



Union interparlementaire  
Pour la démocratie. Pour tous.



**International  
Federation of  
Library  
Associations and Institutions**

## **Guide pratique à l'usage des bibliothèques parlementaires** 3<sup>e</sup> édition

Julie Anderson (Canada), Sonia Beggington (Canada), Adrian Brown (Royaume-Uni), Simon Engitu (Ouganda), Alexandre Fortier (Canada), Lillian Gassie (USA), Dianne Heriot (Australie), Chifuyu Hiyama (Japon), Ida Kelemen, (Hongrie), Mary Mazanec (USA), Chama Mpundy Mfula (Zambie), Mohammed Hardi Nyagsi, (Ghana), Holger Scheerer (Allemagne), Janice Silveira (Brésil), Ellie Valentine (USA), Iain Watt (Royaume-Uni), Steve Wise (Royaume-Uni), Edward Wood (Royaume-Uni).

Pour le compte de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions, Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques).

**Juillet 2022**

Approuvé par le Comité professionnel de l'IFLA.

**Déclaration d'édition et de révision**

Le présent document est la 3<sup>e</sup> édition du Guide pratique. La Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA a lancé, en 2018, un plan de révision de la 2<sup>e</sup> édition du Guide pratique à l'usage des bibliothèques législatives. Cette décision reposait sur les conclusions d'une étude des bibliothécaires parlementaires préconisant d'actualiser le Guide étant donné les importants changements survenus dans le secteur de l'information depuis que cette publication a été mise à jour en 2009. Un groupe de travail a été constitué sous la direction de Lillian Gassie du Service de recherche du Congrès, Bibliothèque du Congrès (États-Unis d'Amérique), afin d'assurer la révision du présent document, maintenant rebaptisé Guide pratique à l'usage des bibliothèques parlementaires.

ISBN  
978-92-9142-845-8

Copyright © Union interparlementaire (UIP) et Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques (IFLA), 2022. L'image en couverture est à porter au crédit de l'IFLA. Le contenu et ses composantes, sauf mention contraire, sont soumis à une licence Creative Commons Attribution (CC-BY 4.0). Pour lire cette licence : [creativecommons.org/licenses/by/4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0)

© Union interparlementaire (UIP) et Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques (IFLA) [2022]

Les termes utilisés et la présentation du contenu de ce produit d'information ne sont pas l'expression d'une opinion de l'Union interparlementaire (UIP) ou de la Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques (IFLA) sur le statut légal ou de développement d'un pays, d'un territoire, d'une ville, d'une zone ou de leurs pouvoirs, ou encore concernant la délimitation de leurs frontières ou limites.

La mention d'entreprises ou de produits spécifiques à des fabricants, qu'ils aient ou non été brevetés, n'implique nullement que ceux-ci aient été approuvés ou recommandés par l'UIP ou l'IFLA à la place d'autres de nature similaire qui ne sont pas indiqués.

Toutes les précautions raisonnables ont été prises par l'UIP et l'IFLA pour vérifier les informations présentées dans cette publication. Toutefois, le contenu publié est diffusé sans garantie d'aucune sorte, qu'elle soit explicite ou implicite. La responsabilité de l'interprétation et de l'utilisation du contenu incombe au lecteur. L'UIP et l'IFLA ne peuvent en aucun cas être tenues responsables des dommages découlant de cette utilisation.



Union interparlementaire  
Pour la démocratie. Pour tous.

Chemin du Pommier 5  
Case postale 330  
1218 Le Grand-Saconnex  
Genève – Suisse

[www.ipu.org/fr](http://www.ipu.org/fr)



**International  
Federation of  
Library  
Associations and Institutions**

Fédération internationale des associations et  
institutions de bibliothèques  
Boîte postale 95312  
2509 CH La Haye  
Pays-Bas

[www.ifla.org](http://www.ifla.org)

## Table des matières

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Avant-propos.....  | 8  |
| 1.1   | Remerciements .....  | 9  |
| 2     | Introduction.....  | 10 |
| 2.1   | Informations générales sur la présente édition .....                         | 10 |
| 2.2   | But du Guide.....  | 11 |
| 2.3   | “L'écosystème” de la bibliothèque parlementaire.....                         | 12 |
| 3     | Le besoin d'information des parlements .....                                 | 13 |
| 3.1   | Quelles sont les activités des parlements ? .....                            | 14 |
| 3.2   | Pressions s'exerçant sur les parlementaires.....                             | 14 |
| 3.3   | Avantages d'une bibliothèque interne fiable .....                            | 15 |
|       | Les besoins d'information d'un parlementaire nouvellement élu ou nommé ..... | 16 |
| 4     | Services proposés par les bibliothèques parlementaires.....                  | 18 |
| 4.1   | Services des collections.....  | 18 |
| 4.2   | Services d'information et de bibliothèque .....                              | 19 |
| 4.3   | Services de recherche.....   | 19 |
| 4.4   | Services numériques.....   | 19 |
| 4.5   | Publications, conservation et archivage .....                                | 20 |
| 4.6   | Services pour la population et les écoles.....                               | 20 |
| 5     | Développement et gestion des collections.....                                | 21 |
| 5.1   | Développement des collections .....  | 21 |
| 5.1.1 | Politique de développement des collections .....                             | 21 |
| 5.2   | Choix et acquisition de contenus .....                                       | 23 |
| 5.3   | Choix des informations .....   | 23 |
| 5.4   | Formats d'impression ou numériques .....                                     | 26 |
| 5.4.1 | Formats numériques : autres considérations.....                              | 27 |
| 5.4.2 | Anciens formats .....  | 28 |
| 5.5   | Types de collections.....  | 28 |
| 5.5.1 | Collections de référence.....  | 28 |
| 5.5.2 | Collections de prêt.....   | 29 |
| 5.5.3 | Collections de succursales.....  | 29 |
| 5.5.4 | Archives.....  | 29 |
| 5.6   | Gestion des collections.....   | 29 |
| 5.6.1 | Acquisition .....  | 30 |
| 5.6.2 | Catalogage et description des informations .....                             | 30 |
| 5.6.3 | Entreposage des collections .....  | 31 |
| 5.6.4 | Accès aux collections.....   | 32 |
|       | Le bien-fondé de conserver les collections imprimées .....                   | 33 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 6     | Mise à disposition des services.....   | 34 |
| 6.1   | Demandes individuelles.....  | 34 |
| 6.2   | Contenus généralement disponibles.....   | 36 |
| 6.3   | Établir des limites et gérer les attentes.....   | 37 |
| 6.3.1 | Confidentialité des clients.....   | 37 |
| 6.3.2 | Autres limites du service.....   | 38 |
| 7     | Services d'information et de bibliothèque.....   | 40 |
| 7.1   | La bibliothèque physique.....  | 40 |
|       | Étude de cas : proposer une expérience utilisateur attrayante grâce à des expositions.....               | 42 |
| 7.2   | Le bureau ou le point d'information central.....   | 42 |
| 7.3   | La provenance des demandes.....  | 43 |
| 7.4   | Les types de demandes.....   | 43 |
| 8     | Services de recherche.....   | 46 |
| 8.1   | Services de recherche ou de bibliothèque : quelle différence ?.....                                      | 46 |
| 8.2   | Pourquoi disposer d'un service de recherche piloté par le parlement ?.....                               | 47 |
| 8.3   | Les résultats de la recherche.....   | 47 |
| 8.4   | Travaux pour les commissions et d'autres clients.....  | 49 |
| 8.5   | Organisation : spécialistes ou généralistes.....   | 50 |
| 9     | Qualité et évaluation du service.....  | 52 |
| 9.1   | Définition de la qualité.....  | 52 |
| 9.2   | Présentation des informations.....   | 52 |
|       | Les systèmes de gestion de la qualité peuvent-ils être appliqués aux bibliothèques parlementaires ?..... | 54 |
| 9.3   | Évaluation des performances.....   | 54 |
| 9.3.1 | Niveaux d'activité (résultats produits).....   | 55 |
| 9.3.2 | Utilisation des collections comme niveau d'activité.....   | 55 |
| 9.3.3 | Besoins des usagers/satisfaction des clients.....  | 55 |
| 9.3.4 | Rapport qualité-prix.....  | 56 |
| 9.3.5 | Résultats (impact).....  | 56 |
| 9.4   | Remontée des indicateurs de performance clés.....  | 56 |
|       | Étude de cas : utilisation de l'évaluation dans la prise de décision.....                                | 57 |
| 9.5   | Éthique du service de recherche et de bibliothèque parlementaires.....                                   | 57 |
| 10    | Interagir avec les usagers.....  | 59 |
| 10.1  | Compréhension des usagers et de leurs besoins.....   | 59 |
| 10.2  | Communication avec les usagers.....  | 61 |
| 10.3  | Commissions chargées de la bibliothèque.....   | 63 |
| 10.4  | Gestion des attentes des usagers.....  | 64 |
|       | L'approche de conception créative pour comprendre les besoins des usagers et y répondre.....             | 64 |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 11     | Besoins en personnel.....  | 65  |
| 11.1   | Recrutement du personnel.....  | 65  |
| 11.2   | Fidélisation du personnel.....   | 66  |
| 11.2.1 | Former et développer le personnel .....  | 67  |
| 11.3   | Développement de l'encadrement et planification des remplacements .....  | 68  |
| 11.4   | Planification des effectifs .....  | 68  |
| 11.5   | La pandémie de COVID-19 et ses conséquences .....  | 69  |
|        | Étude de cas : amplifier la recherche par du personnel externe .....   | 70  |
| 12     | Technologies de l'information et de la communication (TIC) et bibliothèques parlementaires                           | 71  |
| 12.1   | Principes clés d'utilisation des TIC dans les bibliothèques parlementaires .....                                     | 72  |
| 12.2   | Systèmes numériques spécialisés.....   | 73  |
| 12.3   | Intranet et Internet.....  | 74  |
| 12.3.1 | Site web .....   | 74  |
| 12.3.2 | Intranet .....   | 76  |
| 12.4   | Données parlementaires.....  | 76  |
| 12.5   | Réseaux sociaux.....   | 78  |
| 12.5.1 | Avantages et inconvénients des réseaux sociaux pour les bibliothèques parlementaires.....                            | 78  |
|        | Étude de cas : utilisation d'applications à code source ouvert pour le partage des informations et leur gestion..... | 79  |
| 13     | Les finances .....   | 81  |
| 13.1   | Budgétisation .....  | 81  |
| 13.2   | Dépenses .....   | 83  |
| 13.3   | Stratégies de gestion des budgets et des dépenses.....   | 85  |
| 13.4   | Audit.....   | 86  |
| 14     | Relations entre les bibliothèques et les services de recherche parlementaires .....                                  | 88  |
| 14.1   | Comment les services de recherche et de bibliothèque s'intègrent dans la structure globale du parlement.....         | 88  |
| 14.2   | Comment coopèrent les bibliothèques parlementaires et les services de recherche .....                                | 89  |
| 15     | Partage des bonnes pratiques entre les bibliothèques parlementaires.....   | 91  |
| 15.1   | Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA .....                                  | 91  |
| 15.2   | Associations régionales des bibliothèques parlementaires .....   | 92  |
| 15.3   | Relations bilatérales entre les bibliothèques parlementaires .....   | 94  |
| 16     | Informations destinées au public et aux écoles .....   | 96  |
| 16.1   | Information de la population .....   | 96  |
| 16.2   | Informations pour les écoles .....   | 97  |
| 17     | Archivage des contenus parlementaires.....   | 99  |
| 17.1   | La collection des archives .....   | 99  |
| 17.2   | Politique de gestion des documents .....   | 100 |

|      |   |     |
|------|---|-----|
| 17.3 | Pratiques de gestion des contenus ..... | 100 |
| 17.4 | Gestion des collections physiques ..... | 101 |
| 17.5 | Conservation sur support numérique..... | 101 |
| 17.6 | Accès aux archives .....                | 102 |
| 18   | Conclusions .....                       | 104 |
| 18.1 | Rétrospective.....                      | 104 |
| 18.2 | Regard vers l'avenir .....              | 104 |

# 1 Avant-propos

L'information est au cœur des travaux des parlements. Les services chargés de fournir, dans les meilleurs délais, des informations exactes et impartiales représentent une ressource essentielle permettant aux parlementaires d'assurer leur mission et de motiver leurs décisions. C'est le rôle des services de recherche et de bibliothèque parlementaires.

La première édition du présent ouvrage a été publiée il y a 25 ans et, depuis lors, beaucoup a changé. La quantité d'informations mise à disposition des parlementaires et des citoyens est maintenant si vaste qu'elle peut être écrasante. Les technologies et les canaux grâce auxquels nous accédons à toutes ces informations sont maintenant bien plus sophistiqués et en développement rapide. Autre aspect du changement : les exigences croissantes envers les parlementaires et les plus grandes attentes des citoyens. Ainsi, les bibliothèques parlementaires et les services de recherche s'adaptent constamment pour répondre à ces défis et aux évolutions des besoins de leur parlement. La présente édition tient compte de cet environnement mouvant. Elle met intégralement à jour l'édition précédente afin de refléter les nouvelles procédures des bibliothèques et des services de recherche parlementaires. Elle prend également en compte les principes appliqués en matière de services de recherche, de TIC, de réseaux sociaux et de déontologie de la recherche, publiés par la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA. Cette publication est mise gratuitement à disposition et est soumise à une licence Creative Commons.

Un aspect particulier des travaux de la Section consiste à promouvoir la coopération entre les bibliothèques et les services de recherche parlementaires. La présente édition a été élaborée dans un esprit de collaboration. Elle a été principalement rédigée par un groupe de travail international. Les avant-projets révisés ont ensuite été examinés par la Commission permanente de la Section et par des acteurs chargés du renforcement des capacités parlementaires. Nous souhaitons les remercier tous pour leur contribution et leur aide. Nous sommes également reconnaissants aux contributeurs des éditions précédentes sans lesquels la présente édition n'existerait pas. Enfin, nous voudrions saluer la mémoire de Dermot Englefield, rédacteur de la première édition en 1993, et de Keith Cuninghame, chargé de la deuxième édition en 2009, tous deux ont beaucoup contribué aux travaux de la Section et ont laissé un grand vide. Nous espérons que cette édition sera aussi utile que les précédentes.

## **Josefa Fuentes**

**Présidente (2021 – 2023)**

Lillian Gassie

Steve Wise

Iain Watt

Présidente (2015-2017)

Président (2017-2019)

Président (2019-2021)

Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques

Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires (IFLAPARL)

2022

## 1.1 Remerciements

La Section souhaite saluer les membres suivants du groupe de travail et les autres personnes ayant contribué à la publication de l'édition 2022 du *Guide pratique à l'usage des bibliothèques parlementaires*.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Julie Anderson        | Responsable, gestion des contenus, services d'information, Assemblée législative de l'Ontario   |
| Sonia Bebbington      | Directrice générale, SRID, Bibliothèque du Parlement, Canada  |
| Adrian Brown          | Directeur des archives parlementaires, Chambre des Lords, Royaume-Uni   |
| Simon Engitu          | Directeur adjoint, services de bibliothèque, Parlement ougandais  |
| Alexandre Fortier     | Bibliothécaire chargé des métadonnées et de la taxonomie, Bibliothèque du Parlement, Canada   |
| Lillian Gassie        | Directrice adjointe, Groupe des services chargés des connaissances, Service de recherche du Congrès, Bibliothèque du Congrès, États-Unis d'Amérique             |
| Dianne Heriot         | Bibliothécaire parlementaire, Parlement australien  |
| Chifuyu Hiyama        | Directeur, Bureau de la recherche, des technologies et des sciences, Bureau de référence législative et de recherche, Bibliothèque de la Diète nationale, Japon |
| Ida Kelemen           | Responsable des services d'information pour les parlementaires, Assemblée nationale hongroise   |
| Mary Mazanec          | Directrice, Service de recherche du Congrès, Bibliothèque du Congrès, États-Unis d'Amérique   |
| Chama Mpundy Mfula    | Bibliothécaire en chef, Assemblée nationale de Zambie   |
| Mohammed Hardi Nyagsi | Directeur de la recherche, Parlement du Ghana   |
| Holger Scheerer       | Directeur, Bibliothèque du Bundestag, Allemagne   |
| Janice Silveira       | Directrice de la bibliothèque, Chambre des députés brésilienne  |
| Ellie Valentine       | États-Unis d'Amérique   |
| Iain Watt             | Royaume-Uni   |
| Steve Wise            | Ancien Directeur de la gestion des informations, Bibliothèque de la Chambre des communes, Royaume-Uni   |
| Edward Wood           | Directeur du développement des services, Bibliothèque de la Chambre des communes, Royaume-Uni   |

## 2 Introduction

### 2.1 Informations générales sur la présente édition

L'édition d'origine du *Guide pratique à l'usage des bibliothèques législatives*, rédigée par le regretté Dermot Englefield, a été publiée en 1993<sup>1</sup>. Il s'agissait d'une importante ressource destinée aux personnes chargées de fournir des services d'information et de recherche aux parlementaires et elle a été traduite en plusieurs langues. Un thème particulier de cette édition était l'informatisation des bibliothèques, notamment le développement de bases de données en ligne. Il faut pourtant noter que le glossaire associé ne comportait pas les termes 'courriel', 'Internet', 'Intranet' ou 'site web'.

Vers 2009, le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a ouvert la voie à d'importants changements dans les méthodes de travail des parlementaires et des services de recherche et de bibliothèque parlementaires. Toutefois, la nécessité d'une édition mise à jour n'était pas uniquement liée aux changements technologiques. Comme l'ont confirmé les discussions au sein de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires (IFLAPARL), des conseils étaient nécessaires sur un éventail de sujets plus large que celui traité par la première édition, notamment le marketing des services, la sensibilisation et la formation des usagers ainsi que la mise à disposition d'informations auprès de la population et des étudiants. Ces évolutions ont été intégrées à la 2<sup>e</sup> édition<sup>2</sup>, rédigée par le regretté Keith Cuninghame. Bien qu'une édition mise à jour ait été plus ou moins en préparation depuis 2018, la pandémie de COVID-19, dès le début 2020, a beaucoup perturbé les choses, notamment le fonctionnement des parlements et des services de recherche et de bibliothèque associés. Ces problèmes ont eu des répercussions sur le présent document, les contributeurs constatant que, dans cette période contrainte à l'innovation et au changement, si beaucoup de points discutés dans les éditions précédentes restaient constants, de nombreux modes de prestation des services avaient évolué à un rythme accéléré.

Récemment, le *Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement* de l'Union interparlementaire (UIP) expliquait comment les services de recherche et de bibliothèque parlementaires s'étaient adaptés à la crise mondiale :

“Il semble que cette période, aussi éprouvante soit-elle, ait eu un effet catalyseur sur l'adoption de nouvelles pratiques numériques. Le défi consiste maintenant à définir une nouvelle base de référence pour l'avenir. Les parlements continuent à évoluer : ils sont mieux connectés et recourent davantage aux TIC pour assurer leurs fonctions principales. Un an après la première vague de pandémie, les parlements ont commencé à tirer des leçons stratégiques de cette période d'innovation forcée”<sup>3</sup>.

Cette logique d'innovation imposée et de changement rapide, voire disruptif, s'est retrouvée dans les présentations et les ateliers qui ont eu lieu pendant les récentes conférences de l'IFLAPARL et dans un événement conjoint IFLAPARL-UIP organisé en octobre 2021. Les participants à cet événement ont réfléchi aux enseignements de la pandémie, mais ont également débattu de la manière de les mettre à profit pour renforcer nos capacités d'innovation, de rayonnement, de résilience et d'agilité.

---

<sup>1</sup> *Guide pratique à l'usage des bibliothèques législatives*. Rédigé par Dermot Englefield. Publications IFLA 64. K.G. Saur, 1993.

<sup>2</sup> *Guide pratique à l'usage des bibliothèques législatives : 2<sup>e</sup> édition intégralement mise à jour et enrichie*. Rédigé par Keith Cuninghame. Publications IFLA 140. De Gruyter Saur, 2009.

<sup>3</sup> *Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement*, Union interparlementaire, p5, [www.ipu.org/ft/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement](http://www.ipu.org/ft/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement).

Outre les évolutions technologiques et les perturbations mondiales, les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, en particulier l'ODD 16 (Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous), ont mis l'accent sur la transparence parlementaire et la participation des citoyens. Tous les changements qu'ont connus les services de recherche et de bibliothèque parlementaires depuis la dernière édition, ainsi que les attentes accrues de nos clients et des populations qu'ils servent, imposent la nécessité d'une nouvelle édition.

Certaines parties de la présente édition ont été largement réécrites et pas simplement révisées, étant donné le rythme rapide des changements au cours de la dizaine d'années écoulées depuis l'édition précédente. Il reste toutefois les principes et conseils généraux du texte d'origine. Ces principes généraux, comme l'ont montré les discussions au sein de la Section, sont applicables aux diverses bibliothèques, quels que soient leurs tailles, ressources, âges et stades de développement.

Lorsqu'ils se rencontrent, les personnels des services de recherche et des bibliothèques parlementaires sont souvent frappés par ce qu'ils ont en commun, même s'il existe de grandes disparités entre les institutions dans lesquelles ils travaillent et entre leurs contextes politiques. Le choix du terme 'bibliothèques législatives' par opposition à 'bibliothèques parlementaires' a été débattu, même pour l'édition d'origine. Après les délibérations de la Commission permanente et des membres de la Section de l'IFLAPARL, la décision a été prise de modifier le titre de cette édition en *Guide pratique à l'usage des bibliothèques parlementaires*, afin de mettre en conformité le titre par rapport au nom de la Section ainsi que pour tenir compte de la manière dont la plupart des gens désignent leur propre bibliothèque. Dans tous les cas, les termes bibliothèques 'législatives' et 'parlementaires' peuvent être considérés interchangeables dans le contexte du présent Guide.

## 2.2 But du Guide

L'un des buts de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires (IFLAPARL) est "d'élaborer et de promouvoir des normes et des meilleures pratiques s'appliquant à la fourniture aux parlements d'informations et de connaissances". Ce Guide vise à aider les personnes œuvrant à la création et au développement de services de recherche et de bibliothèque dans leur institution et à la définition des niveaux de service appropriés pour ceux-ci.

L'Union interparlementaire (UIP) a produit de bonnes directives pratiques à l'usage des parlements<sup>4</sup>. Celles-ci indiquent qu'un parlement disposant de ressources adaptées s'appuiera, entre autres, sur un "service complet d'information et de bibliothèque". En outre, le document récemment mis à jour *Recommended Benchmarks for Democratic Legislatures* de l'Association parlementaire du Commonwealth (CPA) indique parmi les recommandations relatives au personnel parlementaire que "Les parlementaires et le personnel du parlement doivent avoir accès à des dispositifs adéquats en matière de recherche, de bibliothèque et de TIC"<sup>5</sup>. Ces directives, qui résultent de larges consultations, attestent que l'on admet généralement le fait suivant : un parlement démocratique et des parlementaires modernes doivent disposer de services de bibliothèque et de services de recherche et d'information, s'ils veulent opérer efficacement. Selon l'étude de l'UIP pour le dernier *Rapport mondial sur l'e-Parlement*, 97 % des parlements participants avaient une bibliothèque en 2020. Deux parlements n'en avaient pas, tous les deux en Europe : l'un était une chambre monocamérale très petite et l'autre une chambre haute (la chambre basse ayant

<sup>4</sup> *Parlement et démocratie au XXI<sup>e</sup> siècle : guide des bonnes pratiques*. Union interparlementaire 2006, [www.ipu.org/fr/ressources/publications/guides/2016-07/parlement-et-democratie-au-xxi-siecle-guide-des-bonnes-pratiques](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/guides/2016-07/parlement-et-democratie-au-xxi-siecle-guide-des-bonnes-pratiques).

<sup>5</sup> *Recommended Benchmarks for Democratic Legislatures*. Rapport d'un groupe d'étude publié par l'Association parlementaire du Commonwealth. Décembre 2006. Révisé et mis à jour en 2018, [www.cpahq.org/media/10jkk2nh/recommended-benchmarks-for-democratic-legislatures-updated-2018-final-online-version-single.pdf](http://www.cpahq.org/media/10jkk2nh/recommended-benchmarks-for-democratic-legislatures-updated-2018-final-online-version-single.pdf).

une bibliothèque). Parmi les parlements bicaméraux, 37 % avaient une bibliothèque distincte pour chaque chambre, 63 % en avaient une pour les deux chambres<sup>6</sup>.

Le but du Guide est de donner des orientations sur la forme des services fournis aux bibliothèques parlementaires et la manière de les développer. Toutefois, il ne faut ni considérer qu'il s'agit là d'un modèle à suivre méthodiquement, ni qu'un service complet de recherche et d'information peut être bâti du jour au lendemain. L'ampleur et la conception du service varieront d'un pays à l'autre, en fonction de la nature de l'institution, des ressources disponibles et des besoins des parlementaires.

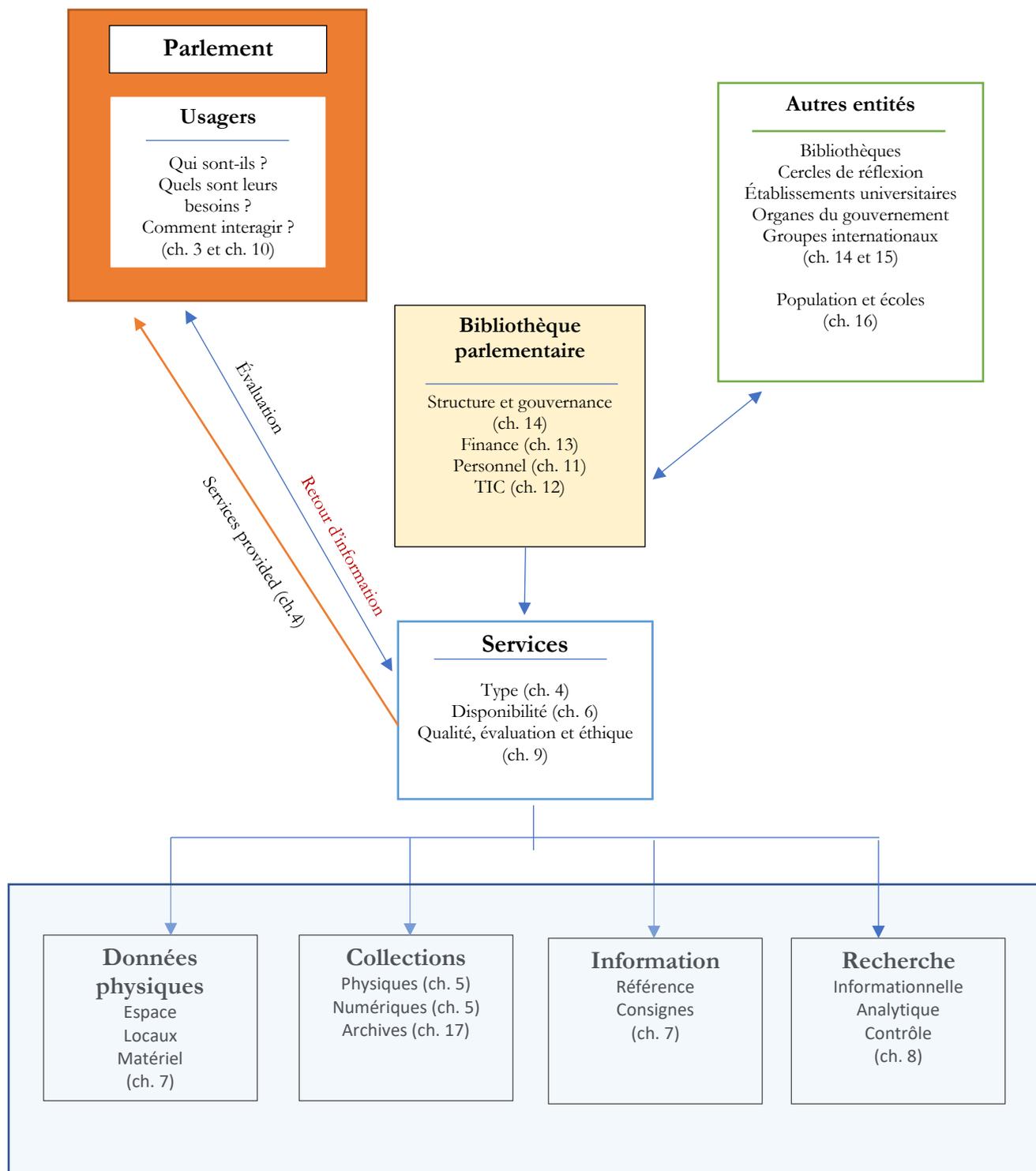
Ce Guide précise sur quelles bases créer une bibliothèque parlementaire ainsi que les options d'architecture selon lesquelles les services peuvent être actuellement hiérarchisés ou proposés à l'avenir. Il donne également des conseils pour actualiser le service existant par rapport aux toutes dernières meilleures pratiques d'autres parlements ou pour élargir les services actuels afin qu'ils répondent à de nouveaux défis ou exigences. Ce Guide ne spécifie pas quel type de service sera le mieux adapté à un parlement particulier, mais il présente des considérations basées sur les pratiques d'autres institutions disposant de services d'information et de recherche parlementaires. Ces facteurs peuvent être pris en compte par les parlementaires et les responsables de l'administration parlementaire en vue de mettre en place une bibliothèque parlementaire ou une capacité de recherche.

### **2.3 “L'écosystème” de la bibliothèque parlementaire**

Aujourd'hui, la bibliothèque parlementaire fait probablement partie d'un système complexe, une entité ayant ses activités et sa structure, répondant ou interagissant avec des clients, des parties prenantes, des partenaires et des citoyens. Le *Guide pratique à l'usage des bibliothèques parlementaires* est structuré de manière à traiter du fonctionnement de la bibliothèque parlementaire dans son environnement. La représentation graphique ci-dessous montre une bibliothèque parlementaire type ainsi que la section du présent Guide où l'on peut trouver plus d'informations sur les divers composants de son environnement.

---

<sup>6</sup> *Rapport mondial sur le Parlement*, Union interparlementaire, 2020, [www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement).



## 3 Le besoin d'information des parlements

### 3.1 Quelles sont les activités des parlements ?

Ce chapitre examine les besoins des parlements en ce qui concerne les services de bibliothèque, de recherche et d'information ainsi que ce qui distingue les bibliothèques parlementaires.

Mais tout d'abord, quelles sont les activités des parlements ? Les réponses à cette question influent sur les besoins en personnel de la bibliothèque parlementaire et sur le rôle des employés. Il s'agit d'une question très large et en débattre ici sortirait du cadre de la présente publication. Les directives de l'UIP indiquées dans le document *Parlement et démocratie au XXI<sup>e</sup> siècle*<sup>7</sup> résument les fonctions des parlements comme suit :

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

Les directives de l'UIP précisent “C'est en remplissant efficacement les fonctions ci-dessus que les parlements apportent leur pierre à la démocratie. Et l'efficacité ici ne concerne pas le seul mode de fonctionnement mais aussi la réponse apportée aux besoins de toutes les composantes de la société”. Cet aspect *représentatif* du rôle du parlement est de plus en plus considéré comme une fonction première plutôt que comme un moyen de parvenir à une fin<sup>8</sup>, et les bibliothèques parlementaires doivent souvent fournir des informations personnalisées pour la population, outre les tâches qui leur incombent traditionnellement.

