

Z675
.G7
C314

C: 2 aa

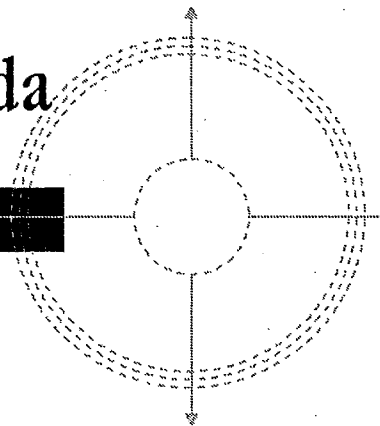


IC
Industry
Canada

Rapport du groupe de travail sur la réorganisation et l'automatisation des bibliothèques d'Industrie Canada

AVRIL 94

1^e partie
Rapport final



Canada



Je tiens à exprimer ma gratitude à tous les employés d'Industrie Canada qui ont participé à la préparation de ce rapport en apportant leur appui, leurs commentaires et informations ou leur collaboration à la rédaction et à la préparation technique.

JACQUES LYRETTE, PRÉSIDENT

INDUSTRY, SCIENCE AND
TECHNOLOGY CANADA
LIBRARY
c. 2
JUL 15 1985
CDÉO
BIBLIOTHÈQUE
INDUSTRIE, SCIENCES ET
TECHNOLOGIE CANADA

TABLE DES MATIÈRES

1^{re} PARTIE : RAPPORT FINAL

RÉSUMÉ	i
1.0 INTRODUCTION	1
1.1 Contexte	1
1.2 La gestion de l'information à Industrie Canada	2
1.3 Objectifs	4
1.4 Méthodologie	5
2.0 ACQUIS	6
2.1 Services actuels	6
2.2 Ressources humaines	8
2.3 Budgets de fonctionnement	9
2.4 Collections	9
2.5 Catalogues électroniques	12
2.6 Technologie	13
2.7 Perspective globale	13
3.0 SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE ET OPPORTUNITÉS	15
3.1 Mettre l'accent sur les besoins de la clientèle	15
3.2 Constatations	15
3.3 Services de bibliothèque spécialisés et opportunités	17
3.4 Modèle de service actuel	19
3.5 Modèle de service recommandé	20
3.6 Relations privilégiées avec les Centres de services aux entreprises du Canada	21
4.0 VISION D'AVENIR - Services d'information fournis par les bibliothèques	23
5.0 TENDANCES DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE	26
5.1 Incidences technologiques : vers la bibliothèque virtuelle	26
5.1.1 Collections multimédia et services ponctuels	26
5.1.2 Point d'accès aux services externes	27
5.2 Bibliothécaires : leur rôle de facilitateurs et de navigateurs	28
5.3 Initiatives du gouvernement fédéral	29
5.4 Examen des meilleures pratiques	29
5.4.1 Livraison électronique des documents	30
5.4.2 Produits d'information personnalisés	30
5.4.3 Interfaces usagers	30
5.4.4 Édition électronique/Gestion du droit d'auteur	31
5.4.5 Intégration de l'information corporative et des bibliothèques	31
5.5 Ouvrir la voie	31

6.0	VERS LA BIBLIOTHÈQUE VIRTUELLE	32
6.1	Considérations organisationnelles	32
6.2	Considérations relatives au personnel	33
6.3	Considérations financières	34
	6.3.1 Coûts associés à la bibliothèque virtuelle	34
7.0	RECOMMANDATIONS	36
8.0	PLAN D'ACTION PROPOSÉ	39
9.0	CONCLUSIONS	42

2° PARTIE : ANNEXES

Annexe I	Membres du groupe de travail
Annexe II-I	Cadre conceptuel
Annexe II-II	Rapport du Sous-comité sur les besoins des clients
Annexe II-III	Rapport du Sous-comité sur les services aux entreprises
Annexe II-IV	Rapport du Sous-comité sur des services de bibliothèque novateurs
Annexe II-V	Inventaire

Note : On peut se procurer les annexes sur demande.

RÉSUMÉ

Le Groupe de travail s'est penché sur la question des bibliothèques et des centres de ressources d'Industrie Canada dans le contexte de la fusion des ministères fondateurs, en tenant compte de la nouvelle orientation du Ministère axée sur le savoir. Il a également étudié les avantages que retirerait Industrie Canada s'il accordait une plus large place aux technologies de l'information dans les bibliothèques.

Les bibliothèques et centres de ressources d'Industrie Canada fournissent actuellement accès à toute une gamme de bases de données. Les problèmes de compatibilité et de financement doivent être résolus avant d'accroître la mise en réseau de ces bases de données. La plupart des clients des bibliothèques sont des employés d'Industrie Canada, mais certains services sont également utilisés par une bonne proportion de clients externes. Les principaux clients internes espèrent le même niveau de service, une livraison accrue d'information électronique et davantage de formation qui leur permettrait de trouver et d'accéder l'information dont ils ont besoin. Les technologies de l'information offrent la possibilité d'étendre la portée des services de bibliothèque aux employés d'Industrie Canada dans les bureaux régionaux et aux entreprises, renforçant ainsi le rôle du Ministère en tant que fournisseur d'informations stratégiques. Les bibliothèques et centres de ressources ont un rôle de premier plan à jouer à cet égard, dans la mesure où ils peuvent fournir les compétences nécessaires à la recherche et à la présentation de l'information.

Le Groupe de travail recommande que le Ministère tire profit des avantages qu'offrent les technologies de l'information pour élargir l'accès à l'information grâce aux services de bibliothèque, tant au sein du Ministère qu'à l'extérieur de celui-ci. Une évolution rapide vers la bibliothèque virtuelle permettrait aussi à Industrie Canada de manifester son leadership dans la prestation de services de bibliothèque électroniques au sein du gouvernement fédéral. Les économies que fera réaliser l'examen des services de bibliothèque devraient être réinvesties dans les bibliothèques. Dans le passé, les bibliothèques étaient incluses dans les frais généraux, mais elles devraient plutôt être considérées comme un programme ministériel.

Le Groupe de travail propose une structure organisationnelle de type décentralisé où les services d'information restent proches du client, mais où les bibliothèques coordonnent les activités facilitant l'accès à l'information. À un niveau supérieur, la contribution des bibliothèques à la fourniture d'informations stratégiques devrait être reconnue dans la structure organisationnelle et leur nouvelle position devrait contribuer à améliorer la coordination et l'efficacité de la transmission d'informations stratégiques aux clients.

1.0 INTRODUCTION

1.1 Contexte

En juin 1993, une importante réorganisation du gouvernement fédéral a amené la fusion d'Industrie, Sciences et Technologie (ISTC), de Consommation et Affaires Commerciales (CAC), de Communications Canada (MDC) et d'Investissement Canada (IC), qui ont formé le nouveau ministère d'Industrie Canada.

Chacun de ces éléments constitutifs avait ses propres bibliothèques ministérielles, de même que certains centres de ressources et des bibliothèques spécialisés. Ces services et leurs quelques 4 000 clients internes sont répartis dans trois sites principaux : l'ancien ISTC et Investissement Canada sont installés dans l'édifice C.D. Howe, au centre-ville d'Ottawa; l'ancien MDC occupe l'édifice Journal Nord, également au coeur d'Ottawa, et l'ancien CAC se trouve à Hull, Place du Portage I. Des plans sont à l'étude pour déménager certains employés dans deux sites principaux. Il existe aussi deux centres de recherche gérés comme des organismes de service spéciaux : le Centre de recherches sur les communications (CRC), situé dans l'ouest d'Ottawa, et le Centre d'innovation en technologies de l'information (CITI), installé près de Montréal. Le nouveau ministère compte environ 2 000 employés répartis dans différentes régions du pays. Ces multiples localisations ne sont pas sans incidence sur la prestation des services, et il faut en tenir compte dans la planification des futurs services de bibliothèque. Dans ce contexte, il importe également de prendre en considération les possibilités actuellement offertes par les technologies de l'information.

Ce document tient compte de recommandations d'études sur les bibliothèques réalisées par les ministères fondateurs peu de temps avant la fusion. La plupart de ces recommandations sont encore pertinentes dans le cadre de la nouvelle organisation.

Le présent rapport prend également en considération la rationalisation budgétaire actuelle. Tous les ministères ont vu leur budget de fonctionnement réduit pour faire face au déficit fédéral. Le nouveau ministère revoit donc ses modalités de prestation de services et essaie de les réorganiser à un coût moindre tout en maintenant la même efficacité. Les bibliothèques et autres services connexes ne font pas exception. La rationalisation budgétaire a également suscité des initiatives interministérielles : on s'efforce de mettre certains services en commun afin de réaliser un surcroît d'économies. Ce rapport tient compte de la participation d'Industrie Canada au Partage local des services de soutien.

1.2 La gestion de l'information à Industrie Canada

Le nouveau ministère est plus axé sur le savoir et il mise sur l'information stratégique pour soutenir la compétitivité industrielle. En janvier 1994, le Comité de gestion de l'information (CGI) a décidé de faire l'inventaire des acquis du nouveau ministère dans le domaine de

l'information, afin d'identifier les principaux services chargés de fournir de l'information, d'accroître la mise en commun des ressources et d'organiser la transmission de l'information de manière efficace et économique tant aux clients internes qu'à ceux de l'extérieur. Cette initiative est conforme à la directive du Conseil du Trésor sur la gestion des renseignements détenus par le gouvernement qui exige que les ministères établissent un inventaire général des informations dont ils disposent dans le but de faciliter l'accès à l'information gouvernementale.

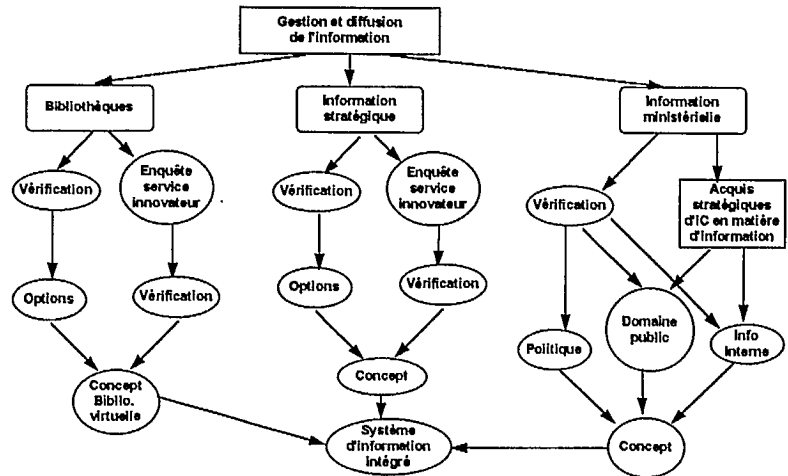


Figure 1

Trois groupes de vérification distincts ont été créés pour étudier les bibliothèques et les services connexes, l'information stratégique et l'information ministérielle (voir figure 1). Les constatations de ces trois groupes seront analysées pour établir une stratégie de gestion de l'information au sein d'Industrie

Canada. Parlant de l'étude stratégique des systèmes de bibliothèque, Kevin Lynch, président du Comité de gestion de l'information, affirme que le Comité étudiera les possibilités de consolider et de relier les bibliothèques et les services de bibliothèque de tout le pays. Toutefois, selon M. Lynch, l'étude ne portera pas uniquement sur la consolidation, mais aussi sur la façon dont le système de bibliothèque peut être intégré dans le plan d'information stratégique d'Industrie Canada. La figure 2 représente la chaîne d'optimisation de l'information et montre comment la fourniture de produits à valeur ajoutée est liée aux niveaux de connaissance. Le défi pour

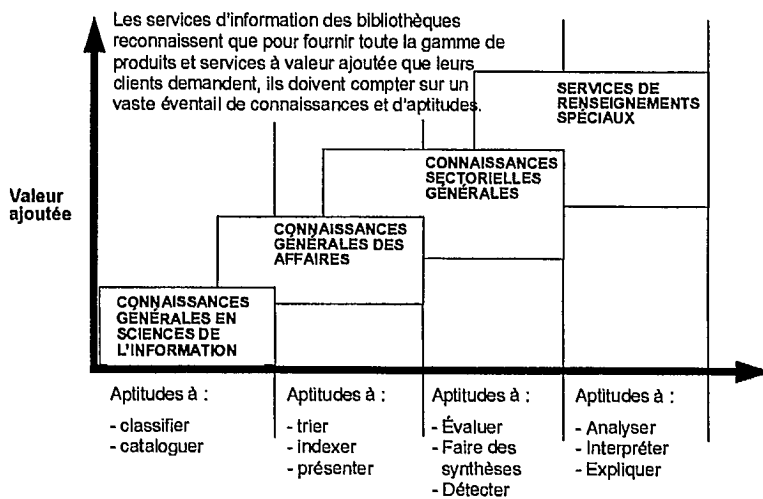


Figure 2

les bibliothèques et les services connexes consiste à utiliser leurs compétences pour guider l'utilisateur dans l'univers de l'information et à mettre à profit leur connaissance des besoins de leurs clients pour accroître leur participation à la transmission d'informations à valeur ajoutée.

