indépendantes.

Impartialité. Bien des gens fourniront volontiers de l'information au parlement et aux parlementaires, mais ils le feront dans l'espoir de faire avancer leur propre cause ou leurs propres intérêts et priorités. C'est notamment le cas des gouvernements : ils fourniront de l'information aux parlements, mais celle-ci soutiendra probablement les politiques gouvernementales et pourrait très bien être communiquée dans le but de mettre de l'avant un point de vue en particulier. De l'information intègre permettant d'étayer (ou de réfuter) un argument est offerte par la bibliothèque parlementaire. Ce service, s'il est central, doit être offert à tous les parlementaires de toutes les parties et factions du spectre politique. Les parlementaires doivent être certains que toute information provenant de la bibliothèque parlementaire est objective et impartiale.

Synthèse de différentes sources. Les parlementaires ont à leur disposition plus de matériel qu'il leur est possible de consulter. Bien souvent, il faut un document qui rassemble les points principaux de manière accessible et impartiale, mais qui est rédigé de manière à tenir

compte de la dimension politique de questions qui peuvent s'avérer complexes et techniques.

Couvrir le champ complet des politiques publiques. Les services de bibliothèque parlementaires peuvent constituer un guichet unique où les parlementaires peuvent chercher de l'information sur de nombreux sujets variés sur lesquels ils peuvent être appelés à donner leur opinion.

Confidentialité de l'information fournie aux parlementaires. Bien qu'une grande partie de l'information produite par les bibliothèques législatives doive être accessible à tous, il importe que ceux qui cherchent à obtenir de l'information puissent être certains que leur demande ne sera pas divulguée à d'autres personnes, notamment des opposants politiques ou le gouvernement.

Mémoire collective. Les bibliothèques parlementaires peuvent servir de dépôt de connaissances. Il leur suffit de stocker l'information susceptible d'être utile aux parlementaires. De manière moins officielle, le personnel développe un savoir collectif également fondé sur l'expérience, ce qui aide à anticiper les besoins et permet aux nouveaux employés de tirer profit de l'expérience des employés de longue date. Les bibliothèques parlementaires peuvent préserver les éléments essentiels de débats historiques ou de processus législatifs qui peuvent ou non avoir été consignés dans le registre législatif.

Tous ces éléments pointent vers une clientèle spécialisée ayant des besoins spécialisés. Paradoxalement, les besoins sont également très vastes. Les besoins sont spécialisés dans la mesure où les parlementaires ont besoin d'une information qui leur est présentée dans un format qui sied au rythme effréné de la vie parlementaire et à la nature du rôle qu'ils ont à jouer. Cela dit, l'information devrait être concise, impartiale, rapide et préparée par des gens qui comprennent leurs besoins (ce qui signifie que l'information fournie de manière impartiale peut être utilisée de manière très partisane). Les besoins sont toutefois vastes, dans la mesure où ils couvrent le plein éventail de politiques publiques. Les parlementaires peuvent développer une expertise (ou entrer au parlement avec une expertise) dans certains domaines d'intérêt public, mais aucun d'entre eux ne peut prétendre connaître tous les sujets sur lesquels leur gouvernement souhaite légiférer ou sur lesquels ils peuvent être appelés à exprimer une opinion. Il est donc nécessaire de disposer d'un service d'information qui soit en mesure de donner des conseils et des avis non seulement sur les sujets que les parlementaires connaissent et pour lesquels ils peuvent être des experts reconnus, mais aussi sur les sujets qu'ils connaissent peu ou pas du tout. Ainsi, bien que les bibliothèques législatives puissent être perçues comme des bibliothèques spéciales du fait qu'elles servent une clientèle spécialisée, elles diffèrent de telles bibliothèques du fait qu'elles doivent être disposées à fournir de l'information sur l'ensemble du savoir humain, plutôt que de se concentrer sur les sujets qui touchent une clientèle spécialisée. En un mot, le parlement s'intéresse à tout l'univers des connaissances.

Chapitre 3

Les services susceptibles d'être offerts

La taille et l'échelle de la bibliothèque dépendent essentiellement de la nature du corps législatif qu'elle sert. Si le corps législatif, ou le parlement, est de taille importante, se réunit fréquemment et est actif et puissant au sein de sa société, ses membres auront besoin d'une bibliothèque bien garnie offrant un vaste éventail de services, et c'est probablement ce qu'ils exigeront. Si le parlement est faible et se réunit peu souvent, le simple fait de maintenir en permanence un personnel de bibliothèque peut s'avérer difficile.

La bibliothèque législative peut être responsable d'un éventail de services au sein du parlement. Certains des services sont bien évidemment ceux que l'on attend d'une bibliothèque; toutefois, il n'existe aucune liste normative des services qui devraient et ne devraient pas être fournis, et les écarts d'un pays à un autre peuvent être considérables. Cette situation peut s'expliquer par l'organisation de l'administration parlementaire : il est possible que la bibliothèque fasse partie d'un département plus grand ou constitue un département à part entière. Dans ce dernier cas, elle peut comprendre un éventail de responsabilités. Bien que les services de recherche parlementaires fassent souvent partie de la bibliothèque, ce n'est certainement pas toujours le cas. Un sondage mené auprès des membres de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA en 2006 a démontré que, dans les parlements où l'on trouvait un service de recherche, celui-ci relevait aussi souvent du même département que la bibliothèque que d'un département distinct⁷.

Les services offerts dépendront également des ressources disponibles. Il va de soi qu'une bibliothèque de petite taille qui ne compte qu'une poignée d'employés (et même moins dans certains cas) ne peut offrir le même éventail de services ni une expertise aussi vaste qu'une bibliothèque qui dispose d'une grande équipe. Ainsi, ce qui suit n'est pas une liste normative des services qui devraient être offerts, mais plutôt une liste de ce que l'on pourrait trouver dans une bibliothèque parlementaire, trouver ailleurs au parlement ou ne simplement pas trouver dans le parlement en question. Il est toutefois probable que la majorité des services soient offerts dans la plupart des parlements sous une forme ou une autre. La classification ci-après n'est pas définitive : par exemple, un service désigné comme étant un service de recherche dans un parlement peut être considéré comme un service d'information dans un autre. Et si le parlement offre des services au public, il peut y avoir un chevauchement entre ces services et ceux qui sont offerts aux parlementaires.

Les services de bibliothèque traditionnels. Dans une ère où les services d'information sont de plus en plus disponibles en ligne, il est facile d'oublier que l'on a encore besoin de services traditionnels qui, comme l'indique la définition du dictionnaire présentée dans l'introduction, sont encore communément considérés comme étant ce qu'une bibliothèque fait. Concrètement, il s'agit de fournir une collection de livres (et de CD-ROM, de microfiches, etc.) aux fins de référence ou de prêt et un personnel qui interagit avec les usagers et leur fournit le document ou l'information dont ils ont besoin. Ces services sont probablement offerts dans un lieu où l'on retrouve des bureaux ou des postes de travail pour la consultation des ouvrages en silence. Une partie importante de la collection sera les documents et les registres du parlement. Nombre d'édifices parlementaires plus anciens peuvent se targuer d'avoir une grande salle ou un ensemble de salles servant de bibliothèque. Il peut y avoir un service de prêt entre bibliothèques pour répondre aux besoins savants ou spécialisés des parlementaires qui ne peuvent être satisfaits à même les ressources de la bibliothèque.

⁷ Keith Cuninghame. *Working arrangements between parliamentary library and research services*. Résultats de sondage présentés à l'occasion de la Conférence des bibliothécaires parlementaires tenue à Séoul, en août 2006, et dans le bulletin de la Section de janvier 2007. Sur Internet : <http://archive.ifa.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf> (en anglais)

Certaines bibliothèques entretiennent des liens étroits avec des bibliothèques nationales ou d'autres bibliothèques spécialisées pour répondre à de tels besoins. Dans certains cas, la bibliothèque parlementaire est également une bibliothèque nationale. Certaines bibliothèques, qu'elles soient ou non nationales, sont ouvertes au public. Les parlementaires peuvent se présenter à la bibliothèque pour faire des demandes en personne (ou utiliser les ressources de leur propre chef sans faire appel au personnel), ou encore procéder par téléphone, par courrier électronique ou par messagerie texte. On répondra aux demandes à partir de documents disponibles dans les collections, de sources en ligne ou autres.

Les services d'information. Comme les bibliothèques offrent généralement un service d'information d'un type ou d'un autre, on ne peut tracer une ligne définitive entre cette catégorie et la précédente. Il peut toutefois s'avérer utile de la considérer comme un concept distinct. Dans ce contexte, l'expression se rapporte à la communication rapide de renseignements exacts qui répondent aux besoins des parlementaires. La distinction entre les services d'information et les services de recherche n'est pas toujours apparente, mais les services d'information renvoient généralement à la communication d'information de référence rapide provenant de sources imprimées ou en ligne dans des circonstances où il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances d'expert en la matière. Ils peuvent également aider les parlementaires (ou leur personnel) à faire leurs propres recherches.

Les services de recherche. La plupart des bibliothèques parlementaires qui disposent de ressources insuffisantes ont un service de recherche quelconque, qui peut être ou non dans le même département que la bibliothèque. Même s'il ne se trouve pas dans le même département, il peut y avoir des liens étroits entre les deux (et si ce n'est pas le cas, les personnes concernées en seront généralement navrées). La taille d'un service de recherche varie grandement d'une bibliothèque à l'autre, ce qui aura une incidence sur la capacité du service, mais son essence demeure la même : fournir aux parlementaires des services d'analyse des politiques et d'information spécialisés et, le cas échéant, fournir des documents d'information plus longs et substantiels que ceux offerts par les services d'information. Bien qu'il puisse le faire de différentes façons, un service de recherche fournira à la fois du matériel généralement accessible (comme des documents d'information sur de nouvelles lois ou des sujets d'actualité) et du matériel adapté aux besoins des parlementaires, en réponse à leurs demandes précises. Grâce aux intranets, il est possible d'offrir un accès facile à un plus vaste éventail de matériel, ce qui signifie qu'on tend à fournir de manière proactive du matériel à tous plutôt que de se concentrer à répondre aux demandes individuelles. Cela ne signifie toutefois pas qu'un service personnalisé ne conserve pas toute son importance, même s'il représente une plus petite partie de la charge de travail. La portée des services de recherche varie d'un parlement à l'autre. En particulier, le travail peut être organisé de manière à ce que la prestation de services de recherche aux comités parlementaires constitue une partie importante du travail pour certains services de recherche parlementaires, mais pas pour d'autres. Dans certains services de recherche, la communication aux députés de renseignements sur les problèmes de leur circonscription est une des tâches principales du service, alors que ce n'est pas le cas ailleurs.

On constate donc qu'il est difficile de faire une distinction claire entre les *services d'information* et les *services de recherche*. Dans le cadre d'un exposé présenté à l'occasion d'une conférence de l'IFLA, de l'UIP et de l'Association des secrétaires généraux des parlements (ASGP), *Contribuer à la démocratie*, tenue à Genève le 22 octobre 2008⁸, M. Iain Watt de la Bibliothèque du Parlement européen a parlé de la convergence entre les services d'information et les services de recherche comme étant une nouvelle tendance. Plus précisément :

« Les fonctions de bibliothèque et de recherche ont toujours été deux domaines distincts. Toutefois, ces dernières années, on a observé une collaboration entre ces

⁸ *Contribuer à la démocratie : renforcer les capacités pour répondre aux besoins des parlementaires en matière d'information et de savoir*, Fédération internationale des associations des bibliothécaires et des bibliothèques, Union interparlementaire et Association des secrétaires généraux des parlements, Genève, 16 octobre 2008. Sur Internet : <http://www.ipu.org/splz-f/asgp08.htm>

deux services. De plus en plus de bibliothèques offrent maintenant une vaste gamme de produits à valeur ajoutée, notamment des résumés et des exposés, plutôt que de simples références. En même temps, les services de recherche éliminent graduellement les longs rapports de recherche approfondis au profit de documents d'information plus concis. Dans les deux cas, la tendance est à la spécialisation, étant donné le travail des parlements qui est plus précis, technique et exigeant. »

L'infrastructure des systèmes d'information parlementaires. Les parlements auront en place des dispositions administratives en ce qui concerne la gestion de leur infrastructure des TIC. Il importe toutefois de faire une distinction entre l'infrastructure physique (les ordinateurs, les câbles, les concentrateurs, etc.) et le contenu et les services fournis par l'entremise de cette infrastructure. Différentes sections du parlement auront des besoins précis, tels que de pouvoir suivre les modifications aux lois, produire des comptes rendus des débats ou diffuser les services de recherche et d'information aux parlementaires. Il y a fort à parier que l'on attendra des bibliothèques parlementaires qui détiennent des collections physiques qu'elles possèdent des catalogues en ligne servant d'outil de gestion et donnant aux usagers accès à ses collections physiques (ou virtuelles). Les bibliothèques législatives auront tout intérêt à comprendre le fonctionnement de ces dispositions puisque la manière dont la bibliothèque obtient, traite et diffuse l'information sera largement fonction des TIC. La mesure dans laquelle ces dispositions sont contrôlées au sein de la bibliothèque variera, mais pour qu'elles soient fructueuses, il faudra travailler en étroite collaboration et la bibliothèque devra se doter de mécanismes pour s'assurer que ses besoins et ses priorités sont pris en compte.

Les services Internet et intranet. L'infrastructure des TIC comprendra la prestation de services Internet parlementaires et un intranet parlementaire. Les intranets parlementaires permettront aux services d'information et de recherche parlementaires de mettre leurs travaux à la disposition des parlementaires. Internet est un moyen de plus en plus utilisé par les parlements pour rendre l'information publique. Les bibliothèques peuvent également rendre certains de leurs documents accessibles sur Internet. La conception et l'organisation du matériel sur Internet et sur l'intranet sont essentielles à la prestation de services entièrement accessibles aux usagers; il s'agit là d'un domaine où le personnel des services d'information aura à la fois de l'expertise et de l'expérience. Ainsi, la responsabilité de la direction à l'égard de la révision et de l'organisation du contenu de tels services tombe sous le même portefeuille de gestion que la bibliothèque législative.

Les services destinés au public et aux écoles. Les parlements sont de plus en plus conscients de la nécessité d'expliquer ce qu'ils font au public – à la collectivité en général et aux étudiants en particulier. Comme le personnel des bibliothèques législatives a une expérience du tri, de l'organisation et de la diffusion de l'information, il est tout indiqué de lui attribuer ce rôle. Il devra également suivre les progrès législatifs par l'entremise du parlement et se tenir informé de ce qui se passe, puisque cela fera partie des connaissances actuelles dont il aura besoin. Ainsi, compte tenu du chevauchement entre les deux groupes, il pourrait être avisé de placer les services destinés au public et aux écoles à l'intérieur du même cadre de gestion que les services d'information pour les parlementaires.

Les publications, la conservation et l'archivage. Certaines bibliothèques parlementaires sont également chargées de conserver l'historique de la Chambre (les registres des anciens membres et les documents des membres). Nombre d'entre elles ont également des programmes visant la publication et la promotion de collections spéciales ou de collections sur des sujets précis qui se sont avérés importants lors d'une session parlementaire ou d'une occasion spéciale (réunion internationale, anniversaire, etc.). Dans certains parlements, les archives des documents parlementaires sont une subdivision de la bibliothèque, alors que dans d'autres, les archives sont un service distinct.

Il ne s'agit pas là d'une liste exhaustive des services que peuvent offrir les bibliothèques législatives, mais elle couvre les services qui sont le plus susceptibles de relever de ces établissements. Si ces services ne sont pas offerts par la bibliothèque, ils sont probablement confiés à d'autres services au sein de l'administration parlementaire.

Chapitre 4

Les politiques de développement des collections

Contexte

Toutes les bibliothèques doivent prendre des décisions relatives aux acquisitions et à la part du budget de la bibliothèque qui devrait être engagée pour développer leurs collections. Le présent chapitre examine cette question dans le contexte particulier des bibliothèques législatives, tout spécialement dans les cas où celles-ci se distinguent des bibliothèques nationales. Il y est question du matériel sur support électronique et papier (et en microforme). Ce sont les besoins spécialisés des parlementaires et des autres usagers qui détermineront l'éventail de matériel que l'on trouvera dans une bibliothèque parlementaire, mais parmi les types de matériel dont on peut faire l'acquisition, on trouve :

- des livres (ouvrages de référence et livres généraux)
- des périodiques
- des dépliants et autres documents éphémères
- des journaux (sur support papier et électronique)
- des abonnements à des bases de données en ligne
- du matériel électronique (numérique) qui n'est pas en ligne (y compris l'archivage de sites)
- du matériel en microforme
- du matériel audiovisuel

Il faudra tenir compte des facteurs liés à la bibliothèque qui peuvent influencer la politique relative aux acquisitions, ainsi que des besoins des parlementaires en matière d'information rapide, exacte et impartiale, comme discuté au chapitre 2.

Questions pouvant influencer les décisions d'achat

À combien se chiffre le budget des acquisitions? Est-il possible de l'augmenter s'il est jugé inadéquat? La bibliothèque peut-elle acquérir du matériel utile sans frais? Certaines bibliothèques parlementaires sont des bibliothèques de dépôt légal. Elles ont donc le droit d'obtenir sans frais un exemplaire de tout livre publié au pays. Bien que cela soit avantageux pour certaines, il y a un revers à la médaille, puisque cela signifie que beaucoup de documents n'ayant aucun lien avec les besoins des parlementaires pourraient être ajoutés à la collection. Même si la bibliothèque n'est pas une bibliothèque de dépôt légal, elle peut obtenir gratuitement une grande quantité de documents. Cela peut s'avérer utile, surtout si les budgets sont serrés, mais du matériel gratuit peut déformer les politiques relatives aux collections s'il est accepté sans discrimination, et il faut tout de même le cataloguer et le placer sur les rayons. Les politiques relatives au matériel gratuit doivent être solides, sans toutefois exiger que l'on suive un long processus d'enregistrement. Est-ce que de bons liens ont été établis avec d'autres bibliothèques pouvant fournir du matériel de manière rapide et fiable? L'infrastructure parlementaire des TIC est-elle suffisamment solide? Si elle est fiable, les possibilités d'acquérir du matériel sur support numérique seulement et de le rendre accessible sur l'intranet sont plus grandes. La bibliothèque a-t-elle une collection de livres de prêt ou s'agit-il uniquement d'une collection de référence? Y a-t-il un service de recherche qui doit posséder sa propre collection de documents spécialisés? De combien d'espace la bibliothèque dispose-t-elle pour entreposer ses documents imprimés? Les réponses à toutes ces questions auront une incidence sur les décisions d'achat.

L'équilibre entre les documents imprimés et le matériel en ligne

Une fois le budget établi, il faut prendre des décisions en ce qui concerne l'équilibre entre les documents imprimés et le matériel en ligne, lorsque la même information est disponible sur ces deux supports. Il peut s'avérer utile d'avoir le matériel fréquemment consulté dans sa version papier et électronique. Encore aujourd'hui, il peut être plus rapide de consulter un ouvrage de référence familier que de faire une recherche en ligne, et nombre d'utilisateurs y voient un intérêt certain. Si la bibliothèque possède une collection de livres de prêt, ceux-ci seront sur support papier (à moins que quelqu'un parvienne à inventer un format de livre numérique satisfaisant offrant autant de souplesse que les livres existants). En général, toutefois, lorsque le choix se présente, il est préférable (du point de vue du bibliothécaire) d'avoir le matériel sur support numérique seulement. Ainsi, le matériel d'intérêt général peut être versé sur l'intranet, à condition bien sûr que l'infrastructure des TIC soit suffisamment robuste (si ce n'est pas le cas, la bibliothèque devrait vigoureusement exiger des améliorations). De plus, dans la plupart des cas, il sera plus facile pour le personnel de faire des recherches, et le matériel pourra être mis à jour plus souvent que les sources imprimées. La manipulation de matériel numérique pose toutefois un problème : les versions peuvent être rapidement mises à jour ou modifiées, ce que les bibliothèques parlementaires doivent continuellement vérifier.

Croître ou ne pas croître

Une autre décision à prendre touche la mise en œuvre d'une politique de croissance ou de croissance zéro. Cela s'applique principalement au matériel imprimé, l'espace étant un enjeu d'envergure pour bien des bibliothèques. Mais il faut aussi y songer lorsqu'il s'agit de matériel numérique, puisque le stockage comporte des coûts. La réponse à cette question variera selon qu'il s'agit d'une nouvelle bibliothèque qui possède un fonds de documentation limité ou plutôt d'une bibliothèque mature et bien établie. La bibliothèque peut également jouer un important rôle de conservation. Toutes les bibliothèques (sauf peut-être celles qui ont facilement accès à la bibliothèque nationale ou à une autre bibliothèque qui possède le même matériel) voudront probablement conserver à tout le moins une série complète du compte rendu officiel des délibérations parlementaires et des documents parlementaires sur support papier, même si le matériel est en ligne. À condition de pouvoir être conservé en toute sécurité (protégé contre les inondations et les incendies, par exemple) et à condition que le papier ne contienne aucun acide, le matériel sur support papier est assurément plus durable que le matériel numérique. Si on procède ainsi, toutefois, on réduira manifestement l'espace pour d'autres documents imprimés. Une bibliothèque nouvelle ou récemment établie peut souhaiter continuer d'acquérir des ressources imprimées. Une bibliothèque bien établie devrait plutôt songer à adopter une politique de croissance zéro pour ses ressources imprimées, ce qui signifie que l'acquisition de nouveau matériel devrait se faire en même temps que l'élimination de documents plus anciens ou peut-être la réduction du fonds de documentation. Toutes les bibliothèques doivent réfléchir pour déterminer dans quelle mesure, à l'ère du numérique, elles ont besoin de ressources imprimées, même si elles disposent de beaucoup d'espace, puisqu'il y a toujours les coûts indirects liés au personnel et les coûts d'entretien. Il importe donc d'avoir à la fois des politiques relatives aux acquisitions et des politiques de « désélection » et d'élimination.

Le choix du matériel

Les bibliothèques parlementaires doivent déterminer les principes sur lesquels reposera le choix du matériel. Il existe des modèles à l'appui de ce processus que les bibliothécaires professionnels connaissent. Le principe fondamental est que, en tenant compte des fonds disponibles, la bibliothèque devrait acquérir des livres, des sources d'information électroniques, des journaux, des périodiques, des dépliants et d'autres documents en vue de permettre aux parlementaires et à leur personnel de s'acquitter de leurs fonctions parlementaires ou dont le personnel de bibliothèque et de recherche aura besoin pour effectuer ses travaux d'information et de recherche pour les parlementaires. Elle peut également acquérir du matériel dont d'autres membres du personnel parlementaire ont

besoin dans leur travail. L'information en ligne et l'information « papier » ne devraient pas être considérées comme deux ressources isolées, mais plutôt comme des ressources complémentaires.

Suivant ce principe général, il sera utile de classer les sujets en fonction de la taille souhaitable d'une collection. Assurément, le parlement voudra une collection complète des documents parlementaires et du compte rendu officiel des débats et des délibérations. Il faudra aussi une très grande collection de publications gouvernementales (à noter que certaines publications très techniques pourraient s'avérer peu utile pour les parlementaires), sans pour autant que cette collection soit exhaustive.

Pour ce qui est des livres et des périodiques, il faut une approche sélective qui tienne compte des principaux critères de sélection du matériel qui devrait raisonnablement s'avérer utile aux parlementaires dans l'exécution de leurs fonctions. Une collection sera donc probablement axée sur des sujets tels que le droit, la politique et le gouvernement, les sciences sociales, les questions scientifiques stratégiques et les ouvrages sur les pays étrangers. Bien qu'il ne faille pas nécessairement exclure d'autres sujets, il importe de mettre en place une politique de sélection robuste. À une extrémité, il y a le matériel sur des sujets qui ne présentent aucun intérêt pour une bibliothèque parlementaire, comme le tricot et la pâtisserie, et à l'autre extrémité, on trouve les sujets sur lesquels il faut acquérir et maintenir une collection de recherche complète. Le parlement comme tel serait un de ces sujets. Au centre se trouve un éventail de sujets sur lesquels la bibliothèque recueille certains documents, de manière plus ou moins exhaustive, en s'efforçant de limiter la quantité de documents hautement techniques. Entre autres exemples, une bibliothèque parlementaire voudra monter une collection de livres sur les politiques et les théories économiques, mais laissera probablement de côté les traités mathématiques très complexes sur les théories économiques. Ces principes généraux doivent également comprendre une approche visant l'examen du type de matériel publié. Même dans un domaine sur lequel sa collection est complète, la bibliothèque ne devrait généralement posséder aucun livre pour enfants⁹. Mais comme presque tous les sujets peuvent devenir un enjeu politique, la bibliothèque pourrait devoir acquérir un peu de matériel (ou au moins en emprunter) sur les questions de l'heure. Entre autres exemples, si la chirurgie plastique devenait un enjeu politique, la bibliothèque aurait besoin de quelques ouvrages sur les aspects politiques du sujet. En outre, les plus grands services de recherche peuvent compter suffisamment de spécialistes pour justifier l'achat de livres obscurs sur l'économie et d'autres sujets, à condition que leur usage soit véritablement profitable pour les parlementaires.

Les bibliothèques doivent déterminer s'il est nécessaire d'acheter des ouvrages de fiction contemporains. Bien que la bibliothèque puisse désirer offrir un service complet aux parlementaires, en pourvoyant également à leurs loisirs, cela n'est généralement pas souhaitable, à moins que l'ouvrage en question ait un impact politique important. Dans certains pays, la tenue d'une collection d'ouvrages de fiction d'auteurs nationaux contemporains vise à sensibiliser les parlementaires à l'égard du patrimoine culturel de la nation. Il arrive parfois aussi que la bibliothèque ait la mission explicite d'améliorer les compétences en langue seconde des parlementaires; les ouvrages de fiction dans la langue visée peuvent alors être un moyen d'y parvenir. Certaines bibliothèques offrent déjà des ouvrages de fiction et il peut être difficile pour elles de mettre fin à cette pratique. Les bibliothèques nouvelles ou en développement doivent y penser à deux fois avant de faire de telles acquisitions, puisque l'ajout d'un matériel qui n'est pas utile pour les parlementaires et les affaires touchant l'électorat impose une contrainte supplémentaire sur les ressources humaines et financières. Dans certains cas, il faut toutefois se montrer pragmatique. Si une petite collection d'ouvrages de fiction aide à accroître le nombre d'usagers et incite les parlementaires à y voir un intérêt, il peut être avisé d'en faire l'acquisition, possiblement en

⁹ À moins que la bibliothèque soit responsable d'assurer un service d'éducation pour les écoles, auquel cas elle voudrait avoir du matériel destiné aux enfants traitant précisément du parlement. Voir le chapitre 15.

collaboration avec une bibliothèque publique. Il ne faut toutefois pas oublier que ce genre de publication n'est pas au cœur de la mission principale de la bibliothèque.