### 3.2 Pressions s'exerçant sur les parlementaires

Quelle que soit la manière de définir le rôle du parlement, ses fonctions impliquent clairement de gros besoins en information de la part des parlementaires. Par exemple, dans l'exercice de leur contrôle sur l'exécutif, il est probable que les parlementaires se retrouvent face à une bureaucratie gouvernementale disposant d'importantes ressources. Pour que les parlementaires puissent agir, ils doivent s'appuyer sur leurs propres sources d'information. Lors des débats sur des questions d'importance nationale et internationale, un manque d'informations exactes profitera vraisemblablement aux opposants politiques. Toutefois, le problème peut aussi découler du fait que trop de gens veulent des informations ou sont désireux d'en fournir. Par exemple, lorsque la législation est débattue, surtout si elle est controversée, il est probable que des groupes de pression en profitent pour fournir aux parlementaires des informations favorables à leur cause. Avec Internet et les réseaux sociaux, les parlementaires peuvent aisément collecter des informations provenant de nombreuses sources, mais, paradoxalement, trouver des informations fiables, et non des 'fake news' ou de la désinformation, est de plus en plus difficile.

---

<sup>7</sup> *Parlement et démocratie au XXI<sup>e</sup> siècle : guide des bonnes pratiques*. Union interparlementaire 2006, [www.ipu.org/fr/ressources/publications/guides/2016-07/parlement-et-democratie-au-xxi-siecle-guide-des-bonnes-pratiques](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/guides/2016-07/parlement-et-democratie-au-xxi-siecle-guide-des-bonnes-pratiques).

<sup>8</sup> Voir par exemple *The Role of Parliament in Promoting Good Governance*, Commission économique pour l'Afrique de l'ONU, 2013, [repository.uneca.org/handle/10855/22131](http://repository.uneca.org/handle/10855/22131).

Les parlementaires doivent également jouer plusieurs rôles : ils peuvent avoir certaines fonctions dans leur circonscription, dans des commissions, à la chambre ou dans leur parti politique. Ils peuvent être appelés à faire des discours, passer à la radio ou à la télévision, rédiger des articles ou réagir sur les réseaux sociaux. Ils travaillent souvent avec des délais courts et ne traitent que des priorités les plus immédiates, celles-ci pouvant changer constamment. Ils peuvent travailler par le biais d'intermédiaires et sont souvent sous le feu des projecteurs. Mais tous ont également des besoins différents en matière d'informations et des capacités diverses pour accéder à celles-ci ou les comprendre.

Le travail du parlementaire est soumis à une forte pression et il dépend de sa capacité à donner en toute lucidité des explications souvent brèves. Bien que les responsables politiques soient censés disposer de ce talent, cela a d'importantes implications pour les bibliothèques parlementaires. Par exemple, les parlementaires doivent être très clairement renseignés, les questions techniques et juridiques complexes doivent être simplifiées sans être déformées et, par-dessus tout, les informations, surtout si elles comportent des statistiques, doivent être à jour. Une argumentation basée sur des connaissances dépassées se transforme vite en situation gênante. Il en va de même de l'exactitude, qui est essentielle, surtout si les parlementaires participent à un débat public et sont interrogés, ou posent des questions, non seulement au parlement, mais aussi dans un studio de radio ou de télévision, un entretien avec des journalistes, une réunion avec des concitoyens, etc.

Autre facteur exerçant une influence sur les bibliothèques parlementaires : le fait que leurs usagers sont soumis à des contraintes temporelles et à la vigilance de l'opinion publique. Tout média exigeant voudra une réaction immédiate à des changements politiques, des crises ou à l'actualité, ne laissant que peu de temps à la réflexion. Quant aux citoyens, ils scrutent constamment les décisions et les actions de ceux élus pour les représenter. Les parlementaires veulent donc des réponses immédiates à leurs demandes, même si leurs collègues adressent également des demandes urgentes similaires aux services de bibliothèque et de recherche. Le personnel parlementaire devant généralement accorder la même priorité à tous les parlementaires, satisfaire toutes les attentes peut s'avérer très difficile.

Les parlements sont des institutions placées au cœur du débat et chargées de confronter les idées et les politiques. Leur personnel doit comprendre ce point et acquérir les compétences nécessaires permettant de produire des informations sous une forme utile aux parlementaires, tout en faisant preuve d'impartialité politique afin que les usagers aient confiance dans l'objectivité des informations et des conseils qu'ils reçoivent.

Outre ces besoins généraux et ces circonstances communes à tous les parlementaires, le service de recherche et la bibliothèque doivent également tenir compte du client en tant que personne. Il est essentiel d'utiliser une terminologie simple, claire et homogène pour décrire des questions complexes, car tous les parlementaires ne sont pas des experts de tous les sujets. Fournir des visualisations de données pour clarifier des flux d'informations complexes est un nouveau service utile, bien que non essentiel. Par ailleurs, chaque usager peut avoir des besoins spécifiques pour accéder à l'information (par ex. dans un format compatible avec un lecteur d'écran ou d'autres technologies adaptatives), besoins qui doivent être pris en compte.

### **3.3 Avantages d'une bibliothèque interne fiable**

Parmi les avantages dont bénéficient les parlementaires en ayant un service de recherche et de bibliothèque parlementaires, outre les nombreuses autres sources d'informations dont ils disposent, on peut citer :

- *Les services parlementaires sont spécifiques au parlement, à ses besoins et à son rythme.* Ainsi, son personnel comprend comment les parlementaires travaillent et les services sont conçus pour répondre à leurs besoins particuliers.

- *Au service de la branche législative du gouvernement et pas des ministères.* Les ministères de l'exécutif peuvent fournir des informations aux parlementaires, mais il est probable qu'ils le fassent de manière à soutenir la politique du gouvernement. Dans certains secteurs, le gouvernement peut être réticent à donner des informations, obligeant ainsi les parlementaires à disposer d'une autre source. Il faut donc aux parlementaires des sources indépendantes d'informations s'ils veulent évaluer efficacement le gouvernement.
- *Un service impartial.* Nombreux sont ceux qui sont prêts à fournir des informations au parlement ou à chaque parlementaire, mais leur but est surtout de favoriser une cause particulière, un intérêt ou des priorités politiques. Des informations fiables, fondées, sont disponibles à la bibliothèque parlementaire pour soutenir (ou réfuter) les arguments soumis aux parlementaires. Si un service central est proposé, il doit être disponible et accessible de manière équitable aux parlementaires de tous les partis ou factions du spectre politique. Les parlementaires doivent pouvoir compter sur le fait que les informations de la bibliothèque sont équilibrées et impartiales.
- *Synthèse de différentes sources.* L'éventail et le volume des contenus disponibles vont au-delà de ce qu'un parlementaire actif peut prendre en compte. Une bibliothèque parlementaire peut rassembler les points clés de manière accessible, surtout sur les questions pouvant être complexes et techniques. Cela doit être impartial, mais écrit avec une certaine conscience politique.
- *Traiter tout l'éventail de la politique publique.* Les services de bibliothèque parlementaire représentent un interlocuteur unique auprès duquel les parlementaires peuvent chercher des informations sur les nombreux sujets qui les intéressent.
- *Confidentiel pour les parlementaires si nécessaire.* Bien que beaucoup des informations proposées par les bibliothèques parlementaires puissent être rendues publiques, il est souvent important de garantir à ceux qui cherchent des informations que leur démarche ne sera pas divulguée à des tiers, par exemple, des opposants politiques ou le gouvernement. Cela peut dépendre de contraintes locales, comme la liberté octroyée par les lois sur l'information.
- *Mémoire collective.* Les bibliothèques parlementaires fonctionnent comme des répertoires de connaissances contextuelles très spécifiques. Ainsi, elles stockent des informations publiées qu'elles savent utiles aux parlementaires, elles préservent des contenus essentiels issus de débats ou de la procédure législative, et les mettent en relation avec d'autres produits d'information. Moins formellement, le personnel accumule un savoir collectif basé sur l'expérience, qui permet d'anticiper les besoins et de créer des connexions avec des initiatives de sessions précédentes ou de gouvernements précédents. Cette réalité du parlement à la fois consommateur et créateur d'informations, et les opportunités de mise en relation des documents de l'institution relatifs aux débats, à la législation, aux travaux des commissions, etc. avec les questions actuellement étudiées, est un aspect important.

Tous ces points sont le signe d'une clientèle d'experts ayant des besoins spécialisés. Mais, paradoxalement, outre qu'ils sont spécialisés, les besoins sont aussi très larges. Ils sont spécialisés dans le sens où les parlementaires souhaitent que l'information leur soit présentée dans un format adapté au rythme actif de la vie parlementaire et à leur rôle distinctif. L'information doit donc être concise, impartiale, disponible dans les meilleurs délais et préparée par des gens qui comprennent les besoins des parlementaires (ce qui signifie que les informations données de manière impartiale puissent être utilisées d'une manière très partisane). Mais les besoins sont larges, car ils concernent tous les domaines de la politique publique.

#### **Les besoins d'information d'un parlementaire nouvellement élu ou nommé**

Un parlementaire nouvellement élu ou nommé, surtout s'il n'a jamais eu de mandat politique, peut avoir des besoins d'information plus importants et immédiats en vue d'assurer ses premières semaines de travail. Il est probable qu'il souhaite rapidement

connaître la procédure législative et se familiariser avec les questions d'actualité ayant un intérêt législatif. S'il siège dans une commission spécifique, il peut vouloir disposer d'informations et de connaissances approfondies sur les questions abordées par la commission. Il aura besoin d'informations pour répondre à ses concitoyens, qui prennent maintenant plus facilement contact avec leur représentant par courriel. Une bibliothèque parlementaire peut mettre au point des programmes spécifiques de présentation des services pour les nouveaux parlementaires et proposer des informations personnalisées pour les nouveaux membres d'une commission. Le chapitre 10 traite des diverses façons de travailler avec les parlementaires, notamment ceux qui découvrent cet environnement.

## 4 Services proposés par les bibliothèques parlementaires

La bibliothèque parlementaire peut être chargée de divers services au sein du parlement. Si certains services sont généralement attendus, il n'y a pas de liste stipulant ce qui doit ou pas être proposé et il peut exister de grandes disparités entre les pays.

Les services proposés par une bibliothèque peuvent dépendre de l'organisation de l'administration parlementaire : la bibliothèque peut faire partie d'un département plus grand ou être un département à elle seule. Si la bibliothèque fait partie d'un département plus grand, elle peut être chargée de la publication et de la conservation des documents, des projets de loi et des actes, et de les rendre accessibles aux parlementaires comme aux citoyens. Les services de recherche parlementaire peuvent faire partie de la bibliothèque, mais ils peuvent également être gérés séparément, dans le cadre du même département ou d'une unité indépendante n'ayant aucun lien administratif avec la bibliothèque. Pour plus d'informations sur la structure des services de recherche parlementaire, voir *Lignes directrices sur les services de recherche parlementaire*<sup>9</sup>.

L'éventail et le type des services proposés dépendent également des ressources disponibles. Une petite bibliothèque ayant un personnel réduit ne pourra pas offrir le même éventail de services qu'une grande bibliothèque bien dotée en ressources. Ce chapitre ne donne pas de liste de services à proposer aux clients. Il décrit les services les plus courants dans la plupart des bibliothèques parlementaires. Les chapitres suivants en détaillent certains.

### 4.1 Services des collections

De nombreuses bibliothèques parlementaires conservent des collections de supports physiques, par exemple des quotidiens d'information, des livres et des revues pouvant servir de référence ou être en prêt. Une collection essentielle sera consacrée aux documents du parlement lui-même, comme les débats, les délibérations ou les rapports des commissions.

Il peut y avoir un service de prêt de livres pour les fonds locaux et la bibliothèque peut proposer un service pour se procurer des livres auprès de bibliothèques externes, ou pour compléter des contenus ne pouvant pas être fournis par ses propres collections. Certaines bibliothèques sont en lien étroit avec des bibliothèques nationales ou spécialisées afin de répondre à ces besoins. Dans certains cas, la bibliothèque parlementaire sert également de bibliothèque nationale. Certaines bibliothèques parlementaires, qu'elles soient nationales ou non, sont ouvertes au public.

De plus en plus, des supports sont disponibles sous forme numérique : une bibliothèque parlementaire proposera probablement d'accéder en premier aux collections numériques. La demande de supports disponibles 'à tout moment, partout' est la seule à croître, surtout en raison de la pandémie et des restrictions aux services physiques. Pour la plupart, les bibliothèques proposent aujourd'hui des ressources web à leurs clients : il peut s'agir simplement de listes de ressources en ligne et d'un catalogue pour que les parlementaires voient ce qui est disponible, ou cela peut être des guides détaillés sur la manière de trouver des informations et un outil permettant aux usagers de discuter en direct avec un bibliothécaire.

---

<sup>9</sup> *Lignes directrices sur les services de recherche parlementaire*, IFLAPARL et Union interparlementaire, 2015.  
[repository.ifla.org/bitstream/123456789/1179/1/guidelines-for-parliamentary-research-services-fr.pdf](https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1179/1/guidelines-for-parliamentary-research-services-fr.pdf)

La manière dont une bibliothèque parlementaire développe et gère ses collections est traitée au chapitre 6.

## 4.2 Services d'information et de bibliothèque

Alors que les services d'information sont de plus en plus disponibles en ligne, les services d'une bibliothèque physique restent nécessaires. Dans certains parlements, la bibliothèque est considérée comme un endroit calme où l'on va pour lire, réfléchir ou écrire, surtout s'il s'agit d'un parlement n'ayant pas beaucoup de bureaux ou d'espace pour les parlementaires et leur personnel. Une bibliothèque située dans une zone centrale proposant des salles de réunion serait très appréciée par les usagers. Il en va de même pour les parlements disposant de ressources limitées où l'on ne trouve des photocopieurs, des lecteurs vidéo, un accès Internet, des ordinateurs et des imprimantes que dans un espace commun comme une bibliothèque. Nombreux sont les anciens bâtiments parlementaires dans lesquels une grande salle ou une suite de salles abrite une bibliothèque. Ces espaces peuvent parfois servir lors d'événements spéciaux et amener des usagers à la bibliothèque.

Pour la plupart, les bibliothèques fournissent un service de référence et/ou d'information, c'est-à-dire la communication d'informations exactes, dans les meilleurs délais, en réponse à des questions des parlementaires. Il peut s'agir de simples demandes relatives à des faits, à des informations de contact ou à un article, ou cela peut concerner des demandes complexes impliquant une recherche approfondie dans les documents concernés. Le service de référence et d'information comprend l'assistance au parlementaire (ou à son personnel) pour qu'il identifie des sources d'information appropriées de sorte qu'il puisse faire ses propres recherches. Cela peut prendre la forme d'une réponse en personne au téléphone ou par courriel, ou bien, dans le cas de questions récurrentes, la création de bibliographies et de guides publiés sur le site web de la bibliothèque et mis à disposition des usagers. De nombreuses bibliothèques accompagnent également les parlementaires par le biais de services de curation de contenus sur l'actualité.

Les détails relatifs aux services spécifiques d'information et de bibliothèque pouvant être proposés se trouvent au chapitre 7.

## 4.3 Services de recherche

Allant plus dans le détail que les services de référence et d'information décrit ci-dessus, le service de recherche d'une bibliothèque parlementaire peut fournir des informations et des analyses politiques thématiques. Cela peut être réalisé de diverses façons, mais généralement un service de recherche proposera des supports couramment disponibles (comme des informations sur une nouvelle loi ou des sujets d'actualité) et des supports personnalisés par rapport au besoin de chaque parlementaire en réponse à des demandes spécifiques. Les services de recherche requièrent en général une maîtrise du sujet et ils sont plutôt proposés par une division distincte au sein de la bibliothèque parlementaire, voire hors de la bibliothèque. Les services de recherche sont décrits au chapitre 8.

L'IFLPARL a également publié un ensemble distinct de directives pour les services de recherche<sup>10</sup>.

## 4.4 Services numériques

De nombreuses bibliothèques parlementaires proposent ou accompagnent l'accès à des informations, des plates-formes et des produits numériques. Cela peut se faire dans le cadre du rôle de la bibliothèque en matière d'acquisition et de gestion des collections, et de mise à

---

<sup>10</sup> *Lignes directrices sur les services de recherche parlementaire*, IFLAPARL et Union interparlementaire, 2015.  
[repository.ifla.org/bitstream/123456789/1179/1/guidelines-for-parliamentary-research-services-fr.pdf](https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1179/1/guidelines-for-parliamentary-research-services-fr.pdf)

disposition de services d'information et de recherche. Les plates-formes numériques sont généralement les premières sur lesquelles les parlements rendent l'information disponible en interne et pour la population. La conception et l'organisation des contenus sur Internet et Intranet sont des aspects essentiels pour que les services proposés soient pleinement accessibles à ceux qui les utilisent. Il s'agit d'un domaine dans lequel le personnel des bibliothèques parlementaires a généralement l'expertise et l'expérience. Il n'est donc pas surprenant que de nombreuses bibliothèques parlementaires s'impliquent dans le développement de sites et de pages web conviviaux, la création de mots-clés associés à des contenus, la configuration d'outils de recherche pour le site web de la bibliothèque, et, parfois, le site web du parlement. Certaines bibliothèques développent des répertoires numériques. Bien qu'il ne s'agisse pas de services directs aux usagers, ces travaux stimulent la capacité de ces derniers à trouver aisément et rapidement les informations utiles.

D'autres informations sur le rôle des TIC dans les bibliothèques parlementaires se trouvent au chapitre 12.

#### **4.5 Publications, conservation et archivage**

Certaines bibliothèques parlementaires sont également chargées de l'histoire du parlement (anciennes compositions, documents des parlementaires) et beaucoup ont des programmes pour publier et promouvoir des collections spéciales ou des collections sur des sujets spécifiques pouvant être importants en séance ou à une occasion particulière (réunion internationale, anniversaire, etc.). Dans certains parlements, les archives papier représentent une subdivision de la bibliothèque, alors que dans d'autres il s'agit d'un service distinct. Ces services peuvent exiger des ressources et des compétences spéciales, et avec l'information numérique, une collaboration étroite avec le personnel chargé des TIC est prévisible.

L'archivage des contenus parlementaires est traité au chapitre 17.

#### **4.6 Services pour la population et les écoles**

Il est essentiel que les parlements informent la population sur leur rôle, leur histoire et leurs travaux. Cela peut être une responsabilité partagée entre diverses organisations parlementaires, notamment le service de recherche ou la bibliothèque. À défaut, un parlement peut choisir de centraliser cette fonction dans un bureau de formation ou de sensibilisation parlementaire ou bien dans un centre de documentation. Au minimum, les parlements voudront s'assurer que les informations et les documents pertinents pour leurs travaux sont disponibles sur leur site web.

Toutefois, beaucoup de parlements vont maintenant plus loin et souhaitent faire participer les citoyens et les organisations de la société civile. Le chapitre 16 donne un aperçu des services d'information destinés à la population et aux écoles, qui sont potentiellement les plus en adéquation avec les fonctions actuelles des bibliothèques parlementaires.

Cette liste n'est pas exhaustive, mais indique les services les plus probables dans une bibliothèque parlementaire. S'ils ne sont pas dans le département de la bibliothèque, ces services sont probablement ailleurs au sein de l'administration parlementaire.

# 5 Développement et gestion des collections

## 5.1 Développement des collections

Toutes les bibliothèques doivent prendre des décisions sur les contenus à acquérir et les parts allouées en matière de budget, d'espace et d'autres ressources pour développer leurs collections. Le présent chapitre examine cette question dans le contexte particulier des bibliothèques parlementaires, tout spécialement dans les cas où celles-ci se distinguent des bibliothèques nationales.

L'éventail de contenus entrant dans une bibliothèque parlementaire dépend des besoins spécialisés des parlementaires et des autres usagers. Parmi les types de contenus pouvant être acquis, on peut citer :

- des livres, qu'il s'agisse d'ouvrages de référence et généraux (au format électronique ou papier),
- des ressources continues, comme des journaux et des abonnements à des bases de données en ligne,
- de nouvelles sources papier et/ou au format électronique / flux d'information,
- contenus numériques détenus localement (par ex. parties numérisées de la collection mise à disposition localement, sites web archivés, publications numériques archivées),
- jeux de données/collections de données (divers formats, pouvant être fournis directement ou utilisés pour d'autres services de bibliothèque),
- formats divers, dont certains doivent être conservés car le contenu n'existe que dans peu de formats ou emplacements, notamment contenus sur support microforme, contenus numériques ou audiovisuels sur support physique (par ex. CD), dépliants et autres documents éphémères.

Les facteurs propres à chaque bibliothèque pouvant influencer sur la politique d'acquisition devront être pris en compte, et il en est de même pour les besoins des parlementaires en informations exactes, impartiales et fournies dans les meilleurs délais, comme cela est discuté au chapitre 3.

### 5.1.1 Politique de développement des collections

Une politique de développement des collections est utile pour orienter les décisions sur les contenus à réunir, le type de contenu, les formats préconisés, la durée de conservation, etc. Une telle politique doit énoncer clairement les principes sur lesquels se fera le choix des contenus. Il existe des modèles, facilitant le développement d'une collection répondant aux besoins des clients, avec lesquels les bibliothécaires professionnels seront familiarisés. Dans le contexte des bibliothèques parlementaires, le principe de base est que, avec le financement disponible, la bibliothèque doit acquérir les ressources raisonnablement nécessaires aux parlementaires et à leur personnel, étant donné leurs fonctions, ou au personnel de recherche et de la bibliothèque en raison de leurs travaux de recherche et d'information pour les parlementaires. Des contenus pour d'autres membres du personnel chargés de faciliter les travaux des parlementaires peuvent également être réunis.

D'autres facteurs peuvent être stipulés par la politique de développement des collections, notamment la langue de publication, l'accessibilité des formats, la date de publication, les limiteurs géographiques et juridictionnels, etc., en fonction du contexte. On reconnaît de plus en plus la nécessité d'assurer la diversité d'une collection, ce qui implique non seulement des types et formats d'information différents, mais aussi une diversité de pensée sur les questions politiques actuelles. Il

convient d'assurer également une représentation des points de vue et opinions des minorités et/ou des populations marginalisées. Un équilibre des perspectives et une diversité de la collection contribuent à l'obtention d'informations impartiales, équilibrées et exhaustives pour les parlementaires.

Dans le cadre de l'approche générale du développement des collections décrite ci-dessus, la politique classera les sujets et les types de contenus en fonction de l'exhaustivité souhaitable pour une collection. Certains contenus et sujets seront considérés centraux dans une collection. Pour les bibliothèques parlementaires, cela peut inclure :

- Une collection complète de documents parlementaires, de rapports et de comptes rendus officiels des débats et délibérations.
- Une très bonne collection, pas forcément exhaustive, de publications gouvernementales émanant de l'exécutif.
- Une large collection de recherche sur certains sujets, notamment sur le parlement lui-même. Le personnel de recherche aura besoin d'un accès facile, rapide et fiable à des contenus, des livres, des bases de données et à d'autres contenus spécialisés, pouvant l'être trop pour une bibliothèque générale. Il demeure toutefois très souhaitable que les collections de recherche soient considérées comme faisant partie des collections de la bibliothèque dans son ensemble et puissent être consultées par tous les usagers, au besoin.
- Les sources sur l'actualité constituent une partie importante de toute bibliothèque parlementaire, comme il en est question au chapitre 5. Il s'agit d'un domaine pour lequel les bibliothèques parlementaires, pour la plupart, devront consacrer une part importante de leur budget, car l'action des parlementaires est souvent motivée par l'actualité et ils souhaiteront probablement accéder à des sources réputées dans la partie du pays qu'ils représentent.
- La 'littérature grise' traitant de politique en général et de politique publique, par exemple les rapports générés par des groupes de recherche ou de réflexion. Les contenus produits par ces organisations peuvent s'avérer déterminants pour comprendre les changements d'orientation en matière de politique publique. Il n'est toutefois pas toujours facile de trouver ces publications : souvent, elles ne sont pas produites sur support papier et ne sont disponibles que sur le site web de l'organisation qui les a publiées, un moyen d'accès qui peut ne pas être fiable sur le long terme. Si elles apportent une importante contribution au débat public, les bibliothèques parlementaires peuvent souhaiter les acquérir et les conserver.

Une politique robuste de développement des collections indique également, à l'autre extrême, les sujets pour lesquels une bibliothèque parlementaire ne souhaiterait pas réunir de contenus. Entre les deux, la bibliothèque voudra se procurer des contenus sur un éventail de sujets, selon divers degrés d'exhaustivité, mais elle ne souhaitera probablement pas acquérir trop de contenus hautement techniques. Par exemple, une bibliothèque parlementaire voudra se procurer des livres sur la théorie et la politique économique, mais probablement pas des ouvrages très techniques sur la macroéconomie.

Outre ces principes généraux, la politique doit également rester souple, car presque tous les sujets peuvent devenir des questions politiques et la bibliothèque devra donc acquérir (ou du moins emprunter) des contenus sur ceux-ci. Par exemple, si la chirurgie plastique devenait un enjeu politique, la bibliothèque aurait besoin de quelques ouvrages sur les aspects politiques de ce sujet. En outre, les services de recherche les plus importants peuvent compter suffisamment de spécialistes pour justifier l'achat d'ouvrages ou de revues spécialisés.

Une approche sélective est également nécessaire en matière de livres et de périodiques. Une collection sera probablement centrée sur des sujets comme le droit, la politique et le gouvernement, les sciences sociales, les questions sur la politique scientifique et les livres sur les pays étrangers. Cela n'implique pas d'exclure d'autres sujets, mais des directives et des priorités doivent être clairement exprimées dans la politique.

Les bibliothèques doivent déterminer s'il est nécessaire d'acheter des ouvrages de fiction contemporains. Bien que la bibliothèque puisse désirer offrir un service complet aux parlementaires, y compris pour leurs loisirs, certains services trouveront que cela n'est pas souhaitable en raison des dépenses générées par un sujet secondaire. Dans certains pays toutefois, la tenue d'une collection d'ouvrages de fiction d'auteurs nationaux contemporains vise à sensibiliser les parlementaires à l'égard du patrimoine culturel de la nation. Il arrive parfois que la bibliothèque ait pour mission explicite d'améliorer les compétences des parlementaires dans une deuxième langue et les ouvrages de fiction dans cette langue peuvent alors être utiles.

Dans une politique de développement des collections, il est essentiel de prendre en compte les contenus reçus par la bibliothèque et non sollicités par celle-ci. Par exemple, certaines bibliothèques parlementaires sont des bibliothèques de dépôt légal. Elles ont donc le droit d'obtenir sans frais un exemplaire de tout livre publié dans le pays. D'autres bibliothèques reçoivent des contenus en cadeaux ou en dons. Bien que cela soit intéressant pour certaines, il y a un revers à la médaille, puisque les documents déposés ou donnés n'ont pas été évalués par rapport à la politique de développement des collections, ce qui peut signifier que de nombreux contenus acquis ne répondent pas aux besoins des parlementaires. Cela peut être limité par le développement d'une politique robuste, non seulement en matière de choix, mais aussi pour éliminer des contenus, notamment ceux 'gratuits' et des dons, sans que ces éléments ne suivent une longue procédure d'enregistrement.

## **5.2 Choix et acquisition de contenus**

Il sera essentiel de définir le budget pour les acquisitions. Parmi les considérations à prendre en compte à cet égard, on peut citer :

- Quel montant du budget est consacré chaque année aux ressources continues (abonnements), et quel montant concerne les acquisitions dépendant du moment, de l'urgence et de l'appréciation (viabilité du budget) ?
- Quelles sont les augmentations courantes des prix pour les ressources basées sur des abonnements ? Quelle est la part de la collection qui est acquise en monnaies étrangères et soumise à des taux de change imprévisibles ?
- Quelle est la capacité financière pour développer du contenu dans un nouveau format ou sujet, si cela s'avère important à brève échéance ?
- Est-il prévu d'accroître le budget s'il est jugé inadéquat ?

Lorsqu'on envisage l'achat de nouveaux éléments pour la collection, la disponibilité peut également être prise en compte. Si la disponibilité de ces éléments est immédiate et fiable par le biais d'un prêt entre bibliothèques ou d'un partenariat, les bibliothèques peuvent s'intéresser à l'achat d'autres éléments qui ne sont pas aussi facilement disponibles. Des directives sur l'évaluation des demandes d'achat et d'abonnement de la part des clients, et la réponse à ces demandes, seront importantes si les ressources demandées ne s'intègrent pas dans le champ de la collection. Pour ces cas, un accès à la ressource par d'autres moyens (par ex. un prêt entre bibliothèques) peut suffire. Une fois un budget accepté, des décisions doivent être prises sur les besoins et les préférences en matière de format.

## **5.3 Choix des informations**

Pour les bibliothèques parlementaires, le choix d'informations fiables et faisant autorité n'a jamais été facile. Avant l'ère de l'électronique, les informations inexacts ne manquaient pas (les journaux, par exemple, faisaient la part belle aux rumeurs et aux informations biaisées). Mais aujourd'hui "la désinformation est partout"<sup>11</sup>. Une commission parlementaire au Royaume-Uni a précisé les implications pour le débat démocratique :

"Le phénomène de la propagande et des partis pris politiques présentés comme de l'actualité a toujours existé, mais de nouvelles formes sont apparues et elles ont été énormément amplifiées par les technologies de l'information et la prédominance des réseaux sociaux. Dans cet environnement, les gens peuvent accorder du crédit à des informations qui confirment leurs points de vue, peu importe qu'elles soient déformées ou inexacts, tout en considérant comme 'fake news' les contenus avec lesquels ils sont en désaccord. Il en résulte un clivage et une réduction du consensus sur lequel un débat raisonné, basé sur des faits objectifs, peut avoir lieu"<sup>12</sup>.

Il n'y a pas de pénurie d'informations et on note une accélération marquée dans de nombreux cycles de publication. Le défi est d'évaluer les informations et de séparer le bon grain de l'ivraie. Comme l'a formulé cette même Commission, "Dans une démocratie, la pluralité des voix est nécessaire et il est donc essentiel d'avoir les compétences, l'expérience et les connaissances permettant de juger de la fiabilité de ces voix"<sup>13</sup>.

Ces dernières années, les pressions sur les parlementaires se sont accrues et les exigences à leur rencontre se sont renforcées. Les pressions des lobbyistes, la surveillance par les médias et les demandes des administrés augmentent. Cela conduit à des attentes plus grandes quant aux services dont ils peuvent bénéficier.

Simultanément, les ressources électroniques ont permis une disponibilité permanente des services. Les parlementaires accèdent de plus en plus aux contenus d'information depuis leur téléphone portable et d'autres appareils mobiles, ce qui correspond parfaitement à leur mode de vie actif. Généralement, pour répondre à leurs questions, les parlementaires et leur personnel consultent une source de référence rapide, sans forcément se rendre à la bibliothèque parlementaire. Cette évolution implique également une concurrence accrue de la part d'autres fournisseurs d'information. Les services de recherche et les bibliothèques parlementaires doivent réfléchir à la manière de se positionner dans ce nouveau paysage de l'information.

