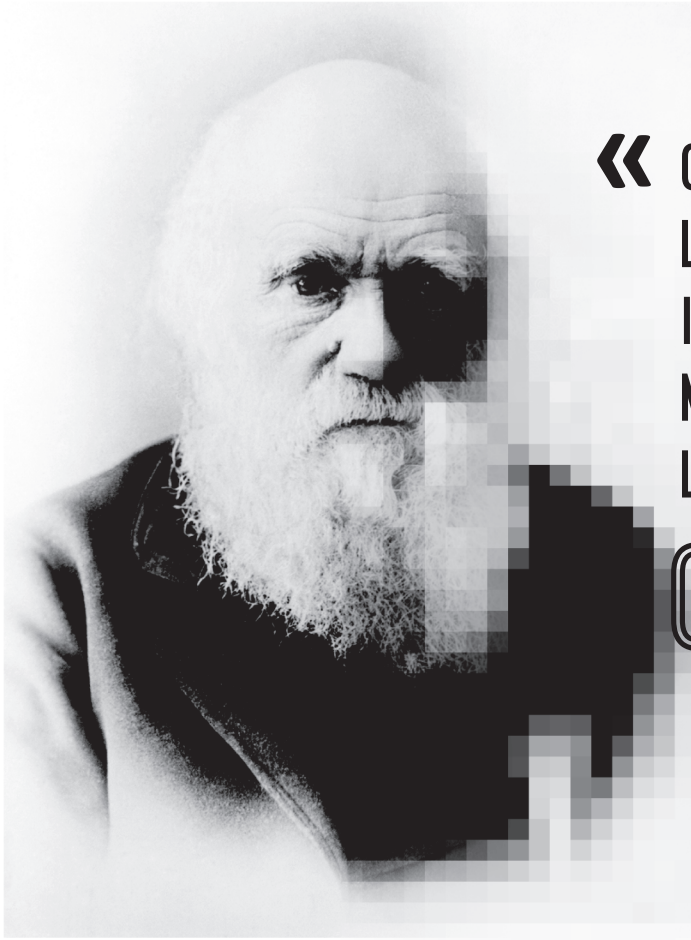


# CHANGEMENT DE PARADIGME

## STRATÉGIE NUMÉRIQUE 2015 ET AU-DELÀ BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA





« CE NE SONT PAS LES ESPÈCES  
LES PLUS FORTES OU LES PLUS  
INTELLIGENTES QUI SURVIVENT,  
MAIS CELLES QUI S'ADAPTENT  
LE MIEUX AU  
CHANGEMENT. »

-TRADUCTION D'UNE CITATION DE CHARLES DARWIN (1809)

La stratégie numérique de Bibliothèque et Archives Canada (BAC) a été élaborée avec la collaboration de Systemscope.

# INTRODUCTION

Bibliothèque et Archives Canada (BAC) a pour mission d'aider les Canadiens à mieux se connaître eux-mêmes en leur donnant accès à leur patrimoine documentaire. Les progrès technologiques, la vitesse hallucinante à laquelle les gens créent, et le désir de nos concitoyens de trouver rapidement des informations amènent BAC à devenir une institution de mémoire numérique à la fine pointe des développements.

En 2014, nous avons actualisé notre modèle d'affaires, ce qui nous a amené à mettre l'accent sur notre valeur ajoutée. Pour que les Canadiens puissent découvrir nos collections, nous nous appliquerons à savoir ce qui les intéresse le plus. Nous proposerons à nos clients de participer à la description de nos collections afin de les rendre faciles à trouver et à faire connaître. Là est l'essence même de notre approche axée sur les clients. Des outils et des technologies qui donneront facilement accès à nos collections, en tout temps et en tout lieu, viendront incarner cette approche.

Le nouveau modèle d'affaires nous aide à gérer efficacement nos contenus. La Stratégie numérique s'inspire de ce modèle : elle décrit les occasions dont BAC pourra profiter pour remplir sa mission et gagner en importance, en pertinence et en crédibilité. Un plan de mise en œuvre détaillé et d'autres documents orienteront la mise en œuvre de la Stratégie numérique.

Cette dernière prépare l'avenir de BAC puisqu'elle jette les bases sur lesquelles l'institution s'appuiera pour prendre sa place dans un monde numérique. Elle favorise aussi l'émergence d'un climat d'innovation dont BAC aura besoin pour s'adapter à un milieu en constante évolution. Les nouveaux produits, services et technologies qui bouleversent nos méthodes de travail en sont des exemples.

# SITUATION ACTUELLE DE BAC

BAC a énormément changé depuis sa création, il y a 11 ans. La fusion de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales qui a donné naissance à BAC, en 2004, constitue une grande réussite tant pour l'institution que pour le pays. L'institution a connu des hauts et des bas pendant sa transformation, devant tout de même relever des défis et saisir des occasions. Comme il fallait s'y attendre, il a fallu un certain temps pour s'adapter à un changement d'une telle ampleur.