Les journaux sont un élément important de la collection de n'importe quelle bibliothèque parlementaire. Nous y reviendrons plus en détail au chapitre 6. C'est un élément auquel la plupart des bibliothèques législatives peuvent s'attendre à affecter une part importante de leur budget, les parlementaires agissant bien souvent sous l'influence des nouvelles. Bien que la plupart des journaux soient maintenant disponibles en ligne (quoique le texte complet ne soit pas nécessairement disponible), les parlementaires s'attendent généralement à pouvoir consulter les versions papier, y compris celles qui circulent dans la région qu'ils représentent.

Le service de recherche, s'il y en a un, devra avoir accès à des documents, des livres, des bases de données et d'autres ressources qui peuvent être trop spécialisés pour la bibliothèque générale. Le personnel de recherche voudra avoir un accès aussi facile que possible au matériel spécialisé. Il demeure toutefois souhaitable que les collections de recherche soient considérées comme faisant partie des collections de la bibliothèque dans son ensemble et puissent être consultées par tous les usagers, au besoin.

Un des domaines du développement des collections susceptible d'être particulièrement important dans les bibliothèques législatives est la littérature « grise » qui traite de politique et de l'intérêt public. Dans bien des pays, on trouve un certain nombre de groupes de recherche ou groupes de réflexion qui produisent un flot constant de rapports sur divers sujets. Les groupes d'intérêt, les organisations qui font de la sollicitation et les partis politiques produiront également des dépliants sur les enjeux actuels. Certaines des organisations concernées sont bien établies, alors que d'autres peuvent être de création très récente, puis disparaître dans un bref laps de temps. Le matériel produit par ces organisations (qu'elles soient bien établies ou éphémères) peut avoir une incidence sur la manière de saisir les humeurs changeantes en ce qui concerne l'orientation des politiques publiques. Il n'est toutefois pas toujours facile de trouver ces publications : elles sont souvent distribuées sur support papier pour une courte durée et les organisations qui les produisent peuvent ne pas utiliser des modes de publication réguliers. Elles peuvent toutefois contribuer considérablement au débat public. Les bibliothèques législatives devraient donc s'efforcer de les obtenir et de les conserver.

La microforme (fiche ou film) est une méthode d'archivage encore utilisée dans bien des bibliothèques. Bien qu'il s'agisse d'une technologie obsolète, elle pourrait encore avoir sa place. Si une chose vaut la peine d'être conservée, mais qu'elle est peu utilisée et conservée en microforme, il ne sera probablement pas utile de la numériser. À l'inverse, les bibliothèques devraient y penser à deux fois avant de faire l'acquisition de nouveaux documents en microforme s'il existe une alternative numérique.

Collection de prêt

Les bibliothèques législatives possèdent généralement (mais pas invariablement) une collection de livres qui peuvent être prêtés aux parlementaires et peut-être à d'autres usagers. Elles peuvent aussi emprunter des livres d'autres bibliothèques pour des parlementaires ou pour le personnel de recherche. Une bibliothèque parlementaire n'aura pas besoin de posséder sa propre collection si elle a facilement accès à une collection de prêt à proximité. Mais si elle en possède une, elle devra définir sa portée. Le principal critère est son utilité probable pour les parlementaires dans l'exercice de leurs fonctions. Une collection de prêt sera donc probablement axée sur des sujets semblables à ceux de la collection en général, tels que définis précédemment dans ce chapitre, bien qu'un moins grand nombre de titres très spécialisés puissent être nécessaires. Peu importe l'exhaustivité de la politique relative à la sélection, il reste que les parlementaires peuvent réellement avoir besoin d'ouvrages sur des sujets qui ne font pas l'objet d'une collection. C'est dans ce contexte que de bons rapports avec d'autres bibliothèques disposées à prêter des livres

peuvent s'avérer utiles, tout particulièrement s'il n'existe aucun système national de prêt entre bibliothèques ou aucun système qui permette la livraison d'articles dans un délai souvent très court.

Certaines bibliothèques parlementaires gèrent des succursales ou des centres de ressources dans un endroit centralisé pour les parlementaires. Bien souvent, ces centres ou succursales ont une petite collection de prêt (ou fournissent des articles provenant de la collection principale) et peuvent offrir aux parlementaires du matériel et des services de bibliothèque en dehors des heures d'ouverture de la bibliothèque, au moment où certains parlementaires peuvent avoir le plus besoin de ces services (le soir et le week-end). Ils peuvent aussi avoir des ordinateurs et une connexion Internet.

Documents d'archives

Dans certains parlements, la bibliothèque sert également de service d'archivage des documents parlementaires et d'autres documents, c'est-à-dire qu'elle est chargée d'obtenir et de conserver du matériel et d'en systématiser l'accès. Le rôle des archives est présenté plus en détail au chapitre 16.

Chapitre 5

La disponibilité des services

Introduction

Examinons maintenant comment les bibliothèques législatives peuvent offrir leurs services aux usagers et quels types de demandes pourraient leur être adressés. Il s'agit ici des principaux usagers du service : les parlementaires, leur personnel et le personnel parlementaire. Comme nous l'avons déjà mentionné, les bibliothèques législatives peuvent également offrir des services à d'autres groupes, comme des services d'information sur le parlement destinés au grand public, mais concentrons-nous sur leurs usagers de base. Ce qui suit s'applique aux services de recherche et aux services d'information. Les éléments plus précis à prendre en considération eu égard aux services particuliers seront examinés dans les chapitres pertinents. Nous examinerons aussi brièvement la nécessité d'établir des limites quant à ce qui peut être offert.

Les parlementaires ont besoin d'avoir accès aux services de recherche et d'information à différents moments et pour différentes raisons; bien souvent, leurs besoins sont urgents. Pour répondre à ces différents besoins, une bibliothèque législative devra offrir un éventail de modes d'accès à ces services aussi vaste que possible. De façon générale, le service peut être fourni en répondant à chacune des demandes des usagers ou en donnant un accès général à ces services, typiquement mais non exclusivement, au moyen de l'intranet parlementaire. C'est-à-dire que le service peut être réactif (en réponse aux demandes individuelles) ou proactif (anticiper les besoins et être offert à tous, ou peut-être à un groupe cible). Il s'agit là de termes simples, comme nous l'expliquerons plus loin, mais la distinction globale est valable. Les usagers s'attendent probablement à ce que les services soient offerts à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit. Par conséquent, et parce que la technologie le permet, il s'est opéré une transition vers un service proactif au cours des dernières années. Dans la plupart des bibliothèques parlementaires, la réponse à une demande individuelle est toutefois encore au cœur du service. Plus récemment encore, l'élaboration d'outils de réseautage social donne aux bibliothèques parlementaires des occasions supplémentaires, mais différentes, de communiquer avec leurs usagers, une communication qui en est encore au stade d'expérimentation au moment de la rédaction du présent ouvrage.

Demandes individuelles

Les demandes individuelles et les réponses à celles-ci peuvent être présentées de différentes façons. Ces méthodes s'appliquent également aux communications avec les usagers pour d'autres motifs.

- *En personne.* Le parlementaire (ou autre demandeur) se rend à la bibliothèque ou au bureau du service de recherche (qui est idéalement situé à un endroit où les parlementaires peuvent facilement se rendre) et parle directement avec le membre du personnel qui répondra à sa demande, ou encore à quelqu'un qui acheminera sa demande. Un membre du personnel peut également se rendre au bureau du parlementaire, être chargé de travailler avec une commissions ou rencontrer le demandeur ailleurs dans la cité parlementaire.
- *Par téléphone.* Le parlementaire peut appeler la bibliothèque législative. Il peut communiquer avec un membre donné du personnel ou composer le numéro réservé aux demandes. Dans le dernier cas, la personne qui reçoit l'appel peut répondre elle-même à la demande, prendre note de celle-ci et l'acheminer à un collègue ayant les connaissances spécialisées pour y répondre ou diriger le demandeur vers la

personne ayant les connaissances spécialisées nécessaires. Il est souhaitable d'offrir aux usagers un numéro central pour les demandes puisqu'il est facile de le rendre public et que les usagers pourront aisément s'en souvenir. Il faudra alors bien faire connaître les heures d'ouverture. Cela ne veut toutefois pas dire qu'un contact direct avec différents spécialistes et différentes sections devrait être exclu pour répondre à des types particuliers de demandes. Mais lorsque des appels sont faits directement à des membres du personnel, ces derniers doivent prendre des dispositions pour que quelqu'un réponde au téléphone en leur absence ou enregistrer, sur leur boîte vocale, un message clair indiquant la durée de leur absence.

- *Par courrier électronique.* Ici encore, les courriels peuvent être envoyés à une adresse générale (ce qui implique de vérifier régulièrement la boîte de réception) ou à un membre donné du personnel. Afin que les usagers sachent à quoi s'attendre, il est souhaitable de faire connaître les heures durant lesquelles les messages seront pris ou d'avoir une réponse automatique accusant réception de la demande et donnant une indication du délai d'exécution prévu. Lorsque des adresses électroniques personnelles sont utilisées, il est important que le personnel concerné active son gestionnaire d'absence du bureau afin que les usagers sachent si la personne est absente et puisse communiquer avec quelqu'un d'autre, au besoin. Dans une telle situation, le nom de la personne à contacter devrait être précisé dans le message d'absence.
- *Par formulaire Web.* Il est possible de créer et d'envoyer directement des courriels par l'entremise du site intranet ou Internet du parlement. L'avantage est qu'un formulaire peut être conçu pour obtenir les renseignements nécessaires pour répondre à la demande, tel que le délai de réponse. Il peut être nécessaire de communiquer avec le demandeur pour obtenir des précisions quant à ses besoins précis en matière d'information. Si ce n'est pas fait, le personnel peut perdre du temps à chercher de l'information non pertinente. Comme les appareils mobiles permettant l'envoi et la réception de courrier électronique sont de plus en plus répandus, ce mode de communication gagne en importance.
- *Par la poste.* Dans bien des parlements, ce mode de communication a pratiquement disparu, supplanté par le courrier électronique. Comme c'est le cas pour les courriels, les lettres peuvent être envoyées à un centre de demandes général ou à une personne en particulier, et il importe d'en accuser immédiatement réception. Cet accusé peut comprendre les coordonnées du membre du personnel qui se chargera de répondre à la demande. En outre, tout comme pour les courriels, il peut être nécessaire de communiquer avec le demandeur si certains renseignements utiles ont été omis.
- *Par messagerie texte.* Bien que ce mode de communication ne convienne que pour les demandes les plus simples, certaines bibliothèques font l'essai de la messagerie texte pour les demandes.

Lorsque les demandes sont faites par des parlementaires, leur personnel ou d'autres usagers autorisés, il importe d'avoir en place des mécanismes permettant de s'assurer que les besoins du demandeur sont clairement établis. Les demandeurs peuvent ne pas toujours très bien présenter leur demande, et ce, pour différentes raisons : ils peuvent ne pas avoir clairement songé à ce dont ils ont besoin, auquel cas la personne qui reçoit la demande devra obtenir des précisions; si le demandeur est un membre du personnel du parlementaire, il se peut qu'il ait déformé la demande ou qu'il n'ait pas entièrement compris l'information qu'il est chargé d'obtenir; ils peuvent avoir des attentes irréalistes en ce qui concerne l'information qu'il est possible d'obtenir; ils peuvent ne pas avoir clairement indiqué à quel moment l'information est requise ou à quelles fins elle servira.

La bibliothèque parlementaire doit donc mettre en place des procédures qui lui permettront d'établir ce que le parlementaire a véritablement besoin de savoir, ce qui signifie que le personnel a besoin de suivre une formation sur la manière de prendre note des demandes. Les personnes concernées peuvent ne pas voir le caractère essentiel de cette formation, puisqu'elles peuvent croire que tout ce qu'il faut faire, c'est prendre note de l'information demandée. Or, pour les raisons énumérées plus haut, l'information demandée ne contient pas nécessairement tous les renseignements nécessaires pour y répondre. Lorsque la demande est présentée directement par le parlementaire, en personne ou par téléphone, il est assez facile d'obtenir les précisions nécessaires (bien que les membres du personnel hésitent parfois à le faire lorsque le parlementaire est pressé par le temps). Cela est plus difficile lorsque la demande doit être filtrée par une tierce personne, comme un attaché de recherche travaillant pour un parlementaire, ou lorsque la demande est reçue par courrier électronique ou par la poste. Dans ces deux cas, il importe d'avoir accès à l'auteur de la demande. Dans le cas contraire, il est possible que le demandeur n'obtienne pas ce qu'il veut. Alors, quels sont les éléments à prendre en considération lorsqu'on établit les modes de réception des demandes? Les principaux sont les suivants :

- *S'assurer d'obtenir suffisamment de détails sur les besoins du demandeur.* Les parlementaires peuvent demander des renseignements très généraux alors qu'en fait, ils ont besoin de renseignements très précis.
- *Tout spécialement lorsque le renseignement demandé est de nature statistique, établir clairement l'étendue des données requises.* Entre autres exemples, si la demande porte sur des statistiques « récentes » sur la criminalité, que veut-on dire par « récent »? Et quelle devrait être la couverture géographique? S'agit-il du pays tout entier ou seulement d'une région? Cette nuance est tout particulièrement importante dans un État fédéral.
- *Découvrir à quelles fins l'information est requise, puisque cela permet de déterminer quelle sera la réponse la plus utile.* Entre autres exemples, s'agit-il d'un seul renseignement à glisser dans un discours ou s'agit-il plutôt de renseignements généraux sur un sujet d'intérêt pour le parlementaire?
- *Déterminer quels renseignements le demandeur possède déjà sur le sujet.* Cela permet d'éviter d'effectuer un travail inutile.
- *S'assurer que le délai de réponse est précisé.* Le fait de mentionner « dans les plus brefs délais » n'est pas très utile puisque le demandeur peut vouloir dire dans quelques minutes ou dans quelques jours. Il faut aussi établir si la réponse est requise pour un événement donné, comme un débat parlementaire ou une émission télévisée. Le fait de clairement établir les délais aidera le parlementaire à obtenir ce qu'il veut et aidera le personnel parlementaire à planifier efficacement son travail.
- *Lorsque la demande est une demande de recherche à laquelle une personne ayant des connaissances spécialisées pourrait répondre, il serait souhaitable, dans la mesure du possible, que cette personne discute avec le demandeur* puisqu'elle pourra expliquer ce qu'il est possible d'obtenir et est plus susceptible de savoir quelles questions poser pour établir les besoins du demandeur.
- *Établir le mécanisme privilégié de communication de la réponse et l'endroit où la réponse sera envoyée.* De nos jours, ce sera probablement par courrier électronique ou par téléphone, mais il se peut que la réponse soit sur support papier, surtout si elle comprend du matériel qui n'est pas facilement disponible par voie électronique.

Matériel généralement offert

Jusqu'à présent, ce chapitre a porté principalement sur les réponses aux demandes individuelles. Elles sont encore au cœur du travail de toute bibliothèque parlementaire, mais en raison de la croissance des intranets, il est maintenant plus facile de mettre de

l'information à la disposition des usagers, qui pourront ensuite la trouver par eux-mêmes. Mais n'allons pas imaginer qu'il s'agit là d'une tendance ayant vu le jour avec l'avènement de l'ère électronique. Dans nombre de bibliothèques parlementaires, les usagers ont toujours eu la possibilité de consulter des ouvrages de référence ou d'explorer le fonds de livres sans une intervention directe du personnel. Nombre de bibliothèques offrent également des documents d'information préparés à l'avance sur les questions de l'heure ou sur les projets de loi à l'étude au parlement qui peuvent être consultés par les usagers sans aucune intervention directe du personnel. Comme nous l'avons vu précédemment, les parlementaires ont également depuis longtemps la possibilité de soumettre des demandes par téléphone ou par la poste lorsqu'ils se trouvent loin de la bibliothèque.

Ce qui a changé, c'est qu'il est maintenant possible, dans bien des bibliothèques parlementaires, d'avoir un accès à distance à plusieurs ressources. Les bibliothèques peuvent rendre un éventail de renseignements de référence et d'analyses stratégiques standards facilement accessibles par les sites intranet des parlements ou par Internet. Ce type de matériel peut être considéré comme des réponses aux questions fréquemment posées sur les dossiers de l'heure. Dans un même ordre d'idées, un vaste éventail de documents parlementaires et officiels peuvent être rendus accessibles sur l'intranet et Internet; s'ils sont faciles à trouver, bon nombre de demandes individuelles seront éliminées. Cette façon de faire a réduit la demande, mesurée par les demandes individuelles, dans nombre de bibliothèques parlementaires, et indique une transition entre un travail réactif (à savoir répondre aux demandes individuelles) et un travail proactif (qui signifie bien souvent préparer le matériel généralement disponible auquel n'importe quel parlementaire, ou son personnel, peut avoir accès à tout moment). Il est important que tout le matériel généralement disponible soit daté et que cette date soit modifiée s'il est révisé.

Cette distinction n'est toutefois pas aussi claire qu'elle le paraît au départ. Les demandeurs peuvent, par exemple, être dirigés vers un document prêt à consulter accessible sur l'intranet, plutôt que d'obtenir une réponse faite sur mesure. Les décisions relatives au matériel qui doit être généralement disponible seront toutefois probablement influencées par les sujets auxquels les demandes se rapportent, ainsi que par les connaissances qu'a le personnel de la bibliothèque des questions d'actualité.

La question du droit d'auteur doit également être prise en considération. Certaines bibliothèques parlementaires bénéficient d'une exemption relativement au droit d'auteur. Il se peut également que certains types de matériel (comme les documents gouvernementaux) n'aient pas à s'y conformer. Dans d'autres cas, il peut être nécessaire de négocier avec les titulaires de droits d'auteur avant que l'on puisse entreposer et diffuser du matériel comme des articles de presse ou des documents télédiffusés.

Si le matériel est généralement disponible et peut être consulté par les parlementaires sans aucune intervention directe du personnel, il est plus difficile dans ce cas de s'assurer que les besoins des parlementaires sont satisfaits que lorsqu'on répond à des demandes individuelles. Il a toujours été important que les bibliothèques parlementaires comprennent les besoins de leurs usagers, et cela s'avère encore plus important lorsqu'une part grandissante du matériel offert est généralement disponible et peut être consulté à distance. La compréhension des besoins des usagers est présentée plus en détail au chapitre 9.

Établir des limites

Nous avons vu que les besoins légitimes des parlementaires en matière d'information et de recherche sont très vastes; ils peuvent porter sur l'ensemble des politiques publiques. Les parlements discutent souvent d'un très vaste éventail de sujets, qu'ils soient locaux, nationaux ou internationaux, et parfois de sujets très précis et personnels, comme des questions relatives aux électeurs. Pratiquement tout peut devenir un sujet d'intérêt légitime

pour un parlementaire. Cela est, bien entendu, une des caractéristiques propres aux services de bibliothèque et de recherche parlementaires. Cela signifie qu'il peut être difficile d'établir des limites. Il est toutefois souhaitable que la bibliothèque indique clairement aux parlementaires l'aide qu'elle peut apporter, et aussi ce qu'elle ne peut pas faire. La règle primordiale est que toute demande doit être liée aux fonctions parlementaires d'un parlementaire. Il y aura manifestement des variations d'un parlement à un autre, mais une liste de vérification des motifs légitimes de demande pourrait comprendre ce qui suit :

- législation (par exemple, des renseignements généraux sur les projets de loi ou des conseils sur les amendements)
- travaux des commissions
- apparitions dans les médias
- questions relatives à l'électorat et études de cas (bien que certaines bibliothèques parlementaires ne donneront aucune information à cet égard)
- questions parlementaires proposées
- discours, au parlement et à l'extérieur
- visites à l'étranger pour des affaires parlementaires
- renseignements généraux sur des questions d'intérêt public

Certains exemples de domaines dans lesquels la bibliothèque peut, en toute légitimité, préciser qu'elle n'est pas en mesure d'offrir de l'aide sont présentés ci-après. Les domaines varieront d'un pays à un autre, mais il est fortement souhaitable que le premier de ces domaines figure sur cette liste :

- demandes découlant d'intérêts personnels, professionnels ou commerciaux des parlementaires, de leur personnel, des membres de leur famille ou de leurs amis
- demandes de renseignements personnels qui ne sont pas du domaine public sur d'autres parlementaires
- demandes de rédaction de discours, d'articles ou d'exposés (par opposition à des demandes de renseignements et de conseils à cet égard)
- demandes d'aide dans le cadre de projets scolaires ou étudiants autres que ceux portant sur le parlement
- dans un système parlementaire par opposition à un système présidentiel, demandes des ministres sur des sujets relevant de leur propre ministère (Dans un système parlementaire, les ministres sont probablement également des députés.)

Il peut ne pas toujours être facile d'appliquer ces limites. Il importe que toute limite quant à ce que la bibliothèque peut faire soit précisée dans tout dépliant ou autre document promotionnel. (Voir le chapitre 9 pour plus de détails sur les besoins des usagers.) Le personnel de première ligne doit être certain qu'il bénéficiera de l'appui de collègues d'échelon supérieur en cas de litige. Entre autres exemples, s'il existe un comité de parlementaires chargé de la bibliothèque, son appui à l'égard des règles peut être utile. En outre, il est toujours préférable que les documents décrivant les services soient rédigés sur un ton positif et mettent l'accent sur les services offerts plutôt que sur ceux qui ne peuvent l'être.

Chapitre 6

Les services d'information et de bibliothèque

Introduction

Nous avons précédemment (au chapitre 3) fait la distinction entre les *services d'information* (ou les *services de référence*) et les *services de recherche* et nous avons expliqué que l'expression *services d'information* renvoie généralement à la communication d'information de référence rapide provenant de sources imprimées ou en ligne dans des circonstances où il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances d'expert en la matière. D'un autre côté, les services de recherche (qui seront examinés dans le prochain chapitre) fournissent aux parlementaires des services d'analyse des politiques et d'information spécialisés et, possiblement, des documents d'information plus longs et substantiels que ceux offerts par les services d'information. Il n'est pas facile de faire une distinction claire entre « services d'information » et « services de recherche ». Entre autres exemples, les spécialistes de l'information peuvent acquérir une expertise en la matière. Le plus important est que les personnes concernées sachent quelles demandes doivent être adressées à quel service. Autrement, les usagers pourraient être inutilement désorientés et ne pas obtenir une réponse véritablement satisfaisante. Il se peut également que deux sections distinctes de la bibliothèque travaillent sur la même demande, sans le savoir. Ce besoin de clarté revêt toute son importance lorsque, comme c'est souvent le cas, la bibliothèque et le service de recherche ne font pas partie du même département au sein du parlement. Toutefois, même s'ils font partie du même département, il peut y avoir un manque de communication et de compréhension entre les services d'information et les services de recherche. Pratiquement n'importe quel arrangement organisationnel peut fonctionner, à condition que les personnes concernées souhaitent qu'il fonctionne et montrent une compréhension et un respect à l'égard des rôles de chacun. Bien que la bibliothèque et le service de recherche aient la volonté d'établir la meilleure distinction possible entre les deux services dans leurs documents, ils ne doivent pas s'attendre à ce que les parlementaires et leur personnel comprennent où on trace la ligne.

Nous avons également, dans le chapitre 3, décrit brièvement les services de bibliothèque généraux que l'on trouve généralement dans une bibliothèque parlementaire, soit les types de services que les définitions d'une bibliothèque citées au chapitre 3 laisseraient envisager. (Les collections de matériel, qu'il s'agisse de livres, de périodiques, de microfiches, de bases de données, de CD-ROM, etc., ainsi que le prêt de ce matériel, ont été présentées au chapitre 4.) Le présent chapitre porte sur les services de bibliothèque généraux et les services d'information que l'on s'attend à trouver dans une bibliothèque parlementaire. Il y est question :

- de la bibliothèque en tant qu'entité physique
- du concept de bureau d'information central ou de centre d'information central
- de la provenance des demandes et la façon dont elles sont reçues
- des types de demandes
- des sources utilisées pour répondre aux demandes

La bibliothèque « physique »

Bien des bibliothèques parlementaires établies depuis longtemps disposent d'une grande salle ou d'un ensemble de salles conçues pour servir de bibliothèque. C'est également souvent le cas dans les édifices parlementaires récents, qu'ils aient ou non été construits pour le parlement. Compte tenu de la croissance des services offerts sur l'intranet et

Internet, on peut remettre en question le caractère essentiel d'un tel lieu, du moins à l'échelle que l'on trouve bien souvent. Comme il est possible depuis longtemps de répondre aux demandes par téléphone ou en envoyant un document par la poste, il est possible qu'on exagère le changement qui s'est produit. Quoi qu'il en soit, jusqu'à très récemment (et certainement au moment de la rédaction de l'édition originale du présent ouvrage), il est fort probable que si un parlementaire ou un membre de son personnel souhaitait consulter du matériel de la bibliothèque, une visite en personne s'imposait. De nos jours, une bonne partie du matériel le plus souvent consulté, comme les débats et les documents parlementaires et les journaux, se trouve probablement en ligne et est accessible depuis le bureau du parlementaire. Il se peut toutefois que les usagers trouvent plus facile de consulter des journaux et d'autre matériel sur support papier plutôt qu'en ligne – tout particulièrement lorsque leur bureau se trouve à proximité ou qu'ils se trouvent dans les environs pour une raison ou une autre – et qu'ils préfèrent discuter avec le personnel en personne plutôt que par courrier électronique ou par téléphone. Il est aussi probable qu'une grande quantité de matériel, tout spécialement du matériel qui n'est pas récent, ne soit pas accessible en ligne. En outre, la bibliothèque est probablement abonnée à des bases de données en ligne. En raison de considérations d'ordre financier ou des compétences requises pour y faire des recherches, il peut ne pas être pratique de mettre en réseau certaines bases de données du genre, mais dans d'autres cas, il sera profitable de les mettre à la disposition de tous les usagers du réseau. Enfin, si la bibliothèque offre un service de prêt de livres, il sera probablement situé dans la ou les salles principales de la bibliothèque.

À la lumière de ce qui précède, il ne serait pas étonnant que nombre de bibliothèques établies aient connu, au cours de la dernière décennie, une diminution du nombre d'usagers qui utilisent physiquement les installations, bien que l'utilisation globale des services offerts puisse être en hausse. Cela soulève deux questions : une qui touche les bibliothèques établies, et une qui touche les bibliothèques récemment mises en place ou conçues.