Toutefois, s'il est vrai que l'information disponible poursuive sa croissance exponentielle, on ne peut pas dire que la qualité ait suivi le même chemin. Plus d'informations ne signifie pas forcément une meilleure information, alors que la fiabilité, la crédibilité et l'authenticité sont sans cesse remises en question. Internet est utilisé sans discernement comme source de première main : des affirmations inexacts sont données comme résultats par les moteurs de recherche et reprises par d'autres utilisateurs. Même les publications spécialisées peuvent comporter des recherches falsifiées et des organisations de toutes sortes peuvent utiliser des recherches légitimes à leurs propres fins, en omettant ce qui n'appuie pas leurs propos. Le mouvement pour le libre accès a constaté l'augmentation des publications prédatrices dans lesquelles des articles scientifiques sont publiés contre rémunération, sans vérification des faits ni examen rigoureux<sup>14</sup>. Avec les nouvelles

---

<sup>11</sup> *Information Quality Standards: Navigating the Seas of Misinformation*, document rédigé par Donna Scheeder pour la Conférence de l'IFLA à Oslo, 18 août 2005, [hrepository.ifla.org/handle/123456789/1992](https://www.ifla.org/handle/123456789/1992)

<sup>12</sup> *Disinformation and 'fake news': Final Report*, Chambre des communes, Commission chargée du numérique, de la culture, des médias et des sports, 18.2.19, [hpublications.parliament.uk/pa/cm201719/cmselect/cmcumeds/1791/179102.htm](https://publications.parliament.uk/pa/cm201719/cmselect/cmcumeds/1791/179102.htm)

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> "Predatory publishers: the journals that churn out fake science", *The Guardian*, 10 août 2018, [hwww.theguardian.com/technology/2018/aug/10/predatory-publishers-the-journals-who-churn-out-fake-science](https://www.theguardian.com/technology/2018/aug/10/predatory-publishers-the-journals-who-churn-out-fake-science)

formes de communication, davantage d'informations doivent être évaluées. La désinformation peut proliférer, mais, simultanément, des informations utiles mais éphémères sous forme papier ou en ligne risquent d'être perdues et les bibliothèques parlementaires doivent donc s'efforcer de trouver des moyens pour que leurs usagers continuent d'y avoir accès.

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

- fait autorité,
- est donnée dans les meilleurs délais,
- est exacte,
- est objective,
- est pertinente.

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

1. *L'information est-elle dite officielle ?* Pour certains types d'informations (comme des textes de loi ou des statistiques gouvernementales), il importe que l'information provienne d'une source officielle ou dont la fiabilité puisse être démontrée (vérifier l'adresse du site si elle est en ligne).
2. *S'agit-il d'une source primaire ou secondaire ?* S'agit-il d'un travail original ou d'un résumé du travail d'autres personnes ?
3. *Les qualifications de l'auteur.* Quels titres l'auteur possède-t-il ? Sont-ils cités dans des sources réputées ? Dans le cas d'organisations, quelles sont leurs réalisations et comment sont-elles financées ? Le site web contient-il une section 'qui sommes-nous' avec des informations vérifiables ?
4. *La documentation.* Trouve-t-on des notes de bas de page ou des liens indiquant les sources citées, pouvant être suivis et vérifiés ?

*La pertinence.* L'information est-elle à jour ? Les sites web non datés posent un problème pour évaluer l'information. Les usagers doivent connaître la date de la dernière mise à jour du site web et nous devons communiquer cette information à nos clients. Faire attention à la confusion éventuelle résultant d'expressions telles que 'récemment' ou 'la semaine dernière'.

*L'exactitude.* Une information exacte se définit comme une information objectivement irréfutable et exhaustive. La vérification est une étape qui peut avoir été omise dans l'empressement de publier sur le web. L'information peut-elle être confirmée auprès d'une autre source ? Le fait qu'une information soit numérique ne signifie pas qu'elle soit vraie. En outre, l'information est-elle complète et contextualisée de manière appropriée ? Un fait donné hors contexte peut également être trompeur.

*L'objectivité.* Un standard de qualité déterminant dans les bibliothèques parlementaires est le caractère impartial et objectif de l'information. Lors du choix des contenus, les articles et les études retenus doivent être objectifs et équilibrés ou, s'ils font valoir un point de vue particulier, ce doit être clairement indiqué. Pour s'assurer que tous les aspects d'une question sont pris en compte, il est souvent souhaitable de présenter un éventail de points de vue. Les sites web d'entreprises ou de groupes d'intérêt présenteront généralement un point de vue précis, ce qui doit être pris en considération et, si nécessaire, indiqué explicitement. Les blogs peuvent présenter des opinions

bien tranchées, mais certains sont très respectés et peuvent contenir des informations ou des perspectives ne se trouvant pas ailleurs. Ils peuvent également comporter des informations, par exemple sur des recherches universitaires, présentées de manière concise et accessible. Comme pour toutes les sources d'information, il faut être prudent.

*La pertinence.* Lors du choix de contenus, il faut toujours garder à l'esprit que, quel que soit leur intérêt par ailleurs, ils doivent être utiles au client. Par exemple, une recherche universitaire qui ne traite pas précisément de la question politique concernée aura une valeur limitée pour des parlementaires déjà très occupés.

#### **5.4 Formats d'impression ou numériques**

Les formats de l'information peuvent représenter une importante considération en matière d'accès et certaines bibliothèques disposeront d'une politique de priorité au numérique, mais, en termes de constitution globale des collections, le format ne doit pas devenir une fracture arbitraire : la première responsabilité des bibliothèques est de réunir des contenus informatifs quel que soit le format. Toutefois, quand on considère la facilité d'accès, les contenus numériques dépassent les autres formats.

Il peut s'avérer utile d'avoir les contenus fréquemment consultés sous plusieurs formats afin d'harmoniser les besoins en matière de rapidité et de cohérence de l'accès, de gestion des collections et de conservation, en tenant compte des préférences personnelles de chaque client pour les formats physiques ou numériques. En général, en raison de l'espace de stockage physique limité et des considérations d'accès, s'il faut faire un choix, il peut être préférable d'avoir les contenus uniquement au format numérique.

En ce qui concerne les contenus papier, l'espace est un problème majeur pour de nombreuses bibliothèques. Selon l'espace disponible, la bibliothèque doit déterminer si elle appliquera une politique de croissance ou de non-croissance. La réponse à cette question peut être différente si la bibliothèque est nouvelle et a des fonds limités ou s'il s'agit d'une bibliothèque bien établie ayant une certaine ancienneté. Une bibliothèque nouvelle ou récemment créée peut vouloir poursuivre la croissance de ses ressources papier. Une bibliothèque bien établie doit réfléchir en termes de croissance zéro pour son fonds papier, ce qui implique que les acquisitions de nouveaux contenus doivent être associées à la mise au rebut des anciens éléments ou peut-être à une réduction du fonds. La bibliothèque doit également avoir un rôle important de conservation. Toutes les bibliothèques (sauf peut-être celles ayant facilement accès à la bibliothèque nationale ou à une bibliothèque possédant les mêmes contenus) voudront probablement conserver au moins un jeu papier complet des comptes rendus officiels des délibérations parlementaires et des documents parlementaires, même si tous les contenus sont en ligne. Sous réserve de pouvoir être conservé en toute sécurité (à l'abri des inondations et des incendies par exemple) et à condition que le papier ne contienne aucun acide, le support papier est plus durable que les formats numériques. Si on procède ainsi, toutefois, on réduira manifestement l'espace pour d'autres documents papier. Il importe donc que les politiques d'acquisition soient associées à des politiques de désélection et de mise au rebut, et, à l'ère du numérique, toutes les bibliothèques doivent réfléchir à leurs besoins en fonds papier.

Même avec un grand espace, il y a des dépenses générales de personnel et des coûts d'entretien pour le support papier, bien qu'on puisse dire la même chose pour les contenus numériques : les exigences relatives à des métadonnées fortes pour assurer l'authenticité, une indexation efficace assurant une solide fonction de recherche, l'espace de stockage, ainsi que les besoins à long terme en matière de conservation numérique.

Enfin, les termes et conditions de licence des contenus numériques peuvent ne pas permettre l'usage prévu de ces contenus, en particulier pour leur diffusion : par ex. les contenus sur l'actualité basés sur un abonnement avec lesquels la bibliothèque souhaite alimenter un service de sensibilisation aux faits actuels. Les licences avec des fournisseurs tiers de contenus numériques doivent être négociées pour que la bibliothèque puisse utiliser les contenus comme elle l'entend, et différents modèles d'accès par abonnement (par ex. usager unique, usagers simultanés en nombre limité, etc.) doivent éventuellement être étudiés pour compenser les coûts. Lors de l'intégration de contenus dans la collection, le copyright de chaque élément doit être pris en compte pour s'assurer que la bibliothèque a le droit de créer et de partager son propre exemplaire du contenu sélectionné.

#### 5.4.1 Formats numériques : autres considérations

Lors de l'ajout de contenus numériques à la collection, une décision devra être prise en ce qui concerne la manière d'octroyer aux usagers un accès en ligne aux éléments sélectionnés. Est-ce que la bibliothèque proposera des liens vers les publications, confiant ainsi à ceux qui publient la charge de garantir l'emplacement et la disponibilité ? Ou bien est-ce que la bibliothèque chargera localement ces éléments dans sa propre infrastructure ? Pour réfléchir à l'hébergement de contenus numériques dans le cadre de la collection, plusieurs facteurs doivent être pris en compte :

- Le type de contenu : certains formats numériques, comme PDF et JPEG, sont stables et d'un accès facile. D'autres, comme les pages HTML, peuvent devoir être conservés dans des répertoires spécialisés. Les contenus dans des formats expérimentaux ou interactifs peuvent s'avérer très difficiles à conserver indéfiniment si le logiciel nécessaire pour y accéder n'est plus utilisé ou a été mis à jour.
- L'infrastructure en place à la bibliothèque et le fait de savoir si elle est suffisamment robuste, fiable et sécurisée pour héberger les contenus.
- Les implications en matière de licence et de copyright de chaque élément ou jeu de données.
- La capacité de la bibliothèque à conserver un accès aux contenus numériques.
- La conservation de ces contenus sur le long terme (conservation numérique).

Si la décision est prise d'intégrer des contenus numériques dans la collection, des préparatifs pour le stockage et la conservation de ces éléments devront être faits. Les besoins de stockage et de gestion d'une collection imprimée, par exemple les rayonnages, les conditions environnementales, etc., sont relativement bien compris par les bibliothèques. Les exigences pour la gestion des éléments numériques existant depuis plusieurs décennies sont moins évidentes. Lors de l'ajout d'un élément numérique à la collection, surtout si l'intention est de le conserver, la bibliothèque doit être préparée à assurer l'authenticité, l'intégrité et la lisibilité du fichier, en particulier si elle est chargée des publications officielles du parlement (voir *IFLA Statement on Government Provision of Public Legal Information in the Digital Age*)<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> *IFLA Statement on Government Provision of Public Legal Information in the Digital Age*, IFLA, 2016 [www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/clm/statements/ifla-statement-on-public-legal-information.pdf](http://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/clm/statements/ifla-statement-on-public-legal-information.pdf)

De nombreux contenus numériques peuvent être facilement écrasés ou manipulés et, à l'ère de l'hypertrucage (manipulation ou création de contenus visuels et audio par des techniques issues de l'apprentissage automatique et de l'intelligence artificielle, avec un fort potentiel à tromper le spectateur), la conservation de l'authenticité et de l'intégrité de l'élément sont des aspects cruciaux. La conservation des métadonnées d'identification, par exemple l'auteur, l'éditeur, la date de publication, etc., jointes au fichier, facilite l'établissement de l'authenticité. Ces données doivent rester associées au fichier pour ne pas en perdre le contexte, ce qui le rendrait inutile. L'intégrité implique une indication selon laquelle le fichier n'a pas été modifié, que ce soit par transfert, par une technologie ou par une intervention humaine, depuis son intégration dans la collection. Cela est possible de manière simple en gérant l'accès et en limitant les transferts ou de manière complexe avec l'utilisation d'une technologie, par exemple une somme de contrôle. Le niveau d'attention, de soin et de technologie appliqué pour conserver l'intégrité dépendra des besoins uniques de chaque bibliothèque et de sa clientèle.

L'obsolescence, ou la perte de la capacité à lire ou accéder à des formats numériques technologiquement dépassés, est une question majeure pour la conservation des contenus numériques. Les bibliothèques doivent donc privilégier les formats susceptibles d'être lisibles à l'avenir ou qui pourront facilement évoluer vers une nouvelle technologie lorsqu'elle sera disponible. Quel que soit le format choisi par la bibliothèque pour sa collection numérique, il faut faire attention à la cohérence pour éviter d'avoir à gérer de nombreux formats lors de la migration vers une nouvelle technologie. Une planification pour la conversion des formats (par exemple de VHS ou cassettes audio vers le format numérique) est également nécessaire pour continuer de préserver les contenus historiques. Comme déjà indiqué, la décision sur la manière de conserver au mieux la lisibilité dans le temps dépendra largement de l'infrastructure et du niveau de la technologie disponible à la bibliothèque.

Les bibliothèques peuvent stocker des contenus numériques dans des répertoires locaux ou partagés, en fonction de leurs besoins et de leurs ressources. Dans les deux cas, la sécurité du répertoire sera importante et des sauvegardes sont conseillées.

#### 5.4.2 Anciens formats

Certains formats obsolètes ne sont plus développés, mais restent utilisés dans beaucoup de bibliothèques. La microforme (fiche ou film) constitue un exemple de format dont la préservation peut s'avérer utile, mais qui peut ne pas justifier le coût d'un reformatage. De même, des contenus toujours utiles qui se trouvent sur des supports numériques physiques (par ex. des disques compacts) peuvent nécessiter un reformatage pour rester accessibles : comme avec le support microforme, il ne faut pas seulement prendre en compte le support, mais l'investissement et la maintenance des équipements nécessaires pour accéder aux contenus et les lire.

### 5.5 Types de collections

#### 5.5.1 Collections de référence

Quelle que soit la bibliothèque, la collection de référence représente une collection de base. Les collections de référence imprimées sont généralement destinées à la consultation sur site et elles se trouvent près des postes d'assistance, car elles permettent de répondre rapidement aux demandes générales. Les collections de référence imprimées de grande ampleur sont toutefois moins courantes étant donné la disponibilité en ligne de nombreuses ressources comme les répertoires, les dictionnaires et autres, et leur mise à jour fréquente, qu'elles soient disponibles gratuitement ou par abonnement payant. Certaines bibliothèques parlementaires considèrent que les tirages papier de leurs publications parlementaires (par ex. les débats et les revues) représentent une collection de référence, car elles servent à formuler rapidement des réponses et présentent une structure

chronologique et large plutôt qu'une orientation thématique. Ces dernières peuvent être considérées comme faisant partie d'une collection de recherche, réservée à l'utilisation sur le site.

### 5.5.2 Collections de prêt

Les bibliothèques parlementaires disposent généralement (mais pas toujours) d'une collection de livres et de revues disponibles en prêt. Elles peuvent également emprunter des livres à d'autres bibliothèques pour les parlementaires ou le personnel de recherche. Une bibliothèque parlementaire n'aura pas besoin de posséder sa propre collection si elle a facilement accès à une collection de prêt à proximité. Mais si elle en possède une, elle devra définir sa portée. Le principal critère est son utilité probable pour les parlementaires dans l'exercice de leurs fonctions. Une collection de prêt sera donc probablement axée sur des sujets semblables à ceux de la collection en général, tels que définis précédemment dans ce chapitre, bien qu'un moins grand nombre de titres très spécialisés puisse être nécessaire. Quelle que soit l'exhaustivité de la politique de sélection, il reste que les parlementaires peuvent légitimement avoir besoin d'ouvrages sur des sujets qui ne font pas l'objet d'une collection. C'est dans ce contexte que de bons rapports avec d'autres bibliothèques disposées à prêter des livres peuvent s'avérer utiles, tout particulièrement s'il n'existe aucun système national de prêt entre bibliothèques, ni aucun mécanisme permettant la mise à disposition de contenus dans le délai souvent très court que requièrent les parlementaires.

### 5.5.3 Collections de succursales

Certaines bibliothèques parlementaires gèrent des succursales ou des centres de ressources dans plusieurs bâtiments parlementaires, voire même dans un hébergement centralisé pour les parlementaires. Bien souvent, ces centres ou succursales ont une petite collection de prêt (ou fournissent des contenus provenant de la collection principale) et peuvent offrir aux parlementaires des contenus et des services de bibliothèque, et, dans le cas de ceux dans des hébergements, en dehors des heures d'ouverture de la bibliothèque, au moment où certains parlementaires peuvent avoir le plus besoin de ces services (le soir et le week-end). Dans tous les types de succursales ou de satellites, la bibliothèque doit proposer des lieux de travail calmes, des espaces collaboratifs, la capacité de se connecter aux réseaux, d'emprunter et/ou de charger des appareils, ainsi que des locaux adaptés au personnel mobile (plus d'informations sur ce point au chapitre 7).

### 5.5.4 Archives

Dans certains parlements, la bibliothèque sert également de service d'archivage des documents parlementaires et d'autres contenus, et elle peut être chargée de la collecte, de la conservation et de la systématisation de l'accès. Ce point peut être encadré par la politique d'accès aux informations et par la législation, et sera présenté plus en détail au chapitre 17.

## 5.6 Gestion des collections

Outre le travail de développement des collections et les décisions associées, la collection elle-même devra faire l'objet d'une gestion pratique dans tout son cycle de vie. Les contenus sélectionnés devront être répertoriés, catalogués, protégés et entretenus en vue d'optimiser l'accès et d'assurer une conservation à long terme, si nécessaire.

De nombreuses considérations sur la gestion des formats numériques ayant été abordées à la section Développement des collections ci-dessus, nous allons traiter largement, mais pas exclusivement, des formats physiques. Les sections suivantes supposent également l'utilisation d'un Système de gestion de bibliothèque (SGB) intégrant des fonctions clés et des services de gestion des collections, notamment l'acquisition, l'accès, la description, la découverte, la circulation, etc. Les logiciels SGB commerciaux sont généralement acquis par les bibliothèques selon un modèle Logiciel en tant que service (SaaS), par le biais d'une relation continue avec un fournisseur pour la

maintenance et les mises à jour. Si votre parlement autorise l'utilisation des logiciels à code source ouvert, de telles versions des logiciels SGB sont également disponibles. Les solutions à code source ouvert peuvent réduire la charge financière de la bibliothèque, mais elles peuvent accroître le besoin de connaissances techniques en interne.

### 5.6.1 Acquisition

L'acquisition des contenus représente la première étape. Bien que les documents d'acquisition ne soient pas visibles ou importants pour l'utilisateur, et qu'ils ne contribuent pas aux recherches comme le font les documents descriptifs du catalogue, ils sont importants pour la gestion de la collection. Les documents d'acquisition indiquent que le contenu fait partie de la collection, ils comportent des informations surtout administratives, comme la date de réception ou de traitement, dans certains cas la provenance ou l'origine, ils peuvent associer le contenu à un ensemble spécifique de droits d'accès et de diffusion ou peuvent l'associer à d'autres contenus de la collection. Plus l'élément de la collection est unique ou rare, ou plus les circonstances de son acquisition sont particulières, plus les documents d'acquisition sont importants. Enfin, les documents d'acquisition doivent être associés au document du catalogue dans le SGB ou un autre système de gestion sur site, en fonction des cas.

### 5.6.2 Catalogage et description des informations

La description normalisée des documents d'une collection de bibliothèque permet aux utilisateurs de trouver facilement des ressources correspondant à des critères pertinents, d'identifier, sélectionner et obtenir des ressources appropriées, et de les explorer par le biais de leurs relations<sup>16</sup>. Les bibliothèques et leurs usagers profitent de la normalisation, car elle permet le partage de données bibliographiques faisant autorité. Les bibliothèques parlementaires ont souvent des collections mélangeant des documents disponibles dans le commerce avec d'autres que certaines institutions considéreraient comme des contenus, par exemple des rapports, des discours et des réponses à des questions. La normalisation facilite le développement d'un réseau de relations entre ces différents types de documents.

Les descriptions bibliographiques indiquent divers attributs d'une ressource, notamment ses créateurs, son titre et sa date de publication. L'utilisation d'une norme, par exemple *International Standard Bibliographic Description*<sup>17</sup> de l'IFLA, garantit l'homogénéité des descriptions, au sein d'une collection comme entre des institutions différentes. Les bibliothèques appliquent des règles normalisées (par exemple *Ressources : description et accès*) pour mettre en pratique ces normes de catalogage nationales et internationales, et pour créer des points d'accès normalisés, par exemple un nom de personne ou le titre d'un travail (connu comme faisant autorité).

Le sujet des ressources doit également être décrit. Dans un catalogue, l'indexation des termes permet une description verbale des sujets d'une ressource. Les vocabulaires contrôlés, comme les thésaurus et les listes de rubriques, permettent une représentation normalisée des sujets. Les bibliothèques parlementaires abritent des collections sur des sujets spécialisés utiles pour des usagers spécifiques et bien définis. Pour répondre à leurs besoins particuliers, ils peuvent trouver utile de développer leurs propres vocabulaires contrôlés, basés sur des normes internationales, par exemple Thésaurus et interopérabilité avec d'autres vocabulaires de l'Organisation internationale de normalisation et *Guidelines for Multilingual Thesauri* de l'IFLA. Des schémas de classification sont souvent utilisés conjointement à des vocabulaires contrôlés afin d'assurer l'organisation intellectuelle d'une collection ainsi que son organisation physique.

---

<sup>16</sup> IFLA Library Reference Model, IFLA, 2020. [repository.ifla.org/handle/123456789/40](https://repository.ifla.org/handle/123456789/40)

<sup>17</sup> *International Standard Bibliographic Description*, IFLA, 2012. [repository.ifla.org/handle/123456789/1939](https://repository.ifla.org/handle/123456789/1939)

### 5.6.3 Entreposage des collections

Idéalement, les collections seront entreposées dans des espaces permettant l'accès (que ce soit par le personnel, les usagers ou les deux), tout en contribuant à la conservation à long terme en protégeant les supports des facteurs courants d'endommagement, par exemple les variations de température et d'humidité, l'eau corrosive, l'excès de lumière et, dans le cas d'éléments rares ou fragiles, en s'assurant que ces derniers sont suffisamment protégés des dommages mécaniques. Les bibliothèques doivent décider si les espaces des collections sont à 'rayons ouverts', ce qui signifie qu'ils sont accessibles aux usagers pour être consultés et récupérés, ou si les rayons sont fermés, ce qui implique que le personnel est chargé de la récupération pour le compte des usagers. Cette décision peut dépendre de la collection : une collection générale peut être ouverte et une collection spéciale ou rare peut être fermée. Dans certains cas, par exemple des collections placées dans des rayonnages compacts, les bibliothèques peuvent autoriser l'accès des usagers accompagnés par le personnel, si nécessaire.

Dans de nombreuses bibliothèques, des collections distinctes ou des sous-collections apparaîtront : une collection de référence existera à proximité du personnel assurant un service de référence. Cette collection est habituellement plus petite que la collection générale et elle doit être aussi à jour que possible, et généralement ne pas circuler. Parmi les sous-collections, les bibliothèques devront également envisager différents formats et séries. Par exemple, une longue série de débats parlementaires imprimés peut être regroupée dans un endroit bien en vue, alors que l'accès aux cartes étant moins fréquent, ses exigences en matière de supports physiques impliqueront différentes dispositions d'entreposage et d'accès.

Les usagers cherchant un thème ou des ressources spécifiques non traités par la collection locale voudront accéder à des ressources pertinentes par d'autres moyens, notamment un prêt entre bibliothèques. Un accès à d'autres catalogues de bibliothèques de la région acceptant ces mécanismes sera utile pour combler les lacunes dans les collections.

Comme indiqué ci-dessus pour les formats imprimés ou numériques, la transition de la consultation physique à la recherche numérique continue d'évoluer et la tendance dans les très grandes bibliothèques (généralement universitaires ou nationales) consiste à utiliser ou à partager un stockage haute-densité pour les contenus physiques, l'accès à une partie de ces espaces de stockage se faisant de manière robotique. Ces modèles requièrent que tous les contenus des collections soient marqués avec la technologie de radio-identification (RFID), ce qui permet au contenu marqué d'être reconnu à distance et de révéler son emplacement sans qu'il soit nécessaire de le récupérer physiquement et de le manipuler, comme avec un code-barres. Du point de vue physique, l'optimisation de l'espace peut donc être le seul principe d'organisation pour certaines collections, généralement très larges. Ces modèles ne permettent aucun accès physique des usagers et reposent entièrement sur des descriptions riches, notamment par classification des sujets, dans le catalogue de la bibliothèque.

Quelles que soient les dispositions prises en matière d'entreposage, toutes les bibliothèques ayant des collections physiques finiront par avoir des problèmes de gestion de l'espace, notamment la nécessité de décaler des collections, les déplacer ou d'agrandir l'espace en retirant des contenus. La politique de développement des collections doit définir des éléments, comme les périodes de rétention pour les périodiques, et elle peut également proposer des critères de retrait, bien que cette tâche soit souvent négligée dans beaucoup de bibliothèques, car elle prend du temps et est considérée comme une réduction du fonds. Toutefois, avec une politique robuste, le retrait revient à recentrer en permanence la collection et à s'assurer de la pertinence des contenus : si l'espace est critique, ce recentrage et cette pertinence sont particulièrement importants. L'espace d'entreposage des collections, même s'il ne se trouve pas dans le bâtiment du parlement, est également coûteux : le retrait et l'acquisition font également partie d'une bonne pratique financière globale.

#### 5.6.4 Accès aux collections

Outre les considérations relatives à la recherche, et la question des rayons ouverts ou fermés, qui concerne l'entreposage, la bibliothèque devra définir si des contenus sont prêtés et de quelle manière.

La bibliothèque détermine les règles de prêt par type de collection. Généralement, les collections de référence ne circulent pas, ou ne circulent que sur de courtes périodes (un ou deux jours). Les contenus de la collection générale circulent sur trois ou quatre semaines à condition qu'ils ne soient pas demandés par un autre usager, et certaines collections, comme les livres rares ou les collections de recherche, ne circulent pas du tout et ne peuvent être consultées que sur site.

Les périodiques et les livres catalogués sont la plupart du temps identifiés par un autocollant à code-barres unique, qui fait l'association avec son document d'enregistrement. Le module de circulation du SGB peut ensuite associer le document d'enregistrement et ses règles de prêt à un usager inscrit pour le prêt. Si ce système n'est pas disponible, la circulation manuelle d'un contenu peut se faire avec des informations à jour sur le client, en identifiant les informations sur le contenu prêté et l'ensemble des règles de prêt qui y sont associées.

En ce qui concerne les formats numériques, les bibliothèques peuvent proposer un accès en texte intégral au contenu en le plaçant dans un répertoire interrogeable qui indexe le texte intégral du contenu ou en fournissant l'accès à un enregistrement du catalogue qui décrit et situe la ressource, comme cela est fait avec la collection physique. Ces options ont les mêmes inconvénients que ce qui est indiqué à la section Développement des collections ci-dessus, par exemple garantir les droits légaux de la bibliothèque pour héberger et indexer les contenus. Si le contenu est créé par la bibliothèque, la notion de copyright est claire, mais le contenu acquis devra faire l'objet d'une analyse plus attentive. Enfin, le contenu électronique basé sur un abonnement, par exemple dans une base de données de recherche sous licence, sera souvent interrogeable en texte intégral sans qu'il faille le charger localement.

La bibliothèque doit pouvoir suivre et/ou mettre en évidence l'usage de sa collection afin de gérer efficacement les coûts et de prévoir les besoins futurs. L'évaluation de l'utilisation et des performances de la collection est traitée au chapitre 9. Une dernière grande préoccupation des bibliothèques parlementaires est la confidentialité de leurs services et la confiance des parlementaires dans le fait que leurs demandes ne sont pas visibles des autres usagers. Ce concept essentiel sera discuté au chapitre 6.

## **Le bien-fondé de conserver les collections imprimées**

Il a été demandé aux participants à la préconférence IFLAPARL 2019, à Athènes, comment ils décidaient des contenus à réunir et quels étaient leurs problèmes pour gérer les collections numériques. Certains de ces débats ont traité des préférences des usagers. Bien que les bibliothèques en général concentrent leur attention sur les contenus numériques et que les usagers accèdent de plus en plus aux informations depuis leurs appareils mobiles, de nombreux parlementaires préfèrent toujours les documents imprimés. En outre, quand les bibliothèques proposent leurs informations de manière électronique, beaucoup de bibliothécaires ont expliqué que les parlementaires préféreraient que leur personnel les télécharge pour les leur envoyer par courriel, plutôt que d'accéder directement aux contenus sur le site web de la bibliothèque. Une pratique courante parmi les usagers consiste à imprimer les contenus numériques et à lire/utiliser la version imprimée.

Dans les cas où une tablette est donnée aux parlementaires pour leur travail, ces appareils ne sont généralement pas utilisés pour accéder aux contenus de la bibliothèque. Une raison invoquée est que les parlementaires n'ont pas pu télécharger les contenus en raison d'une infrastructure TCI inadéquate, surtout hors du parlement. Autres raisons : les parlementaires ne lisent pas généralement les contenus de manière électronique et ils sont plus habitués au papier, qu'ils peuvent physiquement marquer et souligner.

Une écrasante majorité de bibliothécaires a déclaré toujours conserver un exemplaire papier, même après la numérisation d'un contenu, parce qu'il est unique. Un bibliothécaire en particulier a fait remarquer que sa bibliothèque parlementaire devait conserver sa collection imprimée de documents législatifs, car cette version était considérée comme authentique et officielle.

## 6 Mise à disposition des services

Comment les bibliothèques parlementaires doivent-elles mettre leurs services à disposition des usagers et quels types de demandes peuvent être reçues ? Ce qui suit s'applique aux services de recherche comme aux services d'information et traite brièvement de la nécessité de poser des limites à ce qui peut être fourni.

Globalement, un service peut être fourni réactivement ou proactivement :

- réactif : en répondant à chaque demande des usagers,
- proactif : en anticipant les besoins et en mettant les services à la disposition générale, le plus souvent, mais pas seulement, par le biais de plateformes numériques.

Ces deux types de services peuvent être mis à disposition de tous les clients, ou éventuellement d'un groupe cible, et parmi les principaux usagers de la bibliothèque, un grand nombre bénéficiera des deux. Il s'agit d'une simplification, comme on l'expliquera ultérieurement, mais cette distinction globale reste vraie. Les usagers s'attendent probablement à des services disponibles à tout moment, de jour comme de nuit, et l'accent a donc été mis, ces dernières années, sur un basculement du mode réactif au mode proactif. En outre, les plateformes des réseaux sociaux proposent d'autres opportunités permettant aux bibliothèques parlementaires de communiquer avec leurs usagers. La réponse à chaque demande reste néanmoins un aspect central du service.