Grâce à l'expérience acquise au cours de la dernière décennie, BAC est en excellente position pour faire un grand bond en avant dans le contexte numérique.

BAC peut se vanter de posséder une quantité phénoménale de documents canadiens:

- 20 millions de livres, de périodiques, de journaux, de microfiches, de textes littéraires et de publications gouvernementales;
- 250 kilomètres de documents textuels gouvernementaux et privés;
- 3 millions de cartes, de plans et de dessins architecturaux;
- 24 millions de photos;
- 550 000 heures d'enregistrements audio et vidéo;
- 425 000 œuvres d'art documentaire, ce qui représente la plus grande collection d'art canadien au monde.

Pour reprendre une métaphore proposée par le bibliothécaire et archiviste du Canada en 2014, BAC doit « faire remonter le Nautilus à la surface et libérer les livres de Nemo », pour les citoyens du XXI<sup>e</sup> siècle. Le statu quo nous empêcherait de fournir aux Canadiens une information qui est maintenant produite à un rythme effréné. Les processus employés par BAC à l'époque des documents analogiques ne conviennent plus; l'ère du numérique exige de nouvelles façons de faire.

# OÙ ALLONS-NOUS?

Notre stratégie numérique permettra aux Canadiens de découvrir leur patrimoine documentaire en tout temps et en tout lieu. BAC s'appuie sur trois piliers pour préparer son avenir numérique.

## CONSERVATION NUMÉRIQUE

Nous donnerons accès à nos collections et à celles d'un réseau d'institutions participant à la conservation du patrimoine documentaire du Canada. BAC sera doté de dépôts numériques fiables munis d'une solide plateforme de conservation numérique qui gèrera nos collections et établira des liens avec celles de nos partenaires. BAC continuera d'acquérir des documents représentatifs de la société canadienne, notamment des documents numériques (publiés ou non) et les métadonnées pertinentes à l'aide de systèmes automatisés. BAC sera ainsi à l'avant garde en matière d'archivistique, de bibliothéconomie et de nouvelles technologies.

## DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE

BAC mettra l'accent sur son mandat de base : faire connaître aux Canadiens leur patrimoine documentaire. Grâce à une gamme complète d'outils numériques, BAC gagnera en visibilité, et nos clients découvriront nos collections analogiques et numériques, au moment et à l'endroit qui leur conviennent. BAC sera reconnu mondialement pour les services de pointe offerts à ses clients.

## RENDEMENT NUMÉRIQUE

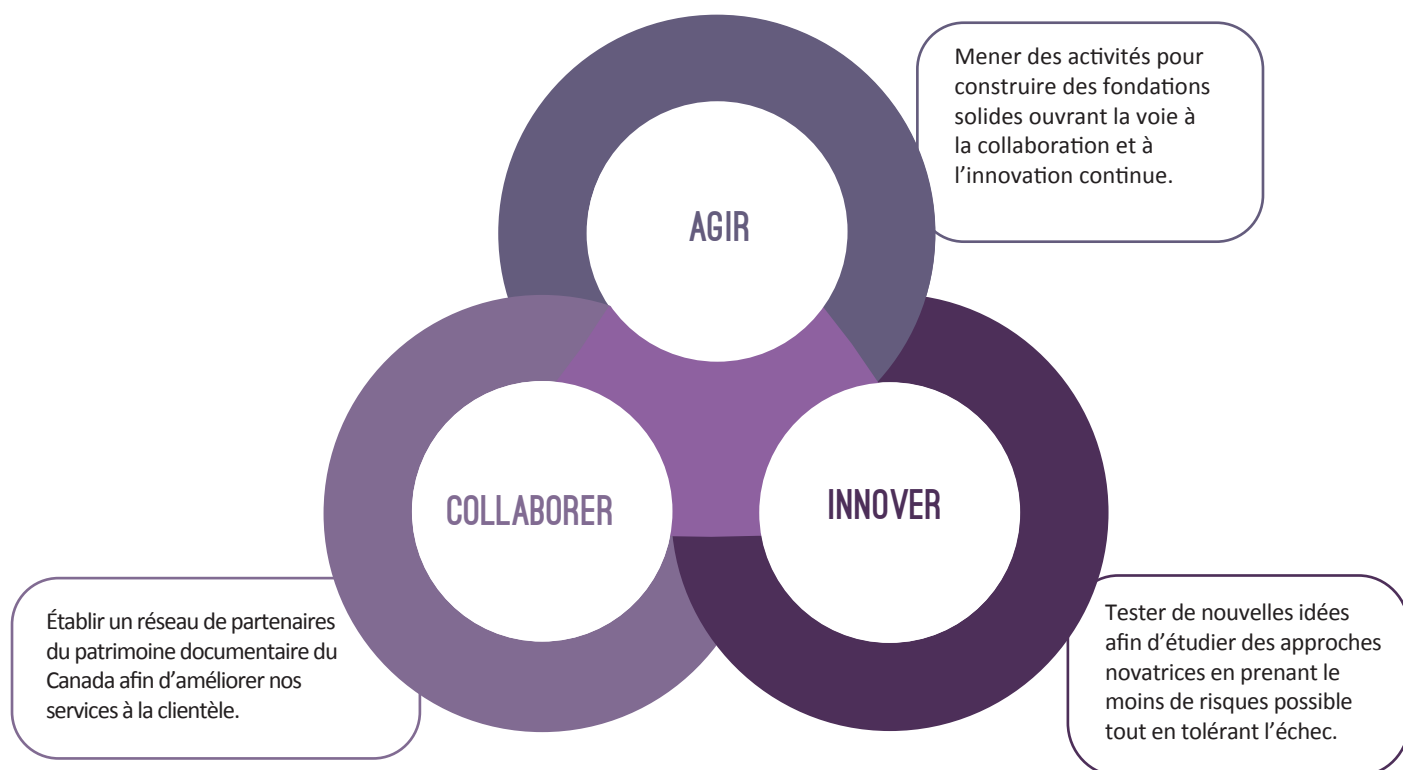
BAC aura un excellent rendement grâce à la synergie entre les archivistes et les bibliothécaires. BAC s'inscrira dans des réseaux nationaux et internationaux pour rester au fait de l'innovation et des nouveaux développements. Sa culture organisationnelle consistera à penser numériquement et à exploiter les données sans perdre de vue les besoins de ses clients.