La figure 3 schématise le contexte de l'information à Industrie Canada. Ce modèle rend compte de toute la gamme des collections et des services d'information du ministère. Pour s'assurer que toutes ces sources d'information soient justement valorisées au niveau ministériel et national, le modèle doit être inséré dans une infrastructure de gestion de l'information soigneusement conçue et mise en oeuvre.

ORGANISATION DES BIBLIOTHÈQUES ET DES SERVICES CONNEXES À INDUSTRIE CANADA DANS LE CONTEXTE DE L'INFORMATION MINISTÉRIELLE

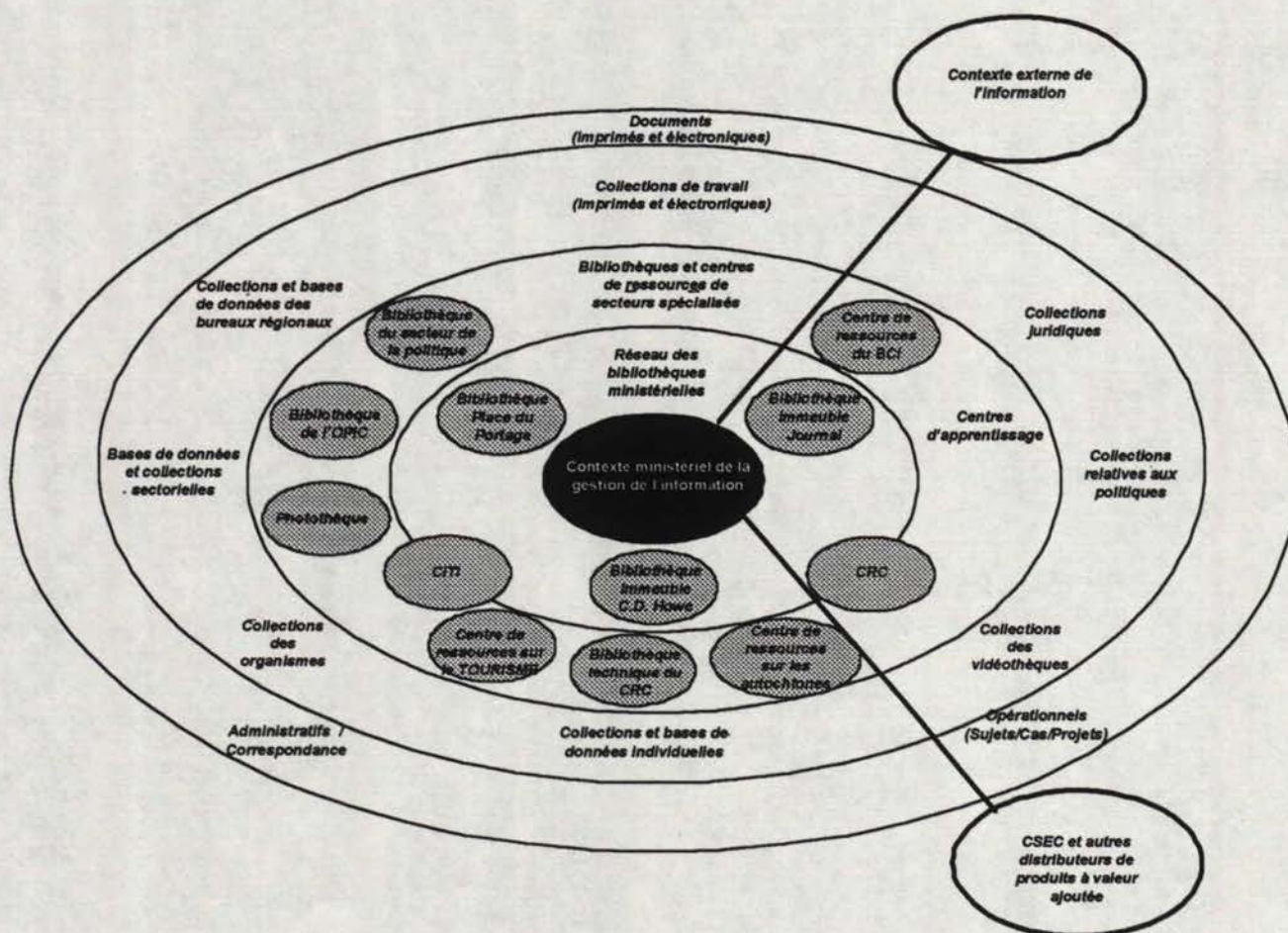


Figure 3

C'est à partir des recommandations du présent rapport qu'on décidera d'une structure organisationnelle efficace destinée aux bibliothèques d'Industrie Canada; c'est pourquoi il est urgent que le CGI adopte sans tarder le plan d'action proposé.

D'autres initiatives sont en cours pour harmoniser l'infrastructure de l'information ministérielle: la configuration des réseaux est présentement repensée pour répondre aux besoins actuels et on s'emploie à mettre en oeuvre un système financier uniforme pour l'ensemble du Ministère. Celui-ci étudie également le rôle des Centres de services aux entreprises du Canada dans le cadre de la structure globale de gestion de l'information au Ministère.

1.3 Objectifs

Les grands objectifs du Groupe de travail sur la réorganisation et l'automatisation des bibliothèques d'Industrie Canada étaient les suivants :

- dresser un inventaire des bibliothèques et des autres centres de ressources d'information d'IC, accompagné d'une description de leur mandat, de leur clientèle et de leurs ressources;
- évaluer l'apport actuel et éventuel des bibliothèques et des centres de ressources dans la fourniture d'informations stratégiques au sein du Ministère;
- déterminer et évaluer les possibilités qui s'offrent aux bibliothèques et services connexes d'accroître leurs services d'information aux entreprises;
- définir dans quelle mesure il serait possible et avantageux de recourir davantage aux technologies de l'information dans la prestation de services de bibliothèque;
- préciser le rôle des bibliothécaires dans la nouvelle orientation du Ministère qui privilégie des services plus axés sur le savoir, dans le contexte d'une éventuelle bibliothèque virtuelle;
- proposer un cadre organisationnel efficace pour les bibliothèques d'Industrie Canada, qui permettrait de réaliser certaines économies tout en maintenant la qualité et le niveau des services qui répondent aux besoins des clients;
- faire des recommandations au Comité de gestion de l'information relativement à la réorganisation des bibliothèques et centres de ressources d'Industrie Canada et à leur orientation future.

1.4 Méthodologie

Un groupe de travail a été créé pour étudier la fourniture d'informations par les bibliothèques et les services connexes. Toutes les sections du Ministère ont été invitées à participer à cette étude. Cinq sous-comités ont été formés pour examiner des aspects particuliers :

- le Sous-comité sur la position des bibliothèques d'Industrie Canada dans l'infrastructure informationnelle du Ministère a défini le cadre conceptuel de la transmission d'informations à IC et a défini le mandat des secteurs d'information;
- le Sous-comité de l'inventaire a établi la liste des services d'information offerts à Industrie Canada et a distribué un questionnaire portant sur leurs ressources, leurs clients et leurs services. L'analyse des résultats a servi à dresser un tableau général de la situation actuelle et à appuyer nos recommandations;
- le Sous-comité sur les besoins des clients a répertorié les besoins des clients internes du Ministère. Neuf groupes cibles (7 à Ottawa, 1 à Montréal et 1 à Winnipeg) ont été retenus pour évaluer le degré de satisfaction face aux services actuels et pour exprimer les attentes dans le nouveau contexte organisationnel. Les enquêtes auprès de la clientèle réalisées avant la réorganisation ont également été examinées pour déterminer si leurs recommandations pourraient s'appliquer au nouveau Ministère. Toutes ces conclusions ont été comparées aux évaluations des besoins de la clientèle préparées par les gestionnaires de bibliothèques et de centres de ressources afin de formuler des recommandations;
- en se fondant sur les renseignements fournis par les gestionnaires de bibliothèques et de centres de ressources, le Sous-comité sur les services aux entreprises a évalué le rôle actuel et potentiel des bibliothèques et services connexes dans la fourniture d'informations aux clients externes;
- le Sous-comité sur des services de bibliothèque novateurs a analysé les principaux modèles et tendances relativement à la prestation de services d'information pour identifier certaines réussites dont notre organisme pourrait bénéficier.

Le rapport du Groupe de travail se fonde sur les constatations de ces sous-comités. On trouvera leurs rapports à l'Annexe II.

2.0 ACQUIS

Une étude menée par la Direction générale de la vérification des opérations d'IC (Annexes II-V) montre que les bibliothèques et les services connexes constituent un atout de premier plan en termes de compétences, de collections et d'applications de technologies de l'information. Ces ressources permettent de fournir des informations économiques, industrielles, juridiques, scientifiques et techniques qui répondent aux besoins documentaires du Ministère, et elles constituent une base sur laquelle les bibliothèques d'Industrie Canada peuvent tabler pour accroître leurs services aux Canadiens.

2.1 Services actuels

Dans le cadre de la nouvelle organisation, Industrie Canada a hérité de six bibliothèques (celles qui relevaient d'ISTC, d'Investissement Canada, du CAC, du MDC, du CRC et du CITI), de sept centres de ressources et d'un certain nombre de collections de travail.

Queen **L'ancienne bibliothèque d'ISTC**, que l'on désigne actuellement sous le nom de bibliothèque C.D. Howe, se spécialise dans les politiques économiques et industrielles, les études industrielles, l'économie, les sciences, la technologie et le commerce. La plupart de ses clients (95 %) travaillent au sein du Ministère.

L'ancienne bibliothèque d'Investissement Canada renferme surtout de l'information sur les investissements et les sociétés. Sa clientèle est aussi majoritairement interne. Dans ce rapport, cette bibliothèque est désignée sous le nom de bibliothèque du secteur de la politique.

L'ancienne bibliothèque du CAC est maintenant appelée bibliothèque de la Place du Portage (Industrie Canada). Elle se spécialise dans le droit et la politique appliqués à la concurrence, à la consommation et aux renseignements sur les sociétés. Les clients de la bibliothèque de la Place du Portage sont pour la plupart des employés d'Industrie Canada. Cette bibliothèque fournit également des services à l'OPIC sur une base de recouvrement des coûts.

La situation de **l'ancienne bibliothèque du MDC** est spéciale dans la mesure où, après la réorganisation du gouvernement fédéral, sa clientèle et son personnel ont été répartis entre les deux nouveaux ministères du Patrimoine et d'Industrie Canada. La collection est axée sur les télécommunications (gestion du spectre, politiques, aspects socio-économiques et technologiques) et sur les arts et la culture. Les principaux clients travaillent pour Industrie Canada, Patrimoine Canada et les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI).

Quant à la **bibliothèque du CRC**, elle se spécialise dans les domaines techniques et scientifiques de la radiodiffusion, des communications optiques et par satellites, et les composants électroniques. Bien que la collection soutienne surtout les activités de recherche et développement des laboratoires du CRC, 30 % des clients de la bibliothèque proviennent

d'autres organismes qui ont conclu des ententes d'association avec le CRC (Agence spatiale canadienne, Centre de recherches pour la défense Ottawa, Vistar).

La **bibliothèque du CITI** est plus connue sous le nom de Service intégré de ressources documentaires (SIRI). Ses collections portent surtout sur les aspects techniques et humains des technologies de l'information et sur leurs applications. Les clients du service se recrutent principalement (70 %) parmi le personnel du CITI, mais des services sont également offerts à des partenaires par l'intermédiaire du Programme national d'échange.

À Industrie Canada, des centres de ressources ont été créés pour répondre à des besoins précis qui ne pouvaient être pris en charge par les bibliothèques des ministères. Ces centres se caractérisent par la variété de leur clientèle, de leurs services et des niveaux de ressources.

La **photothèque** conserve plus de 100 000 photographies et diapositives. Elle sert tous les ministères du gouvernement ainsi que des clients externes.

Le **centre d'apprentissage** met du matériel documentaire (bandes magnétoscopiques, bandes magnétiques, tests, brochures) à la disposition des employés d'Industrie Canada. Peu de ressources assurent le fonctionnement du centre et la gestion de la collection qui est reliée à la bibliothèque centrale d'Industrie Canada.

Le **Centre de référence et de documentation touristique** a été mis sur pied au début des années 70 par les gouvernements et les entreprises à l'intention de l'industrie touristique et des employés des gouvernements fédéral et provinciaux. La plupart de ses 8 000 documents sont des documents de recherche ou des rapports relatifs au tourisme.