### 6.1 Demandes individuelles

Chaque demande et sa réponse peut se faire de différentes façons. Pour le processus de prise de contact des clients en vue de demander un service, il est préférable d'appliquer une approche centralisée des demandes, car les informations centrales de contact sont plus faciles à mémoriser pour les usagers et la bibliothèque peut assurer un envoi rapide et un suivi adéquat des demandes.

Les demandes doivent être suivies dans un but statistique et de planification, mais également pour s'assurer que le travail demandé est effectué selon les délais convenus, pour garantir la transparence sur le statut de ce travail (par ex. si un membre du personnel travaillant sur une demande est absent), pour permettre un examen de l'assurance qualité, si nécessaire, etc. Le système de suivi peut être simple, et consister en une feuille de calcul accessible à l'équipe concernée, ou il peut être complexe dans le cas d'un logiciel complet de gestion de la relation client (GRC), mais la pratique est importante. La confidentialité de leurs demandes étant importante pour les parlementaires, la pratique centralisée doit assurer la confidentialité des services, les demandes et les réponses ne restant visibles que du groupe chargé du travail, de l'examen d'assurance qualité ou d'autres actions légitimes.

Généralement, les usagers prendront contact avec la bibliothèque :

- *En personne.* Le parlementaire (ou un autre demandeur) se rend à la bibliothèque ou au bureau du service de recherche (qui est idéalement situé à un endroit où les parlementaires peuvent facilement se rendre) et s'adresse soit directement au membre du personnel qui répondra à sa demande, soit à quelqu'un qui transmettra sa demande. Un membre du personnel peut également se rendre au bureau du parlementaire ou être chargé de travailler avec une commission ou encore rencontrer le demandeur ailleurs dans les locaux parlementaires.

Comme l'espace physique consacré aux collections évolue, il peut en être de même de l'espace permettant la fourniture de services. Outre un bureau de demande de renseignement en personne au sein d'une succursale, des formes mobiles provisoires de service en personne, situées dans des zones à forte circulation des bâtiments du parlement,

hors de la succursale traditionnelle, peuvent être envisagées. Elles peuvent être occasionnelles ou thématiques et comporter une signalétique attractive, de petites collections, un conseiller et des cartes d'information et de contact. Le but de ces initiatives mobiles est de provoquer un contact en personne avec les clients, là où ils se trouvent, plutôt qu'ils viennent à la succursale.

- *Par téléphone.* Le parlementaire peut appeler la bibliothèque. Il peut communiquer avec un membre du personnel ou il peut y avoir un numéro réservé aux demandes générales. Un numéro central est souhaitable, mais cela n'implique pas qu'un contact direct soit exclu avec des spécialistes ou des sections traitant de types particuliers de demandes. Si des appels sont passés directement à des membres du personnel, il doit exister un processus clair d'enregistrement de la demande en vue de suivre les tâches et de les réaliser jusqu'au bout, et des références vers un point central de demande doivent être indiquées si le membre du personnel est absent.
- *Par courriel.* Ici encore, les courriels peuvent être envoyés à une adresse générale ou à chaque membre du personnel. Avec des adresses de courriel personnelles, le processus de suivi est important pour que le travail soit enregistré et, si l'employé concerné est absent, une référence vers un point central de demande est nécessaire.
- *Par formulaire web,* soit vers une adresse centrale de courriel, soit vers un système centralisé de gestion des demandes (par ex. une base de données de gestion de la relation client (GRC)). Cette soumission directe des demandes présente l'avantage qu'un formulaire peut solliciter les informations nécessaires pour répondre à la demande, notamment plus de détails mécaniques comme le délai nécessaire pour l'obtention d'une réponse. Il peut s'avérer nécessaire de contacter le demandeur pour clarifier sa demande. Si ce n'est pas fait, le personnel peut perdre du temps à chercher des informations non pertinentes.
- *Message textuel, commentaires et messagerie sur les réseaux sociaux, et autres plateformes informelles :* les bibliothèques doivent disposer de pratiques cohérentes pour l'utilisation d'autres plateformes, par exemple les réseaux sociaux, comme moyen de contact, car celles-ci peuvent ne pas respecter les exigences de base en matière de confidentialité et de suivi des demandes. Les demandes envoyées vers ces plateformes peuvent devoir être redirigées vers des canaux plus appropriés.

Si les demandes sont faites par les parlementaires, leur personnel ou d'autres usagers autorisés, il est essentiel que des mécanismes soient en place pour clairement définir les besoins du demandeur. Les demandeurs peuvent ne pas toujours très bien formuler leur demande. Plusieurs raisons peuvent expliquer cela : les demandeurs peuvent ne pas avoir assez réfléchi à ce dont ils ont besoin, auquel cas la personne qui reçoit la demande devra obtenir des précisions. Si le demandeur fait partie du personnel du parlementaire, il se peut qu'il ait déformé la demande ou qu'il n'ait pas bien compris ce qu'il devait rechercher. Il peut avoir des attentes irréalistes sur l'information à recueillir dans le temps disponible. Il peut ne pas avoir clairement indiqué quand il lui faut cette information ou dans quel but il en a besoin. Ces facteurs impliquent que la bibliothèque dispose de procédures pour définir le besoin du parlementaire. Il en résulte un besoin de formation pour le personnel sur la manière de prendre note des demandes ou de mener des entrevues de référence. Il se peut que les personnes concernées ne réalisent pas la nécessité de cette démarche, car elles partent du principe qu'il suffit de noter ce qui est demandé. Toutefois, pour les raisons exposées plus haut, ce qui est demandé n'est pas forcément identique à ce qui est nécessaire. Si la demande est directement présentée par le parlementaire, en personne ou par téléphone, il est assez facile d'obtenir les précisions nécessaires (bien que les membres du personnel hésitent parfois à le faire lorsque le parlementaire est pressé par le temps). C'est plus difficile quand la demande a été filtrée par un tiers, par exemple un chercheur travaillant pour un parlementaire, ou si la demande est reçue par courriel. Dans tous les cas, il importe de disposer d'un mécanisme pour prendre contact avec l'auteur de la demande en vue de la clarifier.

Quels sont les points à se rappeler pour préciser la méthode de réception des demandes ? Les principaux sont :

- Obtenir suffisamment de détails sur les besoins du demandeur. Les parlementaires peuvent formuler des demandes très générales, alors qu'ils cherchent des informations très précises.
- Si, en particulier, la demande est de nature statistique, définir clairement le champ des données requises. Par exemple, s'il s'agit de statistiques 'récentes' sur la criminalité, qu'entend-on par 'récentes' ? Et quelle devrait être la couverture géographique ?
- Découvrir à quelle fin les informations sont recherchées, car cela peut conditionner l'utilité de la réponse. Par exemple, s'agit-il d'une seule information à insérer dans un discours ou d'informations contextuelles plus générales sur un thème intéressant le parlementaire ? Déterminer quels renseignements le demandeur possède déjà sur le sujet. Cela permet d'éviter tout travail inutile, garantit que les attentes du demandeur sont prises en compte et que les engagements envers lui sont respectés. Les questions permettant de clarifier pourquoi un usager a besoin des informations qu'il cherche peuvent être délicates : le personnel de la bibliothèque doit s'enquérir de la finalité des informations recherchées en faisant valoir qu'il le fait pour fournir la meilleure réponse possible.
- S'assurer que le délai de réponse est précisé. Le fait de mentionner 'dans les plus brefs délais' n'est pas très utile puisque cela peut être dans quelques minutes ou dans quelques jours. Il faut aussi savoir si la réponse doit être obtenue avant un événement donné, comme un débat parlementaire ou une émission télévisée. Le fait de clairement établir les délais aidera le parlementaire à obtenir ce qu'il veut et aidera le personnel parlementaire à planifier efficacement son travail.
- Si la demande concerne une recherche et qu'un savoir spécialisé est nécessaire pour répondre, il est préférable que la personne détenant ce savoir parle directement au demandeur. Un spécialiste du domaine pourra expliquer ce qui est disponible et il sera plus à même de savoir quelles questions poser pour définir les besoins du demandeur.
- Définir ce qui est privilégié en matière de format d'information et de mécanisme de communication de la réponse ainsi que le lieu où la réponse sera envoyée.

## 6.2 Contenus généralement disponibles

Jusqu'à présent, ce chapitre a porté principalement sur les réponses aux demandes. Elles sont encore au cœur du travail de toute bibliothèque parlementaire, mais les évolutions technologiques rendent maintenant plus facile la présentation des informations dans le format utile pour les usagers.

Au-delà d'une collection imprimée consultable dans les succursales d'une bibliothèque, les services peuvent maintenant mettre à disposition tout un éventail d'informations, de documents officiels et parlementaires, d'analyses politiques et d'autres ressources par le biais des réseaux parlementaires internes ou par Internet. Si ces contenus sont faciles à trouver, bon nombre de demandes seront éliminées. Cette approche a réduit la demande dans nombre de bibliothèques parlementaires et elle est le signe d'une transition entre un travail réactif (répondre à chaque demande) et un travail proactif (c'est-à-dire bien souvent préparer les contenus généralement disponibles auxquels les parlementaires ou leur personnel peuvent accéder à tout moment). Il est essentiel que tous les contenus généralement disponibles soient activement conservés et que de nouveaux contenus apparaissent régulièrement.

Il est de plus en plus crucial que les bibliothèques parlementaires proposent aux clients, de manière générale, des informations en libre-service, mises régulièrement à jour, faisant autorité et fiables (que ce soit en interne, externe ou les deux). Avec la richesse des informations disponibles en ligne à tout moment, les usagers espèrent trouver eux-mêmes les informations et ils peuvent avoir un faux sentiment de confiance dans la qualité des résultats. Les recherches en ligne effectuées par un usager peuvent ne pas produire d'informations fiables ou à jour. La bibliothèque, grâce au

développement intelligent de ses collections, trouvera des sources meilleures et plus récentes. Dans un contexte de polarisation accrue, les bibliothèques doivent absolument promouvoir leur valeur ajoutée sur la base de la qualité, de la fiabilité et de l'impartialité des informations. Souvent, les plateformes les plus courantes peuvent limiter les types d'informations présentés aux usagers, sans que ces derniers le sachent.

Les documents informatifs ne sont pas les seuls à pouvoir être mis à disposition en libre-service. La bibliothèque ou le service de recherche peuvent aussi produire des systèmes d'information, des bases de données et d'autres types similaires. Il faut réfléchir à l'ergonomie, au caractère intuitif et à l'accessibilité de ces systèmes. Le personnel en première ligne devra se familiariser avec ces systèmes pour aider les principaux usagers à les utiliser.

Si les documents et systèmes mentionnés ci-dessus sont produits par la bibliothèque ou le service de recherche, la propriété du copyright est claire. Les bibliothèques souhaitant diffuser des contenus créés par des tiers doivent tenir compte, le cas échéant, des termes de la licence, de la loi sur le copyright et des conditions.

Si les contenus et les systèmes sont mis à la disposition générale et que les parlementaires peuvent y accéder sans intervention directe du personnel, il est plus difficile de s'assurer qu'on répond aux besoins des parlementaires, contrairement aux demandes individuelles. Comprendre les besoins des usagers a toujours été essentiel pour les bibliothèques parlementaires, mais cela devient encore plus important si une part accrue des contenus proposés est mis à la disposition du plus grand nombre et qu'on peut y accéder à distance. La compréhension des besoins des usagers est présentée plus en détail au chapitre 10.

### **6.3 Établir des limites et gérer les attentes**

Les besoins légitimes des parlementaires en informations et en recherche sont très larges et couvrent potentiellement tout le champ de la politique publique. Les parlements débattent souvent d'un large éventail de sujets, qu'ils soient locaux, nationaux ou internationaux, et parfois très spécifiques, par exemple les questions liées à chaque administré. Presque tout peut devenir un sujet d'intérêt légitime pour un parlementaire. Ce point est, bien entendu, pris en compte par les services de bibliothèque et de recherche parlementaires. Il peut donc être difficile de fixer des limites. Il est toutefois souhaitable que la bibliothèque indique clairement aux parlementaires l'aide qu'elle peut ou non leur apporter. La règle primordiale est que toute demande doit être liée aux fonctions parlementaires officielles. Il y aura manifestement des variations d'un parlement à un autre, mais une liste des motifs légitimes de demande pourrait comprendre ce qui suit :

- législation (par exemple, des renseignements généraux sur les projets de loi ou des conseils sur les amendements),
- travaux des commissions,
- apparitions dans les médias,
- questions relatives à la circonscription et assistance individuelle (bien que certaines bibliothèques parlementaires ne donneront aucun conseil à cet égard),
- questions parlementaires proposées,
- discours concernant la fonction parlementaire (mais pas le parti),
- visites à l'étranger pour des affaires parlementaires,
- séances d'information générale sur des questions d'intérêt public.

#### **6.3.1 Confidentialité des clients**

Les limites en termes de confidentialité du travail fourni doivent être également comprises par le demandeur. On répond normalement à chaque demande de travaux personnalisés de recherche ou d'analyse sur une base confidentielle de manière à préserver le droit du parlementaire à choisir l'utilisation, le cas échéant, qui sera faite des informations ou de l'analyse. On peut penser que cela

est bon pour la démocratie car cela permet aux parlementaires d'analyser des idées nouvelles et potentiellement controversées qui, sinon, ne seraient jamais connues. Par contre, les défenseurs d'une plus grande transparence de la vie publique pourraient faire valoir que l'élaboration des politiques doit se faire au grand jour (surtout si elle est soutenue par des recherches à financement public). Dans certains pays, les lois sur la liberté de l'information peuvent empêcher la totale transparence du service proposé.

Les publications et les options 'en libre-service', mentionnées ci-dessus, ne seront pas confidentielles et il est donc essentiel que le demandeur à qui ces ressources sont proposées comprenne que le produit est disponible pour d'autres. Les clients parlementaires sont habilités à rendre publics les produits des recherches personnalisées et, s'ils le font, la bibliothèque conservera le droit d'exiger que l'utilisateur la crédite et n'altère pas le contenu, par exemple en mettant en avant un point particulier.

Le concept de confidentialité des services s'applique tout autant à l'accès aux collections : celles sur site, celles électroniques et les plateformes. Il est essentiel de comprendre comment l'usage des informations est ou pas enregistré par la plateforme. Bien que cela soit au final hors du contrôle de la bibliothèque, cette dernière doit pouvoir parler de ces questions et rassurer ou avertir les usagers de manière appropriée.

### 6.3.2 Autres limites du service

Des exemples de domaines dans lesquels la bibliothèque peut légitimement préciser qu'elle n'est pas en mesure d'offrir de l'aide sont présentés ci-après. Ce qui est précisément couvert ou pas variera d'un pays à un autre, mais il est très souhaitable qu'au moins le premier de ces domaines figure sur cette liste :

- demandes découlant d'intérêts personnels, professionnels ou commerciaux des parlementaires, de leur personnel, des membres de leur famille ou de leurs amis,
- demandes de renseignements personnels qui ne sont pas du domaine public et concernent d'autres parlementaires,
- demandes de rédaction de discours, d'articles ou d'exposés (à la différence de la fourniture d'informations sur le fond, si la demande risque de compromettre le principe d'impartialité politique du service de recherche),
- demandes d'aide dans le cadre de projets scolaires ou universitaires autres que ceux portant sur le parlement,
- demandes de conseils médicaux, financiers ou juridiques, par opposition aux demandes d'information et d'analyse sur des sujets de l'un de ces domaines,
- dans un système parlementaire par opposition à un système présidentiel, demandes des ministres sur des sujets relevant de leur propre ministère (dans un système parlementaire, les ministres seront aussi probablement des parlementaires).

Ces limites ne sont pas toujours faciles à appliquer. Une communication ouverte sur les politiques parlementaires ou de la bibliothèque en ce qui concerne les valeurs, l'éthique et les conflits d'intérêt peut faciliter la définition des limites au-delà des spécificités des tâches. Il est essentiel que toutes les limites sur les services fournis par la bibliothèque soient claires et que le personnel en première ligne soit assuré, pour les cas litigieux, de l'accompagnement du personnel expérimenté. Il peut s'avérer utile de mobiliser le soutien de parlementaires chevronnés, comme le président ou (le cas échéant) la commission de la bibliothèque chargée de l'application des règles. Il est toujours souhaitable que la documentation décrivant les services adopte une approche positive et se concentre sur ce qui peut être proposé, plutôt que sur ce qui ne peut pas l'être. Inévitablement, les parlementaires ne seront pas toujours satisfaits du service qu'ils reçoivent et il est donc essentiel de

disposer d'un mécanisme bien assimilé de traitement des plaintes. Il faut être clair envers les responsables et le personnel sur les types de plaintes qu'ils peuvent traiter eux-mêmes et quand il faut les faire remonter à la direction.

Pour une part, l'établissement d'attentes réalistes découle de la compréhension des besoins des usagers et de la connaissance du contexte autour d'une demande, notamment des délais. Pour l'autre part, la bibliothèque devra également s'appuyer sur la connaissance de ses propres ressources et limitations, et sur son expérience passée avec des demandes similaires. En associant ces deux aspects, la bibliothèque communique et dialogue avec l'utilisateur pour définir le service à fournir dans un délai particulier. Dans certains cas, cela implique une négociation avec l'utilisateur. Par exemple, la bibliothèque peut informer un utilisateur ayant une demande complexe qu'avec un délai d'un jour, on ne pourra fournir que les documents trouvés par le biais d'une recherche générale, mais que, avec 5 jours, le bibliothécaire pourrait assurer une recherche beaucoup plus large.

L'utilisateur peut ensuite décider s'il souhaite attendre des résultats plus approfondis (ou demander les deux options !). Ce type de conversation permet la transparence du processus de recherche et fait prendre conscience à l'utilisateur du temps nécessaire pour répondre à des demandes complexes. On espère ainsi que le client saura fixer des délais réalistes pour ses futures demandes.

La bibliothèque parlementaire peut souhaiter documenter les attentes en matière de services d'une manière plus formelle et communiquer ces informations sur son site web ou des documents officiels. Par exemple, elle peut expliquer qu'avec de gros volumes de demandes, son personnel donnera la priorité aux demandes concernant des sujets en cours de débat au parlement ou bien aux travaux entrepris pour des commissions plutôt que pour des personnes. De même, les parlementaires et leur personnel peuvent être sensibilisés aux pratiques de la bibliothèque permettant de fournir des services et des recherches impartiaux. Cela n'empêche pas les parlementaires de demander, par exemple, des arguments pour ou contre une politique spécifique, mais, dans ce cas, le chercheur précisera toujours que les arguments présentés ne reflètent pas ses propres opinions. Les Listes de vérification en matière d'éthique<sup>18</sup> de l'IFLAPARL traitent de sept domaines dans lesquels une bibliothèque parlementaire peut proactivement dialoguer avec l'utilisateur afin de définir des attentes appropriées. Ces listes sont présentées au chapitre 9.

---

<sup>18</sup> *Listes de vérification en matière d'éthique*, IFLAPARL, 2019. [www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/services-for-parliaments/publications/iflaparl\\_ethics\\_checklists\\_complete\\_final\\_version\\_2\\_fr.pdf](http://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/services-for-parliaments/publications/iflaparl_ethics_checklists_complete_final_version_2_fr.pdf)

## 7 Services d'information et de bibliothèque

*Les services d'information (ou services de référence)* donnent des informations de référence rapide provenant de sources imprimées ou en ligne, lorsqu'un savoir spécialisé n'est pas nécessaire. Par comparaison, les services de recherche fournissent aux parlementaires une analyse politique, des conseils et des informations thématiques. Il s'agit généralement d'informations plus substantielles que celles proposées par les services d'information. Cette distinction entre 'services d'information' et 'services de recherche' n'est pas facile à faire. Bien que la bibliothèque et le service de recherche veuillent faire la distinction entre les deux de manière aussi claire que possible dans leur documentation, il ne faut pas s'attendre à ce que les parlementaires et leur personnel comprennent forcément où se situe la limite.

Ce chapitre traite des services généraux d'information et de bibliothèque que l'on s'attend à trouver dans une bibliothèque parlementaire. Il y est question :

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

### 7.1 La bibliothèque physique

En dépit de la croissance des collections numériques et des systèmes de communication électronique, la plupart des bibliothèques parlementaires conserve encore un espace physique. Cet espace sert généralement de zone de travail pour les employés, de réunion, d'orientation ou de formation pour les clients et de collection physique. La collection physique peut comporter des livres papier et des périodiques, des journaux imprimés et des collections historiques n'ayant pas encore été numérisées.

La bibliothèque physique peut également inclure des photocopieurs, des scanners, des lecteurs de microfiches, des imprimantes couleur ou grand format/haute vitesse et proposer un accès à un ordinateur pour que les clients consultent le catalogue en ligne. Certaines bibliothèques disposent même d'ordinateurs portables et d'appareils mobiles (par exemple des tablettes ou des liseuses) pouvant être prêtés aux clients et au personnel. De nombreuses bibliothèques ont également un espace d'exposition et de présentation d'éléments historiques et précieux sur le parlement.

De nombreuses bibliothèques bien établies ont probablement constaté une baisse de la fréquentation, au cours de la décennie précédente, même si l'usage global des services proposés peut être supérieur. Certaines bibliothèques peuvent se retrouver avec un espace sous-utilisé, car les usagers viennent en plus petit nombre et les collections sont de plus en plus nativement numériques. Il faut donc résoudre le dilemme de la meilleure utilisation possible de l'espace. Une possibilité sera d'en libérer une partie pour d'autres activités parlementaires. Si l'espace est dans un lieu stratégique ou ayant un intérêt historique, on sera toujours un peu réticent à l'abandonner de peur que cela ne réduise le contact avec les parlementaires. Quoi qu'il en soit, un bureau ou point central d'information stratégiquement placé, commode pour la chambre et d'autres lieux fréquentés par les parlementaires, demeure actuellement nécessaire, car les transactions ne seront pas toutes effectuées en ligne ou par téléphone. Parmi les solutions d'utilisation stratégique de cet espace, on peut citer :

- *Faire de la bibliothèque un endroit plus orienté vers la détente*, peut-être en proposant des périodiques et d'autres documents permettant de se détendre.

- *Utiliser l'espace pour des présentations et des expositions* qui font la promotion des travaux de la bibliothèque et du parlement.
- *Fournir de l'espace de bureau, avec des ordinateurs, et de l'espace pour les portables.* Cela peut être attrayant pour les parlementaires si leur propre bureau est situé à une certaine distance de la bibliothèque ou s'il est inadéquat, tout particulièrement si la bibliothèque est située près de la chambre, des salles des commissions ou d'autres lieux fréquentés par les parlementaires.
- *Organiser des séances quand les chercheurs sont disponibles afin de donner un avis sur les sujets du moment.* Cela permet d'encourager un contact direct entre parlementaires et chercheurs, ce qui peut ne pas être fréquent, surtout dans les grandes bibliothèques parlementaires ou si le service de recherche n'est pas situé à proximité de la chambre ou d'autres locaux. Les séances pourraient être organisées par d'autres hauts fonctionnaires du parlement, par exemple pour expliquer les indemnités des parlementaires.
- *Offrir aux parlementaires et à leur personnel une formation* sur l'utilisation des installations (physiques et en ligne) dispensée par le service de bibliothèque et de recherche.

Dans le cas d'une nouvelle bibliothèque, qu'elle soit dans un nouveau parlement ou dans un parlement existant qui remanie ses locaux, il faut s'interroger sur le type d'espace physique requis. Idéalement, la bibliothèque aura un bureau d'information ou un point d'accès central très visible, situé près de la chambre ou des salles des commissions, ou bien à un endroit où les parlementaires et leur personnel passent régulièrement. Il est également souhaitable d'offrir un espace de lecture où les usagers pourront consulter des journaux, des périodiques ou d'autres documents de bibliothèque. Des rayons aisément accessibles pour placer la collection ainsi que des zones d'étude discrètes sont également des points importants. Si le financement le permet, il est conseillé de mettre à disposition des usagers un photocopieur et un ordinateur. Certaines bibliothèques expérimentent l'ouverture 24 heures sur 24, ce qui permet aux usagers d'accéder aux contenus à tout moment.

### Étude de cas : proposer une expérience utilisateur attrayante grâce à des expositions

Les bibliothèques parlementaires peuvent intégrer la technologie aux expositions classiques, selon des modes créatifs et innovants, afin d'attirer les usagers dans leur espace physique. La bibliothèque Benakeios du Parlement hellénique, dans le cadre d'une co-entreprise avec l'Onassis Scholar's Association, a ouvert une exposition multimodale, "[Glossopolis](#)", en février 2016. Cette exposition comprenait la présentation d'objets dans l'un des bâtiments satellites de la bibliothèque et liait les pièces à la collection Psycharis de la bibliothèque, de plus de 35 000 volumes. L'un des buts de l'exposition Glossopolis était de "présenter la bibliothèque du Parlement hellénique comme un organisme vivant en pleine croissance, capable de s'adapter au changement et de répondre aux différents besoins de publics polyvalents". Outre les pièces traditionnelles, la bibliothèque Benakeios proposait des vidéos et des activités, par exemple des jeux de société traditionnels. La bibliothèque est allée au-delà des présentations physiques en créant des jeux numériques permettant d'accompagner les buts pédagogiques de l'exposition. La combinaison de ressources conventionnelles et numériques offre une valeur ajoutée à ceux qui visitent l'exposition, en particulier aux jeunes visiteurs. Un document présenté à la préconférence IFLAPARL 2019 précise cette étude de cas<sup>19</sup>.

## 7.2 Le bureau ou le point d'information central

Le concept de bureau ou de point d'information central mérite qu'on s'y attarde. Un point d'information peut être une entité physique ou virtuelle. Le plus probable est toutefois qu'il s'agira de la combinaison des deux. Il est possible que le bureau central physique ait perdu en importance avec la croissance de l'accès à distance, mais s'il se trouve dans un endroit pratique pour les parlementaires, il restera utile pour centraliser la fourniture des services. On entend par 'pratique pour les parlementaires' un endroit situé près de la chambre ou éventuellement près des salles des commissions. Si cela n'est pas possible, il doit à tout le moins se trouver là où les parlementaires se réunissent ou passent régulièrement. La visibilité permet un rappel constant de l'existence de la bibliothèque et donne au personnel l'occasion de parler en personne avec les usagers.

Les principales fonctions d'un bureau d'information central sont :

- *Agir à titre de point central pour la réception des demandes.* Dans une grande bibliothèque où l'on retrouve un certain nombre d'employés spécialisés, les usagers peuvent contacter l'accueil pour être orientés vers un expert. Les parlementaires peuvent faire une demande générale, alors qu'ils cherchent à obtenir des renseignements très précis. Le personnel doit donc avoir les compétences pour mener un entretien de référence afin de clarifier les besoins de l'utilisateur. Cela implique par exemple de convenir d'un délai d'obtention des informations. Si la demande est transmise à un expert du domaine, ce dernier doit contacter l'utilisateur pour préciser le besoin. Le personnel doit aussi comprendre l'importance de la confidentialité dans la manière dont il traite les demandes (voir le chapitre 6 pour plus de détails à ce sujet).
- *Répondre aux demandes générales de référence et d'information.* La portée de ces demandes variera en fonction de la taille de la bibliothèque et du nombre d'employés spécialisés dont elle dispose. Dans les petites bibliothèques, le personnel de l'accueil devra probablement répondre lui-même à un éventail très vaste de demandes. Si la bibliothèque dispose d'un

<sup>19</sup> [repository.ifla.org/handle/123456789/1993](https://repository.ifla.org/handle/123456789/1993)

personnel ayant des connaissances spécialisées, le personnel de l'accueil doit lui transmettre la demande.

- *Aider les usagers souhaitant s'informer par eux-mêmes sur l'utilisation des produits et services de la bibliothèque.* Bien souvent, l'information recherchée sera disponible sur l'Intranet parlementaire et les usagers seront heureux de la trouver par eux-mêmes. Il est donc souhaitable de les conseiller sur l'accès aux ressources.
- *Remettre aux usagers des contenus imprimés.* Le bureau d'information central est pratique pour traiter les contenus en prêt. Il est conseillé de disposer de règles sur l'importance de ne pas répondre aux demandes privées d'information du personnel des parlementaires.

### 7.3 La provenance des demandes

Le service de recherche et de bibliothèque doit savoir de qui il accepte les demandes (la façon dont elles sont reçues est abordée au chapitre 6). La réponse peut sembler évidente, mais d'autres usagers que les parlementaires ont un motif légitime de demander de l'aide à la bibliothèque. Bien entendu, il y a le personnel travaillant pour le compte des parlementaires. Il est souhaitable d'avoir en place des règles qui empêchent les membres du personnel des parlementaires de faire des demandes dans leur propre intérêt et non dans celui du parlementaire pour lequel ils travaillent. Il est également probable que le personnel de l'administration parlementaire ait un motif légitime de soumettre des demandes.

Il est aussi possible que des demandes soient soumises par des fonctionnaires du gouvernement : le cas échéant, la bibliothèque du ministère concerné doit être recommandée comme première étape pour les agents de la fonction publique, bien que tous les ministères n'aient pas de services cohérents de bibliothèque.

Certaines bibliothèques parlementaires entretiennent des liens étroits avec la bibliothèque nationale (voire servent de bibliothèque nationale) et, si c'est le cas, il s'agit d'une autre source possible de demande. En outre, les accords de réciprocité avec des entités auxquelles la bibliothèque fait appel peuvent s'avérer mutuellement avantageux. Il peut s'agir par exemple d'universités, d'organisations professionnelles ou de groupes d'intérêt. Plus largement, la bibliothèque est, dans certains parlements, chargée de traiter les demandes du grand public concernant le parlement. Ce point est examiné au chapitre 16.

Quelles que soient les sources acceptées de demandes et les sujets pouvant être abordés, des règles doivent être clairement établies, communiquées et comprises afin que le personnel puisse, si nécessaire, réorienter les demandes vers le bon interlocuteur.

### 7.4 Les types de demandes

L'une des spécificités des parlementaires est qu'ils peuvent légitimement présenter des demandes sur presque tous les sujets, puisque leurs fonctions peuvent les amener à traiter de pratiquement tout. Les bibliothèques peuvent s'attendre à répondre à toute demande découlant de ces fonctions, mais pas aux demandes découlant des intérêts personnels ou commerciaux des parlementaires.

Sans pouvoir couvrir toutes les éventualités, voici quelques catégories principales dans lesquelles les demandes sont susceptibles de s'inscrire :

- *Contenus liés à la presse.* Les parlementaires doivent accéder aux contenus issus de la presse (notamment les sites d'actualité en ligne) et à d'autres sources d'information comme la télévision et la radio. Ils peuvent rechercher des contenus sur un sujet qui les intéresse, ou sur lequel ils pourraient être interrogés, sur un article dans lequel ils sont mentionnés ou

sur les affaires publiques en général. Ils souhaitent également savoir comment les médias ont réagi aux décisions du gouvernement.