# COMMENT Y ARRIVER?

La transformation numérique de BAC repose sur dix objectifs stratégiques. Une coordination serrée sera essentielle, puisque de nombreuses activités auront lieu simultanément. Des projets clés aideront à atteindre les dix objectifs stratégiques. Bien que certains d'entre eux se déploieront à long terme, il est important de connaître dès maintenant les efforts qui seront requis à l'avenir. Un plan de mise en œuvre sera créé pour garantir la surveillance et l'exécution efficaces de ces projets.

On affirme parfois que les projets de transformation commencent par une réorganisation interne. Cette approche peut faire rater des occasions de collaboration, soit à l'interne, soit avec des partenaires de qualité. De plus, une organisation centrée sur elle-même n'est pas toujours en mesure d'innover et de remettre en cause ses façons de faire.

Le graphique ci-dessous illustre l'interdépendance entre les trois concepts clés qui encadrent les activités de la stratégie : agir, collaborer et innover.



Les activités déjà entamées devront désormais tenir compte de l'ensemble du patrimoine documentaire du Canada, au-delà des collections actuelles de BAC. Le plan de mise en œuvre qui complétera la présente stratégie numérique les décrira en détail.

# OBJECTIFS STRATÉGIQUES

## THÈME 1 : CONSERVATION NUMÉRIQUE

### 1 CAPACITÉ NUMÉRIQUE

À l'aide d'une plateforme de conservation numérique, développer les technologies et les outils nécessaires pour atteindre les objectifs fixés dans notre modèle d'affaires.

### 2 PATRIMOINE NUMÉRIQUE

Intégrer de nouveaux types de documents numériques à nos collections, comme les données, les sites Web et d'autres sources numériques.

### 3 NUMÉRISATION RAISONNÉE

Numériser des documents analogiques de BAC choisis en fonction de leur popularité, des demandes ponctuelles et des besoins en matière de préservation dans le but de perfectionner nos services.

### 4 DESCRIPTION NUMÉRIQUE

Créer et enrichir constamment les métadonnées et les descriptions pour toutes les ressources documentaires (analogiques et numériques).

## THÈME 2 : DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE

### 5 LIBRE ACCÈS

Encourager tous nos publics à découvrir et à utiliser le plus de documents de BAC possible, en tout temps et en tout lieu.

### 6 MOBILISATION CITOYENNE

Mobiliser le public et faire la promotion des collections de BAC pour en rehausser la valeur.

### 7 CONTENUS EN RÉSEAU

Jouer un rôle moteur afin de créer un réseau d'institutions de mémoire donnant accès à l'ensemble du patrimoine documentaire du Canada.

## THÈME 3 : PERFORMANCE NUMÉRIQUE

### 8 À L'ÉCOUTE DES CLIENTS

Tenir compte au premier chef des besoins des clients dans les politiques, la gouvernance et les activités de BAC.

### 9 EXPLOITATION DES DONNÉES

Prendre des décisions fondées sur des données probantes recueillies en temps opportun.