Les bibliothèques établies de longue date, et certaines bibliothèques récemment mises en place ou déménagées dans de nouveaux locaux, peuvent se retrouver avec un espace sous-utilisé en raison d'une baisse du nombre de visiteurs. Bien sûr, l'espace peut encore être fortement utilisé pour l'entreposage de matériel – bien que la disponibilité de plus de documents en ligne puisse nous amener à nous interroger sur l'utilité de conserver tant de matériel. Il peut également s'agir d'une aire de travail importante pour le personnel, d'un espace situé dans un édifice classé historique en raison de sa première vocation, ou encore d'un espace situé à un endroit stratégique dans la cité parlementaire. Que ces facteurs s'appliquent ou non, la bibliothèque fait face à un dilemme en ce qui concerne la meilleure utilisation de l'espace. Une possibilité serait d'en céder une partie à des fins parlementaires autres. Mais si l'espace est stratégiquement situé ou revêt un intérêt historique, on hésitera probablement à le céder par crainte de diminuer les contacts avec les parlementaires. Quoi qu'il en soit, un bureau ou point d'information central stratégiquement placé, en fonction de la salle des séances et des autres lieux fréquentés par les parlementaires, demeure nécessaire dans un avenir prévisible puisque les opérations ne seront pas toutes effectuées en ligne ou par téléphone. Et même à un niveau moindre, il est possible d'avoir une vitrine pour le service offert par la bibliothèque. Cela signifie qu'il est souhaitable de trouver de nouveaux moyens d'utiliser l'espace disponible de manière à encourager les visites et d'ainsi sensibiliser les usagers à l'égard des services offerts. Les solutions varieront en fonction de la nature du parlement, mais voici quelques idées :

- *Faire de la bibliothèque un endroit plus récréatif*, peut-être en offrant des périodiques et d'autres documents permettant de se détendre, ainsi que du thé, du café ou d'autres boissons semblables.
- *Utiliser l'espace pour des présentations et des expositions* qui ne sont pas nécessairement directement liées au travail de la bibliothèque, mais qui intéresseront probablement les parlementaires.

- *Fournir de l'espace de bureau, avec des ordinateurs et de l'espace pour les portables.* Cela peut être attrayant pour les parlementaires si leurs propres bureaux sont situés à une certaine distance de la bibliothèque ou s'ils sont inadéquats, tout particulièrement si la bibliothèque est située près de la salle des séances, des salles de commission ou d'autres lieux fréquentés par les parlementaires.
- *Tenir des séances avec des attachés de recherche en mesure de donner des avis sur les sujets de l'heure.* Cela a l'avantage de favoriser un contact direct entre les parlementaires et le personnel de recherche, contact qui est peu fréquent surtout dans les bibliothèques parlementaires de grande taille ou dans celles où le service de recherche n'est pas situé à proximité de la salle des séances et d'autres installations. Les séances pourraient aussi être présentées par d'autres hauts fonctionnaires du parlement, notamment lorsqu'il s'agit d'expliquer les indemnités des parlementaires.
- *Offrir aux parlementaires et à leur personnel de la formation* sur l'utilisation des installations (physiques et en ligne) dispensée par le service de bibliothèque et de recherche.

Dans le cas d'une nouvelle bibliothèque, qu'elle soit dans un nouveau parlement ou dans un parlement existant qui remanie ses locaux, il faut s'interroger sur le type d'espace physique requis. Il serait probablement insensé de tenter de reproduire les grandes salles de lecture de certaines bibliothèques bien établies, étant donné les changements qui s'opèrent dans la manière de consulter et de diffuser l'information. Cela ne veut toutefois pas dire qu'il n'est pas souhaitable que la bibliothèque ait une présence physique qui soit visible et facilement accessible pour les usagers et où ces derniers peuvent consulter du personnel et du matériel de bibliothèque. C'est plutôt l'inverse. Idéalement, la bibliothèque aura un bureau d'information ou un point d'accès central très visible situé près de la Chambre ou des salles de comité ou situé à un endroit où les parlementaires et leur personnel passent régulièrement. Il est également souhaitable d'offrir un espace de lecture où les usagers pourront consulter des journaux, des périodiques ou d'autres documents de bibliothèque. Certaines bibliothèques sont ouvertes 24 heures sur 24, ce qui permet aux usagers de consulter du matériel à toute heure du jour ou de la nuit. Un projet réalisé dans la bibliothèque parlementaire de la Norvège a d'ailleurs fait l'objet d'un exposé par Mme Nina Svendsen à l'occasion de la Conférence sur les services de bibliothèque et de recherche parlementaires tenue à Rome en août 2009¹⁰.

Le bureau ou le point d'information central

Le concept de bureau ou de point d'information central mérite qu'on s'y attarde. Un tel point d'information central peut être une entité physique ou virtuelle. Dans la plupart des cas, c'est une combinaison des deux. Il est possible que le bureau central physique ait perdu en importance avec la croissance de l'accès à distance aux documents de bibliothèque, mais à condition d'être situé à un endroit pratique pour les parlementaires, il servira de rappel visuel de la bibliothèque et des services que celle-ci peut offrir. On entend par « pratique pour les parlementaires » un endroit situé près de la salle des séances ou possiblement près des salles de réunion des commissions. Si cela n'est pas possible, le bureau doit à tout le moins être situé à un endroit où les parlementaires se réunissent ou passent régulièrement, peut-être sur le chemin qui mène à leur bureau ou à une cafétéria. La visibilité permet un rappel constant de l'existence de la bibliothèque (ce qui est toujours souhaitable en raison des nombreuses autres sources d'information vers lesquelles les usagers peuvent se tourner) et donne au personnel l'occasion de parler avec les usagers en personne.

¹⁰ Nina T. Svendsen. *La Bibliothèque du Parlement norvégien : l'ouverture 24 heures sur 24, 7 jours sur 7*. Présenté en anglais sous le titre *Library of the Norwegian Parliament: 24/7 Library*. Sur Internet : http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla_fr/50019/90268/paginabicamerali.htm

Les principales fonctions d'un bureau d'information central sont décrites ci-après.

- *Agir à titre de point central pour la réception des demandes.* Dans une grande bibliothèque où l'on retrouve un certain nombre d'employés spécialisés, les usagers peuvent ignorer avec qui communiquer; c'est alors qu'il est souhaitable d'avoir un point central. Les membres du personnel devraient être d'habiles négociateurs. Ils doivent s'assurer de bien comprendre l'information que le demandeur veut obtenir et le délai dont ils disposent pour satisfaire sa demande. Les parlementaires peuvent faire une demande de renseignements en apparence très générale, alors qu'en fait, ils cherchent à obtenir des renseignements très précis dans un contexte général. Le délai de réponse doit également être précisé, puisque des remarques telles que « aussitôt que possible » peuvent vouloir dire différentes choses pour différentes personnes. Si le temps le permet, il faut communiquer avec le spécialiste qui sera chargé de répondre à la demande afin qu'il puisse parler directement avec le demandeur. Il arrive toutefois que des parlementaires fort occupés ne soient pas disposés à attendre, d'où l'importance de s'assurer que le personnel du bureau d'information est capable de prendre en note les demandes et de négocier. Il doit aussi comprendre l'importance de la confidentialité dans la manière dont il traite les demandes. (Voir le chapitre 5 pour plus de détails à ce sujet.)
- *Répondre aux demandes de référence et d'information générales.* La portée de ces demandes variera en fonction de la taille de la bibliothèque et du nombre d'employés spécialisés dont elle dispose. Dans les petites bibliothèques, le personnel du bureau central devra probablement répondre lui-même à un éventail très vaste de demandes. Si la bibliothèque dispose d'un personnel ayant des connaissances spécialisées pour répondre aux questions, il est souhaitable que celui-ci réponde aux demandes.
- *Aider les parlementaires et d'autres demandeurs à trouver de l'information par eux-mêmes.* Bien souvent, l'information recherchée sera disponible sur l'intranet parlementaire et les usagers seront heureux de la trouver eux-mêmes avec un peu d'aide. Il est donc souhaitable de saisir l'occasion de leur donner un rapide tutoriel, si le temps le permet et s'ils sont d'accord. Tout comme pour les sources physiques, certains usagers aiment fureter dans les ressources électroniques.

La provenance des demandes et la façon dont elles sont reçues

Le service d'information de la bibliothèque (comme pour le reste de la bibliothèque) doit savoir de qui il accepte des demandes et comment elles sont reçues. Étant donné que la raison d'être de la bibliothèque est de servir les parlementaires, la réponse à la première question semble évidente, mais d'autres usagers peuvent avoir un motif légitime de présenter des demandes. Bien entendu, il y a les collaborateurs des parlementaires, qui travaillent en leur nom et peuvent être appelés à définir leurs besoins. (Il est souhaitable d'avoir en place des règles qui empêchent ces collaborateurs, dans la mesure du possible, de faire des demandes pour servir leurs intérêts, plutôt que ceux du parlementaire pour lequel il travaille.) Il est également probable que le personnel du parlement (par opposition aux collaborateurs des parlementaires) ait un motif légitime de soumettre des demandes. Il est aussi possible que des demandes soient soumises par des fonctionnaires du gouvernement qui souhaitent, entre autres exemples, consulter les comptes rendus des débats. Certaines bibliothèques parlementaires entretiennent des liens étroits avec la bibliothèque nationale, d'où une autre source possible de demandes. En outre, d'autres accords de réciprocité avec des entités auxquelles la bibliothèque peut faire appel, comme des universités, des organisations professionnelles ou des groupes d'intérêts, peuvent s'avérer mutuellement avantageux. De façon plus générale, la bibliothèque est, dans certains parlements, chargée de traiter les demandes du grand public concernant le parlement. Ce dernier type de demandes est examiné au chapitre 15.

Peu importe les décisions prises quant aux personnes qui peuvent soumettre des demandes et les sujets qui peuvent être abordés, les règles doivent être clairement établies et comprises afin que le personnel puisse réacheminer les demandes qui devraient être adressées à un autre service.

Le chapitre 5 traite des manières dont les demandes peuvent être soumises, soit en personne, par téléphone, par courrier électronique, etc. Précisons uniquement qu'il est souhaitable :

- d'offrir le plus grand éventail de modes de communication avec le point d'information central;
- de bien faire connaître les numéros de téléphone, les adresses électroniques et les autres modes de communication. Entre autres exemples, ces coordonnées devraient occuper une place importante dans les documents relatifs à la bibliothèque, lors des séances de formation destinées aux parlementaires et à leur personnel et chaque fois que les circonstances le permettent.

De cette manière, les bibliothèques qui souhaitent établir un point d'information central concrétiseront leur projet.

Les types de demande

Quels types de demande le bureau d'information central devrait-il s'attendre à recevoir? Cela variera probablement en fonction d'un certain nombre de facteurs. Un facteur important est l'existence d'un service de recherche du parlement. S'il en existe un, il traitera probablement nombre des demandes classées par sujet reçues par le parlement, très certainement celles qui requièrent des connaissances spécialisées. Comme nous l'avons vu, le point d'information central peut agir à titre de centre général de réception des demandes, qu'elles soient traitées par le service de recherche ou par le service d'information. Toutefois, dans les très petites bibliothèques sans service de recherche, le bureau d'information central devra probablement traiter un très vaste éventail de demandes et peut-être demander une aide extérieure lorsque cela est possible.

Une des caractéristiques des parlementaires est qu'ils peuvent, en toute légitimité, présenter des demandes sur presque n'importe quel sujet, puisque leurs fonctions parlementaires peuvent les amener à toucher à pratiquement tout. Les bibliothèques peuvent généralement s'attendre à répondre à toute demande découlant de ces fonctions, mais pas aux demandes découlant des intérêts personnels ou professionnels des parlementaires. Bien que nous ne tentions pas de couvrir toutes les éventualités, voici quelques catégories principales dans lesquelles les demandes sont susceptibles de s'inscrire.

- *Matériel de presse.* Les parlementaires ont généralement un appétit qui semble insatiable pour le matériel tiré de journaux et d'autres sources de nouvelles comme la télévision et la radio. Ils peuvent chercher du matériel sur un sujet qui les intéresse tout particulièrement, ou sur lesquels ils pourraient être interrogés, ou encore un article où leur nom est mentionné. Ils souhaitent également savoir comment les médias ont réagi par rapport aux décisions relatives aux politiques gouvernementales.
- *Débats et délibérations parlementaires.* Une source importante d'information est ce qui a précédemment été dit au parlement sur un sujet donné, que ce soit par des tenants ou des opposants du demandeur et que ce soit récemment ou par le passé.
- *Documents parlementaires et publications gouvernementales.* Ces documents représentent généralement une source clé lorsqu'il s'agit d'obtenir du matériel lié à l'essentiel des débats ou de comprendre ce que le gouvernement tente d'accomplir.

- *Législation.* Il s'agit ici des lois déjà adoptées et en vigueur et des projets de loi à l'étude au parlement.
- *Faits historiques.* Il peut s'agir de dates ou de la mise en œuvre de précédentes politiques.
- *Citations.* Nombre de parlementaires sont d'avis qu'une citation pertinente améliorera un discours.
- *Matériel biographique.* Il peut s'agir de personnes vivantes ou de personnages historiques, des antécédents d'une personne qu'un parlementaire doit rencontrer ou d'un personnage qui fut admiré par le passé.
- *Matériel bibliographique.* Les parlementaires souhaitent souvent obtenir des listes de lecture qui leur permettront d'assurer le suivi d'un sujet d'intérêt.
- *Matériel sur les voyages et matériel géographique.* Il peut s'agir de données sur la durée de voyages en train ou en avion, de renseignements tirés d'atlas et autres.
- *Information sur des entreprises, des groupes de pression ou d'autres organisations.* Il peut s'agir de groupes qui tentent d'influencer le parlement ou de membres d'une entreprise ou d'une organisation qu'un parlementaire doit rencontrer et sur lesquels celui-ci souhaite obtenir des renseignements.

Il est important que le bureau d'information central et d'autres sections du service d'information ne jouent pas un rôle passif; ils doivent anticiper la demande des usagers. Fondamentalement, cela signifie que le personnel doit non seulement bien connaître les sujets d'actualité et comprendre les activités du parlement, mais aussi avoir une connaissance de base des procédures parlementaires. Ces connaissances devraient leur permettre d'anticiper les demandes courantes et de s'y préparer.

Il devrait toutefois leur être possible d'aller encore plus loin, à condition d'avoir les ressources pour le faire, c'est-à-dire d'avoir un matériel préparé à l'avance sur des sujets de l'heure ou d'intérêt éventuel. Cela peut se faire de différentes façons. Idéalement, ce matériel sera placé sur l'intranet parlementaire, s'il y a un, mais il peut aussi être présenté en version papier. Il peut d'ailleurs s'avérer profitable d'avoir le même matériel sur l'intranet et sur papier. Des collections de matériel stratégiquement placées à un endroit où les usagers sont susceptibles de les voir, en plus d'être disponibles en ligne, peuvent jouer un rôle clé. Voici quelques mesures à adopter.

- *Collections de matériel de presse sur des sujets d'intérêt.* Ces collections peuvent prendre différentes formes. Il peut s'agir d'une collection de matériel à laquelle on ajoute régulièrement des éléments et qui peut être consultée au besoin. Il peut s'agir d'une sélection d'articles sur un sujet d'actualité ou d'une collection quotidienne de coupures de presse sur un sujet d'intérêt particulier.
- *Trousses de matériel rassemblées pour les débats parlementaires.* Celles-ci peuvent comprendre des extraits de délibérations parlementaires, des déclarations gouvernementales, du matériel de presse ou provenant d'organisations traitant du sujet à l'étude. De telles trousse peuvent être rassemblées conjointement par le service d'information et le service de recherche et comprendre des conclusions de recherche pertinentes.
- *Bibliographies sur des sujets de l'heure.* Ces bibliographies auraient généralement une perspective de plus longue durée que le matériel mentionné aux points précédents. Il peut s'agir de livres, de périodiques et de liens vers des sites Web utiles.

Les sources utilisées pour répondre aux demandes

De nos jours, le personnel du service d'information se tournera probablement tout d'abord vers les sources en ligne puisque de plus en plus de matériel est offert sur ce support. On parle alors de l'intranet parlementaire, s'il y en a un, et bien entendu d'Internet. Toutefois, il faut souvent prévoir des frais d'abonnement, car beaucoup de matériel spécialisé offert en ligne ne peut être consulté que moyennant des frais. Bien que le personnel tende à se tourner d'abord vers les sources en ligne, cela ne signifie pas qu'il doit oublier les sources imprimées. Les besoins des parlementaires peuvent être variés et érudits, et ce serait une erreur de croire que toutes les sources requises pourront être trouvées grâce à une recherche dans Google. De plus, pour certaines demandes simples, il peut être plus rapide de consulter un ouvrage de référence à proximité que de faire une recherche sur Internet.

Les bibliothèques doivent décider elles-mêmes de l'équilibre entre les dépenses engagées pour des sources en ligne et les dépenses relatives aux copies papier, bien que la proportion de dépenses pour ces dernières augmentera inévitablement au fil du temps. Il faut tout d'abord se demander si la bibliothèque en question est bien établie et possède un fonds historique de documents papier ou s'il s'agit plutôt d'une bibliothèque récente qui possède des ressources limitées à tous les égards. (Les nouvelles bibliothèques peuvent avoir hérité de ressources d'une bibliothèque bien établie depuis longtemps ou avoir accès aux ressources de cette dernière.)

Que les ressources utilisées soient sur support papier ou en ligne, il faudra probablement un éventail de ressources semblable. La classification des demandes établie précédemment dans ce chapitre donne une indication de ce que seraient ces sources d'information. Résumons-nous. Les principales sources d'information (qui se chevaucheront parfois) pourraient être les suivantes :

- les débats et les documents parlementaires (en version papier ou en ligne)
- les publications gouvernementales (en version papier ou en ligne)
- les textes législatifs
- l'intranet parlementaire
- Internet
- les bases de données en ligne nécessitant un abonnement
- les ouvrages de référence standards
- les journaux et les périodiques (en version papier ou en ligne)
- d'autres documents imprimés

Le service d'information de la bibliothèque devra probablement répondre à un vaste éventail de questions, et son personnel devra avoir les compétences requises pour consulter diverses sources en plus d'être en mesure d'offrir un bon service à la clientèle de manière à offrir une voix ou un visage accueillant qui inspirent la confiance des usagers.

Chapitre 7

Les services de recherche

Le présent chapitre se penche sur la nature des services de recherche parlementaires. Comme nous l'avons vu dans les précédents chapitres, faire la distinction entre les services d'information (ou de référence) et les services de recherche n'est pas une mince tâche et une tendance à la convergence se dessine entre les deux. Toutefois, la nature même d'un service de recherche est de présenter aux parlementaires des analyses stratégiques et des notes d'information sur un sujet donné, et ses notes d'information seront probablement plus longues et plus approfondies que celles qui sont préparées par un service d'information.

Qu'est-ce qu'un service de recherche parlementaire?

Tous les parlements ne disposent pas d'un service de recherche, et s'il y en a un, celui-ci n'est pas nécessairement dans le même département parlementaire que la bibliothèque et le service d'information¹¹. Un sondage effectué en 2006 auprès des membres de la Section de l'IFLA¹² montre que dans environ la moitié des cas où le parlement a un service de recherche, celui-ci se trouve dans le même département que la bibliothèque. Quelles que soient les différences organisationnelles, les rapports entre le service de recherche et la bibliothèque sont variés, depuis une pleine intégration jusqu'à un fonctionnement presque entièrement distinct, avec plusieurs variantes entre ces deux extrêmes. Et quels que soient les arrangements organisationnels, la bibliothèque et le service de recherche doivent, pour assurer un service entièrement efficace aux usagers, entretenir des relations de travail étroites. Les données probantes tirées du sondage montrent que la collaboration sera généralement plus étroite si la bibliothèque et le service de recherche font, sur le plan organisationnel, partie du même service. Elles montrent également que tout arrangement organisationnel peut fonctionner, et qu'un lien organisationnel n'implique pas nécessairement une collaboration étroite. Une tension peut opposer les bibliothécaires et le personnel de recherche, une situation qui n'est pas rare, à en croire les parlements. Les organisations efficaces s'assureront que chacun comprend le rôle de l'autre et qu'il faut coopérer pour offrir aux usagers des services homogènes, complémentaires plutôt que redondants

Outre ces différences organisationnelles, on note des écarts considérables quant à la taille des services de recherche et, par conséquent, quant à l'étendue et à la spécialisation des services qu'ils sont en mesure d'offrir. Mais peu importe la taille des services de recherche, les raisons qui justifient leur mise en place et leurs caractéristiques essentielles comportent beaucoup de points communs.

Pourquoi disposer d'un service de recherche? Dans nombre de parlements, les partis politiques emploient un personnel de recherche propre et les parlementaires peuvent également employer un ou plusieurs « attachés de recherche ». Ce personnel soutiendra l'idéologie et la politique du parti ou du parlementaire pour lequel il travaille. Un service de recherche parlementaire offrira plutôt un service indépendant et non

¹¹ Comme en témoigne le titre descriptif, mais quelque peu lourd, de la Section de l'IFLA : Services de bibliothèque et de recherche parlementaires.

¹² Voir la note de bas de page 7.

partisan à tous les parlementaires. Les deux groupes jouent un rôle important et les partis et les parlementaires sentiront toujours le besoin de consulter un personnel qui partage leur tendance politique et de discuter avec lui des enjeux stratégiques. Un service parlementaire offre toutefois un certain nombre d'avantages. Un service apolitique peut présenter des conseils et des analyses en lesquels, si le service fonctionne bien, les parlementaires de tous les partis pourront avoir confiance. De plus, les analyses et les notes factuelles que ce service offre seront généralement reconnues comme étant exactes. Il peut donner des arguments contraires à ceux que les conseillers politiques sont susceptibles de fournir, ce qui peut permettre d'anticiper les critiques à l'égard d'une politique donnée et de s'assurer que cette politique repose sur des bases solides. Il peut s'appuyer sur une mémoire collective et faire appel aux connaissances et à l'expérience collective de tous ceux qui y travaillent. Il peut offrir un accès systématisé à des sources fiables.

Mais comment définir ce qu'est un service de recherche parlementaire? Une brève définition est qu'il offre aux parlementaires des conseils et des analyses d'expert. La prestation de services de référence ou d'information comporte fréquemment la recherche de matériel et d'information sur un sujet donné et l'examen de sa pertinence relativement à la question posée. Le processus d'évaluation s'arrête toutefois généralement avec la remise du matériel sélectionné au demandeur aux fins d'étude et d'évaluation plus poussées. Dans un service de recherche législatif, l'analyste complète le processus d'évaluation, c'est-à-dire qu'il évalue les données et crée ainsi un nouveau produit d'information à valeur ajoutée. Une autre façon de le voir serait de dire qu'une demande de recherche est une demande pour laquelle il faut posséder des connaissances d'expert en la matière afin de bien y répondre, par opposition à une demande de référence où les compétences requises pour y répondre sont davantage axées sur les techniques de recherche. Ainsi, une réponse à une demande de recherche peut en fait être un très bref exposé oral.

L'attaché de recherche chevronné présentera une analyse impartiale qui sera probablement une synthèse d'un certain nombre de sources réalisée au moyen de ses connaissances spécialisées. Le terme « recherche » dans un contexte parlementaire a des connotations très différentes de celles qu'il a dans un contexte universitaire. La recherche universitaire tend à véhiculer des notions de recherche primaire pure ou à prendre la forme de longues activités visant à découvrir la vérité et les liens sociétaux fondamentaux dans le but d'améliorer les connaissances et la compréhension. La recherche pour un corps législatif est de nature plus appliquée. Elle vise à faire fond sur un vaste éventail de connaissances existantes, puis à les résumer sous une forme qui sera utile pour les parlementaires fort occupés et à les utiliser en vue de comprendre et de régler des problèmes précis. À vrai dire, certains pourraient se demander si le terme « recherche » est celui qu'il convient d'utiliser, à moins qu'il ne soit qualifié d'une façon ou d'une autre. L'expression « analyse stratégique » est l'autre expression souvent utilisée qui donne peut-être une idée plus précise de ce que le concept représente. Les termes « recherche » et « attaché de recherche » sont toutefois couramment utilisés et continueront d'être employés dans le présent ouvrage.

Un concept qu'il s'avère utile d'appliquer aux activités du personnel de recherche législatif est celui de « courtier » de l'information : une personne qui explore continuellement le monde de connaissances extérieures pour trouver les conclusions et les concepts qui jetteront la lumière sur la nature des problèmes liés aux politiques publiques, puis qui refondra ces concepts en termes que le corps législatif pourra utiliser

facilement. Le « courtier de recherche » réunit le monde des idées et le monde de l'action. Il est à l'aise dans les deux mondes et est « bilingue », c'est-à-dire qu'il maîtrise les langues de la recherche et des politiques. Il aura également les compétences requises pour comprendre et analyser différentes approches stratégiques qui pourraient servir de solution à un problème sociétal donné et pour expliquer ces différentes approches sur un ton politiquement neutre. Le courtier doit être conscient du fait que les enjeux peuvent faire l'objet de reportages et de discussions dans les médias qui témoignent d'un manque de connaissances adéquates et de compréhension de ces enjeux. Le courtier doit reconnaître que même si une discussion est mal informée, elle peut donner le ton à des débats et des discussions publics, et que les gros titres dans le journal d'aujourd'hui ont une grande incidence – à tort ou à raison – sur les politiciens. L'attaché de recherche législatif doit tenir compte de ces éléments lorsqu'il produit des renseignements et des analyses objectifs qui démontrent une bonne compréhension du sujet.

Le concept de courtier de recherche reflète également le fait que les parlementaires sont par nature pressés, et qu'ils demandent souvent que des analyses soient effectuées dans des délais serrés qui pourraient sembler impossibles à respecter dans bien des contextes universitaires. Le courtier doit comprendre que son rôle en est un d'agent : aider le corps législatif à obtenir et à utiliser l'information dont il a besoin pour mettre en œuvre des politiques publiques avisées. Il importe de ne pas voir le processus d'élaboration des politiques comme un processus qui prend fin avec l'adoption et la mise en œuvre d'un texte législatif. Les parlementaires souhaitent de plus en plus examiner comment une loi fonctionne en pratique et si elle atteint les objectifs recherchés. En raison de son orientation pratique, l'analyse stratégique traite davantage des préoccupations concrètes liées à la mise en œuvre et de la faisabilité administrative que la recherche universitaire. Les contraintes politiques, gardées en périphérie de la discussion dans le cadre d'activités universitaires, jouent un rôle central dans l'analyse stratégique.

Le concept qui vise à aider le corps législatif à élaborer des politiques publiques avisées ne signifie toutefois pas que l'on verra se dégager un point de vue de recherche unique sur un enjeu donné. Un service de recherche parlementaire ne doit pas être vu comme un comité d'enquête établi pour examiner un enjeu de l'heure et faire des recommandations. Différents membres du corps législatif auront des points de vue divergents sur un enjeu donné et peuvent ou non utiliser les travaux du service de recherche pour soutenir ces points de vue. La ligne de partage la plus évidente dans la plupart des parlements sera entre le ou les partis qui soutiennent le gouvernement au pouvoir et ceux qui s'y opposent. Les partisans du gouvernement seront plus susceptibles de chercher des données à l'appui des politiques gouvernementales, tandis que les partisans des partis de l'opposition s'efforceront d'y trouver des failles ou de chercher d'autres solutions en matière de politiques. Les divisions le long des lignes de parti ne sont, bien entendu, pas les seules que le personnel de recherche doit connaître. Les parlementaires ne soutiendront pas nécessairement les politiques de leur parti d'appartenance relativement à tous les enjeux, notamment si leurs électeurs ont un grand intérêt à l'égard d'une autre politique. De plus, bien des sujets peuvent faire l'objet d'une grande controverse sur le plan social ou moral et ne rien avoir de commun avec les divisions entre les partis. À d'autres occasions, il peut y avoir un vaste consensus entre les partis quant à l'orientation stratégique, mais le type de mise en œuvre à privilégier peut susciter discussions et mésententes. Dans tous les cas, les parlementaires peuvent demander l'appui du service de recherche.