- *Débats et délibérations parlementaires.* Autre source importante d'information : ce qui s'est dit au parlement sur un sujet donné, que ce soit par des sympathisants ou des opposants du demandeur et que ce soit récemment ou par le passé.
- *Documents parlementaires et publications gouvernementales.* Ces documents représentent une source clé lorsqu'il s'agit d'obtenir des informations sur les joutes oratoires ou de comprendre ce que le gouvernement tente d'accomplir.
- *Législation.* Il s'agit ici des lois déjà adoptées et en vigueur, et des projets de loi à l'étude au parlement.
- *Données statistiques.* Si ce sujet est souvent en lien avec l'électorat du parlementaire.
- *Indicateurs et prévisions économiques.*
- *Faits historiques.* Il peut s'agir de dates ou de la mise en œuvre de précédentes politiques.
- *Citations.* Nombre de parlementaires sont d'avis qu'une citation pertinente améliorera un discours.
- *Documents biographiques.* Il peut s'agir de personnes vivantes ou de personnages historiques, de renseignements sur une personne qu'un parlementaire doit rencontrer ou d'un personnage qui fut admiré par le passé.
- *Documents bibliographiques.* Les parlementaires souhaitent souvent obtenir des listes de lecture pour s'informer sur un sujet.
- *Documents sur les voyages et géographiques.* Par exemple les horaires des trains ou des avions, les informations tirées d'atlas et les guides de voyage, etc.
- *Informations sur des entreprises, des groupes de pression ou d'autres organisations.* Il peut s'agir de groupes qui tentent d'influencer le parlement, par exemple, ou bien un parlementaire doit rencontrer quelqu'un d'une entreprise ou d'une organisation et il souhaite obtenir des renseignements.

Il est essentiel que le bureau d'information central et d'autres sections des services d'information ne jouent pas simplement un rôle passif, mais anticipent la demande des usagers.

Fondamentalement, cela signifie que le personnel soit sensibilisé aux sujets d'actualité, qu'il comprenne les activités du parlement et qu'il connaisse les bases des procédures parlementaires.

Ces connaissances devraient permettre d'anticiper les demandes courantes et de s'y préparer.

Il devrait toutefois être possible d'aller encore plus loin, à condition d'avoir les ressources pour le faire, c'est-à-dire d'avoir des contenus préparés à l'avance sur les sujets du moment ou ayant un intérêt potentiel. Cela peut se faire de différentes façons. Idéalement, ces contenus seront placés sur l'Intranet parlementaire, s'il y a un, mais ils peuvent aussi être présentés en version papier. Il peut d'ailleurs être utile d'avoir les mêmes contenus sur l'Intranet et sur papier. Des collections stratégiquement placées à un endroit où les usagers sont susceptibles de les voir, en plus d'être disponibles en ligne, peuvent jouer un rôle clé. Voici quelques approches possibles :

- *Collections liées à la presse sur des sujets d'intérêt.* Cela peut prendre différentes formes. Il peut s'agir d'une collection à laquelle on ajoute régulièrement des contenus et qui peut être consultée suivant le besoin. Il peut s'agir d'une sélection de documents sur un sujet d'actualité ou d'une collection quotidienne de coupures de presse considérées particulièrement intéressantes.
- *Ensembles de contenus rassemblés pour les débats parlementaires.* Ceux-ci peuvent comprendre des extraits de délibérations parlementaires, des déclarations du gouvernement, des contenus liés à la presse ou provenant d'organisations traitant du sujet à l'étude. Ces ensembles

peuvent être réunis conjointement par les services d'information et de recherche, et comprendre des informations de recherche pertinentes.

- *Bibliographies sur des sujets du moment.* Ces bibliographies auraient normalement une perspective à plus long terme que les contenus précédemment mentionnés. Il peut s'agir de livres, de périodiques et de liens vers des sites web utiles.
- *Documents de recherche de bibliothèques.* Ces publications sont préparées pour fournir des informations sur des centres d'intérêt du parlement et elles peuvent être aux formats imprimés et numériques.
- *Actualité et alertes des médias.* Ces alertes sont personnalisées par rapport au centre d'intérêt d'une personne et elles proviennent des médias et de l'actualité quotidienne.
- *Alertes sur certains sujets provenant des bases de données en ligne.* Ces alertes peuvent être définies afin que chaque client dispose des articles de journaux les plus récents provenant de bases de données en ligne. Si une bibliothèque n'a pas de bases de données, les exemplaires imprimés des nouveaux journaux peuvent être scannés et les articles pertinents fournis aux clients.

La division des services d'information de la bibliothèque répond généralement à un large éventail de questions et son personnel doit avoir des compétences de recherche dans diverses sources et des aptitudes en matière de 'service client' afin d'avoir un comportement avenant qui donne confiance.

## 8 Services de recherche

Le présent chapitre traite des services de recherche dans les parlements. Comme nous l'avons vu dans les précédents chapitres, faire la distinction avec les services d'information (ou de référence) n'est pas facile à faire, mais la nature d'un service de recherche est qu'il effectue une analyse politique et rédige des notes d'information à l'attention des parlementaires au lieu de, ou en plus de, fournir un accès à des informations publiées par d'autres.

### 8.1 Services de recherche ou de bibliothèque : quelle différence ?

Tous les parlements ne disposent pas d'un service de recherche et, s'il y en a un, celui-ci n'est pas nécessairement dans le même département que le service d'information et de bibliothèque<sup>20</sup>. Dans une étude des membres de l'IFLAPARL réalisée en 2013<sup>21</sup>, lorsque le parlement dispose d'un service de recherche, 43 % des participants précisent que les services de recherche et de bibliothèque se trouvent dans le même département.

Quelles que soient les différences organisationnelles, les rapports entre le service de recherche et la bibliothèque sont variés, depuis une pleine intégration jusqu'à un fonctionnement presque entièrement distinct, avec plusieurs variantes entre ces deux extrêmes. Pour un service efficace aux usagers, la bibliothèque et le service de recherche doivent entretenir des relations de travail étroites. Les conclusions de l'étude montrent que la collaboration sera généralement plus étroite si la bibliothèque et le service de recherche font partie du même département. Toutefois, cette étude relève également que tout arrangement organisationnel peut fonctionner et qu'un lien n'implique pas nécessairement une collaboration étroite. Des tensions entre bibliothécaires et chercheurs sont régulièrement signalées dans les parlements, mais cela n'est pas inévitable. Les organisations efficaces s'assureront que chacun comprend le rôle de l'autre et comment il faut coopérer pour offrir aux usagers des services intégrés, complémentaires plutôt que redondants.

Outre ces différences organisationnelles, on note des écarts quant à la taille des services de recherche et, par conséquent, quant à l'étendue et la spécialisation des prestations qu'ils sont en mesure d'offrir. Quelle que soit la taille, les raisons justifiant l'existence d'un service de recherche et les caractéristiques essentielles de celui-ci présentent beaucoup de points communs.

Mais qu'est-ce qu'un service de recherche parlementaire ? En bref, un service de recherche offre aux parlementaires des conseils et des analyses d'expert. La fourniture de services de référence ou d'information implique souvent la recherche de contenus et d'informations sur un sujet donné et l'examen de leur pertinence relativement à la question posée. Le processus d'évaluation s'arrête toutefois généralement avec la remise du contenu sélectionné au demandeur. Dans un service de recherche parlementaire, l'analyste ou le chercheur effectue le processus d'évaluation, analyse les données, décrit leur importance par rapport à la question posée et crée ainsi un produit d'information à valeur ajoutée. Une autre manière de voir les choses serait de dire qu'une demande de recherche requiert des compétences analytiques ainsi que des connaissances politiques et juridiques afin de fournir une réponse approfondie, alors qu'une demande de référence implique une réponse qui découle d'une compilation d'informations issues de sources faisant autorité. Ainsi, une réponse à une demande de recherche peut être un bref exposé oral. De nombreux services de

---

<sup>20</sup> Ce fait se retrouve dans le titre descriptif, quoiqu'un peu lourd, de la section de l'IFLA : 'Services de bibliothèque et de recherche parlementaires'.

<sup>21</sup> *IFLAPARL Report*, Étude sur les raisons pour lesquelles les membres de l'IFLAPARL ont participé aux conférences de l'IFLA, 2013, p.6. [repository.ifla.org/handle/123456789/1994](https://repository.ifla.org/handle/123456789/1994)

recherche emploient des spécialistes de certains domaines, mais d'autres s'appuient sur des chercheurs disposant de solides compétences générales de recherche et d'analyse.

Le chercheur chevronné présentera une analyse impartiale qui sera probablement une synthèse d'un certain nombre de sources réalisée grâce à ses connaissances politiques ou juridiques. Le sens du terme 'recherche', dans un contexte parlementaire, est très différent de celui du contexte universitaire, lequel est plutôt porteur de notions liées à la recherche fondamentale pure, ou à des tentatives à long terme pour découvrir la vérité et les relations de base dans la société en vue de faire progresser les connaissances et la compréhension. La recherche dans un parlement est plus tournée vers les applications, elle s'appuie sur un large éventail de connaissances existantes, puis les synthétise sous une forme utile aux parlementaires. En bref, la recherche dans le contexte parlementaire est appliquée : elle facilite la compréhension et l'identification de solutions à des problèmes spécifiques.

## **8.2 Pourquoi disposer d'un service de recherche piloté par le parlement ?**

Dans nombre de parlements, les partis politiques disposent d'un personnel de recherche et les parlementaires peuvent également employer un ou plusieurs chercheurs. Ce personnel soutiendra l'idéologie et la politique du parti ou du parlementaire pour lequel il travaille. Un service de recherche parlementaire offrira à tous les parlementaires une prestation indépendante et non partisane. Ces deux groupes jouent un rôle important. Les partis et les parlementaires peuvent trouver utile de consulter un personnel partageant leur orientation politique afin de discuter de questions politiques. Un service parlementaire offre toutefois un certain nombre d'avantages. Un service impartial peut fournir des conseils et des analyses dans lesquels les parlementaires de tous les partis pourront avoir confiance. Les analyses et les notes factuelles seront généralement reconnues comme étant non partisans. Il peut donner des arguments contraires à ceux des conseillers politiques, ce qui peut permettre d'anticiper les critiques à l'égard d'une politique et de s'assurer que cette dernière repose sur des bases solides. Il peut s'appuyer sur le savoir et l'expérience de tous ceux qui travaillent au sein de l'organisation et, en partenariat avec la bibliothèque, il peut offrir un accès à plus de sources fiables.

Aider le parlement dans l'élaboration de bonnes politiques publiques ne signifie toutefois pas qu'il faille considérer le service de recherche comme une commission d'enquête créée pour examiner certaines questions et proposer des recommandations. La tâche d'un tel service consiste à accompagner tous les parlementaires, quelles que soient leurs opinions : ce n'est pas de tirer ses propres conclusions sur les principaux points à l'ordre du jour. La ligne de partage la plus évidente dans la plupart des parlements sera entre le ou les partis qui soutiennent le gouvernement au pouvoir et ceux qui s'y opposent. Les partisans du gouvernement seront plus susceptibles de chercher des données à l'appui des politiques gouvernementales, tandis que les partisans des partis de l'opposition s'efforceront d'y trouver des failles ou de chercher d'autres solutions politiques.

Toutefois, les divisions entre les lignes des partis ne sont bien sûr pas les seules que le personnel de recherche devra connaître. Les parlementaires ne soutiendront pas forcément sur toutes les questions les politiques de leur parti d'appartenance, notamment si leurs électeurs souhaitent une autre politique. En outre, bien des sujets peuvent faire l'objet d'une grande controverse sur le plan social ou moral et ne rien avoir de commun avec les divisions entre les partis. Par ailleurs, un vaste consensus peut exister entre les partis quant à l'orientation politique, mais le type de mise en œuvre à privilégier peut susciter discussions et mésententes. Dans tous ces cas, les parlementaires peuvent demander l'appui et l'impartialité du service de recherche.

## **8.3 Les résultats de la recherche**

Un service de recherche parlementaire efficace doit être à la fois proactif et réactif. En d'autres termes, il doit répondre aux besoins des parlementaires, mais aussi, si possible, les anticiper. L'anticipation des besoins implique plusieurs choses. Cela signifie que le personnel de recherche

doit connaître le contexte dans lequel se situent les lois qui seront débattues ainsi que les questions politiques susceptibles d'être soulevées dans le cadre des discussions publiques. Certaines de ces questions seront issues de l'ordre du jour du gouvernement, mais d'autres points seront imposés aux parlementaires et au gouvernement. Parmi les exemples, on peut citer les questions très présentes dans les médias ou une urgence nationale, ces points exigeant une réponse des parlementaires. Les chercheurs doivent avoir une bonne connaissance des affaires courantes. S'ils sont experts de certains domaines, leurs connaissances doivent être parfaitement à jour. Ils doivent aussi connaître les sources clés d'information et de documentation et y avoir accès, et avoir des contacts avec les agents et les personnes travaillant dans les domaines politiques pertinents.

Les documents produits par les chercheurs après leur travail proactif varient d'un parlement à l'autre et le même service de recherche peut générer différents types de résultats pour répondre à divers besoins. D'un côté, il peut y avoir de substantiels documents de recherche analysant le contexte et le contenu d'une loi ou d'une question politique du moment. De l'autre, il peut s'agir de notes sommaires similaires à une Foire aux questions sur des sujets d'actualité. Ces contenus peuvent être mis à disposition sous forme de documents imprimés ou en ligne. Le plus probable est une combinaison des deux. Certains services de recherche s'engagent à produire une analyse, dans le cadre des termes de référence du service, pour étayer les réflexions du parlement sur tous les principaux projets de loi ou des délibérations.

Au cours de la dernière décennie, l'ouverture et la transparence parlementaires ont été des priorités sans cesse plus importantes et, pour la plupart, les services de recherche parlementaire publient maintenant sur Internet les résultats de leurs recherches proactives<sup>22</sup>. Ces informations peuvent être utiles aux journalistes, aux experts et à la population, et elles aident également les parlementaires à accéder facilement aux contenus si ceux-ci sont sur Internet et peuvent être trouvés avec les principaux moteurs de recherche. Le format par défaut des recherches parlementaires en ligne reste le document PDF, mais il existe une tendance vers les formats dits de priorité au numérique, car ils sont plus faciles à lire en ligne, surtout sur smartphone ou tablette. De plus en plus, on attend des services de recherche qu'ils créent des visualisations, par exemple de l'infographie et des cartes pour compléter une analyse textuelle et faciliter la compréhension de questions complexes.

La partie réactive du travail comprend la réponse aux demandes de chaque parlementaire. La portée de ces demandes peut être très vaste et dépendra probablement du fonctionnement du parlement. Il peut s'agir de demandes substantielles axées sur une question politique intéressant un parlementaire, de courtes notes d'information en prévision d'une apparition dans les médias ou d'une aide sur une question locale concernant la circonscription du parlementaire. Les travaux précédents sont généralement indexés ou enregistrés dans une base de données pour permettre une rapide récupération. Ils peuvent ensuite être mis à jour et réutilisés si une question similaire se repose. S'il y a plusieurs demandes de recherche sur le même sujet, une note d'information proactive peut être produite.

Selon les attentes et les lois locales, un travail proactif peut être confidentiel pour le parlementaire qui le demande, soit pour une durée limitée, soit sans limite de temps. Une réflexion sur la confidentialité des services se trouve au chapitre 6.

---

<sup>22</sup> *Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement*, Union interparlementaire, p38, [www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement)

| Avantages de la recherche proactive   | Avantages de la recherche réactive  |
|---|---|
| <b>La recherche est prête dès qu'elle est demandée.</b>   | Il n'est pas possible d'anticiper sur tous les sujets sur lesquels les parlementaires peuvent vouloir des informations.   |
| <b>Les parlementaires peuvent accéder au service à tout moment, où qu'ils soient.</b>   | Rédiger proactivement des notes d'information sur tous les sujets pouvant présenter un intérêt, même s'ils sont obscurs, ne correspond pas à une utilisation efficace des ressources.               |
| <b>Les notes d'information proactives touchent un grand nombre de parlementaires, surtout si elles sont publiées en ligne.</b>  | Si les événements se précipitent, on peut ne pas avoir le temps de publier une note d'information, mais un résumé simple d'une question émergente peut être produit à la demande.                   |
| <b>Elles peuvent également constituer une ressource utile pour la population.</b>   | Les recherches réactives peuvent être personnalisées à des besoins ponctuels.   |
| <b>Les notes d'information proactives facilitent une planification plus efficace en anticipant les grandes questions sur lesquelles produire de l'information et les ressources peuvent être allouées à l'avance.</b> | Le contact avec les parlementaires et leur personnel, lorsque des recherches réactives sont demandées, aide les chercheurs à mieux comprendre leurs besoins et cela peut améliorer la satisfaction. |
| <b>La publication proactive accroît la sensibilisation au service et son usage.</b>   | Une forte demande de recherche réactive peut montrer aux parties prenantes que les parlementaires font confiance au service.  |

Tableau : comparaison des recherches proactives/réactives

La répartition entre la production de recherches proactives et réactives peut dépendre du niveau de la demande et du temps disponible. Les résultats des recherches proactives sont plus courants lors des périodes d'inactivité des parlementaires, quand le personnel est moins occupé. Les recherches proactives peuvent également s'avérer utiles dans un service de recherche récemment créé, dans le cadre des activités de développement, au début d'une nouvelle législature afin de préparer les parlementaires aux questions du moment, et dans les périodes de lancement de nouveaux produits en vue de générer un intérêt et une sensibilisation.

De nombreux parlements signalent une évolution dans la répartition des travaux de recherche, ces dernières années, du réactif vers le proactif. Par exemple, la Chambre des communes britannique a souvent peiné à répondre à la demande d'enquêtes par circonscription pouvant émaner de chaque parlementaire et, en 2019, elle a lancé un programme pour créer un interlocuteur unique en ligne afin de répondre à une plus grande part des besoins des parlementaires par le biais d'informations et de contenus publiés. Toutefois, une approche uniquement basée sur des recherches pré-préparées n'est pas susceptible de suffire tout le temps et pouvoir demander des recherches personnalisées est la prestation que les parlementaires britanniques apprécient le plus.

#### 8.4 Travaux pour les commissions et d'autres clients

Une autre forme importante de résultats dans bien des services de recherche consistera à accompagner les travaux des commissions au moyen d'informations et de recherches de fond.

Dans certains parlements, cette activité est au cœur des travaux du service de recherche, dans d'autres, les commissions sont accompagnées par leur propre capacité de recherche. Chaque

parlement aura sa propre stratégie d'organisation des travaux des commissions. L'aide du service de recherche parlementaire peut être demandée comme suit :

- définir et rechercher les termes de référence pour l'enquête d'une commission, en fonction des idées des membres de la commission ou des propres connaissances des chercheurs sur les questions émergentes ou du moment,
- rédiger des notes d'information pour les réunions de la commission, en fournissant un contexte sur les politiques, les personnes et les événements pertinents,
- rédiger, pour les témoins entendus par la commission, les suggestions de questions pouvant servir de base aux parlementaires dans leur interrogatoire contradictoire du témoin,
- formuler des rapports et des conclusions pour approbation ou amendement par la commission.

Certains services de recherche parlementaire produisent également des travaux pour des associations internationales et pour des groupes de partis politiques, bien que ceux-ci aient une priorité moindre que les demandes faites par des commissions et des personnes.

### **8.5 Organisation : spécialistes ou généralistes**

La taille des services de recherche varie tellement qu'il est impossible de généraliser ou d'en normaliser l'organisation. Bien évidemment, un service comptant une centaine de personnes ou plus aura davantage besoin de songer à son organisation qu'un autre n'ayant qu'un ou deux chercheurs. Il n'y a pas de formule magique quant au nombre de chercheurs nécessaires pour assurer un service efficace puisque cela dépend largement de la nature de l'institution, du nombre et de la nature des commissions, du nombre de parlementaires, et il faut également savoir combien de leurs propres chercheurs les parlementaires peuvent employer. Pour les nouveaux services de recherche, la meilleure approche peut être d'avoir un petit nombre d'excellents chercheurs, capables de démontrer la valeur d'un tel service, puis de graduellement ajouter du personnel qualifié au fur et à mesure de l'augmentation de la demande. Créer d'emblée une équipe importante peut s'avérer risqué si la demande en recherches indépendantes ne s'est pas encore développée et que le service n'a pas encore gagné la confiance de clients dans tous les partis.

En général, plus l'équipe est importante, plus la pression pour se spécialiser est forte en vue de disposer d'un service plus efficace et personnalisé. La spécialisation sur certains sujets est la manière la plus courante d'y parvenir. Dans une petite équipe, il est difficile de recruter des spécialistes de certains sujets ou d'affecter du personnel à des fonctions d'expert, car tout le monde doit traiter les diverses questions qui surviennent. On met ici l'accent sur de bonnes compétences en recherche générale et une large compréhension des questions politiques et législatives du moment. Dans une équipe importante, l'avantage de disposer de spécialistes est qu'ils auront une connaissance plus approfondie des questions d'actualité dans leur propre domaine et seront probablement capables d'effectuer plus rapidement des recherches nécessitant un haut niveau de détail. Cela peut toutefois conduire à des rigidités : si le portefeuille économique est chargé, un chercheur employé comme expert sur les droits de l'homme peut être réticent à donner un coup de main ou en être incapable. Il est également essentiel que les spécialistes collaborent : un expert en politique de santé peut avoir besoin de la contribution d'un statisticien ou d'un économiste pour traiter de questions comme les pressions sur les services médicaux résultant des évolutions démographiques.

Lorsque les petits services commencent à grandir, ils peuvent trouver utile de recruter des chercheurs ayant des compétences plus spécialisées, par exemple en matière d'économie ou sur certains aspects de la législation. Certains services peuvent rester indéfiniment "de taille moyenne", mais, pour d'autres, ce sera le début d'un processus graduel d'expansion, avec une augmentation progressive des experts.

De nombreux parlements demandent à des organisations externes, par exemple des universités, d'effectuer certaines de leurs recherches. Cela concerne généralement les cas où des recherches originales sont nécessaires, impliquant éventuellement des études ou une analyse approfondie sur une question particulière, mais cela peut être utile si le service de recherche interne est petit ou n'a pas accès à des experts.

Une autre forme de spécialisation au sein d'un service de recherche consiste à créer des équipes distinctes pour traiter différents types de recherche. Par exemple, le service de recherche du Parlement européen dispose d'équipes distinctes chargées de la recherche pour les commissions, pour chaque parlementaire et pour le Parlement dans son ensemble. Cette répartition du travail peut faciliter la planification et la hiérarchisation, car ces diverses tâches ont généralement des délais différents, les commissions travaillant sur des projets planifiés à long terme et chaque responsable politique ayant plutôt des délais très courts.

Quel que soit le niveau de spécialisation, les services de recherche travaillent au mieux s'ils sont organisés en petites équipes dans lesquelles les membres s'épaulent pour passer des périodes chargées, partager des idées et vérifier leur travail mutuellement. Une manière d'encourager la collaboration entre chercheurs et bibliothécaires, et de s'assurer que les chercheurs ont accès au plus large éventail possible de contenus, consiste à intégrer aux équipes de recherche les bibliothécaires experts en ressources dans les domaines pertinents.

Les formes et les tailles des services de recherche parlementaire sont variées. Dans les pays où ceux-ci sont bien établis, de nombreux parlementaires seraient d'avis que, pour bien faire son travail, une équipe de recherche interne et impartiale est absolument nécessaire. Ce court chapitre n'est qu'une brève présentation de la nature et du rôle de la recherche au parlement. Pour plus d'informations, se reporter à ces publications relativement récentes rassemblées par des praticiens expérimentés :

- *Lignes directrices sur les services de recherche parlementaire*, UIP et IFLA, 2015<sup>23</sup>
- *Parliamentary Research Handbook*, Parlement britannique, 2017<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> [repository.ifla.org/handle/123456789/1177](https://repository.ifla.org/handle/123456789/1177)

<sup>24</sup> [www.parliament.uk/business/publications/research/parliamentary-research-handbook/](http://www.parliament.uk/business/publications/research/parliamentary-research-handbook/)

## 9 Qualité et évaluation du service

On demande souvent aux bibliothèques parlementaires de rendre compte de leur service, de leurs activités et de la manière avec laquelle elles ont accompagné les parlementaires et leur personnel. Cette évaluation peut être officielle, sous la forme d'un rapport annuel, d'un témoignage direct à la commission parlementaire compétente ou d'un rapport d'évaluation. Il peut également s'agir d'une auto-évaluation informelle, afin de contrôler le niveau de qualité des services requis par les usagers.

Mais comment définir la qualité des informations et de la recherche dans un contexte parlementaire ? Le présent chapitre examine la création de normes portant sur la manière dont le personnel sélectionne les informations et les présente à ses clients.

### 9.1 Définition de la qualité

Une manière de définir la 'qualité' est de décrire le *meilleur produit possible* en termes absolus. Historiquement, les services de recherche et de bibliothèque parlementaires ont eu tendance à définir la qualité comme suit : l'expression 'de haute qualité' est courante en matière de missions et d'objectifs des prestations, avec les références implicites des publications universitaires (pour les services de recherche) et des services de bibliothèque et de recherche. Toutefois, dans le domaine de la gestion de la qualité telle qu'elle s'est développée au 20<sup>e</sup> siècle, ce sens a été largement remplacé par une définition de la qualité en termes relatifs, basée sur des facteurs comme la conformité aux exigences, l'adéquation à un objectif ou la réponse aux besoins et attentes des clients. Par exemple, les parlementaires peuvent considérer que le respect des délais est plus important que la qualité de rédaction d'une note d'information. Une note 'de haute qualité' sera en effet inutile si elle n'est pas prête à temps pour le débat dans lequel elle est nécessaire. Simultanément, les mesures absolues de la qualité restent importantes. Nos clients ne nous remercieront pas si les informations que nous leur fournissons sont inexactes ou que des points essentiels sont absents, ce qui les expose à des critiques s'ils comptaient sur ces informations. Le Secrétaire général, acteur le plus important de nombreuses bibliothèques parlementaires, peut apprécier la qualité des débats davantage que les responsables politiques, lesquels sont plongés dans les joutes oratoires de la politique parlementaire. Des services efficaces doivent donc produire des résultats de qualité sur le plan technique, en fournissant des données basées sur des faits ou validées par la science, tout en étant de qualité dans le sens où ces résultats doivent répondre aux besoins et attentes des clients. Voici quelques considérations générales sur ce qui constitue cet aspect de la qualité. D'autres remarques plus spécifiques se trouvent dans d'autres chapitres, par exemple des informations sur la qualité dans le développement des collections sont fournies au chapitre 5<sup>25</sup>.

### 9.2 Présentation des informations

Le chapitre 3 a examiné certains des critères servant à évaluer la qualité des contenus destinés à informer les parlementaires. La présente section porte sur ce que signifie la qualité lorsque nous présentons ces informations aux usagers. Il y est question de l'information écrite, mais les principes généraux s'appliquent quel que soit le support.

---

<sup>25</sup> Pour aller plus loin, il existe un chapitre utile sur les statistiques et les mesures d'impact dans le guide *Technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques parlementaires*, publié par le Département des affaires économiques et sociales de l'ONU, l'Union interparlementaire et la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA, par le truchement du Centre mondial des TIC au Parlement, en 2012. [www.ipu.org/fr/ressources/publications/guides/2016-07/les-technologies-de-l-information-et-de-la-communication-dans-les-bibliotheques-parlementaires](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/guides/2016-07/les-technologies-de-l-information-et-de-la-communication-dans-les-bibliotheques-parlementaires)

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

*Le respect de l'échéance fixée.* Beaucoup des travaux effectués dans les bibliothèques parlementaires sont assortis d'échéances en raison du rythme de travail et des pressions que connaissent les parlementaires. Pour que les travaux réalisés aient une quelconque valeur, les délais doivent être respectés. Par exemple, si le travail doit être utilisé dans un débat à la chambre, il ne sera utile que s'il est obtenu avant la fin du débat. Si possible, il faut convenir des délais au moment de la présentation d'une demande et clarifier l'usage prévu pour la réponse. Si la charge de travail est importante et que le travail n'est pas destiné à une fin particulière, par exemple une réunion ou un débat, il est possible de négocier une prolongation du délai, mais cela doit toujours être fait à l'avance afin d'éviter tout retard de livraison. Il est toujours préférable d'obtenir un délai précis, si possible. La mention 'dès que possible' n'est pas très utile et peut avoir une signification différente en fonction des gens.

*Pertinence.* Il ne faut pas oublier que notre travail est destiné à des parlementaires très occupés et non, par exemple, à des revues spécialisées ou à un séminaire universitaire. Cela ne signifie pas que les normes en matière d'exactitude seront moindres, mais plutôt que l'information doit être présentée de manière à convenir à des personnes qui disposent de peu de temps, avec la quantité adéquate de détails vu le but recherché. Si une enquête est faite, il est toujours préférable de déterminer à quelles fins servira l'information recherchée. Cela permet de personnaliser la réponse en conséquence.

*Présentation.* L'information doit être présentée de manière à ce que le contenu soit facile et rapide à comprendre, et qu'il puisse être utilisé pour le but recherché. Ainsi :

- La première exigence est d'être concis. Les résultats de recherche de plus d'une page, jusqu'à quatre pages au maximum, sont les plus susceptibles d'être intégralement lus par de nombreux parlementaires. Les résultats destinés à faciliter une recherche approfondie peuvent être plus longs. Ceux-ci sont souvent appréciés par le personnel des parlementaires ou par les parlementaires particulièrement intéressés par le sujet.
- La présentation et la mise en page devraient permettre au destinataire de facilement assimiler et utiliser l'information communiquée. L'ordre devrait être logique et mener le lecteur d'un point à un autre.
- La rédaction doit être claire, sans ambiguïtés et éviter autant que possible le jargon. Si ce dernier ou des termes spécialisés sont nécessaires, leur sens doit être expliqué. Si le client souhaite réutiliser l'information, par exemple dans une communication à ses concitoyens, il faut penser à réduire les retouches que le client devra apporter. Toutefois, le rôle des bibliothèques parlementaires n'est pas d'écrire des discours politiques ou d'orienter favorablement les faits.
- Les erreurs grammaticales, orthographiques et typographiques doivent être évitées. Les petites erreurs peuvent nuire à la compréhension et un certain nombre d'erreurs mineures peut saper la confiance du lecteur à l'égard de l'exactitude du document dans son ensemble.
- Les liens doivent être accompagnés d'un court descriptif de l'information qu'ils contiennent, ce qui facilite la décision par le lecteur de cliquer ou non dessus.

## Les systèmes de gestion de la qualité peuvent-ils être appliqués aux bibliothèques parlementaires ?

**La gestion de la qualité totale (GQT)** est une approche de mise en œuvre globale des méthodes de gestion de la qualité au sein d'une organisation. L'Organisation internationale de normalisation (ISO) définit sept principes de GQT :

1. Orientation client
2. Responsabilité de la direction
3. Implication du personnel
4. Approche processus
5. Amélioration
6. Prise de décision fondée sur des preuves
7. Management des relations avec les parties intéressées

Certaines organisations sont allées au-delà de la GQT pour passer à 'l'excellence'. L'European Foundation for Quality Management, par exemple, qui s'est renommée 'EFQM', promeut maintenant un 'modèle d'excellence' plutôt que la 'qualité'. Ce modèle a évolué au fil du temps<sup>26</sup>. La philosophie de base est que toutes les parties, politiques, relations et méthodes d'une organisation doivent être harmonisées et orientées vers la satisfaction non seulement des clients, mais aussi d'autres acteurs. L'ancienne Bibliothèque du Parlement européen a obtenu une reconnaissance formelle de l'EFQM en 2006, en travaillant selon ce modèle, et il est donc parfaitement possible aux bibliothèques parlementaires et aux services de recherche de s'adapter à la GQT ou à 'l'excellence'.