### 10 CULTURE NUMÉRIQUE

Donner à l'organisation les aptitudes, la capacité et la culture nécessaires pour gérer et diffuser numériquement le patrimoine documentaire du Canada.

# 1

OBJECTIF STRATÉGIQUE

THÈME 1: CONSERVATION NUMÉRIQUE 

THÈME 2: DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE 

THÈME 3: PERFORMANCE NUMÉRIQUE 

## CAPACITÉ NUMÉRIQUE

À l'aide d'une plateforme de conservation numérique, développer les technologies et les outils nécessaires pour atteindre les objectifs fixés dans notre modèle d'affaires.

### CONTEXTE ET JUSTIFICATION

L'objectif consiste à établir l'infrastructure de base de la présente stratégie : une plateforme de conservation numérique fondée sur la triade acquisition-préservationaccès. La plateforme ratisse beaucoup plus large que le dépôt numérique fiable, qui porte uniquement sur la préservation, car elle englobe l'infrastructure physique et technique, les processus et la gouvernance aux fins d'acquisition, de préservation et de prestation de services. Elle fait intervenir des processus technologiques entièrement repensés qui permettront à nos partenaires d'interagir avec nous.

La capacité numérique ne se résume pas à la technologie : encore faut-il exploiter la plateforme pour en tirer une valeur ajoutée. L'infrastructure fait partie d'un écosystème numérique que BAC a créé pour atteindre ses objectifs actuels et futurs.

Cet objectif stratégique est axé sur la technologie et les systèmes de conservation, mais il aura des retombées sur toutes nos façons de faire. En tant que fondement de tous les autres objectifs, il est essentiel à la réussite de BAC. Les autres objectifs sont nécessaires pour faire fructifier l'investissement de BAC dans la nouvelle plateforme.

### RÉSULTATS

- BAC respecte les normes relatives aux dépôts numériques fiables.
- L'architecture modulaire garantit une durabilité et une évolutivité supérieures sur le plan technique.
- BAC est prêt à recevoir des documents numériques grâce à de nouvelles architectures technologiques et opérationnelles.
- Tous les autres objectifs stratégiques de la stratégie numérique peuvent être atteints.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

#### AGIR

- Élaborer une plateforme de conservation numérique.
- Nommer un ou des responsables de l'architecture à BAC.
- Régler les problèmes technologiques urgents et névralgiques (comme la capacité de stockage).

#### COLLABORER

- Évaluer la plateforme en collaboration avec des partenaires clés.
- Étudier les possibilités de collaboration avec le secteur privé en ce qui concerne certains éléments de la plateforme.

#### INNOVER

- Trouver des options de stockage temporaire à faible coût.

# 2

OBJECTIF STRATÉGIQUE

THÈME 1: CONSERVATION NUMÉRIQUE 

THÈME 2: DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE 

THÈME 3: PERFORMANCE NUMÉRIQUE 

## PATRIMOINE NUMÉRIQUE

Intégrer de nouveaux types de documents numériques à nos collections, comme les données, les sites Web et d'autres sources numériques.

### CONTEXTE ET JUSTIFICATION

L'évolution de la définition de « patrimoine documentaire » doit suivre celle-là même de notre culture. De nouveaux processus et de nouveaux équipements sont nécessaires pour gérer les nouveaux types de contenus. Comment l'institution peut-elle acquérir et stocker de grandes quantités de contenu Web? Quel est notre rôle en matière de gestion des données provenant du gouvernement fédéral et d'autres sources? Quel est la place des données de Facebook dans nos collections généalogiques?

La mise à jour des politiques et des processus rehausserait la valeur des fonds documentaires de BAC et aiderait à atteindre d'autres objectifs stratégiques, comme celui du libre accès. En plus du contenu numérique, les métadonnées qui y sont liées doivent être acquises pour rendre les contenus repérables et accessibles dès leur acquisition, voire même avant.

Cet objectif tient compte de notre nouveau modèle de service, selon lequel, à compter de 2017, les documents gouvernementaux d'intérêt archivistique qui seront créés en format numérique seront transférés à BAC en format numérique.

### RÉSULTATS

- La modernisation des politiques et des priorités concernant les acquisitions améliore la représentativité du patrimoine documentaire du Canada.
- Le contenu numérique est facilement repérable dès son acquisition, ou même avant.
- Les acquisitions demandent moins d'interventions humaines puisque les métadonnées et les descriptions fournies par les donateurs et les citoyens sont utilisées.
- L'accès aux documents fédéraux est ouvert par défaut dès leur transfert à BAC.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

#### AGIR

- Appliquer l'orientation et les stratégies relatives aux acquisitions.
- Accepter seulement la version numérique des documents créés en format numérique à compter de 2017.
- Perfectionner la politique et les processus d'acquisition numérique.
- Archiver des sites Web du gouvernement fédéral et du secteur privé.