Le **Centre de ressources du Bureau de la politique de concurrence** fournit au Bureau des services de recherche et de consultation. Sa collection se compose surtout de rapports, d'énoncés de politiques, de documents juridiques et législatifs qui font jurisprudence dans le domaine du droit de la concurrence. Le Centre reçoit des plaintes relatives à la concurrence et des demandes d'information du public, il les filtre et les transmet au secteur pertinent du Bureau. L'accès du Centre est réservé au personnel du Bureau à cause de la nature juridique et confidentielle de certains des documents de la collection.

Le **Centre de ressources de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC)** se concentre aussi essentiellement sur les documents de recherche extrêmement spécialisés. Le Centre est ouvert au public et au personnel. L'OPIC abrite d'autres collections importantes relatives aux brevets canadiens et étrangers, aux marques de fabrique, aux droits d'auteur, aux dessins industriels, toutes ces collections étant gérées par les divers bureaux responsables des gammes de produits (par ex., bureau des marques de fabrique, bureau des droits d'auteur).

Le **Centre de ressources des Programmes économiques des Autochtones** a été mis sur pied pour gérer la quantité croissante de documentation relative aux questions économiques des

Autochtones. Ses 2 000 documents servent principalement au personnel, mais divers services sont également fournis à un petit nombre de clients externes.

La **bibliothèque technique du CRC** contient des spécifications et des catalogues relatifs aux composants électroniques. Elle sert surtout les clients du CRC, mais elle fournit aussi des services au Centre de recherches pour la défense Ottawa et à l'Agence spatiale canadienne.

En somme, les centres de ressources remplissent généralement des fonctions semblables à celles des bibliothèques d'Industrie Canada. Leurs collections et leurs services sont toutefois plus spécialisés et canalisés et il ne semble pas y avoir de chevauchement des collections.

2.2 Ressources humaines

Le tableau 1 indique le nombre d'employés qui travaillaient dans les six principales bibliothèques d'Industrie Canada en date du 31 mars 1994. Leurs salaires représentent près de 1,7 million de dollars.

Tabl. 1 Personnel des bibliothèques au 31 mars 1994	C.D. Howe	Politique	Portage	Imm. Journal*	CRC	CITI	TOTAL
Professionnels	6 C	2 C 1 P	5 C 2 P	3 C	1 C 1 P	4 C	21 C 4 P
Bibliotechniciens	2 C	1 C		2 C	1 C	2 C	8 C
Personnel de soutien	4 C	1 C	6 C	2 C	1 C 1 P	1 P	15 C 1 P

C = temps complet; P = temps partiel

* Ne comprend pas les employés de Patrimoine Canada

Le tableau suivant donne le nombre d'employés dans les centres de ressources. Bien qu'on ne nous ait pas toujours fourni le budget salarial, on peut déduire des niveaux de classification que les salaires représentent environ 480 000 \$.

Tabl. 2 Personnel des centres de ressources au 31 mars 1994	Centre d'appr.	Photo- thèque	Tou- risme	Compé- tivité	OPIC	Autoch- tones	Bibl. tech- nique	TOTAL
Professionnels		2 C		3 C	1 C	1 C		7 C
Bibliotechniciens.			1 C	2 C				3 C
Personnel de soutien	1 C		1 C				1 C	3 C

Les domaines de compétence des bibliothèques et des centres de ressources ministériels incluent:

- la gestion des sources et des technologies d'information
- le développement, l'organisation et l'analyse des collections
- le choix des bases de données et la recherche dans celles-ci (en direct et sur disques compacts)
- la formation à la recherche dans les bases de données (disques compacts et catalogues de bibliothèques)
- la diffusion proactive de l'information en fonction des profils de besoins des clients
- la navigation dans les réseaux à haute vitesse (par ex., Internet)
- la gestion de l'accès aux sources d'information à diffusion restreinte
- les services de référence professionnels
- le service de prêt entre bibliothèques
- les négociations avec les éditeurs, et les achats.

En ce qui concerne la recherche en direct, les bibliothécaires sont capables d'interroger plus de 1 000 bases de données commerciales avec un vaste éventail d'interfaces usagers complexes et sophistiquées. Dialog, Infomart et InfoGlobe figurent parmi les systèmes en direct les plus fréquemment consultés.

2.3 Budgets de fonctionnement

Les six principales bibliothèques d'Industrie Canada dépensent annuellement près de 1,5 million de dollars en budgets de fonctionnement. En 1993-1994, elles ont également reçu 284 000 \$ de fonds additionnels pour des projets spéciaux, lors de l'examen semestriel, ou sous forme de recouvrement des coûts. En moyenne 70 % des budgets de fonctionnement sont alloués au développement des collections, qu'il s'agisse d'imprimés ou de documents électroniques. Les 30 % restants servent au développement de systèmes, au prêt entre bibliothèques, à la recherche documentaire en direct, à l'aide temporaire, aux fournitures de bibliothèque, etc.

Le Centre de ressources sur le tourisme, la photothèque, la bibliothèque de l'OPIC et la bibliothèque technique du CRC dépensent collectivement environ 200 000 \$ annuellement en frais de fonctionnement. Nous n'avons pas reçu d'informations budgétaires sur les autres centres de ressources.

2.4 Collections

Les six principales bibliothèques d'Industrie Canada détiennent collectivement près de 127 000 monographies, plus de 3 100 périodiques, environ 1 900 rapports annuels, au moins

RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LES BIBLIOTHÈQUES D'INDUSTRIE CANADA

32 000 microformes, près de 700 vidéocassettes, films et photographies, et approximativement 600 enregistrements sonores. Les collections des centres de ressources se composent essentiellement de comptes rendus de recherche (plus de 7 000 des 11 000 documents des centres de recherche de Tourisme Canada et des Autochtones sont des comptes rendus de recherche).

Les bibliothèques sont abonnées à environ 60 disques compacts (CD-ROM), dont 25 % peuvent être consultés sur le système d'information ministériel (SIM). Parmi les centres de ressources, seuls le centre sur le tourisme et la bibliothèque technique du CRC offrent à l'heure actuelle accès à des CD-ROMs. Le tableau 3 indique les disques compacts qui peuvent être consultés. La première colonne énumère les disques accessibles à toutes les bibliothèques au moyen du SIM. Les autres colonnes indiquent les versions individuelles dans les diverses bibliothèques (l'astérisque indique les plus utilisées) .

Tableau 3 Collections de CD-ROMs	SIM	CD - HOWE	Portage	Politique	Imm. Journal	CRC	CITI	Tourisme
ABI-Inform	X*				X*			
Actualité Québec	X		X		X		X*	
Auditor General Reports		X	X		X			
Books in Print					X	X	X	
BRIQ							X	
Business Dateline	X							
Canadian Business & Current Affairs	X*				X			
Canadian Business Disk	X*							
Canadian Newdisc							X	
Canadian Periodical Index					X			
C.C.H.S.T.							X	
CHOIX							X	
Compact D/ Canada	X*							
Compact D/ Worldscope				X				
Compton's Multimedia							X	
Computer Database							X	
Computer Select	X*				X*		X*	
Constitution Canada					X			
CRTC					X			
Directory of Corporate Affiliations		X						
Dr. Dobb's Journal							X	
Dun's Business Locator			X*	X				
Econlit	X							
Encyclopedia of Associations		X						X
ERIC							X	
F & S Indexes Plus	X							
Faulkner Communications					X			
Gartner Group							X*	
General Business File				X*				
Globe & Mail, Financial Times	X							
Grand Robert Electronique					X		X	

Tableau 3 Collections de CD-ROMs	SIM	CD - HOWE	Portage	Politique	Imm. Journal	CRC	CITI	Tourisme
Harrap's Multilingual Dictionary					X			
Hospitality Index								X
ICP Software Database							X	
IHS of Elect. Components & Specs.						X		
Inspec					X*	X*		
Language of the World							X	
Leisure, Rec. & Tourism Abst.								X
Library of Congress					X			
Magazine Rack							X	
Moody's US Business				X				
Moody's Int. Corporations	X							
Nat. Economic, Social, & Environ.	X		X					
National Trade Databank	X							
New York Times				X				
NTIS						X*		
Public Affairs Info. System (PAIS)		X						
Repère					X			
Serials Directory					X			
Statistical Abstracts of the U.S.		X						
Support on Site							X	
Termium			X		X	X	X	
Time Magazine Compact Almanach							X	
Treasury Board Publications		X	X		X	X		
U.S. Exports of Merchandises	X							
U.S. Imports of Merchandises	X							
Zyzomis (Encyclopedie Hachette)					X			

* Indique les plus utilisés

Le tableau montre une certaine duplication dans les abonnements aux CD-ROMs. La mise en réseau des versions individuelles limitera considérablement le niveau de duplication. La mise en réseau de certains titres n'est toutefois pas permise; dans d'autres cas, un double abonnement est plus rentable qu'une licence de réseau. La situation peut changer avec le temps, mais, à court terme, on peut présumer que les bibliothèques vont maintenir un minimum d'abonnements multiples à certains CD-ROMs. Les économies qui seront réalisées en 1994-1995 en réduisant la duplication d'abonnements seront de l'ordre de 30 000 \$. Cette somme sera réinvestie pour augmenter la mise en réseau. Malgré la réduction d'abonnements multiples, on estime que le coût net d'accès aux CD-ROMs passera de 200 000 \$ en 1993-1994 à 350 000 \$ en 1994-1995, pour permettre l'accès accru aux réseaux.

Dans les 6 principales bibliothèques d'Industrie Canada, le développement des collections imprimées et des CD-ROMs a représenté environ 1,2 million de dollars, en 1993-1994.

2.5 Catalogues électroniques

On compte actuellement 4 systèmes de bibliothèques à divers stades de mise en oeuvre dans les 6 principales bibliothèques d'Industrie Canada. Il existe donc aussi 4 interfaces usagers différentes pour les catalogues de bibliothèques. Le tableau 4 indique les différents modules mis en oeuvre dans les diverses bibliothèques, ainsi que ceux qui sont planifiés.

Tableau 4 Catalogues électroniques	CD Howe (Sydney)	Portage (Infor. Navigator)	Politique (Sydney)	Journal (Infor. Navigator)	CRC (MultiLis)	CITI (MINISIS)
Catalogue électronique				P		
Catalogage						
Prêt				P		
Acquisitions					P	
Contrôle des publications en série	P			P	P	P

■ = en fonctionnement;
P = planifié

Pour ce qui est des centres de ressources, Tourisme Canada et le Bureau de la politique de la concurrence ont leurs propres catalogues. Outre le catalogue électronique, le système de bibliothèque de Tourisme Canada (MINISIS) gère le catalogage et les acquisitions; l'automatisation du prêt et le contrôle des publications en série n'en sont qu'au stade de la planification. Le Bureau de la politique de la concurrence utilise le système Inmagic; tous les modules figurant dans le tableau ci-dessus sont déjà implantés.

Actuellement, la connectivité de tout le Ministère aux catalogues de bibliothèques est assurée par le système d'information ministériel pour la bibliothèque C.D. Howe et par Internet pour le CRC et le CITI.

Pour pouvoir passer à une gestion intégrée de l'information, il est essentiel que les bibliothèques adoptent un système de catalogage ministériel. Le module de catalogage ne constitue qu'une composante des systèmes intégrés de bibliothèque lesquels peuvent gérer toutes les fonctions de ce type d'établissement (catalogage, prêt, acquisitions et contrôle des publications en série). On estime le coût d'un tel système à un million de dollars.

2.6 Technologie

Le «parc technologique» des bibliothèques et centres de ressources d'Industrie Canada comprend près de cent ordinateurs personnels de divers degrés de perfectionnement. Seulement quelques-uns sont utilisés à titre d'ordinateurs personnels : certains sont des serveurs, d'autres sont des postes de travail pour l'accès aux catalogues de bibliothèques et aux CD-ROMs. La plupart fonctionnent sur DOS ou Windows, mais on compte également quelques appareils Macintosh. Il y a quatre serveurs spécialisés (un à la bibliothèque C.D. Howe, un à la bibliothèque de l'immeuble Journal, un au CRC et un au CITI), certains fonctionnant dans un environnement DOS, d'autres avec UNIX. L'inventaire mentionne également des imprimantes (au laser et matricielles), des lecteurs de CD-ROM (uniques, de type «tour» ou juke-box), des télécopieurs, des modems, des appareils pour microformes, des photocopieurs et un lecteur optique de caractères.

Au fur et à mesure que les bibliothèques s'orienteront vers un système commun et qu'elles mettront davantage l'accent sur la mise en réseau des ressources d'information, il sera possible de rationaliser l'utilisation des serveurs spécialisés et des unités de CD-ROM et de réaffecter ces appareils à d'autres fonctions dans le contexte de la bibliothèque virtuelle (par ex., archivage de l'information électronique, accès aux informations relatives aux achats, etc.). Avec le développement de l'accès à distance, on aura encore besoin de postes de travail dans les bibliothèques pour l'apprentissage et pour l'accès local.