Pourquoi une bibliothèque parlementaire et un service de recherche adopteraient-ils des méthodes de gestion de la qualité ? La gestion de la qualité permet une approche structurée en vue d'obtenir des produits et services de qualité satisfaisant les clients et les divers acteurs.

Toutes les formes de gestion de la qualité s'appuient sur la compréhension des besoins ou des souhaits des clients, et sur une gamme de méthodes permettant de réaliser ou de dépasser ces attentes. L'autre possibilité serait de faire des hypothèses sur ce que les parlementaires *doivent* souhaiter et cela pourrait mener à des erreurs stratégiques.

### 9.3 Évaluation des performances

En plus de comprendre la signification de la 'qualité', les bibliothèques parlementaires peuvent souhaiter collecter des informations pour aider les responsables et les acteurs à évaluer leurs performances. Ces informations sont souvent appelées *indicateurs de performance* et les principaux sont désignés *indicateurs de performance clés*. Il faut bien réfléchir aux indicateurs de performance qui vous seront utiles. Collecter les mauvais indicateurs (par exemple en ne s'intéressant qu'à ce qui peut être facilement mesuré) peut être pire que ne rien collecter du tout, car cela peut rassurer de manière illusoire (ou faire inutilement paniquer) et centrer l'activité de gestion sur les mauvais secteurs du service.

Principes d'efficacité des indicateurs de performance clés :

- Commencer par définir clairement l'objectif de votre service.
- Ne pas collecter des informations par principe. Collecter ce qui est utile plutôt que ce qui est facile.
- Définir vos indicateurs de performance clés de sorte qu'ils vous incitent à agir. Il n'est guère utile de mesurer des choses qui sont hors de votre contrôle.

---

<sup>26</sup> Le dernier exemple (en janvier 2020) est ici : [efqm.org/fr](http://efqm.org/fr)

Beaucoup d'informations sont en ligne sur la définition des indicateurs de performance, mais une grande partie concerne le secteur privé. De bons conseils pratiques pour les organisations publiques sont proposés par l'auditeur général de la Colombie-Britannique<sup>27</sup> et le bureau en ligne des services du gouvernement britannique, gov.uk<sup>28</sup>. Le chapitre 4 de cette publication présente des informations essentielles sur l'évaluation des collections.

Parmi les aspects des performances couvertes par les indicateurs de performance clés, on peut citer :

### 9.3.1 Niveaux d'activité (résultats produits)

Les résultats sont généralement l'aspect le plus facile à mesurer, mais, pris isolément, ils ne représentent qu'une vision partielle des choses. Par exemple, une augmentation du nombre de résultats de recherche peut être le signe que l'utilisation du service s'accroît. Mais quels résultats sont générés par la demande des clients ou par l'activité législative, et lesquels correspondent à un choix ? La qualité a-t-elle baissé alors que la demande sur le service s'est accrue ? Il peut être plus efficace, et cela fournit en définitive un meilleur service, d'anticiper une partie de la demande en produisant des notes d'information ou en mettant à disposition des contenus tiers qui répondent à la Foire aux questions. Il peut également s'avérer hasardeux de trop s'axer sur le comptage des résultats issus de la demande des clients. Si la demande baisse de manière inattendue, il se peut que les responsables aient du mal à justifier les niveaux existants de ressources.

### 9.3.2 Utilisation des collections comme niveau d'activité

Avec une collection physique, ce ne sont pas seulement les transactions de prêt qu'il faudra compter : la collection servira au personnel pour répondre à des questions et un grand nombre de ces usages ne produira pas une transaction de prêt. Les comptages occasionnels des travaux consultés sur le site complèteront le tableau de l'usage physique.

Il est également essentiel de montrer comment la collection contribue aux produits et services pouvant être plus utilisés que les contenus bruts. Par exemple, un service de sensibilisation aux faits actuels, alimenté par des abonnements à des actualités numériques, peut être familier aux parlementaires, même s'ils ne réalisent peut-être pas le rôle de la collection dans la création de ce produit.

Les bases de données électroniques fournissent souvent des statistiques d'usage et les types de rapports requis par la bibliothèque doivent faire partie du processus de négociation avec le fournisseur. Les fournisseurs ne sont pas toujours cohérents dans leur manière de comptabiliser l'usage qui est fait et le personnel de la bibliothèque devra être conscient des limitations et des incohérences entre les plateformes.

### 9.3.3 Besoins des usagers/satisfaction des clients

Les études, les groupes spécialisés et les entretiens peuvent générer des données pour les indicateurs de performance clés et permettre d'identifier des domaines devant éventuellement faire l'objet d'un suivi par le biais d'une recherche plus approfondie. Un indicateur de satisfaction relativement facile à collecter concerne la fidélité des clients. Si un client revient, c'est que les transactions précédentes ont dû lui donner satisfaction d'une manière ou d'une autre. La bibliothèque de la Chambre des communes britannique dispose d'une cible qui combine la portée (la proportion des bureaux de parlementaires utilisant le service) avec le volume/la fidélité des

---

<sup>27</sup> *Guide to Developing Relevant Key Performance Indicators for Public Sector Reporting*, auditeur général de la Colombie-Britannique, 2010. [https://www.bcauditor.com/sites/default/files/publications/2010/report\\_10/report/OAGBC\\_KPI\\_2010\\_updated.pdf](https://www.bcauditor.com/sites/default/files/publications/2010/report_10/report/OAGBC_KPI_2010_updated.pdf).

<sup>28</sup> *Service Manual: Measuring Success*, gouvernement britannique, 2016. <https://www.gov.uk/service-manual/measuring-success>

clients (75 % des bureaux des parlementaires doivent procéder à dix transactions au moins par an). Cette cible ne peut pas être atteinte si le service n'est pas utile. Se reporter au chapitre 10 pour plus d'informations sur l'évaluation des besoins des usagers.

#### 9.3.4 Rapport qualité-prix

Cela peut inclure les indicateurs de productivité ou de coût unitaire. La productivité peut se définir comme l'efficacité de l'effort productif, mesurée par le taux d'extrait par unité d'intrant (par exemple les missions de recherche divisées par les heures du personnel).

Le coût unitaire se calcule en déterminant le coût total de fourniture du service, notamment les coûts de personnel et hors personnel, et en divisant par le nombre total d'extrants (unités produites ou transactions effectuées). Les bibliothèques peuvent choisir de mesurer le coût unitaire des ressources acquises ou des visites des clients<sup>29</sup>.

#### 9.3.5 Résultats (impact)

Il s'agit de la règle d'or des indicateurs de performance clés, l'ultime justification de l'existence du service, exprimée sous la forme d'un rapport de retour sur investissement. Inutile de préciser, l'impact global du service est difficile à estimer pour les bibliothèques parlementaires, dont l'objectif est un parlement bien informé ou qui prend des décisions fondées sur des preuves.

Certaines idées ont été proposées, comme le traçage des changements dans les projets de loi et le suivi des mentions explicites de recherche ou d'assistance de la bibliothèque, mais rien n'apporte une solution globale et totalement convaincante. Des études (quoique limitées et datées) ont conclu que les recherches parlementaires n'avaient aucun impact substantiel sur la politique, bien qu'elles puissent aider en 'cadrant' certaines questions politiques et en posant une limite sur des allégations non scientifiques.

D'autres résultats, plus faciles à mesurer, incluent les objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Acceptables, Réalistes, Temporellement définis) de votre plan stratégique ou d'activité. Par exemple, si vous avez fixé une cible pour accroître l'utilisation des publications numériques, définissez une référence (usage avant le début de l'initiative) et mesurez vos progrès.

Il est probable que les bibliothèques recourent à plusieurs indicateurs de performance clés en combinaison pour évaluer les performances et/ou prendre une décision sur un service particulier. Une évaluation saine requiert des données collectées de manière cohérente sur une certaine durée. Il est essentiel de suivre régulièrement la collecte des données de performance pour agir immédiatement si des lacunes ou des erreurs sont détectées. C'est particulièrement le cas avec l'historique des données d'usage, par exemple l'accès aux produits en ligne de la bibliothèque, qui sont automatiquement collectées. La perte de données peut fausser les tendances ou les comparaisons et, si la bibliothèque n'est pas au courant des pertes de données, cela peut conduire à une analyse incorrecte.

### 9.4 Remontée des indicateurs de performance clés

Les données de performance ont peu de valeur si elles ne sont pas communiquées aux bonnes personnes. Le format et la fréquence des remontées doivent être personnalisés pour le public prévu. Il se peut que les responsables opérationnels aient quotidiennement besoin d'indicateurs détaillés des performances dans leur secteur d'activité, mais que la direction et les acteurs concernés n'aient besoin que des titres une fois par semaine ou même par mois. Les données de

---

<sup>29</sup> En fonction de la manière dont opère le budget de la bibliothèque, en sus des coûts en ressources et en personnel, il peut s'avérer utile d'inclure d'autres coûts de fonctionnement, comme les locations, les services publics, l'informatique, etc., mais ceux-ci sont déjà pris en compte dans beaucoup de bibliothèques parlementaires.

performance sélectionnées sont souvent indiquées dans le rapport annuel de la bibliothèque. La présentation des indicateurs de performance clés sur un tableau de bord clair et visuellement attrayant aidera les décisionnaires à identifier rapidement les problèmes ou les secteurs performants. Le contexte est crucial pour une remontée efficace des informations. Comment les chiffres de cette année se comparent-ils à la cible ou aux chiffres de l'année dernière ?

### Étude de cas : utilisation de l'évaluation dans la prise de décision

Un important service de recherche parlementaire a examiné les coûts en personnel et en contenus de la bibliothèque (les deux exprimés en monnaie locale) par rapport au nombre de visites des clients, pour une antenne hébergée par le parlement, en calculant le coût par visite de client. Le service de recherche a également voulu savoir qui étaient les clients et quelle était la raison de leur visite (ces données portant sur plusieurs années) afin de calculer si le coût justifiait que l'on continue d'affecter du personnel à cette antenne. Il a ensuite examiné le coût d'opportunité, c'est-à-dire ce qui se passerait si l'antenne servait différemment ses clients. Avec les mesures collectées, les responsables ont justifié la fermeture de l'antenne et l'ont reconvertie en centre pour les activités de formation et de sensibilisation. Davantage de clients ont donc participé aux ateliers et séminaires ainsi organisés dans un lieu proche de leurs bureaux. En outre, le nouveau centre a pu s'orienter vers la promotion des services et servir de lieu de réunion entre le personnel de recherche et les clients.

## 9.5 Éthique du service de recherche et de bibliothèque parlementaires

La manière avec laquelle les services de recherche et les bibliothèques parlementaires répondent à des questions ponctuelles d'éthique peut impacter leur réputation et la perception de la valeur des produits. Cela peut saper tous les autres travaux effectués sur la qualité des prestations. Les questions d'éthique influent sur les relations avec les clients, le personnel, les fournisseurs et la capacité à évoluer à l'avenir. Cela peut avoir un impact personnel sur les responsables et chaque employé, en affectant la réputation professionnelle, la carrière et même la santé. Jusqu'à récemment, les questions d'éthique ont été très peu abordées et les services comme les personnes les ont traitées (ou pas) en fonction des contextes locaux ou en appliquant des cadres généraux. Chaque service fait face à ces problèmes de manière différente.

Dans une étude menée en 2018, les membres de l'IFLAPARL ont identifié, dans leur service de recherche, un éventail de questions d'éthique qui s'étaient posées, se posaient ou qu'on craignait voir se poser. Les impacts potentiels concernaient la qualité, l'autorité, l'impartialité et la fiabilité des informations fournies aux membres. Il y avait également des questions d'informations qui ne sont *pas* fournies, de recherches qui ne sont *pas* effectuées, de conceptions de services/produits qui ne sont pas inclusives, au détriment des membres (certains). La confidentialité des demandes des membres et l'attribution des tâches externes de recherche constituent d'autres exemples de domaines sensibles. Beaucoup dépend de la composition professionnelle de la bibliothèque et du service de recherche, et de leur capacité structurelle à prendre des décisions autonomes sur des bases professionnelles plutôt que partisans ou autres. Par ailleurs, des problèmes existent également quant aux membres abusant de leur position vis-à-vis du service et de son personnel. Tous ces cas peuvent être isolés, mais la manière de les traiter a de larges conséquences.

De nombreux services disposent de politiques tentant de gérer certaines questions d'éthique, mais, en 2019, un seul service dans le monde s'appuie sur un code explicite d'éthique pour la bibliothèque et le service de recherche. Il est improbable qu'un service couvre tous les risques.

Les Listes de vérification en matière d'éthique de l'IFLAPARL<sup>30</sup> sont un projet en cours. Elles ont été élaborées par un groupe de travail de la Section, dirigé par Iain Watt en 2017-2019. Elles devaient aider les services de recherche et de bibliothèque parlementaires à surmonter les principaux risques identifiés par des collègues et à mettre en œuvre certaines mesures de gestion et de limitation, en vue de s'auto-évaluer pour décider où des améliorations sont possibles. Dans de nombreux cas, l'amélioration ne peut se faire que par le biais de changements politiques et structurels au niveau administratif ou politique et les listes peuvent constituer un point de départ pour débattre de ces changements.

Une bibliothèque et/ou un service de recherche parlementaire doit réfléchir à ce qui constitue un service de 'qualité' dans son contexte particulier. Une bibliothèque souhaitera s'intéresser à des aspects comme l'exactitude et la présentation de l'information qu'elle propose, mais certains autres facteurs sont à prendre en compte dans le contexte parlementaire. Un grand nombre de ceux-ci découle de la grande visibilité des clients, et des problèmes qu'on leur créera probablement s'ils utilisent des contenus inexacts, ainsi que des délais très serrés auxquels sont soumis tous les parlementaires. Ils doivent également se montrer réalistes sur les dispositifs et les ressources à leur disposition. La fixation de normes irréalisables conduira inévitablement à des déceptions, mais il se peut que les parlementaires se contentent d'un service plus simple atteignant des normes strictes d'impartialité et d'exactitude. Il est essentiel que le personnel comprenne ce qu'on attend de lui et il peut être utile d'élaborer un ensemble de 'normes de qualité' qui assure une compréhension commune sur ce point.

L'élaboration de normes de qualité représente la première étape pour savoir si la bibliothèque parlementaire répond à ses objectifs de service. L'évaluation des performances est un projet en cours. Elle peut être effectuée de multiples façons, mais les données sont normalement compilées pour mesurer les indicateurs de performance clés. Pour la plupart des organisations, l'ensemble parfait d'indicateurs clés n'existe pas. Les indicateurs doivent évoluer au fur et à mesure que les défis et les attentes changent. Si seuls quelques indicateurs sont en place, il vaut mieux généralement commencer par un petit nombre d'indicateurs de performance clés efficaces et les renforcer progressivement. Néanmoins, peu d'organisations pourront s'en sortir sans mesures pour évaluer leurs performances, que le besoin découle des responsables du service ou de ceux pour qui le service rend des comptes.

Enfin, les concepts de qualité et de performance des services de recherche et de bibliothèque sont liés aux normes d'éthique dans la fourniture de ces services.

---

<sup>30</sup> [www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/services-for-parliaments/publications/iflaparl\\_ethics\\_checklists\\_complete\\_final\\_version\\_2\\_fr.pdf](http://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/services-for-parliaments/publications/iflaparl_ethics_checklists_complete_final_version_2_fr.pdf)

# 10 Interagir avec les usagers

Le chapitre 6 a traité de l'importance de la clarté lorsque le personnel de la bibliothèque reçoit de chaque parlementaire des demandes et y répond. Le présent chapitre examine plus globalement comment interagir avec les usagers en vue de comprendre leurs besoins et comment s'assurer que la bibliothèque conçoit et fournit des services utiles aux parlementaires.

Les parlementaires (et d'autres usagers des bibliothèques parlementaires comme le personnel travaillant pour les parlementaires) forment une clientèle spécialisée ayant des besoins d'information particuliers. Ils ont de nombreuses sources d'information à disposition autres que la bibliothèque parlementaire. Une bibliothèque qui répond efficacement aux besoins de ses usagers sera logiquement récompensée par la poursuite ou l'accroissement de son financement. Les usagers satisfaits ont tendance à être fidèles et à dire du bien des services de la bibliothèque, ce qui encourage d'autres usagers et améliore la réputation de la bibliothèque. Si une bibliothèque n'interagit pas avec ses usagers, elle ne fournira pas efficacement les bons services et pourra perdre son soutien.

Une bibliothèque parlementaire interagit généralement avec les usagers en fonction des objectifs suivants :

- Comprendre les besoins des parlementaires et de leur personnel pour les services d'information et de bibliothèque.
- Informer les usagers sur les services que peut proposer la bibliothèque.
- Obtenir un retour d'information afin de prendre des décisions et de mieux servir les usagers.
- Gérer les attentes, surtout si les besoins des usagers vont au-delà de ce que la bibliothèque peut offrir.
- Promouvoir les services de la bibliothèque.

## 10.1 Compréhension des usagers et de leurs besoins

Pour comprendre les besoins des parlementaires, il faut connaître le contexte dans lequel ils évoluent, ce qui est traité au chapitre 3.

Étant donné les divers besoins des parlementaires dans différents contextes, et la diversité de leurs préférences pour recevoir et absorber l'information, une méthode unique ne permettrait pas de comprendre leurs attentes. Il vaut mieux adopter une approche pragmatique et opportuniste. Dans le monde actuel, où les parlementaires et leur personnel ont des vies complexes et actives, comment les bibliothèques parlementaires doivent-elles faire pour comprendre les besoins ? Voici quelques approches.

- *Savoir qui est qui au parlement.* Bien que cela semble évident, il est essentiel que la bibliothèque parlementaire dispose de répertoires et de biographies, si possible avec des photographies, des parlementaires et de leur personnel. Cela aide le personnel de la bibliothèque, surtout au niveau encadrement, à identifier les parlementaires et à s'appuyer sur des informations générales pour commencer à établir des relations de travail avec eux.
- *Apprendre comment les parlementaires travaillent.* Le personnel de la bibliothèque doit savoir comment les parlementaires travaillent et connaître les pressions qu'ils subissent. Cela permettra de comprendre le contexte, d'interagir avec les usagers et d'identifier leurs priorités et leurs perspectives. Il s'agit de comprendre en allant au-delà des descriptifs de postes du parlement dans le pays concerné. Ainsi, on saisit la manière dont ils abordent leur travail jour après jour et on peut cerner leurs besoins en informations. En formant le nouveau personnel des bibliothèques sur le processus législatif, les exigences s'appliquant

aux parlementaires et la manière dont ils recherchent et utilisent l'information en général, le personnel des bibliothèques pourra prendre un bon départ dans ses interactions avec les usagers.

- *Appliquer l'analyse des données.* De nombreuses bibliothèques conservent des statistiques sur le nombre d'usagers venant dans leurs locaux, sur les contenus utilisés ou empruntés, les informations demandées, la manière de visiter leur site web (par ex. l'heure d'accès, la durée de visite, les appareils utilisés), les documents téléchargés et ce que les usagers ont recherché, dans un environnement où ils ont préféré faire tout seul leur recherche d'information. Ces données peuvent servir à déduire les besoins ou les préférences des usagers et à étayer les décisions sur les prestations. L'analyse des données est particulièrement utile pour préciser les tendances ou les besoins émergents. Par exemple, une augmentation du nombre de demandes d'information sur un sujet spécifique montre à la bibliothèque qu'elle doit rapidement créer un guide sur ce sujet et le mettre en évidence sur son site web, de sorte que les usagers puissent en permanence accéder à l'information. De même, l'analyse des journaux de recherche peut indiquer que les usagers n'ont pas pu trouver un rapport particulier et que la bibliothèque doit décider de l'acquérir pour sa collection.
- *Encourager le retour d'information.* La bibliothèque doit avoir une culture d'encouragement du retour d'information de la part des parlementaires et d'autres usagers autorisés, et profiter de chaque occasion pour cela, qu'elle soit formelle ou informelle, qu'il s'agisse de rencontres fortuites ou de discussions avec des usagers, afin de mieux comprendre leurs besoins. Des produits papier ou courriel peuvent inclure des formulaires de retour d'information (bien que les réponses soient probablement peu nombreuses). Les réponses à chaque enquête peuvent être suivies d'appels téléphoniques ou d'entretiens pour connaître leur utilité. Il est conseillé d'expliquer aux usagers comment leur retour d'information a été traité et de leur faire comprendre que leurs commentaires ont été appréciés. Cela peut être fait individuellement ou par le biais d'une lettre d'information à large diffusion ou encore par un message sur un blog.
- *Étude des usagers.* De nombreuses bibliothèques parlementaires étudient leurs usagers sur une base périodique. Ces études peuvent fournir des informations utiles sur ce qui fonctionne bien ou pas. Toutefois, les parlementaires et leur personnel peuvent ressentir une certaine lassitude par rapport à ces études et les taux de réponse peuvent être décevants. Il n'est pas facile d'obtenir des réponses approfondies dans le cadre d'une étude : les avis des usagers sur les bibliothèques parlementaires sont globalement bons. Idéalement, les études doivent être effectuées par des organismes indépendants. Ainsi, l'étude est correctement élaborée et elle est analysée sans introduire de biais. Le financement peut ne pas permettre cette approche : au minimum, une étude doit être conçue de manière rigoureuse, puis testée sur un petit nombre de personnes afin de s'assurer que les questions sont claires et que les réponses seront utiles.
- *S'entretenir avec des parlementaires et leur personnel.* Des entretiens bien structurés peuvent aller au-delà des informations plutôt superficielles que les études ont tendance à produire. Ils peuvent être liés à des études et servir ainsi à suivre des résultats nécessitant un examen plus approfondi. Ils peuvent également être le résultat d'un programme d'entretiens avec de nouveaux parlementaires ou bien une manière d'assurer le suivi des réponses à des enquêtes. Il peut être utile de s'entretenir avec des parlementaires qui utilisent rarement, voire jamais, la bibliothèque afin de savoir pourquoi et ce que devrait faire la bibliothèque pour les encourager à utiliser ses services. Certaines bibliothèques s'entretiennent également avec des parlementaires sur le départ afin de solliciter leur opinion sur leurs services et des suggestions d'amélioration. Ces entretiens peuvent être effectués dans le cadre d'un plan de liaison (également appelé programme de sensibilisation dans certains pays). Les principaux obstacles lors des entretiens sont (a) les entretiens prennent du temps, (b) il peut s'avérer difficile de trouver un créneau sur l'agenda chargé des

parlementaires. Par ailleurs, la personne interrogée peut répondre ce que veut entendre la personne qui interroge.

- *Recourir à des groupes spécialisés ou des entretiens groupés.* Les groupes spécialisés sont particulièrement utiles avec le personnel parlementaire, surtout lorsqu'on réfléchit à de nouveaux services ou qu'on demande une évaluation des services actuels. Ces groupes sont plutôt de nature informelle, mais il est essentiel d'avoir un bon facilitateur pour que les conversations restent pertinentes. Lors du choix des participants aux groupes spécialisés, il faudra s'assurer de l'impartialité en encourageant un retour d'information de la part de plusieurs parties. Dans ce but, il se peut que plusieurs séances distinctes soient nécessaires.
- *Faire tester les services numériques par les usagers.* Le Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement de l'UIP indique que des analyses sur les besoins des usagers ont été effectuées par 83 % des parlements étudiés. Ils sont 57 % à avoir effectué des tests par les usagers et avoir appliqué des méthodes portant sur l'ergonomie. Ainsi, les services sont faciles à utiliser pour tous les clients, et l'accessibilité pour les usagers handicapés est également améliorée. Les méthodes appliquées incluaient des normes du secteur public national, des directives du W3C (ou similaires) ou des directives du site web de l'UIP (citées par la moitié des parlements)<sup>31</sup>.

## 10.2 Communication avec les usagers

Pour que la plupart des approches mentionnées ci-dessus réussisse, la bibliothèque doit disposer d'une stratégie de communication avec les parlementaires et leur personnel. En plus de connaître ses usagers, de comprendre leurs besoins et d'obtenir leur avis, les bibliothèques communiquent avec eux en vue de promouvoir leurs services, de les informer sur leur actualité ou de les former sur la manière de trouver l'information. La communication est cruciale dans les cas où les usagers ne connaissent pas, ou peuvent ne pas connaître, l'éventail des services proposés. Les bibliothèques parlementaires suivent des approches formelles et informelles pour communiquer avec leurs usagers. Le mieux, c'est une communication bidirectionnelle. Les parlementaires et leur personnel doivent disposer d'un moyen facile à utiliser pour prendre contact ou communiquer avec la bibliothèque. Certaines situations, comme l'initiation des nouveaux parlementaires, sont plus efficaces lorsqu'elles sont abordées en personne. Voici quelques méthodes suivies par les bibliothèques parlementaires pour communiquer avec leurs usagers.

- *Sites web et systèmes en ligne.* Des informations sur la méthode de contact des usagers avec la bibliothèque doivent être mises en évidence sur le site web du service. Une bibliothèque peut également disposer d'un système de gestion de la relation client (GRC) permettant à un usager de soumettre une demande et de vérifier son avancement. Les bibliothèques produisent de plus en plus de vidéos, pour des raisons de promotion ou d'éducation, en vue de les diffuser sur leur site web ou celui du parlement. Il est essentiel que la bibliothèque conçoive les pages web ou les services en fonction des appareils utilisés par les parlementaires et leur personnel, et pour que les usagers trouvent les informations recherchées. Les sites web et les systèmes en ligne incluent maintenant des alternatives numériques aux services traditionnellement assurés en personne. Ces possibilités ont pu être développées, ou leur développement a été accéléré, pendant la crise sanitaire mondiale commencée en 2020 et il s'agit notamment de systèmes de discussion et de référence virtuelle, de tutoriels et d'autres dispositifs à distance.
- *Brochures imprimées, guides et lettres d'information.* Ces produits peuvent servir à expliquer quels sont les services de bibliothèque disponibles et comment y accéder, et à promouvoir les nouveaux produits/services. Les produits classiques, comme les brochures imprimées, restent utiles pour présenter la bibliothèque aux nouveaux usagers, car ces supports peuvent être insérés dans des dossiers d'information ou diffusés lors d'événements

---

<sup>31</sup> *Rapport mondial sur l'e-Parlement*, IPU, 2020, p39. [www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement)

particuliers. De nombreux usagers préfèrent toujours lire les contenus sur papier, surtout dans les pays ayant un accès limité ou peu fiable à Internet.

- *Réseaux sociaux et supports électroniques.* Les courriels, la messagerie instantanée, les blogs et les tweets peuvent servir à promouvoir de nouveaux produits ou à faire connaître l'actualité des services de bibliothèque. L'utilisation des réseaux sociaux et des supports électroniques peut nécessiter que la bibliothèque définisse préalablement des politiques et des meilleures pratiques pour traiter de certaines questions, par exemple : décider qui, dans la bibliothèque, sera habilité à envoyer des informations, définir un processus pour s'assurer que le contenu a été correctement analysé et validé, savoir si (et comment) il faut répondre aux clients par les réseaux sociaux. Le *Guide des réseaux sociaux à l'intention des parlements et des parlementaires*<sup>32</sup> de l'Union interparlementaire constitue une référence utile pour les bibliothèques parlementaires.
- *Programmes de liaison ou de sensibilisation des usagers.* Certains parlements recourent à des programmes dans lesquels le personnel de la bibliothèque agit comme interlocuteurs des parlementaires et de leur personnel. Ces programmes peuvent s'articuler différemment, mais le principe général est qu'un membre du personnel agit comme interlocuteur pour des parlementaires, en particulier ceux qui viennent d'être élus, avec lesquels il va passer du temps pour expliquer les services disponibles et définir les besoins en informations. Ultérieurement dans ce processus, il cherchera un retour d'information sur les services et sera généralement disponible en cas de demandes, de commentaires ou d'avis sur les services. Dans les grandes bibliothèques, le personnel peut être affecté à des commissions parlementaires spécifiques et il pourra participer à des réunions en tant que ressources de ces commissions.
- *Visites de la bibliothèque,* pour expliquer les installations mises à disposition et montrer comment accéder aux services. Le défi pourrait bien être d'amener les parlementaires à effectuer leur première visite de la bibliothèque. Une bibliothèque parlementaire peut proposer une journée portes ouvertes afin de présenter les nouvelles acquisitions, de mettre en valeur de nouveaux services ou les équipements disponibles.
- *Programmes d'initiation pour les nouveaux parlementaires.* Nombre de parlements mettent en œuvre des programmes d'initiation pour les nouveaux parlementaires et les services de la bibliothèque peuvent être présentés dans ce cadre. Si rien de ce genre n'est prévu, la bibliothèque peut élaborer son propre programme.
- *Participer à des événements sans rapport avec les bibliothèques.* La bibliothèque peut activement participer de manière visible à des événements sans rapport avec les bibliothèques parlementaires. Par exemple, le personnel de la bibliothèque peut participer à un événement ou une conférence parrainé par des parlementaires (si l'impartialité le permet). Cela permettra d'interagir avec des parlementaires et leur personnel. Être visible est particulièrement important si la bibliothèque ou le service de recherche ne se trouvent pas près de la chambre ou d'autres zones du parlement fréquentées par les parlementaires. Dans ces circonstances, se montrer présent à proximité de la chambre peut s'avérer positif. Certaines bibliothèques ont créé des présentations éphémères ou des mini-bibliothèques éphémères pour que les usagers puissent consulter leurs contenus à l'extérieur.
- *L'approche opportuniste.* Comme en matière de retour d'information, le personnel de la bibliothèque devrait saisir toutes les occasions qui se présentent, lors de contacts avec des parlementaires ou leur personnel, pour expliquer les services offerts. Le processus marketing n'est jamais figé, il doit évoluer pour que les services répondent aux besoins des usagers et que ces derniers comprennent comment la bibliothèque peut les servir. Une

---

<sup>32</sup> *Guide des réseaux sociaux à l'intention des parlements et des parlementaires*, Union interparlementaire, 2021.  
[www.ipu.org/fr/ressources/publications/reference/2021-02/guide-des-reseaux-sociaux-lintention-des-parlements-et-des-parlementaires](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/reference/2021-02/guide-des-reseaux-sociaux-lintention-des-parlements-et-des-parlementaires)

signature standard dans chaque courriel avec le nom, la fonction et le numéro de téléphone permet de faciliter les contacts entre le personnel de la bibliothèque et les usagers.

### 10.3 Commissions chargées de la bibliothèque

Certaines bibliothèques parlementaires disposent de mécanismes formels pour interagir avec leurs usagers. Dans cette section, nous examinons le rôle potentiel des parlementaires en matière de gestion et d'administration de la bibliothèque. Les parlements (ou chaque chambre dans un parlement bicaméral) disposent généralement d'une commission constituée de parlementaires chevronnés, chargés de contrôler ou d'analyser les plans généraux d'administration du parlement.