#### COLLABORER

- Collaborer avec nos partenaires pour harmoniser les politiques et les processus de BAC avec le contenu numérique qu'ils ont acquis ou qu'ils prévoient acquérir.
- Communiquer avec les institutions fédérales pour préparer le transfert des documents numériques à BAC.

#### INNOVER

- Créer une stratégie d'acquisition et de préservation du patrimoine documentaire.
- Tester le processus d'archivage des sites Web dans l'ensemble du gouvernement fédéral et avec nos partenaires.



# 3

OBJECTIF STRATÉGIQUE

THÈME 1: CONSERVATION NUMÉRIQUE 

THÈME 2: DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE 

THÈME 3: PERFORMANCE NUMÉRIQUE 

## NUMÉRISATION RAISONNÉE

Numériser des documents analogiques de BAC choisis en fonction de leur popularité, des demandes ponctuelles et des besoins en matière de préservation dans le but de perfectionner nos services.

### CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La numérisation consiste à reproduire des documents analogiques en format numérique. Malgré tous les efforts investis dans la numérisation de ses collections, BAC doit encore éliminer les obstacles (la capacité de stockage, par exemple) qui l'empêchent de profiter pleinement de certaines occasions.

La numérisation est raisonnée lorsque des priorités sont établies en fonction de plusieurs facteurs, dont les besoins des clients (la demande), les activités commémoratives du gouvernement fédéral (l'offre) et l'état de détérioration des documents. Nous avons l'habitude de tenir compte de ces trois facteurs, mais notre marge de manœuvre est restreinte.

BAC tentera d'établir des partenariats et des modèles profitables à toutes les parties pour augmenter sa capacité de numérisation et de stockage. La numérisation raisonnée tenant compte des formats de fichier et de l'évolution des dispositifs de stockage devrait permettre d'atteindre les objectifs de BAC en matière de préservation.

### RÉSULTATS

- Le contenu numérisé et fréquemment consulté permet d'atteindre de nouveaux clients.
- Les coûts de la numérisation et du stockage diminuent grâce aux efforts et aux infrastructures des partenaires et des milieux intéressés.
- BAC investit moins de ressources dans les services offerts à une seule personne.
- Des services de meilleure qualité sont offerts plus rapidement.
- Les collections analogiques menacées sont mieux préservées.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

#### AGIR

- Numériser les collections du domaine public qui sont les plus utiles aux Canadiens.
- Dresser un plan de numérisation triennal et évaluer les besoins relatifs au stockage.

#### COLLABORER

- Préparer des options de numérisation collaborative (par exemple avec des partenaires, des écoles, etc.).

#### INNOVER

- Avoir recours à la numérisation participative pour les projets prioritaires.

# 4

OBJECTIF STRATÉGIQUE

THÈME 1: CONSERVATION NUMÉRIQUE 

THÈME 2: DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE 

THÈME 3: PERFORMANCE NUMÉRIQUE 

## DESCRIPTION NUMÉRIQUE

Créer et enrichir constamment les métadonnées et les descriptions pour toutes les ressources documentaires (analogiques et numériques).

### CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Les métadonnées, en général, et les descriptions numériques en particulier, jouent un rôle essentiel dans le repérage, l'utilisation et la gestion de nos collections. Nous revitaliserons nos processus de manière à ce que nos collections analogiques et numériques soient repérables dès leur acquisition. Mieux encore, nous pourrions avoir des métadonnées sur les collections d'autres institutions pour que l'ensemble du patrimoine documentaire du pays soit repérable.

Les descriptions numériques jouent un rôle clé dans le repérage des documents : elles aident les utilisateurs à trouver le contenu désiré à l'aide de moteurs de recherche sur Internet. De plus, elles font partie intégrante du programme fédéral des données ouvertes, qui permet de repérer et de gérer les ensembles de données et de les lier à d'autres ensembles de données ou de métadonnées.

Au moyen de l'externalisation ouverte, par exemple, tout le monde pourra enrichir les métadonnées, y compris les descriptions : BAC, ses partenaires, les donateurs et les milieux documentaires. Une meilleure gestion de nos métadonnées fera apparaître des liens entre des fonds documentaires, ce qui augmentera la valeur de la collection.

### RÉSULTATS

- Les métadonnées sont considérées comme un actif unique.
- Des ressources de BAC autrefois consacrées à la production de métadonnées servent maintenant à entretenir, à promouvoir et à gérer un cadre de métadonnées partagé pouvant être enrichi par tous ses utilisateurs.
- Les collections sont plus faciles à repérer et à utiliser grâce à des métadonnées rédigées en langage simple.
- Les actifs sont mieux gérés.
- Les métadonnées et les descriptions produites avant que le contenu numérique soit acquis ont une incidence sur la manière d'organiser et de classer l'information dans le cadre de conservation de BAC.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

#### AGIR

- Rédiger des descriptions numériques pour tous les documents, qu'ils soient analogiques ou numériques.
- Établir une approche de numérisation et de préservation des métadonnées normalisée.
- Rationaliser les métadonnées et les intégrer dans tous les secteurs de l'organisation.