2.7 Perspective globale

Le budget ministériel alloué aux bibliothèques et centres de ressources (4,2 millions de dollars en salaires et coûts de fonctionnement) représente moins de 1 % du budget ministériel total.

Comparativement, les secteurs dépensent environ 3,6 millions de dollars par année pour acquérir des documents imprimés ou électroniques, parce que les bibliothèques, limitées financièrement, ne peuvent fournir le niveau souhaité de ressources documentaires. Cette situation affecte la mise en commun des ressources dans tout le Ministère.

Les coûts au titre des salaires et des budgets de fonctionnement pour maintenir les collections de travail et les centres de ressources propres au secteur ajoutent encore à ces 3,6 millions de dollars, ce qui accentue l'écart avec les ressources attribuées aux services de bibliothèques pour mettre en commun les richesses documentaires.

TOTAL DES DÉPENSES D'INDUSTRIE CANADA PAR SECTEUR 1993-1994

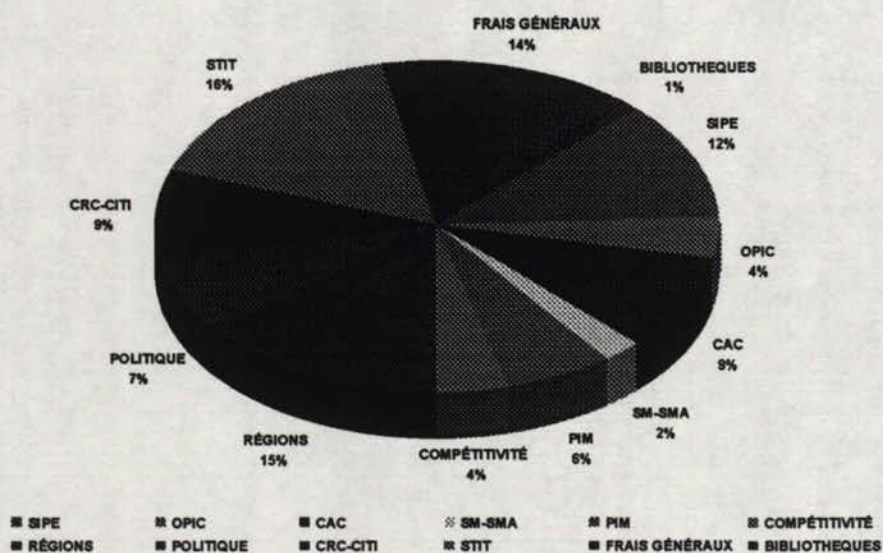


Figure 4

3.0 SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE ET OPPORTUNITÉS

3.1 Mettre l'accent sur les besoins de la clientèle

Les employés du Ministère sont les principaux clients des bibliothèques et centres de ressources d'Industrie Canada. Un Sous-comité sur les besoins des clients avait été chargé d'évaluer les besoins des clients internes d'Industrie Canada. Il est important de noter que les employés du Ministère utilisent les services de bibliothèque dans leur travail pour réaliser le mandat de leur section respective, ce qui implique souvent de répondre aux demandes d'information de clients externes. Le travail du sous-comité a été guidé par les importantes considérations suivantes :

- les changements que l'on relève dans les exigences des employés d'Industrie Canada dans un contexte où le Ministère se fixe pour objectif d'accroître la compétitivité de l'industrie canadienne en fournissant des informations stratégiques;
- les degrés variables de perturbation quant aux structures hiérarchiques et aux lieux d'affectation auxquels sont soumis les employés d'Industrie Canada par suite de la fusion des ministères constitutifs;
- les attentes que les divers groupes d'employés expriment quant aux services de bibliothèques, en fonction des niveaux de services auxquels ils étaient habitués; et,
- la capacité des employés d'Industrie Canada de profiter d'un meilleur accès à l'information grâce aux technologies de l'information.

3.2 Constatations

L'évaluation des services aux clients internes se fonde en grande partie sur les résultats de l'enquête auprès des groupes de clientèle cible et sur la capacité des bibliothèques à fournir les services avec les ressources actuelles. On trouvera ci-après les principales constatations relatives aux besoins de nos clients internes. Le rapport complet du Sous-comité explique la méthode suivie et fournit de plus amples renseignements (voir Annexe II.II).

- l'enquête auprès des groupes cibles et les autres études sur les besoins de la clientèle témoignent d'un haut degré de satisfaction à l'égard des bibliothèques actuelles et des autres services d'information, en ce qui concerne la qualité de l'information et plus particulièrement le service fourni par le personnel des bibliothèques et des centres de ressources;
- les services d'information de base d'Industrie Canada sont fréquemment utilisés;

- la plupart des services d'information offerts sont considérés comme importants. Les services traditionnels -- référence et prêt -- sont les mieux cotés;
- la plupart des clients voient les bibliothèques et centres d'information comme des voies d'accès à l'information et comme des ressources stratégiques plutôt que comme des charges administratives;
- dans l'ensemble, les clients des bibliothèques ne sont pas des généralistes. Ce sont des spécialistes dans des domaines particuliers de l'économie, du droit, des affaires, des sciences et de la consommation. Les collections, les services et les compétences des diverses bibliothèques et centres d'information reflètent les besoins spécialisés de leur clientèle en matière d'information et la diversité qui caractérise le Ministère;
- les utilisateurs des bibliothèques d'Industrie Canada ont des exigences documentaires assez complexes et sont relativement à l'aise avec la technologie. Cette tendance s'accroît chez les plus jeunes employés du Ministère. En conséquence, la bibliothèque a l'appui général des employés sur la question des services électroniques et elle fait face à une demande croissante pour l'accès aux bases de données électroniques ainsi qu'à Internet et pour la formation des utilisateurs en ces domaines. Ce besoin est encore accentué par la demande de services en régions et par l'évolution vers la bibliothèque virtuelle;
- la principale préoccupation des membres des groupes cibles, particulièrement de ceux qui travaillent dans les domaines scientifique ou technique, concerne la transmission ponctuelle de l'information;
- les membres des groupes cibles n'avaient pas réalisé pas que la prestation des services d'information pourrait changer par suite de la fusion des ministères. La plupart d'entre eux attendent le même niveau de service que celui auquel ils étaient habitués avant la fusion;
- d'une façon générale, les répondants considèrent le regroupement des services de bibliothèque en un seul lieu comme inefficace. Les coûts et les inconvénients des déplacements et la crainte qu'une seule bibliothèque ne puisse répondre à des besoins divers ont été le plus souvent évoqués. Par contre, la centralisation de certains services -- administration et acquisitions -- leur paraît justifiée;
- pour certains répondants, l'idée d'une bibliothèque centralisée serait plus viable si l'accès électronique à l'information de base était amélioré. Tous les participants se déclarent fortement en faveur d'un meilleur accès électronique. L'enthousiasme général est toutefois subordonné à l'accessibilité aux journaux électroniques et à la nécessité de maintenir l'accès aux rayons de livres. Certains participants s'interrogent sur la

familiarité des utilisateurs avec les ordinateurs et sur l'éventualité d'une surabondance d'informations;

- lors des discussions sur la meilleure façon d'absorber les restrictions budgétaires imposées aux bibliothèques et centres d'information, les membres des groupes cibles paraissaient réticents à suggérer l'abandon ou la réduction de quelque service que ce soit. L'idée même d'une réduction a suscité chez certains des réactions très négatives. La plupart appuient le maintien des services des bibliothécaires compétents;
- il a été suggéré de faire précéder les diminutions de service par une enquête approfondie auprès des utilisateurs et des bibliothécaires. Poussés dans leurs derniers retranchements, les répondants proposaient d'absorber les restrictions budgétaires de la façon suivante :
 - réduire les exemplaires multiples des journaux, etc.;
 - rationaliser l'administration;
 - remplacer la circulation des périodiques par la circulation des tables des matières; et
 - renoncer à acheter des documents qui se trouvent dans d'autres ministères fédéraux;
- les participants touchés par la relocalisation (tels que certains secteurs des Politiques, du Spectre, des Technologies de l'information et télécommunications et des Services juridiques) craignaient beaucoup de ne plus avoir accès directement à leurs documents de recherche.

3.3 Services de bibliothèque spécialisés et opportunités

Les opportunités suivantes s'offrent aux bibliothèques d'Industrie Canada :

- tirer profit de la grande sensibilisation actuelle à la valeur stratégique de l'information;
- améliorer la position des bibliothèques au sein d'Industrie Canada, c'est-à-dire les faire passer du statut de simples entités administratives qui gèrent un dépôt d'informations à celui de fournisseurs d'un service fondamental à la mission du ministère et de gestionnaires d'une richesse nationale d'importance économique stratégique;
- jouer un rôle de chef de file national au gouvernement fédéral en étant parmi les premiers fournisseurs de services d'information à utiliser l'infrastructure nationale de technologies de l'information en tant que mécanisme pour améliorer la compétitivité de l'économie à l'échelle internationale,
- et mettre à la disposition des entreprises canadiennes, en temps voulu et à des conditions abordables, l'énorme quantité d'informations stratégiques disponibles.

RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LES BIBLIOTHÈQUES D'INDUSTRIE CANADA

À cette fin, le Comité a exploré toute la gamme des possibilités de services aux entreprises et a pris en considération les éventuels chevauchements avec d'autres organismes publics ou privés. On trouvera l'évaluation détaillée à l'Annexe II-III. Le Comité a regroupé les possibilités en trois catégories de services :

Groupe 1 - Services de base : Comme son nom l'indique, ce groupe comprend les services de bibliothèque fondamentaux de gestion de l'information, l'accès à l'information selon des méthodes manuelles ou électroniques, le prêt des documents, le prêt entre bibliothèques, la diffusion électronique de l'information, les services de consultation et de diffusion sélective de l'information d'après des profils préétablis des besoins de la clientèle.

Groupe 2 - Services et produits à valeur ajoutée : Ce groupe de services met l'accent sur l'élaboration de produits (renseignements et informations) ciblés en fonction des besoins spécifiques de marchés ou de groupes de clients sélectionnés.

Groupe 3 - Services d'éducation : Ces services visent à sensibiliser davantage les clients à la valeur de l'information, à les initier aux types d'informations disponibles, à la façon de les retracer, de les obtenir, de ne choisir et consulter que ce qui est le plus utile, aux modes d'utilisation des systèmes d'information et à l'exploration des disques compacts et des réseaux comme Internet.

Tableau 5 GROUPES DE SERVICES	POSITIONNEMENT POUR LA PRESTATION DE SERVICES	
	aux clients internes	aux clients externes
SERVICES DE BASE		
Infrastructure nationale d'information aux entreprises	9	8
Accès aux rayons	9	6
Accès électronique (catalogue slt)	9	9
Livraison électronique (cat. et contenu)	7	5
Serv. de prêt (PEB inclus)	9	5
Diffusion proactive de l'information (sélective et «juste à temps»)	7	6
PRODUITS ET SERVICES A VALEUR AJOUTEE		
Elaboration de produits d'information (rôle consultatif pour les programmes)	6	5
Elaboration de produits de renseignements (rôle consultatif pour les programmes)	5	3
Bulletins et guides de recherche pour les entreprises	8	7
SERVICES D'EDUCATION		
Sensibiliser les entreprises à la valeur de l'information	6	6
Navigation des sources d'information et capacité de tri	9	

Note maximum : 9

Le tableau 5 montre que les bibliothèques d'Industrie Canada sont bien placées pour servir à la fois les clients externes et les clients internes, particulièrement dans le secteur des services

de base. Leurs collections et les compétences de leur personnel sont très précieuses pour les entreprises canadiennes. Les restrictions qu'imposent des ressources limitées expliquent le pointage moins élevé pour les possibilités d'extension des services directs aux clients externes.

3.4 Modèle de service actuel

La figure 5 présente un modèle conceptuel de l'actuel contexte des bibliothèques d'Industrie Canada, où apparaissent quatre composantes fondamentales : les bibliothécaires, les clients des bibliothèques (utilisateurs et producteurs d'information), les collections et le contexte de la gestion de l'information. Dans ce modèle, les principaux intervenants sont les bibliothèques et leurs clients internes. Pour mieux distinguer entre les intervenants, les clients ont été répartis en deux groupes : les utilisateurs d'information et les producteurs d'information dans le Ministère. Il importe d'opérer cette distinction puisque les producteurs d'information du Ministère représentent une importante source d'information à valeur ajoutée pour les bibliothèques tout en étant d'importants consommateurs d'information. Historiquement, on n'a jamais défini le rôle ni les responsabilités des producteurs ministériels face aux bibliothèques. On se borne à reconnaître généralement que les rapports et documents produits par ce groupe de clients ne sont pas déposés dans les bibliothèques, même s'ils devraient l'être. Cet aspect est développé dans les recommandations du présent rapport.