Pour être totalement efficace, un service de recherche législatif doit être de nature interdisciplinaire. Bien des questions relatives aux politiques ne peuvent être réglées à l'intérieur d'une seule discipline. Une politique sur le crime, par exemple, exige évidemment la participation d'avocats, mais si elle ne s'appuie que sur des avocats, en omettant notamment des spécialistes de l'éducation et des économistes, elle est susceptible d'être moins efficace. Elle ne sera pas non plus efficace si elle ne tient pas compte des contraintes politiques et des positions de principe qui régissent le fonctionnement des gouvernements. Or, le service de recherche parlementaire peut ne pas avoir les ressources nécessaires pour garantir l'étendue et la richesse interdisciplinaires requises par la législature moderne, et cela peut justifier l'externalisation de certaines demandes de recherche. Toutefois, cela ne fonctionnera que si les organisations concernées comprennent les besoins spécialisés des parlementaires et les délais qu'ils doivent respecter.

Les produits de recherche

Un service de recherche parlementaire efficace doit être à la fois proactif et réactif. Il doit pouvoir anticiper les besoins des parlementaires et y répondre. En d'autres mots, il y aura généralement une certaine combinaison de produits de recherche mis à la disposition du parlement (produits proactifs) et de réponses aux demandes soumises par les parlementaires (produits réactifs). (Cette distinction est examinée plus en détail au chapitre 5.) Une autre forme importante de produits dans bien des services de recherche sera l'appui aux travaux des comités au moyen de la préparation de documents de fond résumant des recherches et des renseignements. Dans certains parlements, cette activité est au cœur des travaux du service de recherche; dans d'autres, elle est marginale. En règle générale, son importance a toutefois été grandissante au cours des dernières années.

Anticiper les besoins signifie plusieurs choses. Cela signifie que le personnel de recherche doit connaître le contexte dans lequel se situent les lois qui seront débattues ainsi que les autres questions stratégiques susceptibles d'être soulevées dans le cadre des discussions publiques. Ces questions peuvent être l'ordre du jour du gouvernement ou encore les questions qui sont imposées aux parlementaires et au parlement, notamment parce qu'elles ont reçu beaucoup d'attention des médias, et auxquelles les parlementaires doivent être en mesure de répondre. Pour être en mesure de répondre aux questions soulevées, le personnel de recherche doit bien connaître son sujet, connaître les sources clés d'information et de documentation et y avoir accès, et avoir de bons rapports avec les hauts fonctionnaires et les autres personnes qui travaillent dans le même secteur. Cela lui permettra de produire des documents de recherche d'accès général. La nature de ces documents varie d'un parlement à un autre, et le même service de recherche peut fournir différents types de produits pour répondre à différents besoins. D'un côté, il peut y avoir des documents de recherche considérables et substantiels qui analysent le contexte et le contenu d'un texte législatif ou d'une question politique de l'heure. De l'autre, il peut y avoir des notes d'information de type « questions fréquemment posées » sur des sujets d'actualité précis. De tels documents peuvent se présenter sur support papier ou être versés sur l'intranet parlementaire afin que les usagers puissent les télécharger, mais il y a fort à parier que ce sera une combinaison des deux.

La partie réactive du travail comprend la réponse aux demandes individuelles des parlementaires. La portée de ces demandes peut être très vaste et variera probablement selon le fonctionnement du parlement. Il peut s'agir de demandes considérables axées sur une question de politique générale à laquelle s'intéresse particulièrement le parlementaire, de courtes notes d'information en prévision d'une apparition dans les médias ou d'un appui à l'égard d'une question locale concernant l'électorat d'une circonscription.

Nombre de parlements rapportent une transition, de réactif à proactif, dans l'équilibre des travaux de recherche au cours des dernières années. Cette transition est attribuable à plusieurs facteurs, mais les principaux sont la mise en place d'intranets dans la plupart des parlements et l'essor d'Internet. S'il existe un intranet parlementaire, la bibliothèque et le service de recherche voudront y avoir une forte présence et utiliser cet outil pour mettre leurs produits à la disposition des parlementaires. Ainsi, ces derniers et leur personnel pourraient être en mesure de trouver réponse à leurs demandes dans les documents affichés sur l'intranet parlementaire, évitant ainsi d'avoir à soumettre des demandes individuelles. En outre, il peut s'avérer utile d'afficher du matériel sur Internet lorsque les parlementaires et leur personnel n'ont pas accès à l'intranet et que ce matériel peut être vu comme une contribution au débat public.

Il est toutefois important de ne pas trop insister sur cette transition, comme nous l'avons vu au chapitre 5. Les services de recherche parlementaires se sont toujours appuyés sur l'expertise et l'expérience collectives des gens qui travaillent pour eux. Il s'agit ici de l'expertise que l'on retrouve dans leur tête. Les services de recherche auront toutefois réuni des collections de matériel afin de donner un accès rapide à des sources utiles, qu'elles soient en version papier ou électronique. Ils auront également classé les précédents produits de recherche afin que le matériel puisse être facilement réutilisé et mis à jour, au besoin. Ce qui a changé, c'est qu'il est plus facile et plus profitable pour les usagers de rendre cette expertise sous forme de documents mis à la disposition de tout usager ayant accès à l'intranet parlementaire. Les services de bibliothèque doivent être au fait des nouvelles ressources afin de savoir ce qu'ils peuvent exploiter au profit des usagers.

Cette façon de faire comporte toutefois un inconvénient. Si le produit de recherche est disponible sur l'intranet, le niveau de contact personnel entre les parlementaires (ou leur personnel) et les attachés de recherche s'en trouveront diminués. Il y a donc un risque que les attachés de recherche et d'autres membres du personnel parlementaires aient une connaissance moins directe des besoins des usagers ; pour cette raison, ils peuvent produire des documents qui ne répondent pas aux besoins des parlementaires. La question de la compréhension et de l'évaluation des besoins des usagers est examinée plus en détail au chapitre 9, mais ce problème peut être contré en s'assurant que l'utilisation de l'intranet est efficacement surveillée et que les usagers sont périodiquement interrogés.

L'organisation

La taille des services de recherche varie tellement d'une bibliothèque à l'autre qu'il est impossible de généraliser ou d'en normaliser l'organisation. Bien évidemment, un service qui compte 100 personnes ou plus aura davantage besoin de songer à l'organisation qu'un service qui ne compte qu'un ou deux attachés de recherche. Il faut également examiner si le service de recherche est intégré à la bibliothèque ou au

service d'information et dans quelle mesure la relation est étroite. Il est toutefois possible d'établir quelques principes généraux.

S'appuyant sur son expérience de travail avec un certain nombre de nouveaux parlements, Mme Ellie Valentine¹³ a suggéré qu'il n'y a pas de formule magique quant au nombre d'attachés de recherche nécessaires pour assurer un service efficace puisque cela dépend largement de la nature de l'institution dans son ensemble. Le nombre de membres, le nombre de commissions et la capacité en matière de dotation pour les membres et les commissions peuvent être des facteurs qui permettront d'établir si un service est optimal. Il serait tentant de dire qu'il devrait y avoir un rapport de un attaché de recherche pour cinq ou dix parlementaires ou de un attaché de recherche par commission, mais la capacité des attachés de recherche de répondre aux besoins des membres demeure l'élément fondamental. Pour les nouveaux services de recherche, il peut être préférable d'avoir deux ou trois excellents attachés de recherche qui peuvent démontrer la valeur d'un tel service, puis de graduellement ajouter des collègues bien qualifiés si la demande l'exige, plutôt que d'établir un service de recherche fondé sur une formule et d'avoir bon nombre de personnes qui sont incapables de s'acquitter adéquatement de leurs tâches et qui ont besoin d'un plus grand apport de la gestion.

Les services de recherche fonctionnent probablement mieux lorsqu'ils sont composés de petites équipes axées sur la collaboration et couvrant des secteurs de politique connexes, comme la politique économique ou la politique sociale. Par contre, ces équipes risquent de devenir trop indépendantes et isolées les unes des autres. Cela est tout particulièrement important lorsque, comme discuté précédemment, de plus en plus de questions stratégiques sont interreliées.

Les services de recherche doivent regrouper un éventail de compétences : d'un côté, les compétences d'organisation, de classification et de recherche du bibliothécaire, et de l'autre, les compétences d'analyse et de rédaction et les connaissances en la matière du personnel de recherche. Ces deux groupes devraient travailler en collaboration, peu importe la structure organisationnelle du service parlementaire. Cela n'est toutefois pas toujours le cas, et bien qu'une tension entre les deux groupes soit chose courante, elle n'est pas inévitable. Ce qui importe, c'est de faire le plus efficacement usage des ressources disponibles de manière à offrir le meilleur service possible aux parlementaires.

¹³ Communication personnelle du 9 novembre 2008.

Chapitre 8

La définition de la qualité du service

Le travail des parlementaires repose en grande partie sur l'information, et pour que la norme relative aux discussions et aux débats parlementaires et publics soit élevée et que les parlementaires s'acquittent efficacement de leur rôle, qui est de légiférer et de voir à la responsabilisation des gouvernements, ils ont besoin de renseignements et d'analyses de grande qualité. Le présent chapitre se penche sur l'établissement de normes quant à la sélection d'information par le personnel et à la façon dont ce dernier la présente à ses clients. On y retrouve quelques observations générales relativement à ce qui constitue un service de grande qualité. Certains éléments sont examinés plus en détail dans d'autres chapitres.

La sélection de l'information

La sélection de renseignements fiables et faisant autorité a toujours constitué un défi pour les bibliothèques législatives. À l'ère préélectronique, on ne manquait pas de renseignements inexacts (les journaux, par exemple, misaient souvent sur les rumeurs et les propos tendancieux). De nos jours, on peut aller jusqu'à parler d'une mer de renseignements erronés¹⁴. L'information ne manque pas; le défi consiste à l'évaluer et à déterminer quelle information a de la valeur, et laquelle n'en a aucune.

Au cours des dernières années, les pressions sur les parlementaires ont augmenté, de même que les demandes qu'ils doivent satisfaire. Les lobbyistes exercent une pression accrue, les médias scrutent tout à la loupe et l'électorat impose des demandes considérables. Les parlementaires ont donc des attentes plus grandes en ce qui concerne les services qui leur sont offerts.

Parallèlement, les ressources électroniques permettent une prestation des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Toute personne ayant accès à Internet peut obtenir par elle-même réponse à des questions de base à toute heure du jour ou de la nuit. Les chiffres concernant l'accès des usagers ne cessent d'augmenter. L'accès ne se fait plus seulement depuis un portable ou un ordinateur de bureau; pensons aux BlackBerry et aux autres dispositifs mobiles qui offrent de plus en plus de possibilités d'information et qui sont attrayants pour les parlementaires souvent appelés à se déplacer. Il est de plus en plus courant de voir les parlementaires et leur personnel répondre à leurs propres questions sans nécessairement se rendre à la bibliothèque parlementaire pour le faire. Ce changement dans les habitudes implique également une concurrence accrue de la part d'autres fournisseurs d'information. Bref, les bibliothèques et les services de recherche parlementaires emploient de plus en plus des stratégies pour se forger un créneau afin d'être concurrentiels.

Toutefois, s'il est vrai que l'information disponible a connu une croissance exponentielle, on ne peut pas dire que la qualité a suivi le même chemin. L'avènement des ressources d'information électroniques et du World Wide Web a facilité l'accès à l'information. Il est

¹⁴ Cette phrase et une bonne partie de ce qui suit dans cette section sont tirées du document *Information Quality Standards: Navigating the Seas of Misinformation*, une communication de Mme Donna Scheeder présentée à l'occasion de la conférence de l'IFLA tenue à Oslo, le 18 août 2005. Sur Internet : <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/192e-Scheeder.pdf> (en anglais)

donc possible de trouver des réponses qu'il était impossible de trouver dans les documents imprimés ou qui nécessitaient un accès à des bibliothèques spécialisées. Mais alors que le volume d'information continue de se multiplier rapidement, la qualité, la fiabilité, la crédibilité et l'authenticité de l'information sont de plus en plus remises en question. Plus d'information ne signifie pas nécessairement une meilleure information. On utilise le Web comme source de première main sans se poser de question; des énoncés inexacts sont donnés comme résultats par des moteurs de recherche et repris par d'autres utilisateurs. Même les revues savantes sont susceptibles de publier des recherches falsifiées, et les organisations commerciales peuvent utiliser des recherches légitimes à leurs propres fins, en omettant les conclusions qui n'appuient pas leurs propos. Les nouvelles formes d'information multiplient les sources d'information à évaluer. La prolifération de renseignements erronés n'est pas le seul problème ; de l'information de valeur, mais éphémère, risque aussi d'être perdue. Les bibliothèques législatives doivent donc s'efforcer de trouver des moyens de s'assurer que leurs usagers continuent d'y avoir accès.

Une des fonctions principales du professionnel de l'information est l'évaluation et la sélection des ressources d'information. Lorsque nous évaluons de l'information qui sera utilisée par des décideurs, que devrions-nous examiner? L'information de qualité est fiable. Cela signifie qu'elle :

- fait autorité
- est opportune
- est exacte
- est objective
- est adaptée aux besoins du client.

Examinons brièvement chacun de ces critères.

L'information fait autorité. Une telle information se définit comme étant officielle et fiable puisqu'elle provient d'un expert en la matière ou d'une personne qualifiée. On peut se poser les questions ci-après.

1. *L'information est-elle dite officielle?* Pour certains types d'information (comme des textes de loi ou des statistiques gouvernementales) il est important que l'information provienne d'une source officielle ou d'une source dont la fiabilité peut être démontrée.
2. *S'agit-il d'une source primaire ou secondaire?* S'agit-il du travail original ou d'un résumé du travail d'autres personnes?
3. *Les qualifications de l'auteur.* Quels titres l'auteur possède-t-il? Est-il cité dans des sources réputées? Dans le cas d'organisations, quelles sont leurs réalisations? Le site Web de l'organisation contient-il une section « À notre sujet » qui offre de l'information vérifiable?
4. *La documentation.* Trouve-t-on des notes de bas de page ou des liens indiquant les sources citées et pouvant être vérifiées?

La pertinence. L'information est-elle à jour? Les sites Web qui ne sont pas mis à jour posent un problème pour ceux qui tentent d'évaluer de l'information. Les usagers

doivent savoir à quel moment le site Web a été mis à jour pour la dernière fois, et nous devons communiquer cette information à nos clients. En raison du script automatique, suivant lequel la date d'aujourd'hui apparaît automatiquement sur la page, il peut être plus difficile d'appliquer cette norme. Il faut également faire attention à la confusion éventuelle qui peut découler de l'utilisation d'expressions telles que « récemment » ou « la semaine dernière ».

L'exactitude. Une information exacte se définit comme une information irréfutable et exhaustive sur le plan des faits. La vérification est une étape qui peut être omise dans l'empressement de publier sur le Web. L'information peut-elle être confirmée auprès d'une autre source? Le fait qu'une information soit numérique ne signifie pas qu'elle soit vraie.

L'objectivité. Un standard de qualité déterminant dans les bibliothèques parlementaires est le caractère impartial et objectif de l'information. Les articles et les études retenus doivent posséder ces deux caractéristiques ou, s'ils font valoir un point particulier, ce doit être clairement indiqué. Pour s'assurer que tous les aspects d'une question sont pris en compte, il est souvent souhaitable de présenter un éventail de points de vue. Les sites Web de sociétés ou de groupes d'intérêt présenteront généralement un point de vue précis, ce qui doit être pris en considération et, si nécessaire, indiqué explicitement. Quant aux blogues, ils doivent être utilisés avec prudence puisqu'ils présentent souvent des opinions très arrêtées.

L'adaptation aux besoins du client. Il ne faut jamais oublier que quelle que soit la qualité d'une information, elle doit tout d'abord être utile pour le client. Ainsi, d'excellentes recherches universitaires peuvent avoir une valeur limitée pour les parlementaires.

La présentation de l'information

Nous avons examiné certains des critères qui doivent être utilisés pour évaluer la qualité du matériel en vue de communiquer de l'information au sein d'une bibliothèque parlementaire. La présente section porte sur ce que signifie la qualité lorsque nous présentons cette information aux usagers. Il y est question de l'information écrite, mais les principes généraux s'appliquent peu importe le support utilisé pour présenter l'information.

L'exactitude et l'objectivité. Le contenu doit être exact et provenir d'un éventail de sources, qui répondent aux critères déjà établis eu égard à la sélection du matériel et à l'assurance de sa validité. Il ne faut pas se fier outre mesure aux sources secondaires et il importe de citer fidèlement les sources. Si des citations ou des statistiques sont utilisées, il importe qu'elles soient exactes. En principe, l'utilisateur (et les membres du personnel qui souhaitent réutiliser ces informations pour un prochain document) devrait être en mesure de vérifier les énoncés tirés des sources citées et de consulter ces ouvrages s'il le souhaite. Le contenu devrait également être impartial, à savoir tenir compte des critères établis sous la rubrique « objectivité » de la précédente section.

La présentation. Le but devrait être de présenter des réponses qui permettront au destinataire de comprendre le contenu. Cela signifie que :

- La présentation et la mise en page devraient permettre au destinataire de facilement assimiler et utiliser l'information communiquée. L'ordre devrait être logique et mener le lecteur d'un point à un autre.

- Le texte devrait être clair et exempt d'ambiguïté et de jargon, dans la mesure du possible. S'il est nécessaire d'utiliser un jargon ou des termes spécialisés, leur signification devrait être expliquée.
- Les erreurs de grammaire, d'orthographe et de typographie devraient être évitées, dans la mesure du possible. Si des erreurs mineures peuvent nuire à la compréhension, un certain nombre d'erreurs mineures peut miner la confiance du lecteur à l'égard de l'exactitude du document dans son ensemble.

Le respect de l'échéance fixée. Beaucoup des travaux effectués dans les bibliothèques parlementaires sont assortis d'échéances en raison du rythme de travail des parlementaires et des pressions auxquelles ces derniers sont soumis. Pour que les travaux réalisés aient une quelconque valeur, les délais doivent être respectés. Entre autres exemples, si le travail visé doit être utilisé dans le cadre d'un débat en séance plénière, il ne sera utile que s'il est obtenu avant la fin du débat. Il est également souhaitable de convenir des délais au moment de la présentation d'une demande. Il faut donc savoir à quelles fins la réponse servira. Si elle n'est pas destinée à une fin particulière, comme un débat, il est possible de négocier une prolongation du délai advenant que la charge de travail soit élevée, mais cela devrait toujours être fait à l'avance afin d'éviter tout retard de livraison. Il est toujours préférable d'obtenir un délai précis, si possible. Une demande de réponse « aussitôt que possible » n'est pas très utile et peut avoir une signification très différente pour différentes personnes.

Le caractère utile et utilisable. Lorsqu'une demande individuelle est présentée, il est toujours préférable de déterminer à quelles fins l'information servira. Cela permet d'adapter la réponse en conséquence. Dans le cadre de travaux devant être généralement accessibles, les rendre utiles et utilisables signifie qu'ils sont destinés à des législateurs fort occupés et non, par exemple, à des revues spécialisées ou à un séminaire théorique. Cela ne signifie pas que les normes en matière d'exactitude seront moindres, mais plutôt que l'information est présentée de manière à convenir à des personnes qui disposent de peu de temps.

Conclusion

Un service de recherche parlementaire devrait examiner soigneusement ce qui constitue un service de qualité dans le contexte qui lui est propre. Bien que tout service d'information souhaitera porter attention à des éléments tels que l'exactitude et la présentation de l'information qu'il communique, il existe des facteurs particuliers qui doivent être pris en compte dans un service de recherche et d'information parlementaire. Nombre de ces facteurs découlent de la grande visibilité de la clientèle et des problèmes qui pourraient survenir si elle utilisait du matériel inexact. Les services de bibliothèque et de recherche parlementaires doivent bien réfléchir à ce qu'est un service de grande qualité dans leur propre contexte et tenir compte des installations dont ils disposent. Le personnel doit aussi comprendre ce que l'on attend de lui dans ce contexte. Il peut donc s'avérer utile d'élaborer un ensemble de normes de qualité qui permettent à tous de comprendre quelles sont les attentes.

Chapitre 9

La communication avec les usagers et la compréhension de leurs besoins

Nous avons vu, au chapitre 5, l'importance pour le personnel de la bibliothèque de clairement établir les besoins de l'utilisateur lorsqu'il reçoit des demandes des parlementaires et y répond. Dans le présent chapitre, nous examinerons, à plus grande échelle, ce que représente la compréhension des besoins des usagers et l'éducation des usagers : en bref, comment promouvoir les services de la bibliothèque. Lorsque la première édition de cet ouvrage a été publiée, le concept de commercialisation appliqué aux bibliothèques parlementaires aurait semblé tout à fait étranger – et c'est probablement encore le cas pour certains qui ne sont pas à l'aise à l'idée d'importer des concepts du monde des affaires et du commerce dans le monde très différent des bibliothèques parlementaires. Toutefois, l'essence du concept de la commercialisation est le suivant :

- comprendre les besoins des clients
- s'assurer que les produits offerts répondent à ces besoins
- s'assurer que les clients comprennent quels produits sont offerts et comment y accéder (ce que l'on appelle souvent « l'éducation des usagers » dans le contexte des bibliothèques).

Les parlementaires (et d'autres usagers des bibliothèques parlementaires comme le personnel qui travaille pour les parlementaires) forment une clientèle très spécialisée qui a des besoins particuliers en matière d'information, comme nous l'avons vu au chapitre 2. Ils ont également à leur disposition de nombreuses sources d'information autres que la bibliothèque parlementaire, d'où la nécessité pour la bibliothèque de clairement établir son rôle et de bien l'expliquer. Si elle ne comprend pas les besoins des usagers et ne leur explique pas correctement son rôle, la bibliothèque court le risque d'être mise sur la ligne de touche : les usagers qui considèrent que la bibliothèque ne répond pas à leurs besoins ou qui ne savent pas quels services leur sont offerts sont susceptibles d'aller ailleurs. La bibliothèque doit systématiquement vérifier si les services offerts donnent aux usagers ce qu'ils veulent.

Bien que les processus visant à comprendre les besoins, à élaborer des produits qui répondent à ces besoins et à éduquer les usagers soient distincts d'un point de vue conceptuel, ils se chevaucheront bien souvent sur le plan de leur élaboration et de leur mise en œuvre pratiques. Entre autres exemples, si une bibliothèque a un programme d'entrevues avec ses usagers, celui-ci peut servir à la fois à comprendre les besoins d'un parlementaire en particulier et à montrer aux usagers comment tirer le mieux parti des services offerts. Ainsi, bien que les processus soient décrits séparément dans le présent ouvrage, ceux qui sont chargés de les mettre en pratique doivent être prêts à faire preuve de souplesse pour, d'une part, obtenir de l'information des parlementaires et, d'autre part leur fournir de l'information chaque fois que l'occasion se présente.

Comprendre les besoins des usagers

Pour comprendre les besoins des parlementaires, il faut comprendre leur mode de vie. Bien que celui-ci varie d'un pays à un autre, il est surprenant de voir les similitudes qui ressortent des discussions internationales. Ils sont pressés par le temps et s'acquittent bien souvent de plusieurs rôles qui peuvent être difficiles à concilier. Entre autres exemples, ils peuvent avoir des rôles à jouer dans leur circonscription, dans des commissions, en séance plénière ou au sein de leur parti politique. Ils peuvent être appelés à prononcer des discours, à participer à des émissions de radio ou de télévision ou à rédiger des articles. Ils travaillent souvent dans

des délais serrés, ne traitant que les priorités les plus immédiates, lesquelles peuvent constamment changer. Ils travaillent souvent par l'entremise d'intermédiaires et se retrouvent fréquemment dans la mire publique. Ils disposent de peu de temps et sont submergés d'information. Ils peuvent préférer communiquer de vive voix, tandis que les bibliothécaires et les attachés de recherche sont plus enclins à donner des conseils par écrit. Ils sont toutefois tous des individus ayant des besoins différents en matière d'information et une capacité différente d'assimilation. Leurs besoins varieront également selon le contexte. Entre autres exemples, ils peuvent avoir besoin de renseignements détaillés et complexes sur un sujet dans lequel ils sont experts. Pour d'autres sujets, ils peuvent vouloir paraître bien informés, mais ne chercheront à obtenir qu'un bref aperçu pouvant être rapidement assimilé.

Dans ce monde où les parlementaires mènent une vie complexe et chargée, comment les bibliothèques législatives devraient-elles procéder pour comprendre leurs besoins? Il n'existe aucune règle établie. En raison de l'éventail des besoins des parlementaires dans différents contextes et des préférences quant à la manière de recevoir et d'assimiler de l'information, de telles règles n'ont aucune utilité. Il en ressort également qu'il s'agit d'une tâche qui ne sera jamais achevée. Il importe d'adopter une méthode pragmatique et opportuniste et de reconnaître qu'il n'existe aucune façon unique de comprendre ces besoins. Voici toutefois quelques méthodes à envisager :

- *Apprendre comment les parlementaires travaillent.* Si le personnel de la bibliothèque législative ne comprend pas comment les parlementaires fonctionnent ni les pressions avec lesquelles ils doivent composer, il lui sera difficile de concevoir un service d'information qui réponde aux besoins de ces usagers. Le personnel doit avoir une compréhension du rôle du corps législatif dans le pays visé qui va au-delà de la théorie; il doit comprendre comment ils fonctionnent au quotidien.
- *Faire passer un sondage aux usagers.* Bien des parlements sondent périodiquement leurs usagers. De tels sondages peuvent fournir de l'information utile sur ce qui fonctionne bien et ce qui ne fonctionne pas très bien. Les parlementaires peuvent toutefois n'avoir ni le temps ni l'envie de répondre à un sondage, auquel cas les taux de réponse ne seront pas aussi élevés qu'on l'espère. Il est difficile d'obtenir des réponses approfondies en réponse à un sondage, mais les bibliothèques parlementaires obtiennent généralement de bonnes appréciations globales. Idéalement, les sondages devraient être effectués par des organismes indépendants. Cela permet de s'assurer qu'ils sont adéquatement conçus et qu'ils sont analysés de manière objective. Le financement disponible pourrait toutefois ne pas permettre cette démarche ; à tout le moins, un sondage devrait être soigneusement élaboré puis mis à l'essai auprès d'un petit nombre de personnes afin de s'assurer que les questions sont claires et que les réponses seront utiles.
- *Mener des entrevues avec les parlementaires.* Des entrevues bien structurées peuvent permettre d'obtenir des renseignements plus poussés que l'information plutôt superficielle qui est généralement tirée des sondages. Elles peuvent être liées à des sondages et servir à approfondir certains résultats. Elles peuvent découler d'un programme d'entrevues avec les nouveaux parlementaires ou être utilisées pour assurer un suivi relativement aux réponses aux demandes. Il peut être avisé d'interviewer les parlementaires qui utilisent rarement la bibliothèque, ou qui ne l'utilisent jamais, afin d'en découvrir les raisons et de déterminer ce que la bibliothèque doit faire pour les inciter à utiliser les services. De telles entrevues peuvent prendre la forme de rencontres individuelles avec une personne responsable ou de réunions s'apparentant à des groupes de discussion.
- *Nommer des personnes-ressources.* Un certain nombre de parlements utilisent des mécanismes suivant lesquels des membres du personnel agissent à titre de points de contact pour les parlementaires et leur personnel. Bien que ces mécanismes puissent varier, un membre du personnel agira généralement à titre de point de contact pour

un certain nombre de parlementaires, tout particulièrement les nouveaux parlementaires, avec lesquels il s'efforcera de passer du temps afin de leur expliquer les services offerts et de déterminer leurs besoins en matière d'information. Plus tard dans le processus, il demandera à obtenir des commentaires sur les services et sera généralement disponible pour répondre aux demandes, aux commentaires ou à la rétroaction sur les services.