#### COLLABORER

- Externaliser le processus d'enrichissement des métadonnées.
- Élaborer, avec l'aide de bibliothécaires et d'archivistes citoyens, une taxinomie dont le vocabulaire naturel correspond au vocabulaire contrôlé de BAC.
- Établir, en collaboration avec des institutions canadiennes de savoir, un modèle fédéré de gestion des métadonnées.

#### INNOVER

- Réviser les politiques sur la description dans les langues officielles pour favoriser l'utilisation d'un langage simple dans les métadonnées.

# 5

OBJECTIF STRATÉGIQUE

THÈME 1: CONSERVATION NUMÉRIQUE 

THÈME 2: DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE 

THÈME 3: PERFORMANCE NUMÉRIQUE 

## LIBRE ACCÈS

Encourager tous nos publics à découvrir et à utiliser le plus de documents de BAC possible, en tout temps et en tout lieu.

### CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Cet objectif consiste à rendre les fonds documentaires de BAC aussi accessibles que possible. Il se marie aux autres objectifs portant sur la découverte des documents et il vise plus particulièrement à éliminer les obstacles à l'accès à BAC, en particulier, ceux découlant du droit d'auteur et des restrictions touchant l'accès de manière proactive. Ce courant d'ouverture doit faire partie de la culture et des processus de BAC.

Les investissements dans la technologie et la plateforme de conservation numériques fourniront des moyens efficaces et sécurisés de gérer les restrictions touchant l'accès, ce qui aidera à atteindre cet objectif.

Ce dernier aidera également le gouvernement du Canada à honorer ses engagements pour un gouvernement ouvert, notamment en ce qui a trait aux données et à l'information ouvertes. Cela est particulièrement vrai dans le cas des documents du gouvernement fédéral qui sont conservés par BAC.

### RÉSULTATS

- Les attentes changeantes des clients sont satisfaites.
- Les nouvelles possibilités de promotion élargissent la clientèle de BAC.
- BAC devient un chef de file de la prestation de services axés sur les clients.
- L'image de marque de BAC gagne en prestige auprès des clients et des partenaires.
- BAC appuie les projets du gouvernement fédéral concernant les données, l'information et le gouvernement ouverts.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

#### AGIR

- Préparer une stratégie sur le libre accès aux collections.
- Appliquer la *Politique pour rendre la collection disponible* adoptée en 2013.

#### COLLABORER

- Contribuer davantage aux projets du gouvernement fédéral sur la gouvernance ouverte.
- Négocier avec les donateurs et les fournisseurs de contenu pour qu'ils éliminent les restrictions et donnent librement accès à la collection.

#### INNOVER

- Adopter une approche pour que l'accès aux collections de BAC soit « ouvert par défaut ».

# 6

OBJECTIF STRATÉGIQUE

THÈME 1: CONSERVATION NUMÉRIQUE 

THÈME 2: DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE 

THÈME 3: PERFORMANCE NUMÉRIQUE 

## MOBILISATION CITOYENNE

Mobiliser le public et faire la promotion des collections de BAC pour en rehausser la valeur.

### CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Cet objectif stratégique incarne les concepts du « bibliothécaire citoyen » et de l'« archiviste citoyen<sup>1</sup> ». Le projet *Un visage, un nom* de BAC prouve que le partage social réalisé dans un but précis peut augmenter la valeur d'une collection. C'est l'exemple parfait du client contributeur.

En plus des avantages économiques qui découlent des améliorations apportées à nos collections par le public, cet objectif stratégique augmente le rayonnement et l'importance du contenu de BAC. La mobilisation citoyenne comprend la création de contenus attrayants et leur distribution virale. En outre, elle permet aux clients de donner un nouveau sens et une plus grande valeur aux collections, en établissant de nouveaux liens ou en ajoutant des renseignements contextuels supplémentaires.

Même si plusieurs objectifs appuient celui d'une mobilisation optimale, nous ne pouvons pas attendre passivement que cet effet découle de l'ouverture et de la réparabilité : la mobilisation citoyenne suppose des efforts de promotion, une stratégie axée sur le contenu et la mise en valeur dudit contenu.

### RÉSULTATS

- BAC acquiert du prestige grâce à la connaissance de son image de marque et à la mobilisation.
- Les renseignements contextuels fournis par les clients augmentent la valeur des collections.
- Les Canadiens sont conscients de l'importance culturelle, sociale et économique de BAC.
- Les collections de BAC bénéficient d'un rayonnement et d'une publicité accrues.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

#### AGIR

- Élaborer un plan de mobilisation numérique qui va au-delà des communications sur les médias sociaux.