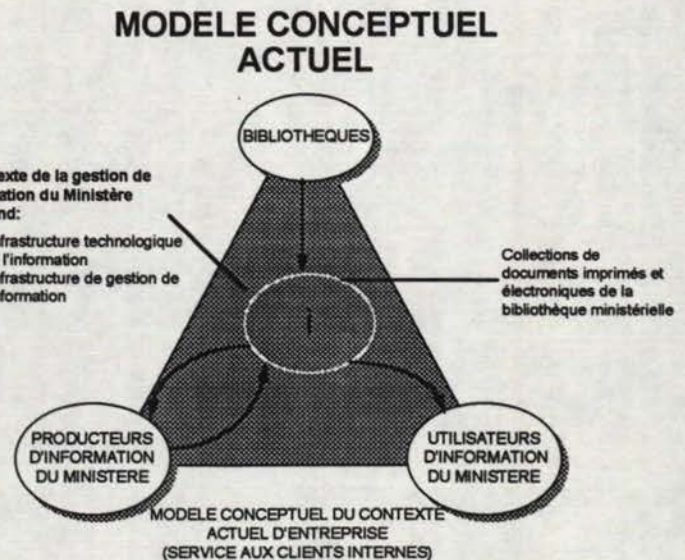


Figure 5

Dans ce modèle, le contexte de la gestion de l'information représente les aspects physiques, les systèmes, les politiques, les procédures et les méthodes de travail qui permettent aux bibliothèques de gérer leurs collections d'imprimés et de documents électroniques et de fournir des services. Il n'est pas présumé ici que ce contexte sert uniquement à soutenir les bibliothèques et leurs collections. On admet au contraire que seulement une partie de ce contexte est directement reliée aux bibliothèques qui doivent donc travailler en étroite collaboration avec les services d'informatique du Ministère pour gérer, entretenir et diffuser l'information imprimée et électronique que renferment leurs collections.

Le contexte de gestion de l'information se compose de deux éléments : l'infrastructure de la technologie de l'information et l'infrastructure de gestion de l'information. L'infrastructure de la technologie de l'information forme le support matériel par lequel l'information électronique peut être recueillie et diffusée. Bien qu'il soit essentiel aux bibliothèques d'avoir accès à une infrastructure de technologique de l'information efficace et bien appuyée, leur principale préoccupation concerne le second élément : l'infrastructure de gestion de l'information. On désigne ainsi l'ensemble des compétences en bibliothéconomie, des politiques ministérielles de gestion de l'information, des procédures, des méthodes de travail et des meilleures pratiques. C'est cette infrastructure qui permet aux bibliothèques de gérer l'information au nom du ministère en tant que patrimoine commun et ressource essentielle à l'accomplissement de la mission ministérielle et non simplement en tant que dépense administrative ou de fonctionnement.

Les flèches représentent l'itinéraire de l'information et des services. Au nombre des tâches dévolues aux bibliothèques figure le développement essentiel des collections. Cette fonction oblige, entre autres, à déterminer le contenu des collections, à classer l'information et à cataloguer les documents. Les bibliothécaires ont également la responsabilité de faciliter toutes les interactions (représentées par les flèches incurvées) entre les clients et les collections des bibliothèques. Une telle tâche ne peut être accomplie que par l'intermédiaire de services de soutien -- services de référence, services d'éducation ou services à valeur ajoutée comme la création de produits documentaires spécifiquement adaptés aux besoins du client.

3.5 Modèle de service recommandé

Le modèle de services révisé fait appel à des intermédiaires qui jouent le rôle de tampons entre les bibliothèques et les demandes d'une clientèle étendue. Le Comité est d'avis que cette approche est essentielle au maintien de la qualité des services aux clients internes. La figure 6 illustre clairement la nature de ce mode de prestation de services à plusieurs paliers. Elle montre que le contexte de la gestion de l'information peut être étendu pour inclure les clients externes. Comme il est de plus en plus

MODELE DE SERVICE (recommandé)

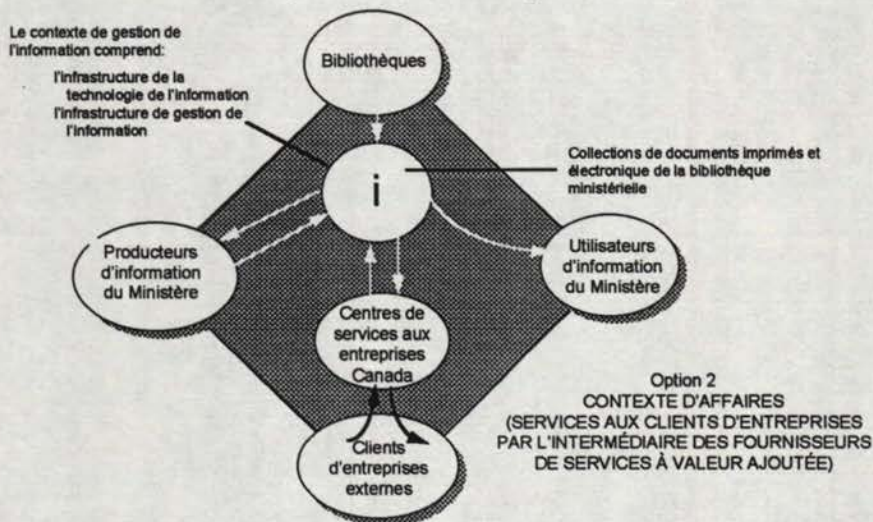


Figure 6

automatisé et tributaire de la technologie, les répercussions sur les bibliothèques devraient être minimales. Cet aspect de la stratégie correspond tout à fait à l'objectif qui consiste à satisfaire un plus grand nombre de demandes de services grâce à la technologie de l'information et aux systèmes automatisés.

Cette stratégie a pour deuxième conséquence d'intégrer l'organisation intermédiaire au mécanisme de prestation de services. Des organismes tels que les Centres de services aux entreprises Canada (CSEC) et les centres de ressources pourraient constituer les premiers points de chute des demandes de services. Les bibliothèques, pour leur part, fourniraient le soutien nécessaire à ces organismes grâce aux infrastructures de technologie et de gestion de l'information. Cette stratégie exigera la conclusion d'ententes entre ces services de première ligne et les bibliothèques.

Il conviendrait donc d'inciter les entreprises externes clientes des bibliothèques à recourir aux organismes de première ligne que met présentement en place le gouvernement fédéral. Ces organismes pourraient jouer le rôle de fournisseurs de services de bibliothèque à valeur ajoutée. Grâce à ces relations avec des organismes tels que les CSEC, les bibliothèques d'Industrie Canada pourraient mieux garantir que l'accroissement de la demande ne diminuera pas la qualité des services dispensés aux clients internes ou aux fournisseurs de services à valeur ajoutée.

La mise en application des concepts présentés par les deux modèles recommandés dépend de l'appui et de l'acceptation que la direction et le personnel accorderont à cette vision générale de l'avenir des services d'information et au soutien fonctionnel qui sera consenti aux centres de ressources dans l'exécution de leurs programmes.

3.6 Relations privilégiées avec les Centres de services aux entreprises Canada

Ce rôle de fournisseur de produits à valeur ajoutée proposé aux CSEC offre des opportunités supplémentaires. On a fait remarquer au Comité que les CSEC pourraient avoir besoin de services spécialisés que les bibliothèques d'Industrie Canada pourraient vouloir fournir :

- chaque CSEC doit constituer sa propre collection de documents. Les bibliothèques d'IC pourraient offrir leurs compétences pour les aider dans cette tâche;
- les CSEC ont exprimé le besoin d'être soutenus par les bibliothèques. Celles-ci pourraient assumer un rôle national dans ce soutien aux CSEC;
- les CSEC travaillent activement à l'élaboration de produits d'information en vue de services ultra-rapides par télécopieur. Les bibliothèques d'IC pourraient contribuer à la conception et à la présentation de ces produits;

- chaque CSEC dispose d'un secteur de services améliorés. Le CSEC de Winnipeg a senti le besoin d'embaucher un bibliothécaire pour ce secteur et a comblé le poste il y a deux ans. Les bibliothèques d'IC pourraient pourvoir ces postes dans les autres CSEC.

L'établissement de relations privilégiées avec les CSEC offre de nombreux avantages réciproques. L'extension des services aux CSEC, clients bien définis et bien circonscrits, ne devrait pas poser de grands problèmes de ressources. À titre d'organismes de première ligne en contact direct avec les entreprises, les CSEC sont très bien placés pour trier les demandes qu'une extension des services aux entreprises pourrait acheminer vers les bibliothèques. En retour, le soutien des bibliothèques d'IC permettrait aux CSEC d'offrir de nouveaux services ou des services améliorés qui, autrement, ne pourraient être envisagés.

4.0 VISION D'AVENIR - Services d'information fournis par les bibliothèques

Industrie Canada s'est engagé à être, d'une part, la principale source d'information sur les affaires pour le gouvernement et l'industrie et, d'autre part, un leader mondial dans l'exploitation de cette information et son application en tant que savoir, ce savoir si essentiel à la compétitivité et à la prospérité du Canada. Les services d'information fournis par les bibliothèques jouent un rôle important et leur avenir devrait se caractériser par

- la reconnaissance de leur importance capitale dans l'infrastructure de gestion de l'information du Ministère;
- l'établissement d'alliances avec les directions et divisions du Ministère qui assurent des services d'information, et avec des organismes de services d'information externes et des organismes de première ligne, tels que les Centres de services aux entreprises Canada.

Cette reconnaissance du rôle des services d'information fournis par les bibliothèques et ces alliances formeront la base d'une vaste infrastructure d'information nationale qui favorisera l'accès aux sources nationales et internationales d'informations et de renseignements utiles aux entreprises.

Les services d'information fournis par les bibliothèques ont une grande compétence dans le développement et la gestion des collections documentaires d'importance stratégique pour le Ministère et, par extension, pour le monde des affaires. Les services d'information de bibliothèque offrent des compétences et des connaissances dans des domaines tels que :

- le repérage des sources d'information,
- le choix, l'acquisition et l'évaluation qualitative de l'information,
- la classification par sujets et l'indexation,
- le rôle de «courtier» de l'information,
- l'exploration des systèmes d'information électroniques tels que les disques compacts et les réseaux du type d'Internet, qui donnent accès à des milliers de bases de données en direct,
- des produits et des services à valeur ajoutée,
- l'initiation de la clientèle à la consultation des systèmes d'information, à l'exploration d'une grande quantité de sources d'information externes sur support traditionnel ou électronique et à l'utilisation des collections ministérielles en tant que ressources stratégiques.

Industrie Canada est déterminé à faire de l'information un de ses produits tangibles et à assurer que le Canada va établir une infrastructure de technologie de l'information efficace et de grande envergure pour bien desservir sa clientèle. Toutefois, le Ministère comprend très bien que la mise sur pied de l'infrastructure technologique de l'autoroute de l'information ne constitue que la moitié de la tâche, l'autre moitié consistant à fournir le contenu, l'information. Le contenu évoqué ici ne désigne pas seulement le courrier électronique ou d'énormes bases

de données brutes, mais plutôt des informations bien structurées, significatives, utiles et actuelles. L'adoption du concept de bibliothèque virtuelle (voir figure 7) constitue la meilleure façon d'exploiter le potentiel des technologies déjà disponibles ou en train d'être mises en oeuvre au sein du Ministère. La bibliothèque virtuelle utilise l'autoroute de l'information comme un moyen efficace et rentable :

- d'étendre les services à toutes les directions du Ministère partout au Canada;
- d'accroître les services offerts et d'y inclure la fourniture électronique de l'information;
- de fournir des services de diffusion sélective de l'information «juste à temps» et non «juste au cas où»;
- de jouer un rôle de point d'accès aux sources et services d'information externes.

Un aspect essentiel de ce concept est la qualité des services d'information fournis aux clients. D'importants changements culturels et de nouvelles façons de traiter les affaires exigent des services adaptés et souples pour que la qualité ne soit pas diminuée. La bibliothéconomie et les sciences de l'information ont évolué au cours des ans et sont passées du stade de la diffusion d'informations «juste au cas où» au stade «juste à temps». Cette expérience est un atout vital au moment où le Ministère cherche à habituer son personnel et ses clients à la gestion de l'information. Les services d'information des bibliothèques sont bien placés à cet égard pour agir à la fois comme gestionnaires et comme agents du changement et pour offrir des services de qualité. Ceux-ci faciliteront l'adaptation à la nouvelle mentalité qui se fait jour à mesure que le Ministère ne se veut plus seulement un exécuter de programmes mais une institution de haut savoir.