- *Encourager la rétroaction.* La bibliothèque doit inciter les parlementaires et les autres usagers autorisés à donner de la rétroaction et saisir toutes les occasions d'obtenir des commentaires, qu'ils soient présentés de manière officielle (comme dans les suggestions données plus haut) ou non officielle, en misant sur les réunions fortuites ou les discussions avec les usagers pour mieux comprendre leurs besoins.
- *Montrer que vous avez écouté.* Il est bon de dire à vos usagers comment vous avez donné suite à leurs commentaires et de les amener à sentir que leurs commentaires sont précieux. Cela peut être fait en personne ou au moyen d'un bulletin ou d'un autre document semblable.
- *Être visible.* Cela revêt une importance particulière si la bibliothèque ou le service de recherche n'est pas situé à proximité de la salle des séances ou d'autres parties du parlement fréquentées par les parlementaires. Assurer une présence, quelle qu'en soit la nature, près de la salle des séances peut aider dans de telles circonstances.

S'assurer que les produits répondent aux besoins des usagers

Un programme efficace visant à comprendre les besoins des usagers est manifestement le point de départ vers l'assurance que les produits répondent à ces besoins. Nous avons, au chapitre 5, discuté des façons de rendre les produits et services accessibles, et cela est bien évidemment un facteur clé. Il est inutile d'avoir d'excellents produits si les usagers ne savent pas comment y accéder ou choisissent de ne pas les utiliser. Les autres facteurs clés sont le contenu et le support. Ici encore, il est inutile d'avoir un produit qui comprenne tous les renseignements nécessaires si celui-ci est présenté dans un support que les usagers ne trouveront pas utile. L'expérience suggère que les parlementaires occupés, souhaitent généralement de l'information qui soit présentée de façon simple et concise, peut-être de vive voix, et cela peut représenter un défi pour le personnel des bibliothèques parlementaires, tout particulièrement lorsqu'il a une formation universitaire. D'autres parlementaires sont experts dans un domaine en particulier et s'attendent à obtenir des réponses approfondies. En vue de comprendre les besoins des usagers, on peut obtenir des réponses sur des produits précis. Les produits présentés sur papier ou par courriel peuvent comprendre des formulaires de rétroaction (bien que le taux de réponse soit probablement faible). Les réponses aux demandes individuelles peuvent être suivies d'appels ou d'entrevues téléphoniques visant à en déterminer l'utilité. Suivant la culture générale qu'est l'incitation à l'évaluation des services rendus, toutes les occasions d'obtenir plus de renseignements sur l'utilité des produits pour les parlementaires doivent être saisies.

L'éducation des usagers

L'éducation des usagers, le processus visant à informer les usagers des services qui leur sont offerts et de la meilleure façon de les utiliser, était autrefois un sujet plutôt négligé, qui n'a d'ailleurs pas été réellement abordé dans la première édition du Guide pratique. De nos jours, c'est toutefois un sujet de grand intérêt, comme le démontrent les discussions régulières lors des réunions internationales des bibliothécaires parlementaires. (Entre autres exemples, un atelier sur le sujet tenu à l'occasion de la conférence de l'IFLA de Séoul en 2006 a fait l'objet d'un article dans le bulletin de janvier 2007 de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA¹⁵.) Ce changement pourrait bien

¹⁵ Sur Internet : <http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf> (en anglais)

être le résultat de l'explosion du volume d'information disponible, ce qui signifie que les bibliothèques parlementaires doivent travailler fort pour faire valoir auprès de leurs usagers la contribution particulière qu'elles sont en mesure d'offrir. Il découle également de la réalisation, dans certains parlements, du fait que d'offrir des services, peu importe leur qualité, ne signifie pas que les parlementaires s'en prévaudront. On observe souvent, même dans les bibliothèques parlementaires achalandées, qu'un nombre considérable d'usagers potentiels ne se prévalent pas, en pratique, des services offerts, ou que cet usage est peu fréquent. Cela pourrait découler du fait qu'ils disposent d'autres sources d'information et qu'ils ne ressentent pas le besoin de se prévaloir des services offerts. L'expérience nous apprend toutefois que, dans bien des cas, cela découle de l'ignorance des services mis à leur disposition.

Comme c'est le cas pour la compréhension des besoins des usagers, il n'existe aucune façon unique de faire connaître les services disponibles. Une approche opportuniste suivant laquelle on saisit toutes les occasions qui se présentent serait à envisager. Voici quelques-unes des approches qui pourraient s'avérer utiles :

- *Un guide ou un dépliant sur les services de la bibliothèque.* Ce document pourrait expliquer les services offerts et la manière de s'en prévaloir. Il serait également souhaitable d'établir des limites quant au service, à savoir les services qui ne sont pas offerts (voir le chapitre 5). De tels dépliants devraient pouvoir être consultés en version papier et sur l'intranet parlementaire. En outre, une vidéo ou un DVD peut être produit pour présenter les services offerts.
- *Les programmes d'orientation pour les nouveaux parlementaires.* Nombre de parlements mettent en œuvre des programmes d'orientation pour les nouveaux parlementaires dans le cadre desquels les services de la bibliothèque pourraient être présentés. S'il n'existe aucun programme du genre, la bibliothèque peut élaborer son propre programme.
- *Les visites de la bibliothèque.* Celles-ci permettent d'expliquer les installations mises à la disposition des parlementaires et de préciser comment se prévaloir des services offerts. Le défi pourrait bien être d'amener les parlementaires à effectuer leur première visite à la Bibliothèque.
- *Les présentations.* Celles-ci peuvent être destinées aux parlementaires intéressés à y participer ou être faites pendant les réunions de groupes parlementaires.
- *Les personnes-ressources.* Nous avons discuté de cette approche sous la rubrique « Comprendre les besoins des usagers ». Ces personnes ont un rôle particulier à jouer eu égard à la présentation des services aux nouveaux parlementaires. Elles doivent également tenir les parlementaires au courant des nouveautés sur le plan des services.
- *Les bulletins, les circulaires, etc.* Ces documents (en version papier, électronique ou les deux) permettent d'expliquer les nouveaux produits ou d'autres changements se rapportant aux services.
- *L'approche opportuniste.* Comme pour la rétroaction, le personnel de la bibliothèque devrait saisir toutes les occasions qui se présentent, lors de contacts avec des parlementaires ou leur personnel, pour expliquer les services offerts par la bibliothèque.

Le processus de commercialisation n'est jamais terminé; il doit être continu, de manière à s'assurer que les services répondent aux besoins des usagers et que ces derniers comprennent ce que la bibliothèque peut faire pour eux.

Chapitre 10

Les besoins en matière de dotation

Il est fréquent d'entendre le porte-parole d'une organisation déclarer « notre personnel est notre bien le plus précieux ». Or, cette déclaration peut être faite indépendamment du traitement réservé au personnel et des efforts déployés pour régler les problèmes en matière de dotation. Il y a lieu de se demander comment aller au-delà de ce cliché pour examiner les mesures pratiques que devraient prendre les bibliothèques législatives afin de recruter et de former leur personnel et de voir à leur perfectionnement. Le présent chapitre vise à analyser les réponses à cette question. Un certain nombre de variables auront une incidence sur les réponses, soit :

- La composition du personnel : analystes de recherche, professionnels de l'information ou autres membres du personnel (comme du personnel des TIC).
- La taille de la bibliothèque ou du service de recherche. Dans une bibliothèque ou un service de recherche de petite taille, le personnel joue probablement un rôle plus généraliste que dans un service comptant un effectif plus important et étant en mesure d'employer du personnel pour s'acquitter de rôles spécialisés.
- L'éventail des rôles du service. Bien que l'on trouve probablement des services de base dans la plupart – si ce n'est l'ensemble – des bibliothèques législatives et des services de recherche, une bibliothèque ou un service de recherche peut compter un certain nombre de rôles spécialisés (comme les services des TIC) qui requièrent un certain profil de personnel.

Le recrutement du personnel

Le personnel des bibliothèques législatives travaille dans un contexte très politisé. Ainsi, en plus d'avoir les qualifications, les compétences et l'attitude requises pour s'acquitter de son rôle, le personnel doit comprendre les processus politiques. Toutefois, précisément en raison du contexte, il y a un risque d'ingérence politique dans le recrutement du personnel. Une telle ingérence risque de compromettre l'indépendance et la neutralité politique qui doivent être au cœur d'une bibliothèque législative, faute de quoi la bibliothèque verra sa fiabilité et son impartialité minées. Le personnel aura souvent des opinions politiques bien arrêtées, ce qui n'est pas un problème en soi, dans la mesure où il comprend que de telles opinions sont personnelles et ne doivent pas influencer la façon dont il s'acquitte de son travail.

Ainsi, le point de départ d'un processus de recrutement est qu'il doit être effectué sans une participation directe des politiciens, de leur personnel ou de leur parti politique. Comme nous l'avons vu, le personnel politique au parlement joue un rôle distinct et important, qu'il travaille pour des parlementaires ou pour des partis politiques, mais celui-ci doit être différencié du rôle politiquement neutre qu'est la prestation de services de recherche, d'analyse et d'information objectifs au parlement dans son ensemble. Il importe que les parlementaires comprennent cette distinction et que des processus de recrutement soient mis en œuvre pour résister à la pression que les parlementaires peuvent exercer. L'importance de la neutralité politique pour le personnel de base du parlement s'applique, bien entendu, au personnel autre que celui de la bibliothèque législative. Des politiques doivent donc être mises en place pour l'ensemble du parlement. Dans certains parlements, il peut être difficile de résister à la pression politique, mais il est essentiel de voir l'importance de cette résistance et de s'efforcer de convaincre les parlementaires et la direction du parlement du bien-fondé de cette position pour la réputation générale de la bibliothèque.

Alors, qu'est-ce que les recruteurs devraient rechercher lorsqu'ils sélectionnent des candidats pour une bibliothèque législative? Bien évidemment, certaines exigences seront

fonction de la nature du poste : si on cherche à doter un poste de bibliothécaire professionnel, le candidat devra avoir de bonnes qualifications et un haut niveau d'expertise technique; pour un poste d'économiste, disons pour le service de recherche, le candidat devra avoir de bonnes qualifications et de bonnes compétences dans ce domaine. Toutefois, bien que des connaissances et des qualifications pertinentes soient importantes, elles ne représentent que le point de départ dans un processus de dotation en personnel professionnel. Différentes habiletés et aptitudes, qui varieront en fonction du poste, seront probablement requises. Le besoin variera selon la nature précise du parlement, mais ceux qui participent au recrutement devront au préalable établir les critères relatifs aux compétences et aux habiletés qu'un candidat doit satisfaire pour occuper un poste donné. Pour un poste d'analyste de recherche, par exemple, il peut s'agir des compétences et des habiletés suivantes :

- *Un diplôme universitaire pertinent et des connaissances manifestes du domaine dans lequel la personne travaillera.* Un bon niveau de scolarité est requis pour effectuer un travail souvent exigeant sur le plan intellectuel. Le niveau d'expertise que l'on peut attendre des candidats variera en fonction de la taille du service de recherche. Alors qu'un imposant service peut être en mesure de recruter un spécialiste en droit de l'immigration et en sciences politiques ou environnementales, par exemple, ce ne sera pas le cas d'un petit service. Il peut souhaiter recruter un avocat ou un économiste, mais en raison de l'étendue du travail que le candidat retenu devra accomplir, il lui est inutile d'exiger un niveau très précis de connaissances spécialisées. Mentionnons d'ailleurs que pour une personne ayant le bon calibre intellectuel et possédant les autres habiletés mentionnées, les connaissances spécialisées sont l'aspect du travail le plus facile à apprendre. En effet, tous les attachés de recherche doivent régulièrement se recycler pour rester au fait des changements survenus sur le plan des politiques et du droit.
- *Une compréhension du processus politique, de la fonction du parlement et du travail des parlementaires.* Peu importe le niveau d'habileté d'un analyste de recherche, celui-ci sera incapable d'établir un lien entre son travail et les besoins des parlementaires s'il ignore comment ces derniers travaillent.
- *De bonnes habiletés de recherche et d'analyse.* Ces habiletés sont requises pour recueillir du matériel d'un éventail de sources, assimiler du matériel technique complexe et dégager les points clés susceptibles d'être utiles aux parlementaires.
- *De bonnes habiletés de communication verbale et écrite et de bonnes habiletés de négociation.* Ces habiletés sont requises pour communiquer de manière efficace et succincte avec des parlementaires, qu'ils soient experts en la matière ou non. Toutefois, peu importe l'ampleur des connaissances et la qualité de la recherche, aucun avantage n'en sera tiré si l'information ne peut être communiquée d'une manière qui convient aux parlementaires et à leur personnel. Les habiletés de communication verbale et écrite sont toutes deux importantes : bien que les parlementaires puissent être plus habitués à assimiler de l'information présentée de vive voix, le personnel de recherche est plus à l'aise avec la communication écrite.
- *La capacité de planifier son temps, d'organiser le matériel utilisé et de respecter des délais serrés.* Si un parlementaire soumet une demande pour un débat à venir, la réponse n'aura plus aucune utilité si elle est communiquée après la tenue du débat. Les analystes doivent être capables de gérer leur charge de travail et d'établir l'ordre de priorité des tâches pour répondre, en temps opportun, à des demandes simultanées. Certains analystes de formation universitaire peuvent éprouver des difficultés à cet égard.
- *La capacité de travailler en équipe et l'entregent pour le faire et la capacité d'aider les autres dans leurs tâches,* et la capacité d'aider les autres dans leurs tâches, d'aller au-delà de son champ de spécialité ou de changer de spécialité au besoin. Les

attachés de recherche courent le risque d'être absorbés dans leur propre domaine et ainsi de ne pas contribuer efficacement au travail d'équipe. Les charges de travail dans certains domaines varieront en fonction de leur importance changeante sur le plan politique, et c'est pourquoi les services de recherche doivent pouvoir modifier en conséquence le nombre d'employés dans certains domaines. Comme indiqué précédemment, de bons attachés de recherche peuvent acquérir de nouvelles connaissances spécialisées, à condition d'avoir les bonnes habiletés à d'autres égards.

- *La capacité d'accepter le changement et de s'y adapter.* Le monde de l'information et de la recherche a considérablement évolué au cours des dernières années (comme indiqué au chapitre 1). Des changements énormes se sont produits depuis la publication de la première édition de cet ouvrage en 1993, et les attachés de recherche chevronnés se sont parfois montrés réticents à l'idée de faire place à ces changements, d'où l'importance de la faculté d'adaptation.

Un spécialiste de l'information aura besoin d'un ensemble d'habiletés quelque peu différent, bien que cet ensemble contienne certains des mêmes éléments. Comme l'attaché de recherche, il devra avoir des habiletés de communication, des habiletés de travail en équipe, une compréhension du processus politique, la capacité d'établir l'ordre de priorité des tâches et de respecter les délais, la capacité d'établir un lien entre son travail et celui des parlementaires et une compréhension du mode de fonctionnement des parlementaires, en plus de la capacité d'accepter le changement. D'autres habiletés importantes, selon la nature précise du travail, pourraient comprendre :

- La capacité de récupérer rapidement et efficacement du matériel dans des bases de données au moyen de stratégies de recherche appropriées.
- La capacité de sélectionner, d'organiser et de classer le matériel de manière à faciliter l'entreposage et la récupération ultérieure. Ce matériel peut être récupéré par d'autres spécialistes de l'information, des parlementaires ou (plus probablement) leur personnel, ou encore par des analystes qui souhaitent le consulter à des fins de recherche.
- Une bonne compréhension des TIC et de leur utilisation pour entreposer et récupérer de l'information et la capacité de s'adapter à un domaine qui évolue rapidement.

Les autres membres du personnel devront également être capables d'établir un lien entre eux et les parlementaires et de s'adapter au changement. D'autres critères, qu'ils soient liés aux études ou aux habiletés, devront être pris en considération selon le poste à pourvoir.

En fait, peu importe le poste à doter, il importe de réfléchir au processus de recrutement. Celui-ci doit être juste, transparent et non discriminatoire. Il faut se demander si le processus devrait être axé uniquement sur une entrevue, s'il devrait comprendre un certain type d'examen écrit ou s'il faudrait inclure des exercices, notamment des exposés oraux. Peu importe sa conception, le processus doit permettre d'évaluer le plein éventail de connaissances, d'habiletés et d'aptitudes des candidats.

La formation du personnel

La formation du personnel des bibliothèques législatives comporte certains aspects particuliers. Comme c'est le cas pour tout nouvel employé, ce personnel aura besoin d'explications et d'encadrement relativement au travail, et au fil du temps, il devra mettre à jour ses habiletés et ses connaissances. La formation souhaitable, qui touche plus précisément les activités au parlement, devrait comprendre ce qui suit :

- *Une explication du mode de fonctionnement du parlement.* Bien que certains candidats puissent déjà bien comprendre ce fonctionnement, ce n'est pas le cas de

tous, et même ceux qui possèdent déjà ces connaissances retireront quelque avantage d'une formation pratique donnée par un initié.

- *Une explication de la structure de l'administration parlementaire.* Cela permettra aux nouveaux employés de situer le rôle de la bibliothèque et de comprendre le travail effectué par d'autres services, y compris ceux avec qui ils travaillent et à qui ils peuvent s'adresser en cas de problème.
- *Une explication de la structure de la bibliothèque et du service de recherche et du rôle des différentes équipes qu'on y retrouve.* Cela est tout particulièrement important dans les bibliothèques de grande taille et dans les établissements où la bibliothèque et le service de recherche sont des départements distincts. Cette explication est nécessaire parce qu'il est facile pour des équipes séparées de mal connaître le rôle des autres et de mal comprendre les pressions avec lesquelles ils doivent composer.
- *Des conseils sur la manière de gérer les relations avec les parlementaires.* Peu de nouveaux employés auront un contact direct avec les parlementaires, et certains d'entre eux seront un peu déconcertés par cette idée. Il peut d'ailleurs être difficile d'établir le bon équilibre entre se montrer utile et refuser les demandes inappropriées ou déraisonnables.
- *Les habiletés en communication.* Cela est particulièrement important pour le personnel de recherche, mais tout de même pertinent pour l'ensemble du personnel. Les parlementaires sont rarement intéressés à lire de très longs textes, comme ceux que certains attachés de recherche (et d'autres personnes) ont tendance à soumettre, surtout lorsqu'ils ont une formation universitaire. La capacité de résumer des questions complexes dans un court document ou de structurer des documents de manière à permettre un repérage rapide des points principaux, laissant ainsi à ceux qui ont un intérêt marqué la possibilité d'examiner le matériel plus détaillé, ne va pas toujours de soi. En outre, les parlementaires préfèrent souvent obtenir une explication de vive voix, d'où l'importance d'une formation favorisant une communication orale efficace.
- *La compréhension de l'importance de la neutralité politique.* Bien que ce besoin soit établi dans les documents de recrutement, les détails pratiques devront être expliqués dans le cadre du programme de formation initial.

Le perfectionnement du personnel

La formation ne doit pas être vue comme un processus unique qui prend fin après le processus d'initiation initial. Le personnel doit constamment rafraîchir ses qualifications et ses connaissances. Le fait de permettre au personnel de travailler dans différentes parties de l'organisation, notamment au moyen de jumelages, de permutations ou d'affectations à long terme suivant une rotation, est une des formes que peuvent prendre la formation continue et le perfectionnement. Pour ceux qui ont des qualifications ou des connaissances spécialisées très pointues et pour qui de tels processus ne sont pas nécessairement souhaitables, il faut trouver des moyens de favoriser une compréhension du fonctionnement des autres unités de la bibliothèque.

Il convient également, dans la mesure du possible, d'encourager et de favoriser l'acquisition de qualifications pertinentes, préférablement certifiées. La première qui vient à l'esprit est une qualification en bibliothéconomie ou en science de l'information, mais il peut aussi notamment s'agir de diplômes d'études supérieures associés au champ de spécialisation du personnel de recherche. Un congé d'étude fractionné est souvent une option à envisager pour l'acquisition de telles qualifications. En plus d'accorder un tel congé, lorsque cela est possible (et peut-être à condition que la personne concernée contribue aussi de son temps) et si les moyens financiers le permettent, la bibliothèque devrait examiner d'autres modes de soutien, comme de partager le coût des livres de cours et d'octroyer du temps aux fins

d'étude. Si la demande risque d'être élevée, il peut être avisé d'établir préalablement une limite quant au nombre de personnes pouvant bénéficier d'un tel appui pendant une période donnée. Si le congé d'étude fractionné n'est pas une option, on peut songer à accorder un congé pour la durée du cours. De tels mécanismes peuvent être difficiles à gérer, mais ils peuvent s'avérer rentables sur le plan du perfectionnement des habiletés et de la motivation du personnel.

Il est possible que le parlement dans son ensemble ait un mécanisme d'appréciation annuelle ou un autre type d'évaluation courante du personnel. Si tel est le cas, il s'agit d'un outil qui, à condition d'être utilisé correctement, permettra de s'assurer que le personnel comprend ce que l'on attend de lui et peut être félicité pour son bon travail ou encouragé à s'améliorer. Un tel mécanisme permettra également de recueillir des observations, s'il s'avérait nécessaire de prendre des mesures disciplinaires ou de congédier une personne en raison d'un rendement insatisfaisant. S'il n'existe aucun mécanisme pour l'ensemble du parlement, la Bibliothèque devrait songer à concevoir ses propres outils. Dans un cas comme dans l'autre, une rétroaction régulière est souhaitable : la plupart des membres du personnel voudront offrir un bon rendement, mais ils pourraient avoir besoin d'une évaluation des services rendus pour le faire au meilleur de leur capacité.

Chapitre 11

Les technologies de l'information et des communications (TIC) des parlements et les bibliothèques législatives

Ce chapitre traite des politiques sur les TIC au sein des parlements, sur le rôle possible de la bibliothèque dans ce domaine et sur le contenu éventuel des sites intranet et Internet parlementaires. On y examine également l'usage que font les parlements des nouveaux outils de réseautage social « Web 2.0 » comme moyen de communication au sein de la bibliothèque, avec les usagers de la bibliothèque et entre les parlementaires et les citoyens.

Nous avons, à plusieurs reprises, précisé l'importance de l'intranet parlementaire comme moyen d'accéder aux produits des services d'information et de recherche et à la documentation parlementaire. Le personnel de la bibliothèque et du service d'information doit avoir les compétences requises pour gérer le contenu d'information des systèmes, alors que le personnel des Technologies de l'information doit pouvoir concevoir des systèmes qui véhiculent l'information. Une analogie utile peut être faite avec l'approvisionnement en eau. Le plombier installe des tuyaux qui transporteront l'eau au robinet, et la compagnie distributrice des eaux fournit de l'eau propre à boire. Dans certains parlements, l'infrastructure des TIC et le contenu d'information des systèmes sont gérés par le même département que la bibliothèque ou le service de recherche, mais en règle générale, cette responsabilité revient à un département distinct. Peu importe le type d'arrangement organisationnel, celui-ci doit favoriser un lien étroit permettant de s'assurer que l'infrastructure des TIC parlementaire soutient les services d'information dont le parlement a besoin. Des départements autres que la bibliothèque et le service de recherche seront également concernés par le fonctionnement des TIC au parlement.

Les principes clés de l'utilisation des TIC

La mesure dans laquelle les bibliothèques législatives tireront parti des TIC dépendra du niveau d'infrastructure des TIC au pays, de la disponibilité des ressources ainsi que de la vision et de la détermination des gestionnaires des établissements. La clé du succès réside dans l'élaboration d'un plan stratégique qui aura l'aval et l'appui des dirigeants politiques et des dirigeants de l'établissement. Pour ce faire, il faut travailler en partenariat avec les spécialistes des Technologies de l'information de l'établissement ou, si de telles ressources sont insuffisantes ou inexistantes, avec des sources d'expertise extérieures. Un plan stratégique devrait décrire l'objectif visé et les étapes qui permettront de l'atteindre. Grâce à un travail concerté, il est possible d'explorer différentes façons de miser sur la contribution des TIC pour améliorer le fonctionnement du corps législatif et soutenir les parlementaires dans l'exécution de leurs fonctions. La consultation de groupes diversifiés, à l'intérieur et à l'extérieur du corps législatif, permet de renforcer l'appui et donne au personnel la possibilité de cibler les améliorations dont bénéficieront le plus grand nombre d'intervenants. Le personnel responsable des procédures parlementaires et du compte rendu officiel des délibérations ainsi que le personnel des TIC des divers ministères peuvent s'avérer de grande valeur.

Les principes clés à considérer lors de l'élaboration des TIC au sein du corps législatif sont les suivants :

1. Adopter les mêmes systèmes matériels et logiciels dans l'ensemble du corps législatif. Une plateforme commune permettra, lorsque les circonstances s'y prêteront, l'établissement d'un réseau avec un minimum de modifications.
2. Déterminer comment et où les parlementaires auront accès aux TIC.

3. Établir quels services prioritaires les TCI favoriseront ou amélioreront (l'accès en ligne au compte rendu officiel des délibérations, le dépôt en ligne des questions, des motions et des amendements, etc.).
4. Assurer un entretien et un développement techniques continus; cette tâche peut être confiée à des employés permanents ou contractuels.
5. Assurer la gestion et le développement du contenu des systèmes. L'indexation par sujet et mots clés au moment de la saisie des données facilitera les recherches des usagers. Une indexation ultérieure sera plus difficile à gérer, mais dans un cas comme dans l'autre, l'expertise des spécialistes de l'information est essentielle.
6. Voir aux besoins en matière de formation du personnel et des parlementaires.
7. Assumer la responsabilité de prendre et de mettre en œuvre de futures décisions stratégiques.

Une des principales responsabilités d'une bibliothèque législative est sans doute de faciliter l'accès aux comptes rendus des délibérations parlementaires. À cette fin, il faut notamment procéder à la collecte des publications parlementaires, y compris les lois, et à l'indexation par sujet afin que les moteurs de recherche donnent des résultats pertinents. Si les fiches mères peuvent être stockées et analysées par voie électronique, le corps législatif pourra alors disposer d'une base de connaissances à laquelle il pourra avoir accès à l'interne et à l'externe.