#### COLLABORER

- Préparer un cadre de mobilisation citoyenne avec des institutions de mémoire qui partagent nos objectifs.
- Étudier la possibilité de réaliser des projets avec des universités et des écoles primaires et secondaires pour augmenter la valeur de nos collections.

#### INNOVER

- Avoir recours à la ludification pour intensifier les interactions avec les collections.
- Envisager de nouveaux moyens d'offrir nos services.
- Étudier les moyens à employer pour que les collections de BAC deviennent un contenu viral.

<sup>1</sup> « Out in Front: Taking a Leadership Role in Open Government », David S. Ferriero, archiviste des États-Unis <https://www.youtube.com/watch?v=TmxCvQYJShc>

# 7

OBJECTIF STRATÉGIQUE

THÈME 1: CONSERVATION NUMÉRIQUE 

THÈME 2: DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE 

THÈME 3: PERFORMANCE NUMÉRIQUE 

## CONTENUS EN RÉSEAU

Jouer un rôle moteur afin de créer un réseau d'institutions de mémoire donnant accès à l'ensemble du patrimoine documentaire du Canada.

### CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Dans le secteur des services, il faut toujours se demander si on sert tous nos clients ou seulement ceux que l'on sert directement. Cette question illustre bien l'une des difficultés que nous devons surmonter pour donner accès à l'ensemble du patrimoine documentaire du Canada : BAC ne gère qu'une partie de ce patrimoine. Pour jouer un rôle moteur, nous allons travailler de concert avec nos partenaires pour que les clients jouissent d'une expérience aussi complète que possible.

Cet objectif nous amène à travailler avec nos partenaires afin de donner plein accès à toutes les collections du pays, où qu'elles soient. Les collections liées entre elles seront plus faciles à découvrir et à utiliser et elles auront ainsi plus de valeur pour les Canadiens.

### RÉSULTATS

- Les clients peuvent découvrir et utiliser le patrimoine documentaire du Canada de manière fluide.
- La conservation numérique est une responsabilité partagée à l'échelle nationale, ce qui rend l'expérience des clients plus uniforme.
- L'exploitation des investissements, des compétences et des actifs physiques de tous les membres du réseau permet de réaliser des économies d'échelle.
- BAC appuie ses partenaires et joue un rôle clairement défini.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

#### AGIR

- Établir une architecture donnant accès fédéré aux collections.
- Fixer les exigences pour que la plateforme de conservation numérique permette d'établir des liens avec les partenaires.
- Nommer un responsable des relations avec les partenaires en matière numérique.

#### COLLABORER

- Participer à l'élaboration d'une stratégie nationale de conservation numérique.
- Définir une politique sur la collaboration et les relations avec nos partenaires en matière numérique.
- Créer une architecture et un organisme de normalisation au service des dépôts numériques certifiés du pays.

#### INNOVER

- Créer des collections de métadonnées ouvertes qui seront employées par le public et les partenaires.

# 8

OBJETIF STRATÉGIQUE

THÈME 1: CONSERVATION NUMÉRIQUE

THÈME 2: DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE

THÈME 3: PERFORMANCE NUMÉRIQUE

## À L'ÉCOUTE DES CLIENTS

Tenir compte au premier chef des besoins des clients dans les politiques, la gouvernance et les activités de BAC.

### CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Les organismes de prestation de services font passer le client avant tout : les besoins de ces derniers doivent prévaloir sur toutes les autres priorités. La présente stratégie considère les clients comme un facteur essentiel à prendre en considération avant d'investir. Cette influence doit cependant être mise en balance avec les obligations internes du gouvernement fédéral et les priorités en matière de préservation.

L'importance accordée aux besoins des clients a des conséquences sur plusieurs aspects de l'organisation, dont les politiques, la gouvernance et les normes. Les politiques et outils de BAC prendront en considération les données et les analyses empiriques concernant les clients chaque fois que des investissements et des efforts importants seront envisagés.

Puisque les besoins numériques des utilisateurs évoluent rapidement, nous aurons recours à de nouvelles technologies et de nouveaux processus pour améliorer constamment nos services.

### RÉSULTATS

- Toute la structure de BAC est fondée sur les besoins des clients.
- La mobilisation des clients et les investissements réalisés en fonction de leurs besoins rehaussent la crédibilité de BAC.
- Les politiques et les processus internes sont axés sur le service à la clientèle (priorités externes et internes).

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

#### AGIR

- Adapter aux besoins des clients le vocabulaire employé dans les politiques et les documents de BAC.
- Préparer un programme de consultation afin de connaître les besoins des clients et déterminer les investissements prioritaires.
- Établir la stratégie sur les services de BAC et des normes de service à la clientèle.
- Fixer des critères d'évaluation du rendement axés sur les clients dans tous les secteurs d'activités de BAC.