Grâce à cette vision d'avenir, et fort de l'appui de la haute direction, le Ministère peut restructurer avantageusement son complexe documentaire et faire un bond considérable en avant vers un contexte où l'information est une ressource stratégique collective de grande valeur pour la compétitivité nationale. L'information est une ressource qui doit être rendue disponible, accessible et abordable pour le Ministère, le gouvernement et l'industrie.

En outre, en faisant sienne cette perspective d'avenir, le Ministère concrétisera sa détermination à établir l'autoroute électronique en s'appuyant sur le concept de bibliothèque virtuelle. Il démontrera ainsi le rôle que la technologie de l'information et des communications peut jouer dans la prestation de services gouvernementaux. Cette décision pourrait aussi rendre service à l'industrie canadienne dans la mesure où elle fera connaître les produits canadiens.

LA BIBLIOTHÈQUE VIRTUELLE

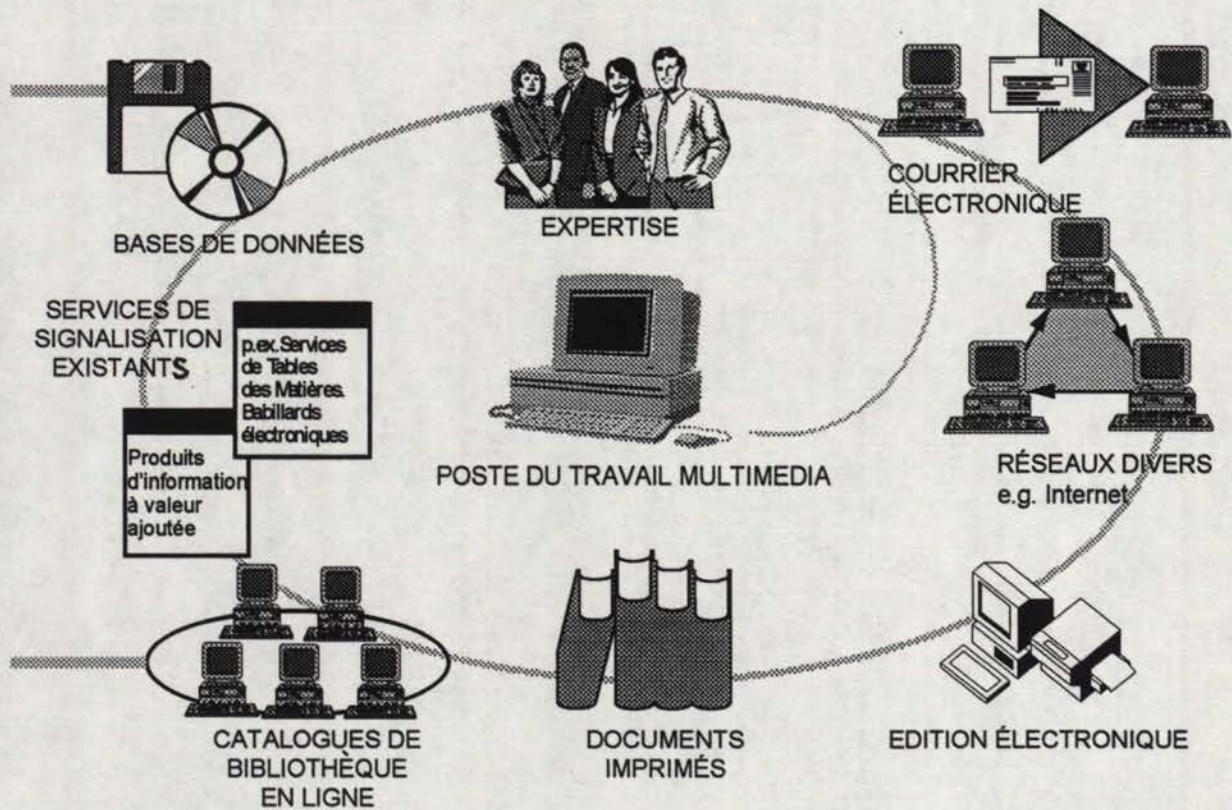


Figure 7

5.0 TENDANCES DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE

Le Sous-comité sur des services de bibliothèque novateurs était chargé de cerner les principales tendances qui concernent les bibliothèques en général et les bibliothèques fédérales en particulier. Il a également fait le point sur les initiatives des secteurs public et privé et identifié certaines meilleures façon de faire.

Les principales tendances qui ressortent de l'examen de la documentation relative à la prestation des services de bibliothèque est l'orientation vers la bibliothèque virtuelle, qui s'accompagne de changements correspondants dans le rôle des bibliothécaires professionnels, et une mise en valeur des produits à valeur ajoutée.

Des initiatives récentes de la scène fédérale telles que le partage local des services de soutien et le projet AMICUS à la bibliothèque nationale ont également des répercussions sur l'idée qu'Industrie Canada se fait des services de bibliothèque.

5.1 Incidences technologiques : vers la bibliothèque virtuelle

Les bibliothèques et centres de ressources d'Industrie Canada prennent part à la gestion, au repérage, à l'analyse et à la diffusion de l'information grâce à une stratégie qui tend à concrétiser la notion de bibliothèque virtuelle.

L'omniprésence de la technologie dans un contexte de réseaux permet cette transition. Dans un recueil d'articles intitulés *The Virtual library: visions and realities*, Kaye Gapen, directeur de la bibliothèque universitaire de la Case Western Reserve University, décrit la bibliothèque virtuelle comme l'accès à distance aux collections et aux services des bibliothèques et des autres sources d'information, qui combine une collection sur place de documents imprimés ou électroniques très en demande, avec un réseau électronique ouvrant l'accès à des bibliothèques du monde entier et à des sources d'information commerciales.

Les bibliothèques et centres de ressources d'Industrie Canada se doivent de faire appel à la technologie de connectivité la plus moderne pour rendre l'information accessible et fournir les services dans tout le pays.

5.1.1 Collections multimédia et services ponctuels

La définition ci-dessus indique une importante évolution «culturelle» : **on passe d'un développement de collections «juste au cas où» à une approche de transmission de documents «juste à temps».**

Les bibliothèques et centres de ressources d'Industrie Canada devront encore compter sur les sources imprimées, mais, depuis quelque temps, ils recueillent de l'information sur un vaste éventail de supports. Ils utilisent déjà des sources d'information sur support électronique (tels que des bases de données en direct et des CD-ROMs). Le tableau 6 signale les éléments de service de la bibliothèque virtuelle et indique dans quelle mesure les bibliothèques d'Industrie Canada transmettent déjà actuellement de l'information électronique ou projettent de le faire à court terme.

Les bibliothèques recourront à des réseaux à grande distance et au système d'information ministériel pour fournir à leur clientèle une information ponctuelle. L'accès en réseau à un plus grand choix de CD-ROMs, à un catalogue de bibliothèque centralisé et à un plus grand nombre de bases de données améliorera la prestation de services. Pour optimiser l'utilité de l'information et sa diffusion à point nommé, les services devraient être fournis en temps réel.

Tableau 6 Services de bibliothèque virtuelle Situation actuelle	C.D. Howe	Portage et OPIC	Politique	Imm. Journal	CRC	CITI
Courrier électronique						
Service de mise au courant						
Texte électronique intégral						
Accès au catalogue collectif						
Accès au catalogue par OP				P		
Accès aux CD-ROMs par OP				P	P	P
Accès à l'OPAC par Internet						
Navigation d'Internet	P	P	P	P	P	
Serv. des tables des matières	P	P		P		P
Gestion d'imagerie documentaire					P	P

= en service; P = planifié
OP= Ordinateur Personnel

5.1.2 Point d'accès aux services externes

Depuis un certain temps, il est possible de communiquer par modem avec des bibliothèques ou centres d'information éloignés. Grâce aux réseaux à grande vitesse comme Internet, la bibliothèque virtuelle va élargir l'accès à l'information et rendre le fonctionnement des bibliothèques à la fois plus efficace et plus économique.

Les sources d'information accessibles sur les réseaux à grande vitesse vont permettre aux bibliothèques d'élargir la base documentaire qu'elles mettent à la disposition de leur clientèle.

- Publications électroniques : les gouvernements, les établissements d'enseignement et le secteur privé produisent désormais des journaux, des rapports, des directives, des répertoires, etc., sous forme électronique et sur CD-ROM;
- Bases de données de documents non textuels : de nouvelles sources d'information cartographiques, numériques, sonores, vidéo et multimédia peuvent répondre aux besoins des clients des bibliothèques;
- Services électroniques de tables des matières et de livraison des documents : ces services peuvent aider à transmettre l'information juste à temps;
- Catalogues collectifs tels DOBIS/AMICUS de la Bibliothèque nationale : les grandes bases de données bibliographiques facilitent le prêt entre bibliothèques et les services de référence.

5.2 Bibliothécaires : leur rôle de facilitateurs et de navigateurs

Le rôle traditionnel de facilitateur joué par les bibliothécaires est en pleine mutation. Bien que les bibliothèques aient depuis des années l'expérience de l'accès électronique à l'information avec les catalogues collectifs et avec les services de bases de données en direct et sur CD-ROM, les réseaux à grande vitesse vont élargir encore l'étendue de l'information disponible. Les bibliothécaires fournissent un accès au monde de l'information et continueront de le faire en apprenant à leurs clients à choisir dans toute la gamme des bases de données locales ou à distance, à explorer Internet pour consulter d'autres catalogues de bibliothèques, à localiser et à transférer des fichiers d'autres ordinateurs, à s'abonner à des services de nouvelles, etc.

Au Canada, la mise en oeuvre de CANARIE aura des répercussions importantes sur l'évolution des bibliothèques canadiennes. Ce système permettra aux bibliothèques fédérales de jouer un rôle de premier plan dans l'expansion de notre réseau national de recherche et d'éducation

- en fournissant l'accès à leurs catalogues soit par l'intermédiaire du catalogue collectif, soit par l'accès direct, de façon à encourager la mise en commun des ressources servant au catalogue et au prêt entre bibliothèques;
- en favorisant la normalisation des formats de recherche documentaire et d'affichage;
- en facilitant l'exploration des réseaux à grande vitesse par l'élaboration d'interfaces usagers à laquelle les bibliothèques pourront collaborer;
- en fournissant des compétences pour l'indexation des ressources accessibles en réseaux;

- et en encourageant l'édition électronique dans leurs organismes respectifs et en veillant à ce que les produits documentaires qui en résulteront soient diffusés électroniquement de façon cohérente et organisée.

Les bibliothécaires sont bien placés pour devenir des chefs de file dans le nouveau contexte électronique : ils peuvent négocier avec les fournisseurs d'informations des ententes relatives aux licences ou aux droits d'auteur, évaluer l'utilisation des sources électroniques et établir des associations avec le personnel des systèmes d'information d'organismes apparentés.

5.3 Initiatives du gouvernement fédéral

Soucieux de réduire le déficit, le gouvernement fédéral étudie les moyens de diminuer le coût de certains services en encourageant les ministères logés au même endroit à mettre en commun des services comme la salle du courrier, les bibliothèques, etc. Un programme volontaire, le Partage local des services de soutien, parrainé par le Conseil du Trésor, en est à divers stades d'implantation dans les ministères fédéraux. Des négociations sont en cours en vue de mettre en commun les services de bibliothèque dans l'immeuble Journal (300, rue Slater) et la bibliothèque de la Place du Portage participe au programme de son immeuble.

La Bibliothèque nationale du Canada nourrit le projet ambitieux de fournir l'accès électronique au texte intégral de l'information fédérale dès la phase 3 du projet AMICUS, dont la mise en oeuvre est prévue pour 1996. AMICUS est le nouveau système intégré de la Bibliothèque nationale qui remplacera DOBIS au printemps 1994. Par l'intermédiaire du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral, la Bibliothèque nationale mise sur la notion de «bibliothèque virtuelle» pour l'avenir des bibliothèques et des services d'information du gouvernement fédéral. Des comités tels que le Comité des réseaux et systèmes et le Comité des sciences et technologies étudient les moyens de mettre en place l'infrastructure technique de la bibliothèque virtuelle et d'accroître la mise en commun des bases de données et des sources d'information électroniques. Des bibliothécaires d'Industrie Canada sont membres de ces comités et préparent l'avènement de la bibliothèque virtuelle.

Les bibliothèques du gouvernement fédéral s'intéressent à l'orientation proposée pour les services d'information et de bibliothèque d'Industrie Canada qui militent en faveur de la bibliothèque virtuelle. Dans cette optique, on peut citer, au nombre des initiatives mises sur pied par certaines bibliothèques ministérielles, la liaison à un réseau ministériel de gestion avec texte intégral, la production de produits à valeur ajoutée par des moyens électroniques, l'accès aux catalogues de bibliothèques par Internet et la diffusion électronique de documentation aux utilisateurs éloignés.