Il peut également s'avérer utile de maintenir une base de données des travaux précédents, y compris des réponses déjà fournies et des recherches réalisées, de manière à s'éviter d'avoir à réinventer la roue. Il faut aussi tenir compte de la confidentialité et de la sécurité des données personnelles conservées dans de tels systèmes, ainsi que de l'étendue de l'accès à cette information.

L'intranet et Internet

En règle générale, les parlements ont un site Internet public et un intranet. Un intranet permet au personnel de communiquer de l'information aux parlementaires et au personnel du parlement rapidement et en toute sécurité, bien que si les lois sur l'accès à l'information s'appliquent au corps législatif, l'information peut, sur demande, faire l'objet d'une divulgation plus large. Le personnel de la bibliothèque législative tirera profit de l'information diffusée à l'interne, car elle simplifiera ses recherches ou permettra à d'autres de trouver par eux-mêmes l'information qu'ils souhaitent obtenir. Que les lois sur l'accès à l'information s'appliquent ou non, l'affichage du plus grand nombre de renseignements possible sur le site Web du corps législatif comporte, pour la bibliothèque législative, des avantages considérables. Un site Web convivial conçu conformément aux *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*¹⁶ donnera aux parlementaires et aux citoyens accès à l'information provenant du corps législatif ou au sujet de ce dernier à toute heure du jour ou de la nuit, sans qu'il leur soit nécessaire de soumettre une demande. Bien qu'il soit généralement inutile d'afficher une même information sur l'intranet et sur un site Web public, les usagers internes devraient pouvoir naviguer aisément tout en étant conscients qu'ils consultent du matériel affiché sur un site public ou seulement sur l'intranet.

¹⁶ *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires* : Un document préparé par l'Union interparlementaire et le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies par le biais du Centre mondial pour les TIC au Parlement, mars 2009. Sur Internet : <http://www.ipu.org/PDF/publications/web-f.pdf>

Internet

Suivant les principes directeurs de l'UIP, les types de contenu qui se prêtent à un site Web public sont les suivants :

- *Informations générales sur le parlement.* Les sites Web parlementaires sont l'un des principaux moyens permettant aux citoyens de s'informer au sujet de leur parlement – son histoire, ses activités et ses membres. Ils peuvent comprendre les sujets suivants :
 - *Accès au parlement.* On y trouve notamment de l'information sur l'accès aux édifices, les visites guidées ou une visite guidée virtuelle.
 - *Historique et rôle du parlement.* On y trouve notamment une description des responsabilités légales du Parlement et des documents fondateurs.
 - *Fonctions, composition et activités.* Cette rubrique peut comprendre une description générale de chaque chambre des parlements bicaméraux, les structures des commissions, de l'information sur les activités parlementaires du jour et à venir, et de l'information sur le budget, le personnel et les activités.
 - *Renseignements sur les autorités parlementaires ou présidents d'assemblées*
 - *Compte rendu officiel des délibérations parlementaires.*
 - *Commissions parlementaires et autres organes non pléniérs.* On y trouve notamment de l'information détaillée sur le rôle, la composition et les publications des commissions.
 - *Membres du parlement.* Il s'agit d'une liste de tous les membres du parlement assortie d'une biographique succincte, d'informations sur leur appartenance politique, d'un lien vers leurs sites personnels et de leurs coordonnées.
 - *Partis politiques représentés au parlement.* Liens vers le site Web de chaque parti.
 - *Élections et modes de scrutin.* Explication de la procédure électorale et résultats des dernières élections.
 - *Administration du parlement.* Renseignements sur la structure et l'organisation de l'administration parlementaire.
 - *Publications, documents et services d'information.* Description des types de publications, y compris les publications des services de recherche et d'information, et liens vers ces documents.
 - *Liens généraux vers d'autres sites Web.*
 - *Matériel traitant des sujets mentionnés plus haut et ciblant les jeunes.*
- *Informations relatives à la législation, au budget et à la fonction de contrôle.* Dans ses principes directeurs, l'UIP indique que l'ampleur des activités diffère d'un parlement à l'autre, d'où la nécessité d'adapter les recommandations. Il importe toutefois que l'information affichée soit exacte et complète et paraisse en temps voulu.
 - *Informations générales sur les activités législatives, budgétaires et de contrôle.* Cela comprend le programme de travail du jour et à venir à la Chambre et dans les commissions ainsi qu'un glossaire des termes et une vue d'ensemble de la procédure parlementaire.

- *Législation*. Texte et état d'avancement de tous les projets de loi et texte de toutes les lois adoptées.
- *Budget/Programmation des finances publiques*. Explication du processus budgétaire et du rôle du gouvernement à cet égard, et informations sur les budgets actuels ou proposés.
- *Fonction de contrôle*. Processus par lequel le Parlement exerce des activités de contrôle sur le gouvernement, que ce soit par l'entremise de commissions, de questions parlementaires ou autrement, avec la documentation pertinente.

L'intranet

Un éventail plus limité de documents peuvent être jugés appropriés pour l'intranet parlementaire. Par souci de transparence (et aussi parce que cela facilite l'accès des parlementaires à l'information lorsqu'ils ne se trouvent pas au parlement), l'information affichée sur le site Internet public devrait être aussi complète que possible. Certains documents devraient toutefois être publiés uniquement sur l'intranet pour éviter de surcharger le site Web. Les documents confidentiels ou susceptibles d'être de peu d'intérêt pour le grand public sont des exemples de matériel exclusivement destiné à l'intranet. Certains parlements peuvent décider de publier des documents mentionnés pour le site Internet uniquement sur l'intranet, mais généralement il est préférable que les parlements fassent preuve d'autant de transparence que possible.

Types de contenu qu'il convient d'afficher sur un intranet :

- coordonnées des membres du personnel, avec organigrammes, photos et descriptions de leurs fonctions
- information sur les services offerts par les différents groupes du personnel
- catalogue de la bibliothèque
- guides des méthodes administratives (manuels des ressources humaines, procédures de réservation de salles, etc.)
- menus de restaurants
- certains documents confidentiels à accès restreint au sein du parlement, tels que des documents sur la dotation en personnel

Rôle du personnel de la bibliothèque législative

Le personnel de la bibliothèque législative sera concerné par l'organisation et la gestion du contenu des sites intranet et Internet. Il fournira fort probablement une bonne partie de ce contenu, mais à moins que l'organisation soit de très petite taille, il ne sera pas le seul à y contribuer. En investissant dans un système de gestion du contenu, le personnel de la bibliothèque pourra minimiser la quantité de téléchargements manuels sur les deux sites. Un réseau de collaborateurs provenant de chaque bureau fournisseur de contenu peut aider à accroître la richesse et l'utilité de l'information sur les deux sites et à les tenir à jour, suivant les besoins.

Questions stratégiques à examiner

L'accès. Le système des TIC devrait être suffisamment souple pour permettre différents niveaux d'accès pour différents groupes d'utilisateurs. Entre autres exemples, l'intranet devrait-il être accessible aux entrepreneurs ou seulement au personnel permanent et temporaire et aux parlementaires? Les utilisateurs devraient-ils être tenus d'ouvrir une session pour consulter le site, ou certaines parties de celui-ci, ou le site devrait-il être en consultation libre?

La conception. Le site Web public du corps législatif sera son visage public pour ceux qui y ont accès. Il doit être de conception professionnelle et conviviale et donner aux personnes souffrant de troubles de la vue ou d'autres handicaps diverses options de consultation. Même si les TIC ne sont pas largement utilisées, ceux qui en bénéficient sont souvent les façonneurs d'opinion de la société.

L'interactivité. Les TIC offrent de nombreuses occasions de favoriser une communication dans deux directions, que ce soit au sein du corps législatif au moyen de l'intranet, ou avec les citoyens au moyen d'un site Web public. À l'interne, il peut simplement s'agir d'un formulaire de demande électronique ou d'une demande de matériel de la bibliothèque transmise par courriel. Sur un site Web public, il est possible d'autoriser les demandes par courriel, d'inviter les usagers à contribuer aux enquêtes des commissions par voie électronique, d'avoir un certain nombre de fonctions relevant de l'e-démocratie telles que des pétitions électroniques ou de tenir des forums de discussion et des blogues – bref, d'utiliser les outils Web 2.0 décrits dans la prochaine section.

L'archivage. Comme de plus en plus d'information est créée sur support numérique, il faut établir une politique d'archivage afin d'être certain de ce qui est conservé de façon permanente et de ce qui ne l'est pas. La collaboration avec le personnel des archives nationales et la consultation de ces personnes seront donc essentielles. (Voir le chapitre 15 pour plus de détails sur l'archivage.)

L'utilisation d'outils Web 2.0

Les bibliothèques parlementaires mettent de plus en plus à l'essai les outils Web 2.0. Cette expression n'est pas facile à définir puisqu'elle se rattache à une collection d'outils qui évolue rapidement. Contrairement à ce que cette expression semble suggérer, on ne peut pas préciser quand le Web 1.0 est devenu le Web 2.0. Dans un document pour le JISC¹⁷ du Royaume-Uni, M. Paul Anderson l'a décrit comme étant « difficile à cerner ». Voici la définition qu'il en a faite :

[Traduction]

La réponse brève, pour bien des gens, est de renvoyer à un groupe de technologies qui sont étroitement liées à cette expression, soit blogues, wikis, balados, fils RSS, etc., lesquelles renforcent les liens sociaux sur le Web en permettant à chacun d'ajouter à l'espace d'information ou d'y faire des modifications. La réponse longue est plus complexe et fait fond sur l'économie, la technologie et les nouvelles idées concernant la société branchée¹⁸.

Les bibliothèques parlementaires tentent de plus en plus d'utiliser ces outils pour favoriser l'échange d'information et la création de liens avec le personnel. Mme Moira Fraser, bibliothécaire au parlement de la Nouvelle-Zélande, a présenté les résultats d'un sondage auprès des membres de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA à l'occasion de la conférence de la Section tenue à Rome, en 2009¹⁹. Ce sondage a montré que les blogues et les wikis sont utilisés, bien que pas nécessairement à une grande échelle. (Le sondage a été réalisé à petite échelle et devrait être considéré comme un sondage qualitatif plutôt que quantitatif.) Ces outils ne remplacent pas les méthodes de collaboration de longue date, comme les équipes de projet multigroupes. Notons toutefois qu'ils permettent aux employés de communiquer avec la direction, et vice-versa.

¹⁷ Joint Information Systems Committee, une organisation qui donne aux universités et aux collèges du Royaume-Uni des conseils sur l'utilisation innovatrice des technologies numériques.

¹⁸ Anderson, Paul. *What is Web 2.0? Ideas, technologies and implications for education*. Sur Internet : <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf> (en anglais)

¹⁹ *Use of ICT Tools in Parliamentary Libraries*. Présentation de résultats de sondage à l'occasion de la préconférence 2009 de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA, Rome, le 20 août 2009.

Mme Roxanne Missingham, bibliothécaire parlementaire de la bibliothèque du Parlement de l'Australie, a donné un exemple de l'usage d'outils des médias sociaux ou des réseaux sociaux. Elle a décrit comment un wiki sert à une équipe de 12 indexeurs comme moyen de stocker de l'information et de donner accès à celle-ci²⁰. Et au parlement du Royaume-Uni, M. John Pullinger a décrit l'utilisation d'un outil de médias sociaux pour améliorer la collaboration entre des attachés de recherche travaillant à l'élaboration de rapports de recherche²¹. M. Pullinger a précisé que, pour porter fruit, de tels outils doivent répondre à un besoin et que dans les projets pilotes décrits, le besoin n'avait pas été bien ciblé. Il a conclu que l'utilisation d'outils de médias sociaux en est encore à l'étape expérimentale et que l'on peut tirer des projets réalisés à ce jour plus de leçons pour l'avenir que d'avantages pratiques. Il a également précisé que les possibilités offertes par les outils de médias sociaux continueraient d'être explorées.

Bien entendu, la volonté d'encourager ou de faciliter la collaboration entre les membres du personnel de la bibliothèque parlementaire n'a rien de nouveau. Une telle collaboration est importante pour toute organisation prospère, bien qu'elle ne soit pas nécessairement facile à réaliser et que l'on puisse soutenir qu'elle devient plus importante à mesure que de nombreuses questions stratégiques gagnent en complexité et requièrent l'apport d'un éventail de disciplines. De plus, comme nous avons laissé entendre au chapitre 3, la distinction entre le rôle des attachés de recherche et celui des spécialistes de l'information devient moins claire. Il est probable que les outils Web 2.0 joueront un rôle de plus en plus grand lorsqu'il s'agit de faciliter et d'encourager la collaboration et l'échange au sein des bibliothèques parlementaires. Comme l'a précisé M. Iain Watt, ces outils se rapprochent davantage de la communication humaine traditionnelle que les systèmes sur papier plus structurés²².

Manifestement, les médias sociaux ont leur place parmi les outils de communication avec les électeurs, ce dont nous discuterons au chapitre 15.

Le concept d'e-Parlement

Le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*²³ (préparé conjointement par le Département des affaires économiques et sociales [DAES] et l'UIP dans le cadre des travaux du Centre mondial pour les TIC au Parlement) définit l'e-parlement comme « un organe législatif disposant, grâce aux TIC, de moyens plus puissants pour être plus transparent, plus accessible et plus responsable. Il donne la capacité aux personnes, dans leur diversité, de s'engager davantage dans la vie publique en offrant un accès plus aisé à ses documents et aux activités parlementaires. » Le personnel de la bibliothèque législative a les habiletés et l'expérience nécessaires pour contribuer à la réalisation d'un e-parlement. Certains des domaines où tel est le cas ont été précisés par M. Gherardo Casini, coordonnateur exécutif du Centre mondial pour les TIC au Parlement, dans son mot de la fin à la Conférence mondiale sur l'e-Parlement tenue au Parlement européen les 25 et 26 novembre 2008 :

²⁰ *Utilisant le Web 2.0 aux parlements australiens : le rêveur et la réalité*. 12^e Conférence de l'IFLA, Québec, 2008. Présenté en anglais sous le titre *Using Web 2.0 in the Australian parliaments: the dream and reality*. Sur Internet : <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/103-Missingham-trans-fr.pdf>

²¹ *Getting Extra Leverage from Research Resources – Some recent Experience from the UK*. Document présenté lors d'un atelier tenu le 21 août 2009 à l'occasion de la 25^e conférence annuelle de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA, à Rome. Sur Internet : <http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45160/gencopertina.htm> (en anglais)

²² Voir le document cité au chapitre 3.

²³ Sur Internet : <http://www.ictparliament.org/fr/node/688>

[Traduction]

- *Les systèmes de textes législatifs et l'utilisation des standards XML sont essentiels à la création d'une base de connaissances à l'appui des parlements.*
- *Les services d'information et de recherche parlementaires, y compris les bibliothèques, jouent un rôle primordial dans la communication de renseignements essentiels au corps législatif. Pour mieux répondre aux besoins de leurs membres en matière d'information, les parlements doivent coordonner leurs services d'information et de recherche, utiliser efficacement les nouvelles technologies et sensibiliser leurs membres à l'égard des services offerts.*
- *Les parlements font de nombreux essais pour sensibiliser et mobiliser les citoyens par l'entremise des nouveaux médias. Compte tenu de l'évolution rapide des nouvelles technologies interactives, les parlements doivent évaluer pleinement leurs expériences, faire part de leurs résultats à d'autres parlements et continuer d'explorer les occasions de mobiliser davantage les citoyens eu égard au processus démocratique²⁴.*

Les bibliothèques parlementaires devront examiner comment elles peuvent contribuer à la réalisation de ces objectifs.

²⁴ Rapport de la Conférence sur le site Web du Centre mondial pour les TIC au Parlement. Sur Internet : <http://www.ictparliament.org/fr/node/688>

Chapitre 12

Les finances

Comment les bibliothèques législatives organisent-elles leurs processus budgétaires et financiers? En fait, on trouvera probablement un ensemble de procédures financières qui s'appliqueront au parlement dans son ensemble et que la bibliothèque devra respecter. Ces procédures peuvent être semblables à celles que l'on trouve dans le secteur public en général. Pour cette raison d'ailleurs, il est difficile d'établir des lignes directrices sur la procédure à suivre. On peut néanmoins examiner la manière dont les bibliothèques parlementaires obtiennent et dépensent des fonds. En principe, les parlements devraient être en mesure de prendre des décisions relatives à leurs dépenses puisqu'ils représentent le corps législatif et ne font pas partie de l'exécutif. Les modalités officielles peuvent toutefois varier d'un pays à l'autre. Le personnel de la bibliothèque doit comprendre les processus financiers du parlement et le calendrier de planification financière. Il doit également établir de bons rapports avec le personnel responsable du processus de planification financière et le personnel chargé de la prestation des services de technologie de l'information, lesquels sont importants pour la bibliothèque.

Le fonctionnement de ce processus dépendra notamment de la mesure dans laquelle les processus financiers du parlement sont centralisés. Entre autres exemples, y a-t-il un seul budget pour la formation du personnel ou l'achat de matériel de bureau à l'échelle du parlement ou la bibliothèque peut-elle établir son propre budget suivant un mécanisme d'approbation central? En règle générale, la bibliothèque a avantage à exercer le maximum de contrôle sur ses dépenses courantes. Elle peut notamment gérer ses budgets localement, ce qui lui permettra de cibler ses dépenses. Les budgets ainsi dévolus ne sont toutefois pas toujours souhaitables. Si des dépenses imprévues, mais inévitables (ou du moins fortement souhaitables), surviennent, il sera probablement plus difficile de trouver les fonds nécessaires dans un budget local relativement petit que dans un budget central plus important. La tendance sera probablement à la centralisation des dépenses, qui est susceptible d'être plus efficiente, à tout le moins si on considère le parlement dans son ensemble. Si les dépenses sont centralisées de la sorte, le personnel de la bibliothèque devra probablement se disputer des ressources avec d'autres services et devra redoubler d'efforts pour justifier ses budgets prévisionnels auprès de nombreux intervenants. Quelles que soient les dispositions prises, les dépenses entraîneront probablement une concurrence.

Le processus financier peut être considéré comme un processus en trois étapes.

- *La budgétisation ou l'estimation.* Il s'agit du processus visant à établir la somme disponible pour le prochain exercice financier (ou la période convenue).
- *La dépense de fonds.* Il s'agit du processus visant à dépenser de l'argent pour du personnel, des biens et des services.
- *La vérification.* Le processus de vérification vise à s'assurer que l'argent a été bien dépensé.

La budgétisation

Comme indiqué précédemment, les dépenses qui incombent directement à la bibliothèque et les dépenses centralisées varieront considérablement d'un parlement à l'autre. Peu importe le processus, la bibliothèque doit toutefois trouver des moyens de s'assurer qu'elle peut disposer d'un budget à la hauteur de ce qui est jugé nécessaire. En pratique, si le contexte financier à l'échelle nationale est défavorable, il est peu probable que le parlement et la bibliothèque soient en mesure d'obtenir les niveaux de dépenses voulus. Que le budget pour un poste donné soit géré de manière centrale, au parlement, ou déléguée, à la bibliothèque,

il doit y avoir des mécanismes permettant de s'assurer que les besoins de la bibliothèque sont écoutés et pris en compte lors de l'établissement du budget. Ainsi, si la bibliothèque sait, par exemple, qu'elle engagera des dépenses considérables pour une formation sur l'utilisation d'une nouvelle base de données qui sera lancée l'année suivante, elle doit pouvoir compter sur des mécanismes qui garantiront la prise en compte de ce besoin. Le parlement possède un processus de budgétisation avec un calendrier annuel, et il est important que le personnel de la bibliothèque responsable des finances comprenne ce calendrier et respecte les délais établis.

Le processus de budgétisation comprendra sans doute une soumission ou une estimation des dépenses sous une liste de rubriques ou de codes financiers. Les dépenses seront probablement divisées en coûts des *immobilisations* et en coûts d'*exploitation*. La distinction est plutôt facile à établir en principe, mais en pratique, la ligne de partage entre les deux est floue et dépend des règles applicables dans le pays en question. De façon générale, les dépenses d'exploitation englobent les dépenses faites au quotidien, comme les coûts salariaux ou les achats de fournitures de bureau. Elles sont plutôt prévisibles d'un mois à l'autre. Les dépenses en immobilisations se rapportent aux postes de dépenses uniques d'envergure. L'exemple le plus évident serait le coût d'acquisition ou de construction d'un nouvel édifice, mais cela peut également comprendre des postes tels que d'importantes dépenses en matériel informatique. Le mode de fonctionnement du système varie d'un parlement à l'autre et certains des coûts mentionnés ci-après peuvent être imputés au budget d'un autre service du parlement. Voici toutefois une liste des principales catégories de dépenses :

- *Les coûts de dotation.* Ce sont probablement les coûts les plus importants, soit principalement les salaires du personnel de la bibliothèque et les coûts connexes, comme les cotisations au fonds de retraite. Il existe toutefois d'autres coûts liés au personnel, notamment les coûts relatifs au recrutement, à la formation, aux déplacements et aux frais de subsistance lorsque le personnel est appelé à voyager (y compris les frais de participation aux conférences des bibliothécaires parlementaires et aux conférences de l'IFLA). Si la bibliothèque doit faire appel à des consultants pour donner des conseils d'expert, les coûts ainsi engendrés sont inclus sous cette rubrique.
- *Les coûts des locaux.* Il peut s'agir des frais de location de locaux. Dans le cas d'édifices neufs ou remis en état, les coûts entrent aussi sous cette rubrique. Les frais d'entretien courant, d'éclairage et de chauffage et les coûts qui se rattachent aux systèmes d'eau et d'égout peuvent également être inclus.
- *Les communications.* La principale rubrique de cette catégorie est sans doute les systèmes d'information, ce qui comprend le matériel informatique et les logiciels, les coûts de réseautage et l'accès à Internet. Les coûts liés aux télécommunications et les frais postaux y sont également inclus, de même que les coûts liés aux services d'impression.
- *Les coûts de bureau.* Cette catégorie englobe le mobilier, les appareils loués ou achetés, comme les photocopieurs, et les fournitures de bureau, comme le papier et les stylos.
- *Les fournitures de la bibliothèque.* Cela comprend les livres, les périodiques, les abonnements à des bases de données en ligne et les journaux. Les coûts de reliure et de conservation, qui sont particulièrement importants si la bibliothèque est responsable de l'archivage des documents parlementaires, peuvent également figurer sous cette rubrique.

Certains de ces coûts sont prévisibles d'une année à l'autre. Entre autres exemples, il est plutôt facile de prévoir le coût des salaires du personnel, lorsque le nombre d'employés et la classification de leur poste ont été convenus, bien qu'il faille tenir compte du fait que les

employés chevronnés ayant beaucoup d'ancienneté coûtent sans doute plus cher que les nouveaux employés ayant peu d'expérience (bien que l'on puisse prévoir des coûts de formation plus élevés pour ces derniers). En outre, il est relativement facile de prévoir le coût des fournitures de bureau d'une année à l'autre. Or, le coût des Technologies de l'information (TI) et des systèmes d'information est beaucoup moins prévisible puisqu'une hausse considérable marque souvent l'introduction d'une nouvelle base de données ou d'un nouvel équipement. De plus, il n'est pas toujours facile de prévoir ces dépenses accrues puisque la réalisation de nouveaux projets de TI, comme toute personne qui y participe saurait nous le dire, ne va pas toujours comme prévu.

Le niveau de détail exigé pour la présentation des budgets variera probablement en fonction des systèmes utilisés dans un pays donné. Entre autres exemples, les postes figurant sous la rubrique « fournitures de la bibliothèque » pourraient être traités comme un budget indépendant ou la bibliothèque pourrait être tenue de faire approuver séparément les dépenses dans chacun des postes. Évidemment, la tâche se trouve simplifiée si les blocs de dépenses sont vastes et couvrent beaucoup de types de postes, car cela permet une plus grande souplesse. La rigidité qu'imposent des budgets distincts pour un nombre important de postes différents mais connexes peut toutefois être moindre si le virement²⁵ est chose facile, c'est-à-dire si on peut aisément déplacer des dépenses d'une rubrique à une autre suivant les besoins. Les virements sont souvent interdits dans certaines circonstances, comme le déplacement de fonds entre les immobilisations et les coûts d'exploitation ou entre les coûts concernant le personnel et ne concernant pas le personnel. Même si les blocs de dépenses du budget sont vastes et couvrent un large éventail de postes, la bibliothèque serait avisée d'établir un budget fictif pour les dépenses associées à chaque type de postes. Elle s'assurera ainsi que le budget est aussi exact que possible et facilitera le contrôle des dépenses en cours d'exercice. Cela pourra également faciliter la reddition de comptes dans le cadre du processus de vérification (décrit plus loin dans ce chapitre) et la production de statistiques utiles à l'appui des futures activités de planification.

Les budgets sont généralement annuels, mais le processus de budgétisation comprend souvent un examen des dépenses sur une plus grande période, comme trois ans. Bien qu'il soit difficile d'établir précisément les besoins à long terme, cela permet de tenir compte des dépenses importantes, comme la remise en état des édifices ou les mises à niveau des technologies de l'information.

Il convient d'examiner la budgétisation sous l'angle des demandes de programme continues et sous celui des demandes spéciales. Une demande spéciale peut porter sur un investissement initial pour la mise en œuvre d'un nouveau service, comme l'ajout d'une unité de recherche. Après l'investissement de démarrage initial, il faudra établir le budget relatif au maintien du programme. Il convient donc de distinguer les dépenses uniques des dépenses de programme continues.

Lors de la présentation d'une demande de budget, il s'avère stratégique d'inclure une justification écrite pour présenter les raisons pour lesquelles cet argent est requis, surtout s'il s'agit d'une augmentation de fonds. Comme la lutte pour des fonds est toujours serrée, il importe de clairement indiquer la valeur que les dépenses proposées ajouteront aux services offerts, d'où la pertinence de conserver des statistiques valables sur des éléments tels que l'utilisation des ressources et la charge de travail. En outre, les cadres supérieurs devront avoir de bonnes habiletés de présentation et de négociation pour persuader les décideurs du bien-fondé de leur cause.

²⁵ Le virement est un processus qui donne une certaine souplesse en matière de finances en permettant le transfert de fonds entre deux rubriques budgétaires.

La dépense de fonds

Le parlement doit avoir en place un système de paiement des fournisseurs. Il est peu probable que la bibliothèque soit chargée de payer directement les fournisseurs (sauf peut-être si les montants sont très petits). La bibliothèque doit participer au processus afin de s'assurer que de l'argent est versé uniquement en échange de biens ou de services et que les fournisseurs sont payés dans un délai raisonnable. Le processus ressemblera probablement à ce qui suit, bien qu'il puisse varier en fonction des procédures financières établies dans le pays concerné.