Dans certains parlements, le Président ou la personne qui préside peut avoir des fonctions importantes sur ce point, dans d'autres il peut s'agir du Secrétaire général ou du Secrétaire de la chambre. Dans certains cas, une telle commission peut ne pas souhaiter s'occuper de l'administration quotidienne d'un département spécifique comme la bibliothèque, bien que cela puisse être le cas dans les petits parlements.

Un parlement peut avoir une commission chargée de la bibliothèque ou une commission qui inclut la bibliothèque dans le cadre de sa mission. Une telle commission peut avoir l'autorité de décision ou n'avoir qu'un rôle consultatif. Les opinions divergent quant à l'intérêt d'une telle commission et s'il est souhaitable qu'une bibliothèque encourage sa création. Cette commission, si elle opère correctement, peut accompagner la bibliothèque et donner du poids à des demandes de financement supplémentaire ou à une amélioration des services proposés, surtout si la commission est composée de parlementaires intéressés et mobilisés sur ces types de questions. La commission peut également jouer un rôle de caisse de résonance pour des idées de développement du service (mais elle ne doit pas se substituer au type de participation directe des usagers présenté plus haut). Autre utilité : un meilleur soutien pour l'application des règles selon lesquelles la bibliothèque fonctionne. Par exemple, une bibliothèque peut répondre en toute confiance à un usager demandant ce qui constitue une enquête légitime ou illégitime, si cette définition a été approuvée par la commission chargée de la bibliothèque.

Par ailleurs, certains parlements peuvent penser que la commission chargée de la bibliothèque n'est pas vraiment représentative des parlementaires, qu'un ou deux de ses membres peuvent se servir de l'ordre du jour et du débat pour promouvoir certains sujets, ou qu'il est difficile de persuader les membres de venir aux réunions de la commission et de s'y intéresser. Même si une commission est purement consultative, en pratique, il peut s'avérer difficile d'aller contre son avis, surtout s'il n'a pas été sollicité et n'est pas jugé représentatif des parlementaires en général. En bref, une commission opérant correctement présente des avantages potentiellement substantiels pour la bibliothèque, mais cette commission peut être difficile à organiser ou à gérer de manière cohérente. Qu'il existe ou pas une commission chargée de la bibliothèque, les bibliothèques peuvent faire en sorte que les parlementaires prônent leurs services auprès de leurs collègues.

Les bibliothèques peuvent parfois se trouver dans une situation où des parlementaires interviennent pour mettre en avant leur propre candidat à la nomination à des postes de la bibliothèque. Il est essentiel de résister à ces approches, même si cela peut parfois être difficile. Il existe sinon un sérieux risque de compromettre l'impartialité politique de la bibliothèque et ce point est l'un des piliers de son service. Les Listes de vérification en matière d'éthique de l'IFLAPARL<sup>33</sup> traitent des questions d'autonomie en général, en particulier pour le personnel. Ces listes relèvent certains points sur lesquels les services peuvent s'auto-évaluer et déterminer si les

---

<sup>33</sup> *Listes de vérification en matière d'éthique de l'IFLAPARL*, IFLAPARL, 2019. [www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/services-for-parliaments/publications/iflaparl\\_ethics\\_checklists\\_complete\\_final\\_version\\_2\\_fr.pdf](http://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/services-for-parliaments/publications/iflaparl_ethics_checklists_complete_final_version_2_fr.pdf)

politiques, les directives, la formation ou d'autres supports sont nécessaires pour répondre efficacement aux questions d'éthique.

#### 10.4 Gestion des attentes des usagers

Même si la bibliothèque parlementaire a correctement collecté les données sur les besoins de ses usagers, il n'en reste pas moins qu'elle n'a peut-être pas la capacité ou les ressources pour répondre à tous les besoins. Une bibliothèque doit prendre garde à ne pas promettre plus que ce qu'elle peut donner, car sinon les usagers auront des attentes irréalistes et seront probablement déçus. Pour plus d'informations sur la gestion des attentes des usagers et la définition des limites, se reporter au chapitre 6.

##### L'approche de conception créative pour comprendre les besoins des usagers et y répondre

Des bibliothèques parlementaires et des services de recherche appliquent la méthodologie de conception créative pour développer des services répondant aux besoins des usagers. La conception créative est une approche de résolution des problèmes axée sur l'utilisateur. Elle implique une *interaction avec les usagers* pour comprendre (faire sien) le problème, énoncer (définir) le problème et ses composantes, explorer (conceptualiser) des solutions potentielles et concevoir une série de prototypes, qui seront ensuite testés et perfectionnés. Bien que cette approche ne soit pas réalisable dans tous les contextes parlementaires, elle tend à générer des solutions plus utiles pour les usagers. Un autre avantage est qu'elle encourage l'interaction avec les usagers et le renforcement des relations<sup>34</sup>.

---

<sup>34</sup> Pour plus d'informations sur la manière d'appliquer la conception créative dans les bibliothèques, voir [designthinkingforlibraries.com](http://designthinkingforlibraries.com)

# 11 Besoins en personnel

La manière dont les bibliothèques parlementaires recrutent, forment et développent leur personnel dépend de plusieurs facteurs. Cela inclut la prise en compte du type de personnel, par exemple des analystes de recherche, des experts en information ou en TIC, et de la taille de la bibliothèque/du service de recherche. Dans une bibliothèque ou un service de recherche de petite taille, le personnel joue probablement un rôle plus généraliste que dans un service comptant un effectif important en mesure d'employer du personnel spécialisé. Il faut également tenir compte de l'éventail des fonctions dans une bibliothèque. Bien que l'on trouve probablement des services de base dans la plupart, si ce n'est l'ensemble, des bibliothèques et des services de recherche parlementaires, diverses fonctions spécialisées (comme les services des TIC) peuvent faire partie du service de bibliothèque et elles nécessiteront du personnel spécialisé.

## 11.1 Recrutement du personnel

Le personnel des bibliothèques parlementaires travaille dans un contexte très politisé. Ainsi, en plus d'avoir les qualifications et les compétences requises pour s'acquitter de sa fonction, le personnel doit comprendre les processus politiques. Les parlements sont de plus en plus conscients de l'importance de la représentativité du personnel, ils souhaitent des services qui reflètent la diversité démographique de la chambre et de la population servie. Le recrutement d'un personnel issu de la diversité et, plus important encore, sa fidélisation et son développement, doivent être une priorité.

En raison du contexte politisé du parlement, il peut y avoir un risque d'ingérence politique dans le recrutement du personnel, ce qui risque de compromettre l'indépendance et la neutralité politique qui doivent être au cœur d'une bibliothèque parlementaire. Si cela se produit, la bibliothèque perdra en crédibilité et en impartialité. Ainsi, le point de départ d'un processus de recrutement est qu'il doit se faire sans implication directe des responsables politiques, de leur personnel ou des partis politiques. La nécessité d'impartialité est au cœur de la bibliothèque parlementaire. Que doivent alors rechercher les recruteurs lors de la sélection du personnel de la bibliothèque ? Bien sûr, certaines exigences dépendront de la nature du poste : s'il s'agit d'une fonction de bibliothécaire professionnel, le candidat devra avoir des qualifications spécifiques et un haut niveau d'expertise technique. De même, pour un poste d'économiste au service de recherche, le candidat devra avoir de bonnes qualifications et compétences dans ce domaine. Toutefois, bien que des connaissances et des qualifications pertinentes soient importantes, elles ne représentent que le point de départ du processus de recrutement. Différentes compétences et aptitudes, qui varieront en fonction du poste, seront certainement requises. Le besoin variera selon la nature précise du parlement, mais les recruteurs devront établir les critères relatifs aux compétences nécessaires pour un poste donné, de sorte que les candidats puissent être évalués par rapport à ces compétences.

Pour un poste d'analyste de recherche, il peut s'agir des compétences suivantes :

- *Un diplôme universitaire et/ou des connaissances avérées du domaine politique dans lequel la personne travaillera.* Des études supérieures et, souvent, des diplômes de haut niveau sont généralement requis pour effectuer un travail souvent exigeant sur le plan intellectuel. Le niveau d'expertise que l'on peut attendre des candidats variera en fonction de la taille du service de recherche. Mentionnons d'ailleurs que pour une personne ayant les bonnes qualités intellectuelles, les connaissances spécialisées sont souvent les plus faciles à acquérir. Toutefois, l'expertise doit rester au fait des changements survenus étant donné l'évolution en politique comme en droit.

- *Une compréhension du processus politique, de la fonction du parlement et du travail des parlementaires.* Quel que soit le niveau de compétence d'un analyste de recherche, il ne pourra pas répondre aux besoins des parlementaires s'il ignore comment travaillent ces derniers. Toutefois, il est possible d'enseigner les rouages du processus parlementaire après le recrutement.
- *De bonnes compétences en recherche et en analyse.* Ces aptitudes sont requises pour collecter des contenus issus d'un éventail de sources, assimiler des contenus techniques complexes et dégager les points clés susceptibles d'être utiles aux parlementaires.
- *De bonnes compétences en communication orale et écrite ainsi qu'en négociation.* Les compétences en communication orale et écrite sont importantes pour que le personnel puisse communiquer efficacement et succinctement avec des parlementaires très occupés, qu'ils soient experts dans le domaine discuté ou pas. Les compétences en communication orale et écrite sont importantes.
- *La capacité de planifier son temps, d'organiser les contenus utilisés et de respecter des délais serrés.* Les analystes doivent savoir gérer leur charge de travail et hiérarchiser les tâches pour répondre, en temps opportun, à des demandes concomitantes. Certains analystes de formation universitaire peuvent éprouver des difficultés à cet égard.
- *L'aptitude au travail en équipe.* Un bon candidat saura aider les autres à assurer leur charge de travail, travailler hors de sa propre spécialité ou changer d'optique si besoin. Comme indiqué précédemment, de bons chercheurs peuvent acquérir de nouvelles connaissances spécialisées, à condition d'avoir les compétences appropriées par ailleurs.
- *La capacité d'accepter le changement et de s'y adapter.* Le monde de l'information et de la recherche a considérablement évolué ces dernières années (comme indiqué au chapitre 3).

Pour un spécialiste de l'information, un ensemble de compétences quelque peu différent sera nécessaire, bien que celui-ci comporte certains des mêmes éléments. Comme avec les chercheurs, des compétences de communication, des compétences pour le travail en équipe, une compréhension du processus politique, la capacité de hiérarchiser le travail et de respecter les délais, la capacité d'entretenir des liens avec les parlementaires, et une compréhension de leur mode de fonctionnement, seront des aspects importants, outre l'aptitude à accepter le changement.

D'autres compétences importantes, selon la nature précise du travail, pourraient inclure :

- La capacité d'effectuer la curation des informations afin qu'elles soient facilement accessibles et découvertes.
- La compréhension des TIC, notamment des systèmes de gestion de bibliothèque.
- La capacité d'acquérir des contenus en fonction de leur pertinence pour le parlement.

Les autres membres du personnel devront également savoir entretenir des liens avec des parlementaires très occupés et s'adapter au changement. D'autres critères, qu'ils soient liés aux études ou aux compétences, devront être pris en considération selon le poste à pourvoir. Le processus de recrutement doit être basé sur le mérite, être ouvert et non discriminatoire. Dans le cadre de ce processus, il faut se demander s'il suffit d'un entretien, s'il faut proposer un test écrit, s'il faut inclure des exercices, notamment des exposés oraux. Quelle que soit l'approche choisie, ce processus doit permettre d'évaluer l'intégralité des connaissances, des compétences et de l'adéquation des candidats.

## 11.2 Fidélisation du personnel

Des stratégies doivent être mises en place pour fidéliser le personnel. Il peut s'agir de programmes d'initiation, de mentorat, de coaching, de conseils, de communication, de récompenses et de

reconnaissance, et de créer une culture positive sur le lieu de travail. Instaurer une culture dans laquelle le personnel se sent en confiance et s'exprime, comprend que ses idées et préoccupations sont écoutées, est une responsabilité importante de l'encadrement. Un tel environnement facilitera l'ouverture d'une organisation réactive à des changements progressifs, ce qui, on peut l'espérer, réduira le niveau des changements imprévus et soudains, lesquels peuvent représenter une source de tension.

### 11.2.1 Former et développer le personnel

La formation et le développement du personnel des bibliothèques parlementaires comportent certains aspects particuliers. Comme c'est le cas pour tout nouvel employé, ce personnel aura besoin d'explications et de conseils relativement au travail, et au fil du temps, il devra faire évoluer ses compétences et ses connaissances. La formation et le développement doivent comprendre ce qui suit :

- *Compétences en communication.* C'est particulièrement important pour les chercheurs, mais cela concerne tout le personnel.
- *Comprendre l'impartialité politique.* Bien que ce besoin soit défini dans les documents de recrutement, les détails pratiques devront être expliqués dans le cadre du programme de formation initial.
- *Connaissances sur le sujet*—par exemple, droit commercial international ou gestion de projets.
- *Connaissances spécifiques à la bibliothèque*—recherche de sources d'information, produits et services de la bibliothèque, création de données, procédures de la bibliothèque. Chaque membre du personnel doit pouvoir se représenter tous les services que la bibliothèque apporte aux clients.
- *Connaissances spécifiques au parlement*—processus législatifs, politiques et partis politiques, élaboration des politiques et administration parlementaire. La compréhension approfondie de l'environnement parlementaire et des méthodes de travail par le personnel de la bibliothèque sont les moyens les plus importants en vue de donner des conseils pertinents qui ne pourront pas être donnés par d'autres sources, par exemple les groupes de réflexion.
- *Connaissances et compétences professionnelles générales*—recherche, rédactionnel, entretien avec les clients, compétences en communication et négociation, compétences en supervision, législation sur la santé et la sécurité au travail.
- *Technologies numériques*—accéder à l'information avec des appareils mobiles, rechercher du contenu en ligne, comment développer des programmes en ligne de formation et d'orientation, ordinateurs et équipements de bibliothèque, et systèmes de communication numérique.
- *Gouvernance nationale et internationale*—organismes internationaux.

Le niveau de connaissance requis pour le personnel variera selon sa fonction.

Les bibliothèques peuvent trouver utile de développer un cursus détaillé des connaissances et des compétences requises, et des activités conseillées de formation ou de développement. Le personnel doit comprendre qu'il doit aller au-delà de ses domaines de spécialisation. La formation ne doit pas être vue comme un processus unique qui prend fin après le processus d'initiation. Le personnel doit constamment rafraîchir ses compétences et ses connaissances. Une forme de développement et de formation continue pouvant s'avérer utile consiste à permettre au personnel de travailler dans différentes parties de l'organisation, notamment grâce à l'observation au poste de travail, aux permutations ou aux affectations à long terme, comme les plans de rotation. Pour ceux qui ont des compétences ou des connaissances très spécialisées et pour qui de tels processus ne sont pas nécessairement souhaitables, il faut trouver des moyens de favoriser une compréhension

du fonctionnement du reste de la bibliothèque et/ou du parlement. Parmi les autres exemples de méthodes de formation et de développement peu coûteuses, on peut citer :

- Mentorat et coaching.
- Séances de partage des connaissances et de formation par les pairs.
- Webinaires et formation en ligne.
- Collaboration avec d'autres organisations pour la formation en groupe.
- Volontariat pour des groupes de travail locaux et internationaux dans lesquels les contributions peuvent se faire à distance.
- Proposition de projets et de missions à haut niveau de responsabilité.
- Détachements dans d'autres organisations.
- Bourses et parrainages.
- Conférences et séminaires locaux, par exemple ceux proposés par les universités.

Il est également souhaitable d'encourager et de faciliter l'acquisition de qualifications pertinentes, de préférence accréditées. La première qui vient à l'esprit est une qualification en bibliothéconomie ou en science de l'information, mais il peut aussi s'agir de diplômes d'études supérieures en lien avec le champ de spécialisation du chercheur. Un congé-formation rémunéré peut être une option à envisager pour l'acquisition de telles qualifications. Si les moyens financiers le permettent, la bibliothèque doit envisager un accompagnement, par exemple une contribution au coût des manuels et l'octroi de temps aux fins d'études. De tels mécanismes peuvent être difficiles à gérer, mais ils peuvent s'avérer rentables sur le plan du perfectionnement des compétences et de la motivation du personnel. En définissant un budget annuel de formation et de développement, basé sur une allocation nominale par membre du personnel, on reconnaît l'importance des investissements dans les capacités du personnel.

Il se peut que le parlement dans son ensemble dispose d'un plan pour l'évaluation annuelle ou régulière du personnel. Si c'est le cas, et si c'est correctement mis en œuvre, cela peut représenter un outil utile pour s'assurer que le personnel comprend ce qu'on attend de lui et qu'il peut être félicité, s'il obtient de bons résultats, ou encouragé à s'améliorer dans le cas contraire. S'il s'avère nécessaire de sanctionner ou de licencier du personnel pour des résultats insatisfaisants, le processus de remontée des informations doit le démontrer. En l'absence de plan à l'échelle du parlement, la bibliothèque peut envisager d'élaborer le sien. Dans tous les cas, une évaluation régulière est souhaitable : la majorité du personnel souhaite avoir de bonnes performances, mais a besoin d'une évaluation pour l'aider dans ce but.

Si possible, les fonctions au sein de la bibliothèque doivent être structurées de manière à offrir des perspectives raisonnables de promotion permettant un avancement dans l'organisation. Si des postes deviennent vacants, cela peut créer une tension entre la limitation des candidatures pour le personnel existant (afin d'optimiser les opportunités de développement) et le recrutement à l'extérieur (pour une meilleure chance d'apporter de nouvelles perspectives et expériences, et peut-être répondre aux déséquilibres de représentation au sein du personnel).

### **11.3 Développement de l'encadrement et planification des remplacements**

Pour que les bibliothèques parlementaires relèvent les défis de notre profession et de nos organisations, le développement des capacités des cadres au sein de l'organisation représente une haute priorité. Les cadres peuvent se développer par délégation, supervision, résolution des problèmes, détachements, direction de groupes de travail, coaching, mentorat et formation. Outre le développement des nouveaux cadres, les cadres actuels doivent se mobiliser en faveur de leur propre développement professionnel et de l'acquisition de compétences.

### **11.4 Planification des effectifs**

Il est utile d'effectuer régulièrement des exercices de planification des effectifs, surtout pour les grandes bibliothèques. Ceux-ci permettent d'analyser les ressources humaines sur le long terme, de prévoir les questions relatives à la démographie et à l'évolution des compétences requises. L'analyse démographique identifie des points comme la pyramide des âges (un effectif très jeune ou âgé ?), l'ancienneté (taux de rotation élevés ou longues occupations) ou les niveaux d'éducation. L'analyse des tendances identifie les facteurs devant orienter le recrutement, la formation, le développement et d'autres facteurs de capacité. Ceux-ci doivent inclure l'importance continue de la visualisation et de l'analyse des données, l'impact des lois internationales sur la politique nationale, les normes et les institutions, ainsi que la nécessité d'une plus grande spécialisation et d'une analyse interdisciplinaire.

Dans tous les secteurs de la gestion du personnel, depuis la planification des effectifs jusqu'à la gestion des performances, il est utile de développer, dès le début, un plan de collecte systématique des informations statistiques qui seront nécessaires pour accompagner une planification et une prise de décision efficaces.

### 11.5 La pandémie de COVID-19 et ses conséquences

Lorsque les gouvernements dans le monde ont réagi à la pandémie en organisant des confinements, de nombreux membres du personnel parlementaire ont soudain dû travailler chez eux en 2020 et 2021. Pour certains, il s'agissait d'une expérience totalement nouvelle. L'IFLAPARL a effectué des études portant sur la réponse opérationnelle de ses membres à la pandémie, aux printemps de 2020 et 2021. Lors de la deuxième étude, les trois-quarts des services qui ont répondu travaillaient selon un *modèle hybride*, en combinant le travail au bureau et à distance, et presque la moitié des services avait décidé de rendre cette approche définitive ou l'envisageait<sup>35</sup>. Le compte rendu sur les réponses à l'étude de 2020 a tiré deux conclusions importantes pour l'encadrement. Tout d'abord, certains craignent que le travail à distance et hybride à long terme entraîne un appauvrissement du capital de connaissances et des normes communes :

“Des décennies de travail en présentiel ont créé des équipes, des connaissances et une compréhension communes, qui ont permis le fonctionnement des services. Ce capital humain a permis de passer la crise, mais peut-il être conservé et développé dans un contexte hybride ? Avec la rotation du personnel et les contacts limités, ce capital ne va-t-il pas simplement s'appauvrir ? On s'inquiète également de la question d'un standard commun de qualité et de productivité en fonctionnant à distance. Cette question peut être exagérée, elle peut également être complexe dans un environnement de bureau, mais les études indiquent que le personnel perçoit une injustice et ce point est un problème en soi”<sup>36</sup>.

Ensuite, la responsabilité des cadres en ce qui concerne le bien-être physique et mental de leur équipe a pris un caractère d'urgence. Ce point a concerné l'aide pour les dispositions logistiques, par exemple l'accès aux matériels informatiques, ou l'accompagnement pour les conséquences psychologiques de l'absence au bureau. Le compte rendu de l'étude précise que, si on en doutait auparavant, la santé mentale est vraiment devenue une question majeure et une responsabilité de l'encadrement :

Bien que de nombreuses organisations aient des fonctions de ressources humaines assurant un accompagnement général relatif à la santé mentale, l'encadrement continue souvent de traiter les premiers stades et les cas non reconnus. Même les cas bénéficiant d'un soutien formel peuvent nécessiter une attention quotidienne de la part de l'encadrement. Quel

---

<sup>35</sup> *Parliamentary library & research services' operational response to the COVID-19 pandemic: Report of a survey Mai-Juillet 2021*, IFLAPARL, 2021. [www.ifla.org/news/parliamentary-library-research-services-operational-response-to-the-covid-19-pandemic/](http://www.ifla.org/news/parliamentary-library-research-services-operational-response-to-the-covid-19-pandemic/)

<sup>36</sup> Ibid

soutien et quelle formation les cadres ont-ils pour cela, en particulier dans un modèle hybride ? (Sans oublier : qui se soucie de la propre santé mentale du cadre ?).<sup>37</sup>

### Étude de cas : amplifier la recherche par du personnel externe

Les bibliothèques parlementaires ont trouvé des méthodes intéressantes pour combler les manques en effectif ou pour étendre les services grâce à des ressources externes en personnel. Au Japon, la Bibliothèque de la Diète nationale a mis en œuvre trois initiatives en 2011-2013 en vue de compléter ses capacités de recherche.

Dans l'Initiative pour des projets de recherche en coopération, des projets d'étude et de recherche ont été menés par des chercheurs internes en coopération avec des universitaires et des experts externes. La Bibliothèque de la Diète nationale a également créé des Projets de recherche interdisciplinaires dans lesquels une équipe de projet peut être composée de chercheurs issus de plusieurs divisions de recherche, d'universitaires invités et de chercheurs à temps partiel. Enfin, la Bibliothèque de la Diète nationale a externalisé une partie de la recherche en science et technologie, en travaillant avec un important groupe privé de réflexion au Japon<sup>38</sup>.

---

<sup>37</sup> Ibid

<sup>38</sup> Les résultats de ces initiatives sont décrits à [repository.ifla.org/handle/123456789/1995](https://repository.ifla.org/handle/123456789/1995)

## 12 Technologies de l'information et de la communication (TIC) et bibliothèques parlementaires

Le présent chapitre traite de la politique des TIC au sein des parlements et du rôle des services de recherche et de bibliothèque en tant qu'éditeurs numériques et fournisseurs de contenus. Il décrit certains systèmes TIC spécialisés exploités par les bibliothèques parlementaires et examine l'importance croissante des données dérivées des publications parlementaires. Il aborde brièvement la manière dont les réseaux sociaux sont utilisés dans les parlements.

Le recours aux TIC et aux outils numériques dans les parlements a beaucoup évolué ces dix dernières années, depuis l'édition précédente de cet ouvrage. L'utilisation des services mobiles et basés sur le web s'est généralisée, alors que, dans certains parlements, les solutions sur le cloud réduisent la dépendance aux infrastructures TIC internes. L'accès aux services d'information, aux produits de recherche et à la documentation parlementaire reste la mission première de la bibliothèque et du service de recherche parlementaires, mais cela se fait de plus en plus en ligne par Intranet, Internet ou les réseaux sociaux. Les bibliothèques parlementaires sont potentiellement créatrices et curatrices de contenus numériques. Avec la croissance des informations uniquement disponibles en ligne, elles doivent également réfléchir à la manière de préserver les contenus numériques historiques, qu'il s'agisse de recherche, de collections ou de documents et d'archives.

Tous les deux ans, l'UIP analyse l'utilisation des TIC dans les parlements. Ses conclusions sont publiées dans le Rapport mondial sur l'e-Parlement, document représentant une bonne approche lorsqu'on réfléchit aux TIC pour les bibliothèques parlementaires. L'édition 2020 du Rapport explique les "perturbations, changements et innovations imposés", engendrés par la pandémie de Covid-19 :

“Les TIC ont gagné en visibilité. Précédemment cantonnées à une fonction d'appui, elles ont soudainement pris une place centrale dans les opérations quotidiennes des parlements. L'emploi accru et innovant de nouvelles technologies a transformé la culture parlementaire et les lieux de travail des parlements, une évolution qui s'accompagne d'avantages, comme la diminution des impressions et une plus grande souplesse des modalités de travail. Les technologies numériques adoptées en réponse à la COVID-19 ont facilité le télétravail et la tenue de séances en ligne. De plus, ces innovations ont été mises en œuvre à un rythme peu courant au parlement”<sup>39</sup>.

Dans la plupart des parlements ayant participé à la plus récente étude de l'UIP, le soutien aux TIC dont bénéficient les bibliothèques est assuré par le service des TIC du parlement, mais environ un quart des bibliothèques s'en chargent en interne et 28 % recourent à des entreprises externes<sup>40</sup>. Pour environ 15 % des parlements, la bibliothèque s'implique dans le développement des objectifs et des plans relatifs aux TIC et/ou participe à la supervision des prestations informatiques<sup>41</sup>. Toutefois, son attention portant souvent sur les systèmes procéduraux centraux, la bibliothèque peut avoir du mal à obtenir les ressources permettant l'innovation.

---

<sup>39</sup> *Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement*, Union interparlementaire, p8, [www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement)

<sup>40</sup> Ibid, p. 38

<sup>41</sup> Ibid, p. 40

Outre leurs compétences en gestion des informations, les personnels chargés de la bibliothèque, de la recherche et de l'information ont besoin d'un large éventail de compétences pour accompagner cet environnement complexe :

- création et gestion des contenus numériques,
- gestion des relations au sein de l'administration parlementaire,
- gestion des fournisseurs,
- gestion des projets,
- connaissances techniques.

## 12.1 Principes clés d'utilisation des TIC dans les bibliothèques parlementaires

Parmi les facteurs conditionnant l'exploitation des TIC par les bibliothèques, on peut citer :

- le niveau des infrastructures liées aux TIC dans le pays,
- la disponibilité des ressources,
- la vision et la détermination des responsables.

Le premier de ces facteurs a connu une amélioration rapide, mais la situation n'est pas encore parfaite. Tous les parlements qui ont participé au Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement disposent d'une connexion Internet. Parmi eux, 95 % la juge suffisamment fiable et 90 % assez rapide. Alors que notre dépendance à Internet continue de croître, les améliorations apportées aux infrastructures peuvent ne pas permettre de rester en phase avec les attentes et 8 % des parlements participant ont indiqué que leur alimentation électrique n'était pas fiable.

Voici quelques questions clés à se poser lorsqu'on réfléchit au développement des TIC dans un parlement (notamment les services de recherche et de bibliothèque) :

- Qui prendra et mettra en œuvre les futures décisions en matière de stratégie et de politique ?
- Comment et où les parlementaires peuvent-ils accéder aux services numériques ? Devrez-vous prendre en charge les services mobiles ou l'accès à distance ? De quoi aurez-vous besoin pour sécuriser vos services et vos données ? La nécessité de proposer un accès à distance s'est rapidement imposée, pendant la pandémie de Covid-19, parmi les priorités des bibliothèques. Il est peu probable que des services uniquement accessibles depuis un terminal à la bibliothèque seront dorénavant considérés adéquats.
- Établir quels services prioritaires les TIC favoriseront ou amélioreront (l'accès en ligne au compte rendu officiel des délibérations, le dépôt en ligne des questions, des motions et des amendements, etc.). En outre, comment ces services seront maintenus en cas de perturbation ?
- Comment les contenus numériques seront-ils organisés, gérés et développés ? Le fait que les métadonnées relatives au sujet et aux mots-clés soient capturées avec les données, les documents et les fichiers permettra aux usagers d'effectuer des recherches et de les récupérer (ainsi que les documents associés). Ajouter les métadonnées appropriées après la création du contenu est plus difficile à gérer, mais, dans les deux cas, l'expertise des spécialistes de l'information sera essentielle.

Parmi les autres questions stratégiques et tactiques pouvant être traitées, on peut citer :

- *Accès/Sécurité.* Les systèmes TIC utilisés doivent être suffisamment souples pour permettre différents niveaux d'accès et de sécurité à divers groupes d'utilisateurs. Par exemple, est-ce que l'Intranet doit être visible des fournisseurs ou seulement du personnel permanent, temporaire et des parlementaires ? Est-ce que les usagers doivent se connecter au site web ou à des parties de celui-ci, ce qui fournit des informations plus riches sur la manière dont le site est utilisé et sur qui l'utilise, ou bien le site doit-il être ouvert ? Comment le site web est protégé des hackers qui pourraient procéder à des modifications non autorisées ou

rendre tout le site inopérant ? Quels plans d'urgence sont en place en cas de perturbation interne ou externe des services ?

- *Interactivité.* Les TIC offrent de nombreuses opportunités de communication bidirectionnelle, au sein du parlement sous forme de messagerie instantanée ou par Intranet ou encore avec les citoyens. En interne, il peut simplement s'agir d'un formulaire électronique de renseignement ou d'un courriel de demande d'un article en bibliothèque. Sur un site web public, on peut faire des demandes par courriel, inviter à des soumissions électroniques auprès de commissions, disposer de fonctions de e-démocratie comme des e-pétitions, de forums de discussion et de blogs.
- *Archivage.* De plus en plus d'informations étant créées numériquement et pouvant ne jamais être imprimées, une politique d'archivage est nécessaire pour s'assurer de ce qui est conservé de manière permanente et ce qui ne l'est pas. La consultation et la collaboration avec le personnel des archives nationales seront essentielles. En outre, il faut conserver et confirmer l'intégrité des contenus archivés au format numérique (voir chapitre 17 pour plus d'informations sur l'archivage).
- *Développement et assistance technique continue.* Ce point est souvent oublié dans la précipitation à terminer les projets. Il peut être assuré par le personnel interne ou dans le cadre d'un contrat de service. Une formation adéquate du personnel et des parlementaires sera nécessaire.
- *Interopérabilité et normes.* Dans un monde idéal, les mêmes normes sur les matériels, les logiciels et les informations seraient appliquées dans l'ensemble du parlement. Une plateforme commune permettra des échanges harmonieux d'informations entre les systèmes et facilitera l'adaptation aux changements futurs.