5.4 Examen des meilleures pratiques

Le Sous-comité a inventorié les meilleures pratiques, en termes de produits et services, de certaines bibliothèques qui transmettent déjà électroniquement de l'information. Toutes ces pratiques sont fondées sur des moyens de répondre aux attentes des clients en matière de livraison électronique de l'information. Les bibliothèques retenues concentrent leurs activités dans des créneaux bien choisis qui leur donnent un net avantage sur leurs concurrentes dans le monde très compétitif de la transmission électronique de l'information.

5.4.1 Livraison électronique des documents

La livraison électronique des documents permet aux utilisateurs d'avoir accès de leur bureau à des sources d'information éloignées. L'Institut canadien de l'information scientifique et technique (ICIST), avec sa collection unique et ses 190 employés, se concentre sur la livraison de documents. Dans le contexte de la future bibliothèque virtuelle, l'ICIST sera un fournisseur d'information scientifique et technique. Sa stratégie se fonde sur la gestion de ses collections en tant que richesse stratégique et sur la façon d'en optimiser l'utilisation. La transmission électronique des documents par l'intermédiaire de la technologie du traitement d'images constitue un élément clé du plan d'action de l'ICIST. Un intérêt analogue est aussi accordé à la gestion du droit d'auteur.

5.4.2 Produits d'information personnalisés

Dans un contexte électronique, les bibliothèques peuvent offrir des produits d'information que les utilisateurs peuvent manipuler pour produire leurs rapports sans avoir à réintroduire l'information. La bibliothèque de la Banque de Montréal, par exemple, prépare des produits d'information personnalisés pour répondre aux besoins de l'entreprise. Les employés ont accès à ces services depuis leur poste de travail.

Il est à noter que les bibliothèques et centres de ressources d'Industrie Canada préparent également des produits d'information personnalisés (services de mise au courant, listes de congrès à venir, etc.)

5.4.3 Interfaces usagers

Le besoin de meilleures interfaces usagers se fait sentir. L'OCLC (On-Line Computer Library Centre), le plus grand service bibliographique au monde, a fait une entrée remarquée sur la scène concurrentielle de l'accès aux bases de données avec FirstSearch, un service qui a été l'objet de commentaires élogieux pour la qualité de son interface bien adaptée à la clientèle toujours croissante des usagers. L'interface guide les clients dans le choix des sources d'information pertinentes et offre un mécanisme uniforme de repérage de l'information dans près de 40 bases de données commerciales ou gérées par l'OCLC.

5.4.4 Édition électronique/Gestion du droit d'auteur

Les utilisateurs et les bibliothèques en particulier devront se pencher sur les questions complexes du droit d'auteur au fur et à mesure que s'accroîtra le nombre de documents qui pourront être diffusés de façon électronique. La British Library constitue un bon exemple dans ce domaine. Elle a participé à plusieurs projets de partenariat intéressants. Dans l'un des cas, il s'agit d'une entente visant à mettre sur pied un mécanisme de versement de droits d'auteurs en contrepartie du droit d'explorer, d'indexer, de stocker et de diffuser des journaux sous forme électronique. La British Library a obtenu les droits pour 50 journaux et entend conclure d'autres alliances avec les éditeurs. Pour ces derniers, cette initiative constitue une façon de compenser la perte de revenus occasionnée par l'annulation de nombreux abonnements, conséquence des importantes restrictions budgétaires imposées aux bibliothèques.

Tous les documents transmis par le service de livraison de la British Library sont libres de droit d'auteur et les frais de ces droits sont inclus dans le montant facturé au client.

5.4.5 Intégration de l'information corporative et des bibliothèques

La tendance à la centralisation des points de service conduit au regroupement de l'information des bibliothèques et de l'information corporative. Les utilisateurs ont ainsi accès à toute la gamme d'informations de l'entreprise. Les services d'information de Microsoft Corporation, par exemple, permettent aux employés de consulter l'information interne et externe en un seul menu. Ainsi, les collections de la bibliothèque, quel qu'en soit le support, et les archives de la société sont à la disposition des employés en un seul système, partout dans le monde.

5.5 Ouvrir la voie

Les services d'information des bibliothèques ministérielles devraient mettre l'accent sur la satisfaction des usagers dans le contexte de la bibliothèque virtuelle. En recourant aux nouvelles techniques de façon innovatrice et en accroissant leur spécialisation, les professionnels des bibliothèques vont gérer l'information comme une ressource accessible dans tous les services d'Industrie Canada pour les prises de décision, la prestation de programmes et la formulation de politiques.

Les bibliothèques et centres de ressources d'Industrie Canada prévoient améliorer les services à la clientèle en mettant à profit la technologie des communications en constante évolution et les nouvelles autoroutes de l'information. Les professionnels des bibliothèques sont pleinement conscients du rôle qu'ils ont à jouer en tant que gestionnaires de l'information, facilitateurs et producteurs de services à valeur ajoutée.

6.0 VERS LA BIBLIOTHÈQUE VIRTUELLE

6.1 Considérations organisationnelles

Ce modèle représente la structure qui permettra aux bibliothèques d'Industrie Canada de mettre en oeuvre l'un des éléments clés de leur vision d'avenir, à savoir la fourniture de services de qualité à la clientèle. Il reflète l'importance de l'interconnexion des ressources ministérielles d'information qui rendra possible une gestion cohérente et rationalisée de ces ressources. Le modèle s'applique aux bibliothèques des divers emplacements et tient compte du statut particulier des bibliothèques de l'OPIC, du CRC et du CITI.

DIAGRAMME DES RELATIONS OPERATIONNELLES

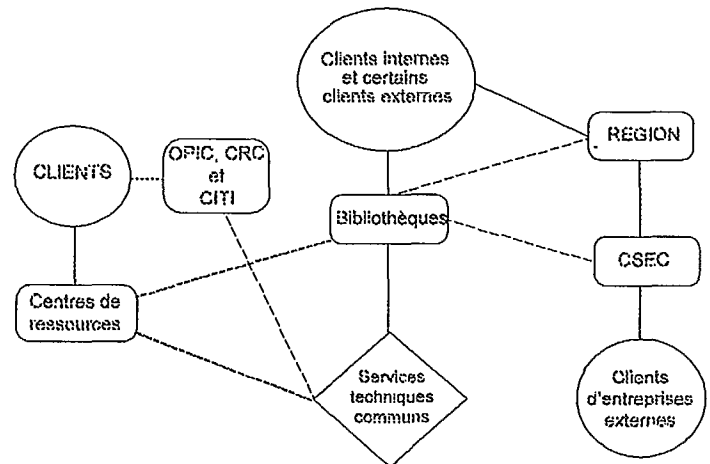


Figure 8

Service aux clients

Selon ce modèle, les bibliothèques peuvent :

- maintenir une relation étroite avec les clients en s'assurant que les collections de base et les services de consultation sont maintenus à proximité des usagers;
- renforcer les liens avec les clients régionaux en améliorant les services d'information qui leur sont fournis;
- améliorer les services ministériels aux entreprises en offrant, par l'intermédiaire des CSEC, des services d'information aux entreprises canadiennes.

Connectivité

Selon ce modèle, les bibliothèques peuvent :

- fournir des services de qualité à un coût moindre en centralisant les services de bibliothèque qui facilitent l'accès à l'information et l'administration des bibliothèques (acquisition des ressources documentaires, catalogage et indexation, opérations automatisées et administration des ressources);

- mettre au point une approche intégrée de la gestion de l'information en normalisant l'accès à l'information et les technologies de l'information (interfaces usagers communes, établissement de normes de communication et de catalogage et systèmes opérationnels normalisés);
- créer des liens et des partenariats avec des centres de ressources afin d'offrir des services centralisés. Ces liens pourraient aussi faciliter la réorganisation future des services d'information.

Rapports hiérarchiques de la bibliothèque d'Industrie Canada

Jusqu'à maintenant, les services de bibliothèque ont mis l'accent sur le service interne. Toutefois, le nouveau rôle dévolu au Ministère qui consiste à fournir des services complets aux entreprises amènera un élargissement correspondant du mandat de la bibliothèque. Étant donné que les clients de la bibliothèque considèrent celle-ci comme un programme d'information essentiel à la mission du Ministère, ce nouveau mandat ne peut que renforcer cette perception. Il est donc recommandé que la bibliothèque relève de la structure opérationnelle plutôt que de la structure administrative du ministère. Les programmes de bibliothèque devraient aussi relever d'un niveau suffisamment élevé pour recevoir un appui approprié et avoir accès à l'information essentielle à la mission ministérielle.

6.2 Considérations relatives au personnel

L'enquête auprès de la clientèle a confirmé que le bien le plus précieux de la bibliothèque est son personnel. Pour maintenir la valeur des employés en tant que spécialistes, il est de la plus haute importance qu'ils puissent continuer à croître avec l'organisation. Au fur et à mesure que la bibliothèque virtuelle deviendra réalité et que les services fournis se multiplieront, il faudra opérer certains changements pour réussir dans un tel contexte de techniques et de haut savoir. Parmi les compétences alors requises, mentionnons :

- un haut niveau d'aptitudes technologiques pour gérer un vaste éventail d'interfaces techniquement évoluées;
- d'excellentes aptitudes à la communication pour promouvoir efficacement les services d'information, former les usagers, négocier avec l'industrie de l'édition des ententes relatives aux licences et aux droits d'auteur et coordonner les politiques et les manières de procéder avec d'autres chaînons des réseaux de l'information;
- des domaines de spécialisation accrue;
- de la flexibilité et une ouverture au changement;

- la planification de gestion dans un contexte de plus en plus complexe et évolué.

Actuellement, les bibliothèques des ministères constitutifs fonctionnent avec un minimum de ressources humaines tout en évoluant vers le stade de la bibliothèque virtuelle. Il est évident que pendant quelque temps encore, elles devront s'occuper de vastes collections, de problèmes d'espace, et de l'exploration et de la gestion des ressources tant imprimées qu'électroniques.

Pour que les perspectives d'avenir des services d'information des bibliothèques se concrétisent, il importe de maintenir l'investissement en ressources humaines. Il est également fondamental que certaines compétences soient disponibles dans des postes clé. Dans certains cas, il sera nécessaire de prévoir une formation appréciable.

6.3 Considérations financières

La réorganisation des bibliothèques constitutives et l'évolution vers la bibliothèque électronique comportent certains problèmes de coûts. Chaque fois que cela a été possible, nous avons donné une estimation globale des coûts, mais il faudrait procéder à une étude plus approfondie pour obtenir des données plus précises.

6.3.1 Coûts associés à la bibliothèque virtuelle

Les coûts associés à l'avènement de la bibliothèque virtuelle ou électronique sont élevés tant en termes d'acquisition de produits électroniques que d'établissement de l'infrastructure technique nécessaire à la fourniture de l'information. Les coûts des licences de réseau, des ententes relatives aux droits d'auteur et de la formation font encore monter la facture finale.

Les dépenses actuelles du Ministère qui se chiffrent à environ 200 000 \$ pour les bases de données sur CD-ROM vont s'accroître substantiellement à mesure que des licences de réseau seront nécessaires pour servir une clientèle élargie. Certaines économies réalisées par l'annulation d'abonnements à des versions imprimées ou à des copies multiples aideront à compenser ces coûts, mais on évalue à environ 350 000 \$ le montant nécessaire à court terme pour maintenir l'accès aux titres courants. À moyen terme, l'expansion des collections de CD-ROMs exigera une mise de fonds additionnelle.

Coûts associés au système de bibliothèque commun

Un système de bibliothèque unique amènerait l'automatisation de toutes les opérations de bibliothèque. Cette automatisation permettrait de gérer judicieusement les systèmes, les fonctions de catalogage et d'acquisition, de rationaliser les collections et faciliterait la mise en commun entre les bibliothèques et les centres de ressources.

Un système intégré unique garantirait aussi que la bibliothèque emboîterait le pas au Ministère qui entend bien que soit réalisé tout le potentiel de la technologie en matière d'accès à l'information et de diffusion de celle-ci. Le système offrirait au client, de son poste de travail (point de service unique), un accès égal et normalisé à toutes les collections d'Industrie Canada. L'accès à distance aux collections, assurerait aussi un service aux régions et aux CSEC, et garantirait au grand public l'accès aux publications du Ministère, quel qu'en soit le support.

Une étude de rentabilisation serait nécessaire pour fournir une analyse coûts-avantages de l'implantation d'un système de bibliothèque commun. Toutefois, d'autres ministères qui ont la même vision d'avenir évaluent généralement les coûts à environ un million de dollars.