- Le fournisseur envoie une facture à la bibliothèque.
- L'employé responsable des dépenses en question s'assure que les articles ont été reçus et qu'ils sont en bon état, vérifie l'exactitude du montant et autorise le paiement.
- Un deuxième membre du personnel, généralement d'échelon supérieur, contresigne l'autorisation, ce qui permet de s'assurer que seuls les paiements réels sont autorisés.
- La facture est envoyée au service du parlement responsable des paiements et le paiement est effectué.
- Une confirmation de paiement est alors envoyée à la bibliothèque. Cela est généralement fait périodiquement, par exemple chaque mois. Ces états peuvent couvrir toutes les dépenses engagées par rapport au budget de la bibliothèque pour la période visée et permettre de s'assurer que tous les paiements dus ont été effectués et d'établir le niveau de dépenses à ce jour en fonction du budget annuel global.

Ainsi, le processus vise à s'assurer que des paiements ne sont faits que contre livraison de biens ou prestation de services, en plus de garantir une probité financière en s'assurant qu'un système de contrôle interne est établi, ce qui signifie que la responsabilité relative aux paiements n'incombe pas à une seule personne et que l'argent est donc dépensé adéquatement.

La vérification

La dernière étape du cycle financier est la vérification, qui consiste essentiellement en un processus visant à examiner les dépenses effectuées en vue de s'assurer que les fonds ont été correctement et efficacement dépensés. Il existe deux types de vérifications. La vérification purement financière vise à s'assurer que les paiements ont été correctement autorisés et effectués et que les biens et les services visés ont été obtenus. Elle vise à confirmer que les bonnes procédures ont été suivies et qu'il n'y a aucun signe de fraude. Une vérification de l'optimisation des ressources est encore plus vaste. Elle permet surtout de vérifier les dépenses liées aux grands projets, mais s'avère également pertinente en ce qui concerne les dépenses courantes. Voici quelques unes des questions qui pourraient être posées :

- Les dépenses en question représentent-elles une optimisation des ressources ou aurait-il été possible d'atteindre les mêmes objectifs à moindre coût?
- A-t-on examiné un éventail de fournisseurs potentiels afin d'assurer l'optimisation des ressources?
- Y a-t-il des signes de collusion avec des fournisseurs dans le but d'éviter d'avoir à lancer un processus d'appel d'offres convenable?
- A-t-on suivi un processus d'autorisation approprié?
- Y a-t-il eu gaspillage d'argent dans le cadre du projet en question?

Il est donc important de conserver des registres adéquats qui permettront de démontrer que les dépenses ont été effectuées de manière efficace, efficiente et économique, que les procédures applicables ont été suivies et qu'il n'y a aucun signe de fraude ou autre faute professionnelle.

Conclusion

Comme nous l'avons vu, des procédures financières sont probablement établies pour l'ensemble du parlement et elles peuvent être identiques à celles qui sont établies dans d'autres parties du secteur public. La bibliothèque devra alors nécessairement suivre ces procédures. À l'intérieur du processus officiel, il peut toutefois être possible d'établir des processus plus informels. La bibliothèque doit comprendre qui sont les acteurs clés du processus et qui tient les cordons de la bourse. Elle doit s'assurer que ces personnes comprennent et soutiennent ses besoins. Même si le Bibliothécaire n'exerce pas un plein contrôle sur le budget de la bibliothèque, il peut s'avérer utile pour la bibliothèque de préparer chaque année un budget pluriannuel, de son propre chef, et d'en faire part aux responsables du budget au parlement. Cet exercice permettra éventuellement de garantir que la bibliothèque connaît ses besoins, fait une réflexion et une budgétisation stratégiques et ne fait pas de dépenses inutiles.

Si c'est au moment de la présentation du budget officiel que les agents responsables du budget entendent pour la première fois parler d'une dépense importante proposée ou d'une soumission relative à une hausse considérable sur le plan de la dotation en personnel, il pourrait bien être trop tard. Il est donc fortement souhaitable que les cadres supérieurs de la bibliothèque sondent au préalable les décideurs concernés afin de leur expliquer l'importance du projet et de déterminer s'ils voient favorablement le projet qui leur est présenté ou si les chances d'approbation sont plus grandes si le projet est proposé sous une autre forme. Ces acteurs clés varient d'un parlement à l'autre, mais il peut s'agir du président, du secrétaire général ou du greffier, du directeur des finances pour le parlement ou du comité de la bibliothèque. Bref, pour influencer la gestion financière à son avantage, la bibliothèque doit efficacement faire valoir son point et défendre ses intérêts. Comme il y aura probablement des contraintes budgétaires et un souci de l'optimisation des ressources même dans les parlements qui disposent de ressources considérables, la bibliothèque devra toujours être en mesure de démontrer qu'elle fait des dépenses judicieuses.

Chapitre 13

Les relations avec les autres services du parlement

Quelle place occupent les services de bibliothèque et de recherche parlementaires dans la structure organisationnelle du parlement? Le présent chapitre porte sur les divers modèles d'organisation. Il y est aussi question du rôle éventuel des parlementaires dans l'établissement de l'orientation de la bibliothèque, par l'entremise de comités de la bibliothèque ou par d'autres moyens.

La place qu'occupent les services de bibliothèque et de recherche dans la structure parlementaire globale

Presque tous les parlements ont une bibliothèque et un service de recherche. Sur les 34 assemblées qui ont répondu à un sondage réalisé avant la tenue de la 22^e Conférence sur les services de bibliothèque et de recherche parlementaires à Séoul, en août 2006, toutes sauf une avaient un service de recherche ainsi qu'une bibliothèque²⁶. En janvier 2009, les membres de la liste de discussion IFLAPARL2 ont été interrogés sur les accords de collaboration au sein de leur parlement²⁷. Seules deux des 35 assemblées qui ont répondu ont indiqué ne pas avoir un service de recherche en plus d'une bibliothèque. Bien que la présence des deux services soit la norme, les rapports organisationnels entre eux varient considérablement. Les réponses au courriel de 2009 ont montré que 20 services de bibliothèque et de recherche se trouvaient dans le même département. Les réponses au questionnaire de 2006 ont toutefois montré que le fait de travailler dans le même département ne signifie pas nécessairement que les services sont entièrement intégrés et travaillent en étroite collaboration. Par contre, elles ont montré que les relations de travail peuvent être bonnes même si les services de bibliothèque et de recherche se trouvent dans des départements distincts. Les données suggèrent également que la collaboration entre les services de bibliothèque et de recherche est la plus efficace lorsque les services sont très proches sur le plan organisationnel (il ressort également des commentaires que la proximité physique peut aider). Or, bien que la collaboration et le travail concerté soient généralement jugés favorables, le sentiment est que la situation serait idéale si les fonctions de recherche et de bibliothèque étaient fusionnées sur le plan organisationnel. Il est toutefois important de comprendre ce qui suit :

- Il existe souvent une tension entre les bibliothécaires et le personnel de recherche parlementaire au sein des parlements. Des efforts doivent continuellement être déployés pour assurer un respect mutuel et une compréhension commune des rôles respectifs de chacun et pour faire le meilleur usage possible des habiletés de tous les membres de l'organisation.
- Presque n'importe quel type d'organisation peut porter ses fruits si la détermination y est.
- Le fait que les bibliothécaires et le personnel de recherche travaillent dans le même département n'est pas nécessairement gage de relations de travail plus étroites, bien que des données probantes suggèrent qu'un tel contexte facilite une intégration plus étroite.

²⁶ Keith Cuningham. *Working Arrangements between Library and Research Services for Parliaments*. Rapport sur les réponses au questionnaire présenté à l'occasion de la conférence tenue à Séoul. Résultats présentés dans le bulletin de la Section de janvier 2007. Sur Internet : <http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf> (en anglais)

²⁷ Recherche non publiée.

Qu'en est-il des liens organisationnels entre, d'une part, la bibliothèque et le service de recherche et, d'autre part, le reste du parlement? Voici quelques questions qui permettent de cerner la situation :

- La bibliothèque et le service de recherche forment-ils leur propre département (ou leurs propres départements s'ils sont distincts) ou font-ils partie d'un plus grand département?
- S'ils font partie d'un plus grand département, quels autres services le département offre-t-il?
- Quelle place occupent la bibliothèque et le service de recherche dans la structure organisationnelle globale?
- Si le parlement est bicaméral, y a-t-il une bibliothèque distincte pour les deux chambres ou une seule bibliothèque?

Les réponses au courriel envoyé en 2009 aux membres de la liste IFLAPARL2 suggèrent qu'il y a sensiblement autant d'assemblées où la bibliothèque et le service de recherche font partie de départements distincts que d'assemblées où ils font partie du même département. Dans le dernier cas, ce département s'acquitte d'un éventail de fonctions. Il arrive toutefois que la fonction des TIC fasse partie du même département (au Kenya, en Namibie, en Allemagne et en Nouvelle-Zélande, par exemple). On peut également y trouver la fonction des comptes rendus officiels (en Norvège, en Écosse et en Australie) et la fonction de l'information publique (au Royaume-Uni, en Allemagne et en Islande). D'autres fonctions étaient moins fréquentes. Étant donné que nombre de parlements ressentent le besoin d'apporter des changements organisationnels suivant l'évolution de la situation (ou peut-être des changements sur le plan de la théorie organisationnelle), il y a fort à parier que certains des exemples donnés ici auront changé d'ici la publication de cet ouvrage.

En réponse au courriel de 2009, les assemblées qui ont répondu à l'enquête devaient indiquer combien de départements administratifs elles comptent. Il importe de traiter ces réponses avec prudence puisque ces assemblées peuvent avoir attribué des sens différents au mot « département ». Bien qu'il soit intéressant d'étudier la structure organisationnelle des parlements, ces réponses n'ont pas fait l'objet d'un examen plus poussé étant donné leur manque de pertinence en regard du présent guide pratique. Il se trouve toutefois que le nombre de départements (peu importe la définition qu'on leur donne) varie considérablement, certains parlements en comptant plus de vingt, et d'autres, seulement deux.

Dans les parlements bicaméraux, la bibliothèque sert les deux chambres dans la plupart des cas. Ce modèle est sans doute plus efficace, mais comme chaque chambre peut veiller jalousement sur son indépendance, il peut être difficile de changer les choses s'il existe déjà deux bibliothèques. Toutefois, comme les bibliothèques des deux chambres du Parlement de l'Italie ont récemment fusionné, il est clair que rien n'est impossible. Le processus de fusion des deux bibliothèques parlementaires italiennes a été décrit lors de la Conférence sur les services de bibliothèque et de recherche parlementaires tenue au Parlement de l'Italie, à Rome, en août 2009²⁸. Quoi qu'il en soit, une étroite collaboration dans le but de favoriser un soutien mutuel et d'éviter les chevauchements inutiles est fortement souhaitable. Il peut d'ailleurs être avisé de fusionner les bibliothèques sur le plan organisationnel, tout en conservant des salles de lecture distinctes pour chaque chambre.

En ce qui concerne les services de bibliothèque et de recherche, existe-t-il un modèle d'organisation parlementaire idéal? Plus précisément, est-il préférable que la bibliothèque et le service de recherche forment des départements distincts ou fassent partie d'un plus grand

²⁸ Sur Internet : <http://www.preifla2009.parlamento.it/>

département? Il n'existe aucune réponse définitive à ces questions, et beaucoup d'éléments dépendent de la nature du parlement. Peu importe l'organigramme, il est souhaitable d'établir un bon accord de collaboration entre les départements et avec le secrétaire ou l'administrateur général. Si les relations sont bonnes, pratiquement n'importe quelle structure organisationnelle peut fonctionner. Si la bibliothèque est un département en soi, elle sera en mesure de rapidement prendre et mettre en œuvre des décisions concernant les services offerts, sans avoir à suivre des procédures bureaucratiques parfois très longues. À l'inverse, il peut souvent s'avérer difficile de mettre en œuvre des décisions sans la collaboration d'autres départements du parlement, tout particulièrement les services des TIC, comme cela a été exposé au chapitre 11. De bons accords de collaboration doivent toutefois être établis avec les responsables de la production des publications parlementaires, les responsables des locaux, et ainsi de suite. C'est la nature intégrée du processus décisionnel qui a amené plusieurs parlements à réduire le nombre de départements au cours des dernières années (par exemple, la Chambre des communes du Royaume-Uni et le Parlement de l'Australie). Les réponses au courriel montrent toutefois que nombre de parlements n'ont pas encore ressenti le besoin de suivre cette tendance, du moins pour l'instant. Une chose est sûre : aucun service de bibliothèque ou de recherche parlementaire ne peut fonctionner indépendamment du reste de l'administration parlementaire, peu importe les structures organisationnelles.

Le rôle des parlementaires

Quel rôle les parlementaires devraient-ils jouer dans le fonctionnement de la bibliothèque? Il est bien évidemment essentiel que la bibliothèque et le service de recherche comprennent les besoins des parlementaires et de leur personnel, qui sont les principaux usagers du service. Ce sujet a été examiné au chapitre 9, qui portait sur la communication avec les usagers et la compréhension de leurs besoins. La question qui nous intéresse ici est tout autre. Il s'agit du rôle que pourraient jouer les parlementaires dans la gestion et l'administration de la bibliothèque. Les parlements (ou les chambres d'un parlement bicaméral) ont généralement un certain type de comité de parlementaires chevronnés chargé de convenir des plans généraux relatifs à l'administration du parlement. Le président y joue d'ailleurs probablement un rôle important. Un tel comité ne voudra probablement pas se soucier des détails liés à l'administration d'un département en particulier, comme la bibliothèque, bien que cela puisse être le cas dans les parlements de petite taille.

Les parlements peuvent avoir un comité de la bibliothèque ou un comité responsable notamment des affaires de la bibliothèque. Un tel comité peut avoir un pouvoir décisionnel ou être purement consultatif. Les points de vue diffèrent lorsqu'il s'agit de la valeur de tels comités et de l'intérêt pour la bibliothèque d'en encourager la création, mais un tel comité, s'il fonctionne bien, peut soutenir la bibliothèque et donner du poids aux demandes d'amélioration des services offerts, surtout s'il compte un certain nombre, aussi petit soit-il, de parlementaires soucieux du sort de la bibliothèque qui sont disposés à consacrer du temps aux affaires de la bibliothèque. Il peut aussi servir de groupe de rétroaction pour les idées relatives au développement du service (sans toutefois se substituer au groupe de commercialisation mentionné au chapitre 9). Il peut également soutenir l'application des règles qui régissent les activités de la bibliothèque. À cet égard, il peut être utile de pouvoir dire à un parlementaire qui remet en question ce qui constitue ou non une demande légitime que la définition d'une telle demande a été approuvée par le comité de la bibliothèque. Certains parlements sont toutefois d'avis que le comité de la bibliothèque n'est pas réellement représentatif des parlementaires, qu'un ou deux de ses membres peuvent se servir de l'ordre du jour ou des discussions pour promouvoir leurs sujets préférés, qui peuvent être de peu d'intérêt pour les autres, ou qu'il est difficile de persuader les membres de se présenter aux réunions du comité et de s'y intéresser. En outre, même si le comité est purement consultatif, il peut, dans les faits, être difficile d'aller à l'encontre de ses conseils, même si ceux-ci sont importuns et non représentatifs des parlementaires en général. Bref, la

bibliothèque peut tirer des avantages considérables d'un comité de la bibliothèque qui fonctionne bien, mais la mise en place et la gestion cohérente d'un tel comité peuvent poser certains défis. Chose certaine, qu'il existe ou non un comité de la bibliothèque, les bibliothèques parlementaires peuvent trouver des moyens d'amener des parlementaires à défendre leurs intérêts auprès des autres parlementaires.

Les services de bibliothèque et de recherche peuvent parfois devoir composer avec des interventions importunes de parlementaires qui souhaitent faire nommer leurs propres candidats à des postes à la bibliothèque. Il importe alors de résister à de telles démarches, peu importe à quel point cela peut être difficile. Si ce n'est pas fait, l'impartialité politique de la bibliothèque, qui est une des pierres angulaires du service, peut s'en trouver compromise.

Chapitre 14

Le partage des bonnes pratiques entre les bibliothèques parlementaires

Le présent chapitre porte sur la mise en commun des bonnes pratiques entre les bibliothèques parlementaires. Il y est question des organisations internationales et du soutien bilatéral entre divers pays.

La Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA

La Section est une des sections les plus actives de l'IFLA, la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et des bibliothèques. En 2009, elle comptait 111 membres provenant de plus de 50 pays²⁹. Son mandat est énoncé sur les pages de la Section du site Web de l'IFLA³⁰ :

[Traduction]

La Section a pour mandat d'appliquer les objectifs généraux de l'IFLA à la situation particulière des bibliothèques législatives, soit les corps législatifs nationaux dans le cas d'États unitaires et les corps législatifs nationaux et de deuxième niveau dans le cas de pays fédéraux. La bibliothéconomie parlementaire est un travail d'information de forme distinctive destiné principalement aux membres du corps législatif, qui travaillent sous une pression considérable et qui utilisent et créent de l'information, d'où la nécessité d'un soutien adéquat en matière d'information. Au cours des vingt à trente dernières années, ce travail a connu une croissance considérable, non seulement sur le plan de la quantité, mais également sur le plan de la qualité et de la richesse dans bien des corps législatifs. Les services de recherche ont connu un essor, tout comme d'autres services spécialisés tels que les services de modélisation économique. Qu'ils fassent ou non partie de la bibliothèque dépend de la structure administrative du corps législatif. Tous les types d'information pour les législateurs et leur personnel peuvent toutefois s'avérer pertinents pour la Section des bibliothèques parlementaires.

Les objectifs de la Section sont ainsi établis :

[Traduction]

- *Contribuer au développement des bibliothèques parlementaires en offrant une aide et un soutien en fonction de l'intérêt, des exigences et de l'étape de développement des parlements dans les diverses régions du monde; encourager les programmes d'aide et de développement bilatéraux; agir à titre de centre d'échange à cet égard;*
- *Encourager les programmes qui favoriseraient l'adaptation des plus récentes technologies de l'information aux services de bibliothèque parlementaires;*

²⁹ Sandgrind, Gro. *Activities of the IFLA Section on Library and Research Services for Parliaments*. Présentation de la présidente de la Section à l'occasion de la Conférence sur les services de bibliothèque et de recherche parlementaires tenue à Rome, en août 2009.

Sur Internet : <http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicamerali.htm> (en anglais)

³⁰ Sur Internet : <http://www.ifla.org/en/services-for-parliaments> (en anglais)

- *Examiner le lien entre, d'une part, le travail de recherche effectué au parlement et par les établissements publics et privés et, d'autre part, les besoins et les travaux du parlement, en portant une attention particulière aux services de bibliothèque et de recherche des parlements;*
- *Examiner les arrangements administratifs au sein des parlements eu égard aux services de bibliothèque, d'information et de recherche;*
- *Renforcer la collaboration entre l'Union interparlementaire et les bibliothèques parlementaires et explorer les activités et programmes qui pourraient être menés conjointement;*
- *Encourager l'établissement de groupes régionaux de bibliothèques parlementaires, comme le Centre européen de recherche et de documentation parlementaires.*

Outre sa participation à la conférence annuelle de l'IFLA, la Section tient, immédiatement avant, une préconférence annuelle dans une région située à proximité. Ces conférences durent maintenant trois jours; celle de 2009, tenue à Rome, était la 25^e conférence. Ces réunions représentent une excellente occasion pour le personnel d'un vaste éventail de services de bibliothèque et de recherche parlementaires de se rassembler, d'échanger de l'information et des idées dans le cadre de discussions thématiques et d'ateliers et d'en apprendre davantage sur le parlement hôte.

La Section publie des bulletins réguliers et d'autres publications, et tous les membres peuvent adhérer à la liste de distribution de la Section IFLAPARL2, qui est utilisée en guise de mode de diffusion de l'information sur la Section et de tribune de discussion.

Un autre site Web associé à la Section, sans toutefois être exploité par celle-ci, est le site Web Parlanet³¹. La description qui en est donnée est la suivante :

[Traduction]

Il s'agit de pages blogues conçues sous forme d'outils de travail pour nous permettre d'échanger de l'information, des idées et des expériences, exprimer nos préoccupations et annoncer les progrès dans nos domaines de travail à mesure qu'ils se produisent dans notre environnement.

En outre, depuis peu, l'Union interparlementaire (UIP) contribue davantage aux services de bibliothèque et de recherche parlementaires. Il s'agit bien sûr d'une organisation de longue date. Sa publication de 2006, *Parlement et démocratie au vingt-et-unième siècle : guide des bonnes pratiques*, a d'ailleurs été citée dans les chapitres 1 et 2, et les *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*, dans le chapitre 11. Le 16 octobre 2008, l'UIP a tenu à Genève, conjointement avec l'Association des secrétaires généraux des parlements, la conférence intitulée *Contribuer à la démocratie : renforcer les capacités pour répondre aux besoins des parlementaires en matière d'information et de savoir*³².

Les associations régionales des bibliothèques parlementaires

Outre la Section de l'IFLA, il existe un certain nombre d'associations régionales de bibliothèques parlementaires qui tiennent des réunions et échangent de l'information. Voici les principales :

Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa (APLESA)

³¹ Sur Internet : www.parlanet.net (en anglais)

³² Sur Internet : <http://www.ipu.org/splz-f/asgp08.htm>

Association des bibliothécaires parlementaires au Canada/Association of Parliamentary Librarians in Canada (ABPAC/APLIC)

Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific (APLAP)

Association of Parliamentary Libraries in Australasia (APLA)

Centre européen de recherche et de documentation parlementaires (CERDP)

Inter-Parliamentary Research and Information Network (IPRIN) (qui réunit la Grande-Bretagne et l'Irlande et les États dépendants de la Couronne britannique)

National Conference of State Legislatures, Legislative Research Librarians Staff Section (États-Unis)

Nordic Federation of Research Libraries Associations

D'autres organisations ont déjà été mises sur pied ou proposées, mais celles qui composent la liste ci-dessus seraient les organisations actives au moment de la rédaction du présent ouvrage. Cela pourrait toutefois changer à mesure que se développent de nouveaux réseaux de bibliothécaires législatifs actifs.

Voici certaines des activités des associations régionales :

- échange de matériel, comme des publications parlementaires et des documents de recherche (bien que l'échange de documents physiques ait diminué en importance en raison de la croissance d'Internet)
- recherches menées conjointement sur des problèmes touchant la région
- échange de personnel
- communication d'idées au moyen de conférences

Les relations bilatérales entre les bibliothèques parlementaires

Tout comme les organisations internationales et régionales qui représentent les services de bibliothèque et de recherche parlementaires, les relations bilatérales sont chose courante. Elles ont connu une croissance importante dans la période qui a suivi la chute du mur de Berlin et l'émergence (ou la réémergence) des démocraties en Europe de l'Est et dans d'autres parties du monde. Des relations bilatérales peuvent être tissées de différentes façons, soit :

- au moyen de visites du personnel des bibliothèques parlementaires existantes, ou d'autres organismes et personnes ayant une expertise pertinente eu égard au parlement de la bibliothèque parlementaire en développement, puis de la formulation de recommandations relatives à un programme de développement continu.
- au moyen de visites de suivi du personnel de la bibliothèque en développement afin d'examiner le mode de fonctionnement de la bibliothèque existante.
- au moyen d'un jumelage à plus long terme qui peut mener à des échanges réguliers de personnel et de matériel entre les deux bibliothèques (et peut-être plusieurs autres bibliothèques).

De tels programmes peuvent s'avérer de grande valeur, mais pour être efficaces, ils doivent être soigneusement planifiés et gérés. Il ne suffit pas de se rendre dans une bibliothèque pour y faire une simple visite de courtoisie. Il est important d'établir au préalable l'objet de telles visites et de s'assurer que les bonnes personnes y participent. Il ne suffit pas non plus de faire des recommandations sur le nombre d'ordinateurs, de livres et de journaux dont la bibliothèque a besoin; il faut également que les personnes qui donnent des conseils comprennent les traditions et la culture politique du pays visé et ne se fondent pas uniquement sur leur expérience. En fait, elles doivent pouvoir prendre un certain recul par rapport à leur expérience et réfléchir autant à leurs erreurs qu'à leurs réussites et en faire profiter les autres.

Au départ, les bibliothèques parlementaires bien établies dans des pays tels que les États-Unis, la Suède et le Royaume-Uni étaient généralement celles qui exportaient leur expertise. Bien qu'elles aient très certainement joué un rôle précieux auprès des bibliothèques parlementaires en développement, les pays qui ont récemment mis sur pied des bibliothèques législatives et qui ont fait la transition vers la démocratie sont également en mesure de donner des conseils à d'autres pays. Cette question a été soulevée par Mme Anita Dudina, directrice du Service de l'information du Parlement de la Lettonie dans un discours présenté à l'occasion de la conférence *Contribuer à la démocratie* de l'UIP mentionnée précédemment dans ce chapitre³³. Elle a présenté la thèse selon laquelle l'expérience de démocratisation de la Lettonie fait de ce pays un bon médiateur qui a un avantage par rapport aux démocraties de longue date, car ces dernières n'ont pas une expérience récente de la transition. De plus, certains des pays qui ont accompli cette transition sont plus susceptibles d'avoir des expériences en commun entre eux plutôt qu'avec les pays où la démocratie est depuis longtemps établie. D'autres pays seraient donc dans une position semblable. En outre, il ne fait aucun doute que les bibliothèques établies depuis longtemps ont beaucoup à apprendre des bibliothèques récentes et qu'il est possible de les aider à voir plus loin que la tradition, qui peut s'avérer un poids lourd à porter. Pour recevoir des conseils optimaux, l'idéal serait peut-être de combiner des services établis depuis longtemps et des services récents. C'est d'ailleurs la combinaison que l'on retrouve à la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA.

Toute nouvelle bibliothèque parlementaire devrait profiter de l'étendue de l'expérience de la Section de l'IFLA en participant aux conférences (si elle dispose des fonds nécessaires), en s'inscrivant à la liste de distribution et en utilisant la Section en guise de ressource. Ceux qui sont disposés à donner des conseils bilatéraux et qui sont en mesure de le faire sont probablement déjà membres de la Section.

³³ Anita Dudina. *Sharing good practices and building capacity: Strategies to assist parliamentary institutions – the view from Latvia*. Sur Internet : <http://www.ipu.org/splz-e/asqp08/dudina.pdf> (en anglais)

Chapitre 15

L'information destinée au public et aux écoles

Les parlements doivent de plus en plus fournir de l'information sur leurs fonctions, leurs activités et leur histoire au grand public et aux écoles. Dans bien des pays, le parlement et la politique en général sont mal compris et font l'objet de beaucoup de cynisme, et on ne peut présumer que les médias feront quelque chose pour redresser la situation. En fait, avec leurs propos véhéments et inexacts, ils font bien souvent partie du problème. Le système d'éducation ne formera pas non plus des citoyens de l'avenir qui ont le sens de la responsabilité civique à moins que l'on s'efforce d'inclure un tel enseignement dans le programme scolaire. Dans bon nombre de pays, l'ignorance qui entoure la fonction et les rouages du parlement est considérable, et c'est une situation que les parlements ressentent de plus en plus le besoin de corriger. Il ne s'agit pas nécessairement d'une fonction qui doit faire partie de la bibliothèque, mais il y a de bonnes raisons de l'inclure à son mandat puisque le personnel de la bibliothèque a une bonne connaissance du parlement, la bibliothèque est un dépôt d'information et son personnel devrait être en mesure de transmettre l'information de manière à ce que les non-initiés la comprennent.