#### COLLABORER

- Travailler avec les partenaires pour développer des profils-clients comparables, afin de trouver des possibilités d'investissement conjoints.

#### INNOVER

- Organiser des forums de discussion virtuels ou présentiels portant sur la technologie numérique, afin d'accroître la fréquentation de la collection.

# 9

OBJECTIF STRATÉGIQUE

THÈME 1: CONSERVATION NUMÉRIQUE 

THÈME 2: DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE 

THÈME 3: PERFORMANCE NUMÉRIQUE 

## EXPLOITATION DES DONNÉES

Prendre des décisions fondées sur des données probantes recueillies en temps opportun.

### CONTEXTE ET JUSTIFICATION

À BAC, les décisions opérationnelles sont fondées sur une analyse de données concrètes, ainsi que sur l'expertise et l'expérience des bibliothécaires et des archivistes.

Les données sont essentielles pour appuyer et évaluer les décisions. Elles constituent donc la pierre angulaire de nos processus d'évaluation du rendement et d'analyse opérationnelle. Les cadres et les processus de création, de saisie, de gestion et d'utilisation des données doivent correspondre à nos objectifs et aux idéaux mentionnés dans notre modèle d'affaires.

Les données observées seront intégrées aux processus de BAC qui reposent en grande partie sur l'expertise et l'expérience des historiens, des archivistes, des bibliothécaires et des autres spécialistes de l'institution. Pour BAC, l'idéal est d'atteindre un juste équilibre entre les données et l'expertise.

Nous aurons besoin de technologies pour saisir, traiter et présenter efficacement les données nécessaires à une prise de décisions éclairée.

### RÉSULTATS

- Une valeur ajoutée mesurable est créée et portée à la connaissance des clients et des organismes centraux.
- Des données probantes prouvent le bien-fondé des décisions et plusieurs types de données sont mis en relation pour que les messages de l'organisation soient mieux structurés.
- L'organisation a une meilleure compréhension de ses propres activités et de la composition de sa clientèle.
- BAC réalise une meilleure reddition de compte pour ses fins propres, ainsi que celles de ses partenaires et des organismes centraux du gouvernement canadien.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

#### AGIR

- Réviser les critères de mesure du rendement.
- Intégrer les données aux processus décisionnels fondés sur les analyses d'experts.

#### COLLABORER

- Échanger avec nos partenaires sur nos critères de mesure du rendement.

#### INNOVER

- Étudier la possibilité d'adopter une approche de données ouvertes à l'interne.

# 10

OBJECTIF STRATÉGIQUE

THÈME 1: CONSERVATION NUMÉRIQUE 

THÈME 2: DÉCOUVERTE NUMÉRIQUE 

THÈME 3: PERFORMANCE NUMÉRIQUE 

## CULTURE NUMÉRIQUE

Donner à l'organisation les aptitudes, la capacité et la culture nécessaires pour gérer et diffuser numériquement le patrimoine documentaire du Canada.

### CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La culture d'une organisation, c'est la façon de penser et d'agir des employés dans leur milieu de travail. Celle de BAC doit être au diapason avec l'expérience que nous voulons faire vivre à nos clients. Par conséquent, nos employés se doivent d'adapter leurs comportements et leur culture à l'évolution des processus, des outils et des possibilités numériques.

La façon de penser des employés est un enjeu crucial. Pour devenir une organisation numérique, BAC doit modifier sa culture et donner aux employés les moyens de développer une culture numérique fondée sur leurs expériences et celles des clients. Dans son modèle d'affaires, BAC considère ses employés comme un actif de choix. L'évolution de la culture de BAC est une condition sine qua non de l'évolution de ses services.

### RÉSULTATS

- Les employés sont dévoués et ont les moyens de faire leur travail.
- L'institution est caractérisée par une ouverture à l'innovation.
- L'effectif spécialisé de BAC travaille de concert avec les partenaires et les bibliothécaires et archivistes citoyens.
- BAC est un lieu de travail de choix.
- Les services et les activités évoluent constamment en fonction des besoins des clients.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

#### AGIR

- Définir les « compétences numériques » dont BAC a besoin et préparer un plan de formation en conséquence.
- Nommer un « champion numérique » au sein du secteur des opérations de BAC.
- Établir une stratégie et un plan de gestion du changement, et intégrer l'innovation à la culture de BAC.
- Revoir les processus opérationnels, la gouvernance et les politiques de BAC pour faciliter l'atteinte des objectifs.

#### COLLABORER

- Former un comité consultatif composé, notamment, de chefs de file de la technologie numérique dans le secteur privé, pour aider à façonner la culture numérique interne.

#### INNOVER

- Souligner le travail de ceux qui innovent sur le plan de la technologie numérique.
- Créer des rencontres sur l'innovation numérique à BAC.