7.0 RECOMMANDATIONS

Pour préciser la vision d'avenir, il est recommandé :

- 1.0 que le Ministère adopte les perspectives d'avenir présentées dans le présent document pour que les services d'information des bibliothèques deviennent des courtiers de l'information contribuant à l'accomplissement de la mission ministérielle;
- 2.0 que le Ministère adopte une déclaration de principes qui établisse clairement que l'information est un acquis collectif et que les services d'information des bibliothèques jouent un rôle clé dans l'accès à un inventaire intégré incluant la mémoire collective du Ministère et aux diverses sources d'information et de renseignements relatifs aux entreprises;
- 3.0 que les bibliothèques et les centres de ressources soient reconnus comme essentiels dans l'infrastructure documentaire du Ministère et que soient reconnus leur appui aux clients externes, ainsi que leur rôle dans l'élaboration et la prestation de services d'information à valeur ajoutée aux clients internes;
- 4.0 qu'un mécanisme soit établi pour assurer une étroite coordination des activités relatives à la gestion de l'information, qu'il s'agisse des bibliothèques et des centres de ressources, de l'information du Ministère, de l'information des CSEC ou de l'information stratégique;
- 5.0 qu'un mécanisme soit mis en place pour tenir au courant les bibliothèques et centres de ressources des changements de priorités du Ministère, de façon à ce qu'ils puissent préparer des produits d'information à valeur ajoutée qui correspondent à la nouvelle orientation de l'organisme.

Pour étendre ou améliorer les services, il est recommandé :

- 6.0 que les bibliothèques et centres de ressources améliorent leurs stratégies de service externe pour offrir l'accès à tout l'éventail des services de bibliothèque à tous les employés d'Industrie Canada travaillant en régions;
- 7.0 que des négociations soient entreprises avec les Centres de services aux entreprises Canada (CSEC) pour déterminer si l'on peut leur fournir des informations relatives aux entreprises et pour s'entendre avec eux sur un mécanisme d'accès à l'information et de transmission de cette information;
- 8.0 que les bibliothèques qui partagent un immeuble avec d'autres ministères ou organismes gouvernementaux évaluent la faisabilité et les avantages de mettre en

commun certains services de bibliothèque. Le modèle proposé devrait être fondé sur le contenu de la collection, la proximité des clients et la situation géographique;

- 9.0 que le Ministère fasse sienne sans plus tarder l'idée de la *bibliothèque virtuelle* qui permettrait de fournir à tous les clients, où qu'ils soient, l'accès à l'information et la transmission électronique de cette information grâce à la connectivité avec le système d'information ministériel et avec le réseau à grande distance.

Pour faire avancer les choses, il est recommandé :

- 10.0 qu'Industrie Canada mette sur pied des services d'information de bibliothèque selon les recommandations du présent rapport et modifie leur statut d'auxiliaires administratifs pour en faire un service de programme;

- 11.0 que les récentes décisions qui touchent les services des bibliothèques et des centres de ressources dans tout le Ministère soient reconsidérées à la lumière de la nouvelle vision d'avenir;

- 12.0 que les services de bibliothèque soient améliorés :

12.1 en optant pour un catalogue centralisé des collections publiques, tout en conservant la responsabilité fonctionnelle de maintenir les collections proches des clients internes dans leurs divers lieux de travail;

12.2 en veillant à ce que les bibliothèques et centres de ressources se rapprochent de plus en plus d'une véritable intégration en adoptant le même système automatisé. Le coût d'un tel système intégré est estimé à un million de dollars;

12.3 en transférant toutes les informations publiques, y compris l'information des centres de ressources dans un catalogue commun des fonds d'information;

12.4 en confiant aux organismes de service spécial (OSS) la responsabilité de réaliser la connectivité avec le système des services d'information centralisés des bibliothèques;

12.5 en éliminant des bibliothèques et des secteurs individuels toute duplication inutile dans les collections, qu'il s'agisse de documents électroniques ou de documents imprimés;

12.6 en établissant des normes ministérielles de service;

- 12.7 en adaptant la structure organisationnelle actuelle à la vision d'avenir.
- 13.0 que chaque secteur conclue un protocole d'entente distinct avec les services d'information de bibliothèque afin de répondre aux besoins de la clientèle de tout le Ministère;
- 14.0 que soit étudiée la possibilité de rassembler toute la gestion des ressources d'information en un seul centre de responsabilité;
- 15.0 qu'un cadre supérieur soit nommé :
- pour préparer un plan d'action d'après les recommandations et le soumettre à l'approbation du CGI;
 - pour établir un calendrier d'implantation qui établirait Industrie Canada comme chef de file;
 - pour mettre en oeuvre le plan d'action; et
 - pour faire rapport périodiquement au Comité de gestion de l'information (CGI).
- 16.0 compte tenu de la nature même de la *bibliothèque virtuelle* et de la difficulté d'explorer des systèmes d'information complexes et évolutifs, que l'on mette sur pied un programme de formation à la fois pour le personnel des bibliothèques et les clients;
- 17.0 outre les ressources financières requises par le système intégré de bibliothèque, que la somme de 250 000 \$ prévue par le CGI soit libérée pour appuyer le plan d'action proposé;
- 18.0 que la décision du CGI en ce qui concerne le présent rapport soit communiquée à tous les employés d'Industrie Canada et à tous ses clients internes et externes.

8.0 PLAN D'ACTION PROPOSÉ

Si cette vision d'avenir et les recommandations du présent rapport sont adoptées, il est proposé de mettre sur pied un comité chargé de coordonner l'activité du Ministère dans quatre secteurs d'activité. Il est également suggéré que le comité fasse rapport à un sous-ministre adjoint qui assurerait la liaison avec le Comité de gestion de l'information. Ce comité aurait pour responsabilité de mettre en oeuvre les recommandations de l'étude sur les bibliothèques

- en définissant le mandat de chaque secteur d'activité et en établissant les priorités qui appuient les priorités et objectifs d'affaires ministériels;
- en élaborant un plan d'action détaillé comprenant un calendrier d'exécution et des priorités;
- en désignant des centres de compétence au sein des bibliothèques pour piloter des projets particuliers dont les résultats seraient communiqués à d'autres secteurs de bibliothèques.

Il est proposé que le comité s'occupe de quatre grands secteurs d'activité :

- 1) le développement d'entreprise met l'accent sur les questions de planification stratégique des bibliothèques;
- 2) la gestion de l'information est axée sur les services opérationnels de la bibliothèque;
- 3) la technologie de l'information se concentre sur l'accès à l'information et sur la transmission de celle-ci;
- 4) le déploiement s'attache aux initiatives qui permettent de mettre en oeuvre les recommandations des projets pilotés par le comité dans tout le Ministère.

FEUILLE DE ROUTE		
SECTEUR D'ACTIVITÉ	<u>COURT TERME</u> 1994-1995	<u>MOYEN TERME</u> 1997-1998
Expansion des services	<p>Étudier la possibilité de faire de la bibliothèque une activité de programme plutôt qu'une activité opérationnelle.</p> <p>Formuler une politique qui établit le rôle, le mandat et le niveau de service des services d'information des bibliothèques.</p> <p>Étudier la question de la centralisation de certains services de bibliothèque et des points de services connexes.</p> <p>Examiner l'allocation actuelle des ressources aux services de bibliothèque et entre les bibliothèques.</p> <p>Étudier les problèmes que suscite l'évolution vers la bibliothèque virtuelle.</p> <p>Étendre les services externes en régions.</p> <p>S'assurer que les centres de ressources sont à même d'offrir à tout le Ministère un accès approprié à leur information publique.</p> <p>Déterminer les possibilités de partage local des services de soutien qui s'appliqueraient aux bibliothèques.</p> <p>Définir les mécanismes de formation des utilisateurs.</p> <p>Discuter avec les CSEC du niveau et du type de services dont ils ont besoin.</p>	<p>Déterminer les possibilités de partenariat avec des fournisseurs de services d'information externes pour étendre la gamme de services offerts par les services d'information des bibliothèques.</p> <p>S'assurer que l'infrastructure technologique et opérationnelle est là pour soutenir les services proposés aux clients externes.</p> <p>Mettre au point une stratégie de marketing des services aux clients.</p>
Technologie de l'information	<p>Veiller à ce que tous les employés d'IC aient accès au système d'information du Ministère.</p> <p>Entreprendre une étude pour choisir un système centralisé de bibliothèque dans l'intention de créer un catalogue commun de l'information publique.</p> <p>Établir une connectivité générale entre les bibliothèques, les centres de ressources et les régions.</p>	<p>Vérifier que l'infrastructure technologique en vienne à appuyer le système commun.</p>

<p>Gestion de l'information</p>	<p>Mettre au point un système intégré de gestion de l'information.</p> <p>Établir un mandat favorisant nettement les produits électroniques lorsqu'ils se révèlent appropriés et rentables.</p> <p>Élaborer un processus consultatif pour définir et revoir les besoins des clients en produits et services.</p> <p>Relever les améliorations suggérées dans le Rapport sur les besoins des clients.</p>	
<p>Mise en oeuvre</p>	<p>Informar les clients des changements en cours dans l'organisation des bibliothèques.</p> <p>Réaliser la centralisation des services de bibliothèque communs.</p> <p>Consulter les clients pour définir et étudier leurs besoins de produits d'information électroniques.</p> <p>Établir des mécanismes qui garantiront aux services d'information des bibliothèques l'acquisition de l'information ministérielle dont ils ont besoin.</p> <p>Mettre en oeuvre les normes de catalogage et de communication, ainsi que des procédures opérationnelles normalisées.</p> <p>Négocier des protocoles d'entente avec les secteurs.</p> <p>Administrer les ententes relatives aux initiatives de partage local de services de soutien.</p> <p>Établir les mécanismes de formation des utilisateurs de produits d'information électroniques.</p> <p>Examiner les questions techniques que pose la connectivité entre tous les fournisseurs d'information du Ministère.</p> <p>Mettre en pratique la recommandation d'éliminer tous les doubles inutiles de la collection ministérielle, ainsi que les notices catalographiques correspondantes.</p>	<p>Commencer la mise en oeuvre du système commun de bibliothèque.</p> <p>Mettre en place les services et les sources qui favorisent l'avènement de la bibliothèque électronique.</p> <p>Établir l'infrastructure technologique qui facilitera l'accès aux services de bibliothèque électroniques.</p> <p>Offrir, par l'intermédiaire des CSEC, les services et les produits nécessaires aux clients externes, ainsi que les mécanismes de transmission de l'information.</p> <p>Développer des services et produits à valeur ajoutée à l'intention des clients.</p> <p>Négocier des ententes relatives aux licences et aux droits d'auteur pour les produits d'information électroniques disponibles sur réseaux.</p> <p>Mettre en pratique des interfaces usagers communes.</p> <p>Établir un programme pour former et initier les clients au nouveau système.</p>

9.0 CONCLUSIONS

Les bibliothèques et centres de ressources d'Industrie Canada sont très conscients des défis auxquels font face le Ministère, le gouvernement fédéral et l'entreprise canadienne. Les recommandations du présent rapport sont présentées sous forme de stratégie proactive et prospective empreinte de réalisme. Une sensibilisation désormais accrue à l'importance de l'information constitue la base même de cette stratégie. Les possibilités et les avantages offerts par Internet et l'avènement de l'autoroute électronique exigent des mesures vigoureuses et de grande envergure.

Cette sensibilisation accrue et les progrès de la technologie de l'information suscitent des attentes élevées. La situation actuelle avec ses coupures de programmes va accroître, et non diminuer, les exigences à l'égard des bibliothèques. Au fur et à mesure que les ressources se feront plus rares, les directions chercheront tout naturellement à transférer leur charge de travail aux services de soutien dont elles disposeront, par exemple les bibliothèques. De même, elles auront plus tendance à utiliser l'information existante qu'à investir dans la collecte ou l'élaboration d'information nouvelle. Cette attitude accroîtra également la demande à laquelle les bibliothèques seront soumises. Les recommandations du présent rapport tiennent compte de ces éventualités et proposent un plan d'action qui présente tout à la fois un faible risque et d'excellentes chances de succès.

Pour relever ces défis, les bibliothèques sont prêtes à jouer un rôle encore plus actif dans la réalisation des objectifs stratégiques du Ministère. Selon cette vision d'avenir, le Ministère considère les services et le soutien des bibliothèques comme essentiels à la prestation de services efficaces et pertinents aux entreprises.

Industrie Canada jouit d'atouts considérables tant dans son infrastructure que dans son personnel. Il a un rôle de premier plan à jouer en fournissant à temps les informations stratégiques nécessaires à ses clients internes et externes. En restructurant son complexe d'information, le Ministère fera un pas de géant et mettra sur ses professionnels de l'information hautement compétents -- les bibliothécaires -- pour atteindre ses objectifs. Les recommandations contenues dans le présent rapport garantiront au Ministère un usage optimal de ses ressources actuelles et un excellent investissement stratégique pour l'avenir.