L'information destinée au public

Les rouages du parlement peuvent être empreints de mystère, même pour les personnes avisées en politique. Les choses qui peuvent sembler évidentes pour les parlementaires et pour le personnel du parlement peuvent ne pas l'être pour les autres. Les parlements trouvent donc nécessaire d'avoir un certain type de bureau chargé de fournir de l'information au grand public ainsi qu'aux journalistes ou aux organisations qui souhaitent être en relation avec le parlement ou comprendre ce qui s'y passe et à quel moment. Les types de questions qu'un tel bureau pourrait aborder peuvent englober un vaste éventail de sujet, soit :

- les affaires en cours et futures du parlement
- les demandes de renseignements sur l'histoire du parlement
- des explications sur les procédures et la terminologie
- de l'information sur les précédents débats ou sur la tenue de discussions entourant un texte législatif ou une résolution
- de l'information biographique sur les parlementaires et leurs activités au parlement
- des renseignements sur l'identité des parlementaires et sur la manière de communiquer avec eux

Bien sûr, cette information peut être communiquée de différentes façons :

- Il est fort probable que le site Web du parlement est une source importante d'information. Un bureau d'information contribuerait alors considérablement au contenu sur les sujets susmentionnés et s'assurerait que cette information est facile à comprendre et accessible.
- Un centre d'appels qui pourrait donner des réponses personnalisées ou répondre aux questions des demandeurs qui n'ont pas accès à Internet ou qui ne sont pas parvenus à trouver l'information recherchée.
- De l'information sur les visites du parlement et l'accès aux chambres lors des débats.
- Une adresse de courrier électronique et une adresse postale pour les demandes faites au moyen d'une lettre.

- Des publications telles que des fiches de renseignements sur des sujets d'intérêt ou des bulletins sur les affaires en cours. De telles publications peuvent être imprimées et envoyées par la poste ou peuvent être envoyées par courrier électronique. Elles devraient également être mises à la disposition des parlementaires et de leur personnel afin qu'ils puissent les envoyer à leurs électeurs.
- Des efforts de rayonnement, qui peuvent prendre différentes formes, comme de travailler avec les bibliothèques locales pour s'assurer qu'elles possèdent le matériel parlementaire important, et avec leur personnel pour s'assurer qu'il comprend le matériel, ou encore de se rendre sur place pour faire des exposés devant des groupes.

Le mode de diffusion peut varier, mais les mêmes documents seront utilisés dans tous les cas. Entre autres exemples, une fiche de renseignements sur un sujet d'actualité peut être affichée sur le site Web, utilisée comme source d'information au centre d'appels ou envoyée par la poste à un demandeur.

Comme noté précédemment, le fait que le personnel de la bibliothèque ait une expertise pertinente est une bonne raison pour inclure la fonction d'information au public dans ce département. Il est alors souhaitable d'intégrer la fonction à d'autres sections de l'organisation dont les membres ont des connaissances et des habiletés semblables et de mettre en commun les connaissances, dans la mesure du possible. Cela devrait également permettre d'éviter un chevauchement de la collecte et du stockage de l'information, de diverses façons, par différentes sections de l'organisation.

L'information destinée aux écoles

Comme pour la fonction d'information publique, les parlements et les parlementaires peuvent juger important de s'assurer que de l'information exacte et appropriée au sujet du parlement est mise à la disposition des écoles pour des élèves de tous âges. Cela peut être considéré comme un sous-ensemble de la question de l'information au public. Cette information comporte toujours des aspects particuliers. Pour les écoles, les besoins en matière d'information peuvent faire partie du processus d'éducation. Ils peuvent donc être plus génériques que nombre des demandes transmises au bureau d'information publique du parlement (par exemple, des demandes relatives à des éléments précis des travaux du parlement ou à des parlementaires). En outre, l'information doit être personnalisée en fonction des groupes d'âge et de manière à s'inscrire à l'intérieur du programme d'éducation civique du pays visé. Dans bien des pays, les jeunes sont moins susceptibles de se prévaloir de leur droit de vote que les citoyens plus âgés. Il est donc important de tenter d'expliquer l'utilité du parlement en misant sur les aspects qui touchent les jeunes. Mais ce n'est pas simplement une question d'informer les jeunes au sujet des activités du parlement. Les jeunes doivent être mobilisés afin de pouvoir comprendre la pertinence du parlement et être dotés des moyens nécessaires pour agir de manière à avoir la confiance requise pour participer au processus politique; ils doivent avoir l'impression de ne pas simplement voter, mais plutôt de participer activement aux questions d'ordre politique.

Pour ce faire, il faut un ensemble de compétences qui ne se trouvent pas nécessairement toutes au sein du parlement. Bien que certaines des compétences requises s'avèrent précieuses à d'autres égards (comme la connaissance du parlement et la capacité d'expliquer ses rouages aux non-initiés), la liste ne s'arrête pas là. Il s'agit principalement de celles propres à l'éducateur et à l'enseignant, grâce auxquelles il est possible d'enthousiasmer les enfants et de produire et de présenter du matériel qui convient au groupe d'âge visé. Il est donc important pour tout parlement qui établit un service d'éducation de s'assurer qu'il dispose d'un effectif qui possède ces habiletés pédagogiques, mais qui peut également travailler avec ceux qui ont les connaissances et l'expertise requises en ce qui a trait au parlement.

Un service d'éducation parlementaire peut offrir un éventail de services, tels que :

- *Des visites du parlement destinées aux enfants.* Celles-ci peuvent prendre différentes formes. Il peut s'agir de visites guidées (visant à expliquer davantage le travail du parlement que son architecture, si l'édifice s'avère d'un intérêt architectural). Les débats simulés peuvent également constituer une avenue intéressante, tout comme les discussions entre des parlementaires et des groupes d'enfants.
- *Des visites du parlement destinées aux enseignants.* Il s'agit de journées de formation pour les enseignants qui sont incertains de la manière de présenter le matériel sur le parlement ou qui souhaitent en savoir plus.
- *Des expositions spéciales.* Ces expositions peuvent être présentées au parlement ou encore être mobiles, si elles font partie d'un programme de rayonnement. Elles peuvent être axées sur des sujets d'intérêt historique qui plairont aux enfants ou avoir une portée plus générale, comme l'histoire de l'élargissement du droit de vote d'un petit nombre de personnes à l'ensemble des citoyens adultes.
- *Des documents destinés aux écoles.* Ces documents peuvent être utilisés par les enseignants en guise d'aides pédagogiques ou être distribués aux enfants dans un contexte scolaire.
- *Des programmes de rayonnement.* Ces programmes peuvent faire appel à la participation du personnel dans le cadre de visites dans les écoles. Des membres du personnel travaillent alors avec les enseignants pour les aider à expliquer ce qu'est le parlement ou donnent eux-mêmes des cours aux élèves.
- *Travaux sur le contenu des cours d'éducation civique dans les écoles.* Selon la structure du service d'éducation dans un pays donné, ces travaux peuvent être effectués en collaboration avec le ministère de l'Éducation du gouvernement central (ou d'État), le gouvernement local ou les deux. Ces travaux permettent de s'assurer que le rôle du parlement est correctement expliqué dans le cadre de n'importe quel programme d'éducation civique au pays. Il est à noter qu'il y a toujours un risque que le rôle du gouvernement soit expliqué plus en détail que celui du parlement, à moins d'une contribution adéquate des personnes ayant des connaissances précises liées au parlement.
- *Parlement des jeunes.* Cette activité peut faire partie des programmes de visites aux parlements ou des programmes de rayonnement.
- *Site Web.* Un site Web pour les jeunes pourrait être intégré au site Web parlementaire général.
- *Collaboration avec les organisations non gouvernementales.* Un partenariat avec des organisations non gouvernementales axées sur l'éducation ou la jeunesse en vue d'élaborer des programmes destinés aux jeunes peut s'avérer une approche mutuellement profitable.

Quelle que soit leur forme, les programmes offerts par un service d'éducation parlementaire doivent être spécialement conçus pour l'âge de l'élève. Un programme qui s'adresse à des étudiants de seize à dix-huit ans ne peut convenir à des élèves de six à huit ans, et inversement. Il importe donc que l'équipe soit composée de personnes ayant des habiletés d'enseignement et des connaissances dans le domaine. Un service d'éducation qui fonctionne bien peut jouer un rôle important dans l'amélioration des connaissances sur le

parlement chez les jeunes et dans l'amélioration de l'engagement civique de ce groupe de citoyens.

Chapitre 16

L'archivage du matériel parlementaire

Au chapitre 4 sur le développement des collections, nous avons discuté de la nécessité pour une bibliothèque parlementaire de posséder une collection complète de publications et de débats parlementaires pouvant servir de documents de travail. Les parlements doivent également s'assurer qu'ils possèdent une collection d'archives complète de documents parlementaires et qu'ils se sont dotés d'une politique de conservation et d'archivage. Les archivistes cherchent de plus en plus des moyens de rendre ces documents accessibles en version numérique. Il est à noter que beaucoup de documents récents sont de toute façon créés sur support numérique. L'accès aux archives s'en trouve donc élargi, mais cela soulève d'autres questions relatives à l'archivage à long terme du matériel numérique.

Il n'est pas nécessaire que les archives parlementaires fassent partie de la bibliothèque parlementaire, mais comme pour la fonction d'information publique, le service d'archivage et la bibliothèque doivent travailler en étroite collaboration. Ce service doit également travailler de concert avec d'autres départements, comme le bureau des commissions afin de s'assurer que les documents des commissions sont correctement archivés. En outre, les archives parlementaires peuvent être une collection distincte tenue par le parlement ou faire partie des archives nationales.

Le contenu des archives

Des archives parlementaires peuvent comprendre un vaste éventail de documents liés au parlement, soit des documents officiels et d'autres natures. En voici quelques exemples :

- copies originales des projets de loi et des lois du parlement
- débats parlementaires
- rapports et documents publiés des commissions
- documents des commissions qui n'ont pas été publiés (témoignages devant les commissions) et documents de travail internes des commissions
- comptes rendus des délibérations et autres documents liés aux délibérations en séance plénière
- résolutions adoptées par le parlement
- documents administratifs du parlement
- documents architecturaux et historiques liés aux édifices occupés par le parlement
- notes des délibérations parlementaires prises en sténographie
- documents privés des parlementaires ou de ceux qui ont travaillé au parlement
- photographies, enregistrements et images du parlement et de ses membres

Il ne s'agit pas là d'une liste exhaustive puisque le service des archives doit généralement conserver tout document original concernant les origines, l'histoire et les activités du parlement.

La politique de gestion des documents

Tout service d'archives parlementaires doit avoir une politique de gestion des documents afin de s'assurer que les bonnes décisions sont prises quant aux documents qui doivent être conservés ou éliminés. Essentiellement, les documents à examiner sont principalement ceux qui ne servent plus de documents de travail dans le bureau parlementaire qui les a produits. De prime abord, il peut sembler surprenant de présumer qu'un service d'archives parlementaires en vienne à éliminer des documents, car de nombreux documents, comme les publications parlementaires et les comptes rendus des débats, ne seront jamais éliminés. Toutefois, comme en témoignent les éléments qui composent la liste ci-dessus, les archives peuvent comprendre bien d'autres renseignements que ce type de documents officiels. Entre autres exemples, il peut être souhaitable de conserver des menus des repas servis dans les restaurants parlementaires, car une telle information pourrait éventuellement intéresser les historiens. Mais si le menu change tous les jours et si on trouve plusieurs restaurants au parlement, peu de gens suggéreraient qu'il vaut la peine de tous les conserver. Plus sérieusement, les commissions parlementaires peuvent avoir quantité de documents de travail, comme des ébauches successives de rapports, qui ne devraient peut-être pas tous être conservés. Une politique de gestion des documents doit permettre de prendre des décisions quant à ce qu'il est ou non utile de conserver à jamais et de s'assurer de la mise en place de méthodes adéquates d'archivage des documents devant être conservés et d'élimination des autres documents. Les critères suggérés pour l'archivage à perpétuité sont que les documents examinés par le service des archives seront conservés en raison de leur valeur de témoignage et de leur valeur informative et historique. Il est toutefois essentiel de relier aux documents des métadonnées pertinentes qui permettront d'y accéder au besoin. Les détails de la politique de gestion des documents doivent être établis de manière concertée par les archivistes du service des archives et le personnel des bureaux parlementaires.

La conservation sur support numérique

La conservation sur support numérique se voit accorder une attention grandissante étant donné que de plus en plus de documents (probablement la grande majorité des documents parlementaires) sont créés directement sur ce support. En outre, en raison de la diminution des coûts associés à la numérisation des documents existants, il est possible d'offrir de plus en plus de documents sur ce support et d'ainsi faciliter les recherches de toute personne qui souhaite consulter ces documents et qui a accès à Internet. Cet ouvrage ne se voulant pas une tribune sur ce sujet complexe, qui est une question d'intérêt dans le monde de l'information depuis plusieurs années, il suffit de préciser qu'il importe de lui accorder beaucoup de sérieux afin d'éviter la perte de données à mesure que les plateformes et le matériel informatique changent. Les documents imprimés se détériorent avec le temps et devraient idéalement être conservés dans des conditions contrôlées, mais même si peu d'efforts sont déployés pour les conserver, ils existeront encore dans plusieurs siècles. C'est d'autant plus vrai pour les parchemins et les gravures dans la pierre. Ce n'est toutefois pas le cas des documents numériques, qui deviendront inutilisables si des mesures actives ne sont pas prises pour les conserver au fil des avancées technologiques. S'il existe des originaux imprimés et authentifiés, on se trouvera face à un problème, mais pas une catastrophe,

puisqu'il sera, avec un peu de temps et d'argent, possible de créer un nouveau document numérique. La perte de documents qui n'existent qu'en version numérique serait toutefois catastrophique. Les gouvernements ne prennent pas toujours les mesures appropriées pour pallier ce problème. Les parlements, de leur côté, semblent souvent mieux comprendre les enjeux. La conservation des documents numériques requiert une collaboration et un effort réfléchi plus grands que la conservation des documents imprimés. Cela ne veut cependant pas dire que les documents imprimés ne posent aucun problème. Il faut tenir compte des métadonnées, des conditions de stockage et d'autres exigences, mais de tels documents résisteront probablement seuls au passage du temps. La conservation des documents numériques est régulièrement abordée dans le cadre des conférences de l'IFLA.

L'accès aux archives

Le parlement doit s'assurer que ses documents sont mis à la disposition de ceux qui souhaitent les consulter. La plupart des parlements ont pris des mesures importantes pour s'assurer que les débats, les documents des commissions, etc., peuvent être rapidement consultés en version papier et électronique. Le service des archives parlementaires devrait également posséder une salle de lecture publique où les citoyens peuvent consulter le fonds documentaire. Les parlements ont toutefois souvent été beaucoup plus loin que cela, à l'instar d'autres gardiens de documents historiques comme les archives nationales et les bibliothèques nationales. Divers projets ont d'ailleurs été mis sur pied pour offrir sur support numérique nombre de documents imprimés. Un projet ambitieux est celui des bibliothèques parlementaires tchèque et slovaque. Ce projet a été décrit dans un article de Mme Eva Malackova (directrice de la bibliothèque parlementaire de la Slovaquie) et de M. Karel Sosna (directeur de la bibliothèque parlementaire de la République tchèque) présenté à la conférence de l'IFLA à Séoul, en août 2006³⁴. Ce projet vise à réunir tous les documents des parlements et des assemblées tchèques et slovaques depuis 1848. En 2009, les travaux se poursuivaient sur la partie historique du projet. Un autre projet connexe de la Bibliothèque numérique des assemblées tchèques (bohémiennes) vise à retracer tous les documents rédigés depuis le XI^e siècle³⁵. Un projet récent vise à numériser le compte rendu officiel de la Chambre des communes du Royaume-Uni depuis 1803. M. Edward Wood a présenté un article sur le sujet à l'occasion de la conférence sur les services de bibliothèque et de recherche parlementaires tenue à Ottawa, en août 2008³⁶. De tels projets peuvent s'avérer extrêmement précieux, et les données suggèrent notamment qu'un bon usage est fait du projet tchèque et slovaque. La documentation peut toutefois être source de confusion, surtout pour les non-initiés, d'où l'importance de s'assurer qu'une aide est disponible. Entre autres exemples, le Parlement tchèque a pris des dispositions pour que les demandeurs puissent communiquer avec son personnel par courrier électronique ou par téléphone en vue d'obtenir des conseils sur l'utilisation du système.

³⁴ *The Joint Czech and Slovak Parliamentary Library.*

Sur Internet : http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/087-Malackova_Sosna-en.pdf (en anglais)

³⁵ Sur Internet : http://www.psp.cz/cgi-bin/eng/kps/knih/a_snemy.htm (en anglais)

³⁶ *La numérisation du Hansard : 200 ans de débats parlementaires en ligne.* Présenté en anglais sous le titre *Digitising Hansard: Putting Two Hundred Years of Parliamentary Debates Online.* Sur Internet : <http://www.preifla2008.ca/presentation-f.asp?Sub=Yes&Parent=Pre>

Les parlements ont souvent de vastes collections de documents et ils jouent un rôle important en ce qui concerne l'archivage des documents sur support papier et électronique et l'accès public à ces documents.

Chapitre 17

Conclusions

Retour sur la précédente édition

La première édition du présent guide a été publiée en 1993, dans un contexte de changements politiques rapides symboliquement représentés par la chute du mur de Berlin en 1989. C'est en partie cette situation qui a fait du Guide pratique un outil aussi précieux. Dans l'avant-propos de la version originale anglaise, M. Ernst Kohl, alors président de la Section, citait M. Walter Bagehot qui, dans son ouvrage *The English Constitution*, affirmait qu'un État ne peut prétendre être de premier ordre si son gouvernement n'est pas mû par la discussion. M. Kohl précisait également qu'un gouvernement représentatif a besoin d'information et d'un soutien analytique pour porter ses fruits, et que ces éléments sont nécessaires au bon fonctionnement d'un « gouvernement par discussion ». Bien sûr, la bibliothèque parlementaire est l'organisation qui offre ce soutien. Le fait que la croissance des bibliothèques parlementaires ait coïncidé avec l'émergence de nombreuses « nouvelles démocraties » n'est pas accidentel.

Il serait vain de prétendre que ce processus n'a connu aucune embûche ou que l'issue a toujours été à la hauteur des attentes élevées qui étaient monnaie courante au moment de la publication de la première édition de cet ouvrage. Malgré tout, c'est encore le « gouvernement par discussion » démocratique que la plupart des gens espèrent et veulent améliorer. Le personnel des bibliothèques parlementaires montre presque toujours un véritable engagement à l'égard des processus démocratiques et, plus précisément, du besoin de soutenir les travaux du corps législatif dans le contexte de débats transparents et d'un examen minutieux de l'exécutif. Il est facile de trouver des pays où le personnel des bibliothèques législatives donne cet appui dans des circonstances difficiles et éprouvantes. Rien ne laisse envisager une diminution de cet engagement et de cet idéalisme, même s'ils vont souvent de pair avec un réalisme, peut-être même une certaine résignation, quant à la nature du processus politique et le comportement de certains de ses intervenants.

Bien sûr, il n'y a pas que le contexte politique dans lequel les bibliothèques législatives évoluent qui a connu un changement rapide depuis la publication de la première édition du Guide pratique. Leur tâche principale, qui est de fournir des services de recherche, d'analyse et d'information objectifs, n'a point changé, mais la manière d'assurer ces services a souvent changé radicalement. Ce n'est toutefois pas seulement dans le but de suivre les nouvelles technologies et d'en optimiser leur utilisation que les bibliothèques législatives ont entrepris de revoir leur mode de fonctionnement. On reconnaît davantage le fait que les bibliothèques législatives font partie d'un marché : les parlementaires ont désormais facilement accès à un vaste éventail de renseignements (qui ne sont pas nécessairement exacts ou objectifs) au moyen d'Internet ou par l'entremise de lobbyistes. Les bibliothèques législatives doivent donc continuellement démontrer la valeur des services exacts, objectifs et adaptés aux besoins des parlementaires qu'elles peuvent offrir. Elles doivent rester à la fine pointe des nouvelles technologies afin que les services puissent être assurés le plus efficacement possible, et elles doivent constamment s'efforcer de comprendre les besoins des usagers au moyen d'un marketing efficace.

Regard vers l'avenir

Que nous réserve l'avenir? Dans la première édition de cet ouvrage, l'auteur a choisi d'omettre une conclusion « parce qu'il serait, à notre avis, erroné de fixer une fois pour toutes la situation dynamique que les travaux en matière d'information pour les parlementaires constituent à l'heure actuelle ». Or, cette situation dynamique existe encore aujourd'hui. Dans un communiqué de presse publié à la fin de la Conférence mondiale sur l'e-Parlement de 2009, qui a eu lieu du 3 au 5 novembre 2009 à la Chambre des représentants à Washington D.C., on peut lire les conclusions suivantes :

[Traduction]

- *Les parlements ont l'occasion de mobiliser une nouvelle génération de citoyens pour qui les TIC jouent un rôle central eu égard aux processus politiques et parlementaires. Leurs points de vue pourraient ainsi être entendus et pris en compte dans le cadre des débats parlementaires et des décisions relatives aux politiques et aux lois importantes.*
- *L'adoption de normes ouvertes permettra aux parlements d'être plus transparents et responsables à l'égard des citoyens. Les parlements seront également mieux à même de faciliter la collaboration et l'intégration régionales et mondiales. Nombre des enjeux qui requièrent des mesures législatives dans le contexte actuel de la mondialisation sont en fait des problèmes courants qui exigent des solutions concertées.*
- *L'accès à l'information soutient la participation des citoyens aux processus politiques et, par conséquent, aux travaux des parlementaires. La meilleure façon pour des services de bibliothèque et de recherche parlementaires efficaces et disposant de ressources adéquates de répondre aux énormes besoins en matière d'information des parlementaires est de faire pleinement usage des nouvelles technologies pour recueillir, gérer et diffuser l'information³⁷.*

Ce sont tous des domaines où les services de bibliothèque et de recherche parlementaires jouent un rôle potentiellement essentiel, et ils illustrent la situation dynamique notée dans la précédente édition.

Il serait risqué de tenter de cerner des thèmes pour l'avenir dans une situation en perpétuelle évolution, mais il y a certaines tendances nouvelles qui nous amènent à remettre en question la nature de la bibliothèque parlementaire. Dans un article présenté à l'occasion de la conférence de l'IFLA tenue à Milan, en 2009³⁸, M. Iain Watt, de la bibliothèque du Parlement européen, a avancé que les bibliothèques parlementaires reposent sur un idéal, celui de parlementaires scientifiques qui travaillent dans un environnement décisionnel où la rationalité est illimitée. En réalité, suggère-t-il, les contraintes de temps obligent souvent les parlementaires à prendre des décisions fondées sur des renseignements plus limités, de manière moins rationnelle, et les bibliothèques parlementaires doivent comprendre ce fait et s'y adapter. Cela nous

³⁷ La Conférence mondiale sur l'e-Parlement 2009 est une initiative du Centre mondial pour les TIC au parlement, qui a été créé par les Nations Unies et l'Union interparlementaire en 2006. Communiqué de presse de la conférence en date du 5 novembre 2009. Sur Internet : <http://www.ipu.org/splz-e/eparl09/press.pdf> (en anglais)

³⁸ *Changing Visions of Parliamentary Libraries*.
Sur Internet : <http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/programme2009-en.php> (en anglais)

ramène à ce qui a été dit au chapitre 9 sur l'importance de la commercialisation et de la compréhension véritable des besoins en matière d'information des usagers, et non de ce que les fournisseurs d'information pensent que ces besoins devraient être. Lors de cette même conférence, Mme Anna Gullazzi, de la bibliothèque du Sénat de l'Italie, a également présenté un article sur ce que pourrait être l'avenir des bibliothèques parlementaires³⁹. Elle suggère que « les bibliothèques parlementaires se ré-inventent elles-mêmes selon deux directions principalement ». Soit elles étendent leur rôle au-delà des besoins directs de l'institution et font le lien entre le parlement et les gens (nous avons d'ailleurs vu combien de bibliothèques parlementaires participent aux travaux destinés aux écoles et au public en général), soit elles se tournent davantage vers l'intérieur, développent leurs services numériques autant que possible et collaborent et s'intègrent avec d'autres départements parlementaires, de manière à « être une bibliothèque sans en avoir l'air ». Personnellement, le choix ne me semble pas aussi net que cela, mais le fait que deux communications récemment présentées à la même conférence remettent en question certains des fondements du fonctionnement des bibliothèques parlementaires montre que nous sommes dans une période d'incertitude sur l'avenir. Cela ne veut pas dire que les bibliothèques parlementaires n'ont pas devant elles un avenir dynamique et intéressant, mais elles doivent tout de même constamment réfléchir à leur rôle et aux besoins de leurs usagers et s'adapter en conséquence.

Voici quelques indices de ce qui devrait suivre :

- Le rythme du changement technologique ne ralentit pas et entraînera nombre de changements dans le mode de fonctionnement des bibliothèques.
- Les bibliothèques parlementaires commencent tout juste à saisir le potentiel des outils de réseautage social.
- Le déclin de l'importance de la bibliothèque physique se poursuivra à mesure qu'une plus grande proportion de documents sera disponible en ligne. Les bibliothèques devront réfléchir au meilleur usage qu'elles peuvent faire de leur espace physique et même se demander si elles doivent le conserver entièrement.
- Les bibliothèques parlementaires devront déployer des efforts encore plus grands pour véritablement comprendre les besoins des usagers et l'usage qu'ils font de l'information, en tenant compte du fait que les parlementaires et leurs collaborateurs forment un groupe diversifié dont les besoins varient.
- Des relations de travail encore plus étroites devront être tissées entre les spécialistes de l'information et le personnel de recherche.
- En cette ère de surcharge d'information, les bibliothèques parlementaires doivent trouver des moyens d'éviter d'accroître cette surcharge pour leurs usagers. C'est ici que le concept de « courtier d'information » prend de l'importance.
- La pression constante pour une plus grande transparence en ce qui concerne le fonctionnement des parlements et des gouvernements donne aux bibliothèques parlementaires l'occasion de contribuer à la réalisation de cet objectif.

Dans la première édition, M. Dermot Englefield a conclu qu'il serait « incorrect de terminer en offrant un modèle d'une bibliothèque idéale » sous prétexte que « la culture

³⁹ *Un avenir incertain pour les bibliothèques parlementaires?* Présenté en anglais sous le titre *Parliamentary libraries: an uncertain future?* Sur Internet : <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/90-galluzzi-fr.pdf>

politique d'un pays et tout ce qui y a trait est très fortement indigène [...]. Chacune des assemblées et des bibliothèques législatives devra elle-même décider jusqu'où elle veut aller et par quelle route. » Cela semble, encore aujourd'hui, être une bonne façon de terminer. Cette édition révisée vise à donner certaines indications à examiner en cours de route.