Tous ces facteurs doivent être inclus dans un plan stratégique approuvé et soutenu par les principaux responsables et les leaders politiques. Idéalement, la bibliothèque contribuera à un plan global pour le parlement. Un plan distinct portant sur les TIC pour la bibliothèque peut également s'avérer utile. Cela nécessitera un travail en partenariat avec les spécialistes informatiques, soit au sein de l'institution, soit avec des fournisseurs externes si peu ou aucune capacité n'est disponible en interne.

Un plan stratégique doit décrire le but recherché et les stades pour y parvenir. En le développant en collaboration, on comprend mieux comment les TIC peuvent contribuer au fonctionnement du parlement et accompagner les parlementaires dans leur travail. La prise en compte d'un large éventail de perspectives, au sein et hors du parlement, renforce l'adhésion et permet au personnel de se concentrer sur les développements bénéficiant au plus grand nombre. Le personnel chargé des procédures parlementaires et du compte rendu officiel des délibérations ainsi que le personnel des TIC dans les ministères peuvent apporter une aide précieuse.

Pour travailler efficacement avec le service des TIC, le personnel de la bibliothèque doit se glisser dans la peau d'un "client intelligent". Il doit pouvoir formuler ses besoins au personnel des TIC qui ne comprend peut-être pas totalement sa fonction. Il doit avoir suffisamment de connaissances techniques pour comprendre l'ensemble des possibilités, mais il doit éviter d'aborder le service des TIC avec une solution technique totalement définie, car cela peut laisser de côté des options utiles ou ne pas prendre en compte des contraintes politiques comme la sécurité. Les bibliothèques parlementaires peuvent également avoir à faire pression pour obtenir des ressources. Les départements à gros budgets ou ceux accompagnant directement la procédure parlementaire et le processus législatif seront probablement considérés comme prioritaires.

## 12.2 Systèmes numériques spécialisés

Les outils électroniques standard comme le courriel, le traitement de texte, les feuilles de calcul et l'accès à Internet sont généralement fournis par le service des TIC du parlement. La bibliothèque

devra ensuite se demander si elle peut ajouter des outils spécialisés pour gérer les informations et y donner accès. Environ la moitié des bibliothèques parlementaires dispose d'une forme d'outil de gestion des e-ressources<sup>42</sup>. Un Système de gestion de bibliothèque (SGB) assurant les fonctions et services clés de gestion des collections peut s'avérer particulièrement utile pour gérer une grosse collection (voir chapitre 5). Parmi les bibliothèques parlementaires, 60 % ont un système d'archivage des ressources numériques<sup>43</sup>.

La plupart des bibliothèques parlementaires doivent en priorité faciliter l'accès aux documents portant sur les délibérations parlementaires. Parmi les parlements, 65 % convertissent maintenant les documents officiels au format numérique<sup>44</sup>. Ceux-ci peuvent être stockés et analysés numériquement en vue de constituer une base de connaissances pour le parlement, laquelle sera accessible en interne par les parlementaires et en externe par les citoyens. Des métadonnées sur le sujet peuvent y être ajoutées de sorte que les moteurs de recherche puissent proposer des résultats pertinents.

Il est également utile de conserver une base de données des travaux passés, notamment des recherches et des réponses relatives aux demandes, afin d'éviter de refaire le travail. Beaucoup de bibliothèques parlementaires proposent maintenant la possibilité de soumettre des demandes de manière électronique ou de s'inscrire à des services électroniques d'alerte. La sécurité des données personnelles détenues par de tels systèmes doit être prise en compte afin d'assurer la confidentialité des clients.

### 12.3 Intranet et Internet

Pour la plupart, les parlements ont un site web public et un site interne ou un Intranet. Un Intranet permet au personnel de communiquer rapidement et de manière sécurisée des informations aux parlementaires et au personnel parlementaire. Le personnel de recherche et de la bibliothèque bénéficiera d'informations partagées en interne, car cela simplifie une partie de son travail ou permet aux parlementaires et à leur personnel de trouver par eux-mêmes des informations. Toutefois, mettre sur le site web public du parlement le plus d'informations possible implique, pour la bibliothèque parlementaire, des avantages considérables. Un site web convivial conçu conformément aux *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*<sup>45</sup> donnera aux parlementaires et aux citoyens accès à l'information. Les parlementaires peuvent trouver plus commode ou fiable d'accéder au site web public (par leur moteur de recherche préféré) plutôt que d'avoir à se connecter à l'Intranet. Il vaut généralement mieux éviter de copier des informations sur un Intranet et un site web public, mais les usagers internes doivent pouvoir consulter de manière transparente les informations en ligne sans forcément savoir s'ils sont sur le site public ou sur l'Intranet.

#### 12.3.1 Site web

Le Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement constate un accroissement important de la quantité d'informations fournies sur les sites web parlementaires, les parlements confrontés à des problèmes de ressources rattrapant leur retard dans ce domaine<sup>46</sup>. Le Rapport précise également

---

<sup>42</sup> *Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement*, Union interparlementaire, p. 56. [www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement)

<sup>43</sup> Ibid

<sup>44</sup> Ibid p50

<sup>45</sup> *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*, Union interparlementaire, 2009, [www.ipu.org/fr/ressources/publications/reference/2016-07/principes-directeurs-relatifs-aux-sites-web-parlementaires-nouvelle-edition](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/reference/2016-07/principes-directeurs-relatifs-aux-sites-web-parlementaires-nouvelle-edition)

<sup>46</sup> *Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement*, Union interparlementaire, p. 35. [www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement)

que les sites web parlementaires sont de plus en plus institutionnalisés, avec un directeur de l'information (ou son équivalent) qui définit généralement la stratégie du site web, souvent en coopération avec le directeur de la communication. La bibliothèque est responsable du site web dans seulement 8 % des parlements étudiés, bien qu'un nombre important dispose d'un site web ou d'un sous-site spécifique à la bibliothèque. Le but et le contenu des sites web parlementaires tendent à suivre des approches similaires et la responsabilité pour les diverses parties du site est généralement déléguée aux services qui produisent ou effectuent la curation des contenus. Un Système de gestion des contenus (SGC) permet aux créateurs de contenus ayant des connaissances techniques limitées d'ajouter, de modifier et de supprimer des contenus d'un site web sans l'intervention d'un webmaster. Il peut également permettre de standardiser l'aspect et la convivialité de tout le site, et d'améliorer la capacité des moteurs de recherche à trouver des informations sur le site (ce que l'on appelle 'l'optimisation pour les moteurs de recherche' et que l'on désigne par l'acronyme anglais SEO).

### Sites web parlementaires en 2020

- Pour 98 %, ils visent à informer et éduquer la population sur l'histoire, le rôle, les fonctions et la composition du parlement.
- 79 % expliquent le processus législatif et le mode de travail du parlement.
- 95 % comportent un planning des activités parlementaires.
- 76 % proposent un enregistrement audio ou vidéo des délibérations en plénière<sup>47</sup>.

Ci-dessous se trouve une liste plus détaillée des contenus adaptés à un site web parlementaire, d'après le document *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*<sup>48</sup> de l'UIP. Il s'agit principalement d'informations de base pour les bibliothèques parlementaires et, en les mettant à disposition sur le site web, cela peut répondre efficacement aux besoins des parlementaires. Ce sera également très utile pour le personnel de la bibliothèque.

*Informations générales sur le parlement.* Les sites web parlementaires sont l'un des principaux moyens permettant aux citoyens de s'informer sur leur parlement : son histoire, ses activités et ses membres. Cela peut inclure :

- *Accès au parlement* : visites simples, guidées ou virtuelles.
- *Histoire et rôle*, notamment responsabilités légales du parlement et documents constitutionnels clés.
- *Fonctions, composition et activités*. Description générale de chaque chambre des parlements bicaméraux, structures des commissions, affaires du parlement, du jour et à venir, et informations sur le budget, le personnel et les activités.
- *Personnes qui président ou présidents du parlement*
- *Compte rendu officiel des délibérations parlementaires*
- *Commissions parlementaires et autres organes au sein du parlement*, notamment publications des commissions et informations sur le rôle et la composition de ces dernières.
- *Parlementaires*. Liste des parlementaires assortie de données biographiques, de leur appartenance politique, des liens vers leur site personnel, leurs réseaux sociaux et de leurs coordonnées (non confidentielles).
- *Partis politiques au parlement*, avec des liens vers leur site web.

---

<sup>47</sup> Ibid, p. 35

<sup>48</sup> *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*, Union interparlementaire, 2009.  
[www.ipu.org/fr/ressources/publications/reference/2016-07/principes-directeurs-relatifs-aux-sites-web-parlementaires-nouvelle-edition](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/reference/2016-07/principes-directeurs-relatifs-aux-sites-web-parlementaires-nouvelle-edition)

- *Élections et systèmes électoraux*, avec les résultats des élections et une explication du processus électoral.
- *Administration du parlement*. Informations sur la structure et l'organisation de l'administration parlementaire.
- *Publications, documentation et services d'information*. Description des types de publications avec des liens vers leur texte, y compris les publications des services de recherche et d'information.
- *Liens vers des sites web pertinents*
- *Contenus destinés aux jeunes et aux étudiants traitant des sujets mentionnés plus haut*

*Informations sur la législation, le budget et la fonction de contrôle.* Dans ses principes directeurs, l'UIP indique que l'ampleur avec laquelle chaque parlement s'implique dans ces activités est variable, d'où la nécessité de les adapter. Il importe que les informations affichées soient exactes, complètes et paraissent en temps voulu. Ces informations peuvent inclure :

- *Informations générales sur les activités législatives, budgétaires et de contrôle*, notamment le programme de travail du jour et à venir à la chambre(s) et dans les commissions ainsi qu'un glossaire et une explication des procédures.
- *Législation*. Texte et état d'avancement de la législation actuelle et de celle qui a été votée.
- *Budgétisation et dépenses publiques*. Explication du processus budgétaire et du rôle du parlement à cet égard, et informations sur les budgets actuels ou proposés.
- *Fonction de contrôle/surveillance*. Processus par lequel le parlement exerce des activités de contrôle sur le gouvernement, que ce soit par les commissions, les questions parlementaires ou autrement, avec la documentation pertinente.

### 12.3.2 Intranet

Pour la plupart, les parlements disposent d'un Intranet et d'un site web public<sup>49</sup>. Ces dispositifs sont probablement gérés par le service des TIC et la responsabilité des divers types de contenus est déléguée à différents services. Par souci de transparence, il vaut généralement mieux mettre l'information sur le site web public si possible. Cela peut également permettre aux parlementaires de la trouver plus facilement s'ils ne sont pas au parlement. Toutefois, pour diverses raisons, certains types de contenus doivent plutôt être conservés sur l'Intranet :

- Contenus vraisemblablement inintéressants pour la population, par exemple les procédures internes (pour éviter de surcharger le site web principal).
- Contenus confidentiels pour les personnes au parlement (bien que ceux-ci puissent être mis à disposition de la population sur demande dans le cadre des lois sur la liberté d'information).
- Dispositifs en libre-service, comme l'inscription aux événements de formation.
- Ressources tiers prépayées, comme les bases de données ne pouvant pas être proposées à la population selon les termes de la licence.

## 12.4 Données parlementaires

Pour les bibliothécaires parlementaires, les publications parlementaires et d'autres documents officiels ont toujours constitué une source de données pouvant être collectées et réutilisées sous forme de listes, de tableaux, de feuilles de calcul et de bases de données. Quand a eu lieu la plus

<sup>49</sup> Parmi les parlements qui ont répondu à la dernière étude en date de l'UIP, 78 % ont mis l'information à disposition des parlementaires sur un Intranet et 85 % y ont mis l'information pour le personnel. *Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement*, Union interparlementaire, 2020, p47. <https://www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement>

longue séance du parlement ? Qui a fait le plus de discours à la séance précédente ? Des questions comme celles-ci sont bien connues des bibliothécaires travaillant au parlement.

Avec l'augmentation des publications en ligne, les recherches dans celles-ci sont devenues plus faciles et les réponses aux requêtes simples sont plus rapides que jamais. Google n'a toutefois pas éliminé la nécessité de la curation de ces contenus de sorte que les réponses à des requêtes plus complexes soient rapides et précises. Un descriptif personnalisé (par ex. par le biais de taxonomies personnalisées) des données parlementaires peut servir à établir des liens utiles entre les séances parlementaires et/ou les gouvernements (par exemple pour faire un suivi entre les séances précédentes portant sur des projets de loi similaires), et pour créer des liens thématiques avec des ressources disponibles dans le commerce. Ainsi, la bibliothèque gère les informations en tant que consommatrice et productrice, et elle fournit des liens contextuels entre ces types de contenus.

Dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies, adopté en 2015, l'accent a été mis sur la redevabilité et la transparence des parlements. L'une des réponses des parlements a été la publication, dans les meilleurs délais, d'informations facilement accessibles et complètes sur leurs travaux ainsi que la mise à disposition d'un plus large éventail de leurs services de recherche et d'information.

Les bibliothécaires parlementaires ne sont pas les seuls à s'intéresser aux données parlementaires. Journalistes, universitaires, ONG, lobbyistes et citoyens peuvent également chercher des données pour rester informés sur les tendances et les activités parlementaires. Un nouveau type d'ONG s'est spécialisé dans ce domaine. Les organisations d'observation du travail parlementaire se servent des données, qui sont librement disponibles en ligne, pour faire le suivi du fonctionnement et des performances des parlements et des parlementaires, et encourager la participation des citoyens au processus législatif<sup>50</sup>. La relation entre ces organisations et les parlements qu'elles observent a parfois été tendue, mais collaborer avec les organisations locales, si possible, est considéré comme une bonne pratique.

Certains parlements ont répondu à ce nouveau besoin en données parlementaires en publiant leurs informations sous forme de 'données ouvertes', en d'autres termes, des données pouvant être téléchargées, réutilisées ou republiées par tous, sans copyright, licence ou autre restriction. La plateforme idéale pour les données ouvertes est un répertoire public contenant des jeux de données sous un format informatisé comme XML ou RDF. Des données ouvertes sont mises à disposition par les bibliothèques dans 31 % des parlements ayant répondu au Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement et 40 % ont proposé des données liées permettant une analyse approfondie. Parmi les participants, 22 % ont publié des données sur des décisions en plénière et des votes sous forme de données ouvertes ou de feuilles de calcul téléchargeables<sup>51</sup>.

Mettre à disposition les informations parlementaires sous forme de données ouvertes permet non seulement de toucher un plus large public, en encourageant la republication, mais aussi d'innover avec ces informations. Parfois, on peut les combiner à d'autres sources pour créer de nouveaux services tournés vers la population. Le pôle thématique du Cloud interparlementaire représente un exemple de cette approche. Ce projet, réalisé par le *Centre pour l'innovation au parlement*<sup>52</sup>, est un

---

<sup>50</sup> Une liste de ces organisations, pas forcément complète ou à jour, se trouve à [www.openingparliament.org/organizations/](http://www.openingparliament.org/organizations/)

<sup>51</sup> *Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement*, Union interparlementaire, p38. [www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement)

<sup>52</sup> Le Centre pour l'innovation au parlement est un partenariat entre l'UIP et les parlements en vue de promouvoir l'innovation grâce à une meilleure utilisation des outils numériques. Son site web se trouve à [www.ipu.org/fr/notre-impact/des-parlements-plus-forts/notre-action-normative/centre-pour-linnovation-au-parlement](http://www.ipu.org/fr/notre-impact/des-parlements-plus-forts/notre-action-normative/centre-pour-linnovation-au-parlement).

portail rassemblant les données ouvertes issues de plusieurs parlements afin de créer, pour les chercheurs et les parlements, de nouvelles méthodes d'analyse et d'amélioration de la législation.

L'UIP propose que, si des données ouvertes ne sont pas possibles, d'autres formats modifiables, comme une feuille de calcul, soient explorés en plus des PDF ou du contenu des pages web. "L'emploi d'un format modifiable n'a pas pour but de permettre la modification des données, mais leur exploitation à des fins de corrélation et d'analyse. Les téléchargements de données ouvertes et de fichiers modifiables, qui suppriment l'étape de reproduction ou de saisie manuelle, réduisent les risques d'erreur"<sup>53</sup>.

Le personnel des bibliothèques parlementaires devant régulièrement utiliser de vastes ensembles de données peut vouloir se former aux techniques issues de la science des données. C'est ici que la division entre les TIC et la gestion de l'information devient floue, les données ouvertes et des langages de programmation (par ex. 'R') représentant des outils très puissants pour l'analyse des tables et des feuilles de calcul. L'apprentissage automatique peut servir à identifier des structures et à trier de grosses quantités de données. Ces méthodes sont actuellement à la pointe des travaux des bibliothèques parlementaires, mais étant donné la vitesse avec laquelle les TIC se sont développées au cours des dix dernières années, il est probable qu'elles seront bientôt prédominantes. Les outils de visualisation en libre-service, et les outils associés pour faciliter la synthèse et l'interprétation des données, deviennent tout aussi importants.

## 12.5 Réseaux sociaux

Selon le Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement, les réseaux sociaux comme Facebook et Twitter sont maintenant utilisés par environ les trois-quarts des parlements et par plus de la moitié des parlementaires. Un quart des bibliothèques parlementaires recourt à un réseau social<sup>54</sup>. Pour les bibliothèques, cela peut être un moyen efficace de *diffuser des informations* (ce qu'on appelle parfois de manière informelle le 'mode diffusion') en signalant aux parlementaires ou à la population de nouvelles informations ou publications. On peut également s'en servir pour *les communications interactives*, mais cela est plus utile pour la participation de la population que pour les communications bidirectionnelles avec les parlementaires (voir le chapitre 16 pour plus d'informations sur la participation de la population).

Pour plus d'informations, se reporter aux outils comme le *Social Media Playbook*, publié par le Service des technologies numériques du gouvernement britannique (mis à jour en 2020)<sup>55</sup>.

### 12.5.1 Avantages et inconvénients des réseaux sociaux pour les bibliothèques parlementaires

Le document *Social Media Playbook* du Service des technologies numériques plaide la cause des réseaux sociaux, car ils donnent accès à un public potentiel très large :

"Au Royaume-Uni, Facebook a plus de 44 millions d'utilisateurs. Plus de 14 millions d'utilisateurs britanniques parcourent le fil d'actualité de Twitter. LinkedIn gagne 2 nouveaux utilisateurs par seconde. Il y a presque 24 millions d'utilisateurs d'Instagram au Royaume-Uni.

"Snapchat a enregistré plus de 18 millions d'utilisateurs au Royaume-Uni et plus d'un quart des gens ayant un smartphone au Royaume-Uni utilise Tik-tok. Les utilisateurs de YouTube représentent 95 % de la population mondiale d'Internet.

<sup>53</sup> *Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement*, Union interparlementaire, p64, [www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement)

<sup>54</sup> Ibid, p. 16-36

<sup>55</sup> *Social Media Playbook*, Service des technologies numériques du gouvernement britannique, 2018 et mise à jour en 2020. [www.gov.uk/guidance/social-media-playbook](http://www.gov.uk/guidance/social-media-playbook)

“Sans oublier les nouvelles plateformes qui continuent de se créer chaque année et les événements mondiaux qui influent sur l’usage des réseaux sociaux. Bien que l’usage des réseaux sociaux par les jeunes soit important, des initiatives encourageant la confiance dans le numérique, comme le programme Digital Eagles, peuvent inciter les gens plus âgés à utiliser les réseaux sociaux.

“De l’élaboration des politiques jusqu’au service client et la connaissance du profil des utilisateurs, les réseaux sociaux sont d’importants outils pour le secteur public”<sup>56</sup>.

Il ne faut toutefois pas se lancer dans les réseaux sociaux en espérant mobiliser les parlementaires et des millions de citoyens sans réfléchir plus profondément aux avantages et inconvénients.

Certains des principaux avantages et inconvénients, selon une perspective parlementaire, sont indiqués ci-dessous.

#### Réseaux sociaux : avantages

- On s'attend de plus en plus à ce que les organisations utilisent les réseaux sociaux dans une optique de transparence et de redevabilité.
- Bien utilisés, ils peuvent renforcer la crédibilité et la confiance.
- Le nombre de personnes touchées peut être suivi en temps réel, ce qui renseigne immédiatement sur l'efficacité des communications.
- Les applications peuvent être utilisées par le personnel avec très peu de connaissances techniques.

#### Réseaux sociaux : inconvénients

- Le risque d'atteinte à la réputation est très important si le contenu diffusé sur les réseaux sociaux ne fait pas autorité, s'il n'est pas honnête, transparent ou impartial.
- La bibliothèque peut devenir la cible de ceux qui ne comprennent pas la différence entre le parlement et le gouvernement ou qui ne font pas la distinction entre l'institution du parlement et chaque parlementaire.
- Pour les institutions bien établies, il peut s'avérer difficile de trouver le ton juste et elles peuvent sembler trop vieux jeu ou trop informelle sur ce nouveau média.
- On risque également d'être inexact ou partial en essayant de résumer à la longueur d'un Tweet des informations complexes.
- Le personnel ayant une expertise en matière de communication doit faire un suivi des comptes sur les réseaux sociaux, surtout s'il s'agit de canaux interactifs.

Des politiques et des protocoles clairs sont donc nécessaires. Le personnel doit les respecter : pour son propre bien comme pour celui de la bibliothèque. Le mieux c'est que la politique relative aux réseaux sociaux soit développée par l'équipe du parlement chargée de la communication : ils savent probablement comment utiliser efficacement les réseaux sociaux et comment gérer le risque d'atteinte à la réputation. Il est également utile de suivre les principes directeurs essentiels en cas de controverse.

**Étude de cas : utilisation d'applications à code source ouvert pour le partage des informations et leur gestion**

Pour certaines bibliothèques parlementaires, l'utilisation d'applications à code source ouvert peut représenter un moyen à bas coût d'améliorer les services pour les clients. Toutefois, cette approche nécessite le soutien des TIC et le

<sup>56</sup> *Social Media Playbook*, Service des technologies numériques du gouvernement britannique, 2018, mise à jour en 2020 “The case for social media” [www.gov.uk/guidance/social-media-playbook#the-case-for-social-media](http://www.gov.uk/guidance/social-media-playbook#the-case-for-social-media)

développement d'une expertise interne pour assurer une maintenance permanente des applications.

La bibliothèque parlementaire de l'Assemblée nationale de Zambie a lancé un projet de numérisation en 2011 pour rendre les documents du parlement plus accessibles aux parlementaires. DSpace, application à code source ouvert, a été sélectionnée comme répertoire pour conserver, préserver et présenter les documents numérisés<sup>57</sup>. L'Union interparlementaire a financé un atelier, en 2016, pour développer une capacité au sein de plusieurs services du parlement et accompagner le développement d'un répertoire DSpace basé sur les meilleures pratiques<sup>58</sup>. Cette expérience a servi de base à un atelier de renforcement des capacités sur le thème “[Creating Digital Repositories](#)” (Créer des répertoires numériques) lors de la préconférence de l'IFLAPARL en 2017 à Varsovie, Pologne<sup>59</sup>.

La bibliothèque du Parlement ougandais utilise depuis longtemps Alfresco, système de gestion des contenus à code source ouvert, pour partager l'information<sup>60</sup>. La bibliothèque diffuse des documents, des reportages quotidiens et d'autres informations sur le site. Les parlementaires peuvent accéder à l'information dès qu'elle est sur le site et lire des comptes rendus même s'ils sont hors du pays. De plus, l'utilisation d'Alfresco a permis à la bibliothèque d'économiser beaucoup de papier en évitant de diffuser des comptes rendus imprimés et de limiter également l'impact environnemental. Une présentation lors de la préconférence de l'IFLAPARL en 2017 a détaillé la manière d'utiliser Alfresco au Parlement ougandais et a indiqué les avantages et les problèmes rencontrés<sup>61</sup>.

---

<sup>57</sup> [duraspace.org/dspace](https://duraspace.org/dspace)

<sup>58</sup> [repository.ifla.org/handle/123456789/1990](https://repository.ifla.org/handle/123456789/1990)

<sup>59</sup> [repository.ifla.org/handle/123456789/1996](https://repository.ifla.org/handle/123456789/1996)

<sup>60</sup> [www.alfresco.com/fr/ecm-software/alfresco-community-editions](https://www.alfresco.com/fr/ecm-software/alfresco-community-editions)

<sup>61</sup> [www.ifla.org/files/assets/services-for-parliaments/preconference/2017/j\\_wabwire\\_alfresco-in-parliament-of-uganda-2017.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/services-for-parliaments/preconference/2017/j_wabwire_alfresco-in-parliament-of-uganda-2017.pdf)

# 13 Les finances

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

Le fonctionnement de ce processus par rapport à la bibliothèque dépendra notamment du niveau de centralisation des processus financiers au parlement. Par exemple, y a-t-il un seul budget pour tout le parlement, qu'il s'agisse de formation du personnel ou d'achat de fournitures de bureau, ou bien la bibliothèque peut-elle établir son propre budget sous réserve d'un mécanisme d'approbation central ? En règle générale, la bibliothèque a avantage à exercer le maximum de contrôle sur ses dépenses courantes. Elle peut notamment gérer ses budgets localement, ce qui lui permettra de cibler ses dépenses. Les budgets de ce type ne sont toutefois pas toujours souhaitables. Si des dépenses imprévues, mais inévitables (ou inversement, fortement souhaitables), surviennent, il pourra être plus difficile de trouver les fonds nécessaires dans un budget local relativement petit que dans un budget central plus important. La tendance sera probablement à la centralisation des dépenses, car cela peut être considéré plus efficace, au moins selon la perspective globale du parlement. Si les dépenses sont ainsi centralisées, la bibliothèque sera probablement en concurrence avec d'autres services pour l'obtention de ressources et elle devra redoubler d'efforts pour justifier ses budgets prévisionnels auprès de nombreux intervenants. Quelles que soient les dispositions prises, les dépenses entraîneront probablement une mise en concurrence.

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

- *Budgétisation ou estimation.* Il s'agit du processus visant à établir le montant disponible pour le prochain exercice financier.
- *Dépenses.* Il s'agit du processus visant à dépenser de l'argent pour du personnel, des biens et des services, impliquant éventuellement des processus de passation de contrats et d'approvisionnement.
- *Audit.* Le processus qui suit la dépense et vise à s'assurer que l'argent a été correctement dépensé.

## 13.1 Budgétisation

Comme indiqué précédemment, les dépenses qui incombent directement à la bibliothèque et celles centralisées varieront considérablement d'un parlement à l'autre. Quel que soit le processus, la bibliothèque doit s'assurer que son budget est aussi proche que possible de ce qui est nécessaire pour le niveau de service recherché. En pratique, si le contexte financier à l'échelle nationale est défavorable, il est peu probable que le parlement et la bibliothèque soient en mesure d'obtenir les niveaux de dépenses voulus. Que le budget pour un poste donné soit centralisé ou délégué à la bibliothèque, des mécanismes doivent exister pour s'assurer que les besoins de la bibliothèque sont

entendus et pris en compte lors de l'établissement du budget. Par exemple, si la bibliothèque sait que la formation du personnel à l'utilisation d'une nouvelle base de données générera un coût substantiel, elle doit pouvoir compter sur un mécanisme garantissant la prise en compte de ce besoin. Le parlement possède un processus de budgétisation avec un calendrier annuel et il est essentiel que le personnel de la bibliothèque chargé des finances comprenne ce calendrier et respecte les délais établis.

Le processus de budgétisation comprendra sans doute une demande de dépense ou une estimation accompagnée d'une liste de postes ou de codes de dépense. Les dépenses seront probablement divisées en dépenses *d'investissement* et *de fonctionnement*. La distinction est plutôt facile à établir en principe, mais en pratique, la ligne de partage est floue et dépend des règles applicables dans le pays en question. De façon générale, les dépenses de fonctionnement englobent le quotidien, par exemple les coûts salariaux ou les achats de fournitures de bureau. Elles sont plutôt prévisibles d'un mois à l'autre. Les dépenses d'investissement désignent les postes de dépenses ponctuels majeurs. L'exemple le plus évident serait le coût d'acquisition ou de construction d'un nouveau bâtiment, mais cela peut également concerner les grosses dépenses en matériel informatique. Le fonctionnement du système varie d'un parlement à l'autre et certains des coûts mentionnés ci-après peuvent être imputés au budget d'un autre service du parlement. Voici toutefois une liste des principales catégories de dépenses :

- *Coûts en personnel*. Ce sont probablement les coûts les plus importants. Il s'agira principalement des salaires du personnel de la bibliothèque et des coûts directement liés comme les cotisations de retraite. Il existe toutefois d'autres coûts liés au personnel, notamment les coûts relatifs au recrutement, à la formation, aux déplacements et aux frais de séjour lors des voyages (y compris les frais de participation aux conférences des bibliothécaires parlementaires et aux conférences de l'IFLA). Si la bibliothèque doit faire appel à des consultants, les coûts ainsi engendrés sont inclus dans ce poste.
- *Coûts des locaux*. Il peut s'agir des frais de location des locaux. Dans le cas de bâtiments neufs ou remis en état, les coûts afférents entrent aussi dans ce poste. Les frais d'entretien courant, d'éclairage, de chauffage, d'eau et d'assainissement peuvent également être inclus.
- *Communications*. Le principal poste de cette catégorie est sans doute les systèmes d'information, ce qui comprend le matériel informatique et les logiciels, les coûts de mise en réseau et l'accès à Internet. Les coûts liés aux télécommunications et les frais postaux y sont également inclus, de même que les coûts liés aux services d'impression.
- *Coûts de fonctionnement des bureaux*. Cette catégorie englobe le mobilier, les appareils, par exemple les photocopieurs loués ou achetés, et les fournitures de bureau, comme le papier et les stylos.
- *Fournitures de la bibliothèque*. Cela comprend les livres, les périodiques, les abonnements à des bases de données en ligne et les journaux. Les coûts de reliure et de conservation, qui sont particulièrement importants si la bibliothèque est responsable de l'archivage des documents parlementaires, peuvent également figurer dans ce poste.
  - Des difficultés particulières existent en matière de budgétisation des collections. Par exemple, les acquisitions seront majoritairement basées sur des abonnements devant être renouvelés d'une année sur l'autre, ce qui implique un budget continu pour conserver un accès. Certains contenus de collection peuvent être acquis dans d'autres pays ayant des taux de change imprévisibles. La gestion d'un budget de collection n'est donc pas un processus aussi simple que d'acheter plus ou moins de livres chaque année, en fonction du budget disponible.

Certains de ces coûts seront prévisibles d'une année à l'autre. Par exemple, il est assez simple de prévoir le coût des salaires, après avoir convenu du nombre d'employés et de la classification des postes, bien que les employés chevronnés ayant beaucoup d'ancienneté coûtent sans doute plus cher que les nouveaux employés ayant peu d'expérience (même si l'on peut prévoir des coûts de

formation plus élevés pour ces derniers). En outre, il est relativement facile de prévoir le coût des fournitures de bureau d'une année à l'autre. Par contre, les coûts informatiques et des systèmes d'information sont beaucoup moins prévisibles et une hausse substantielle des dépenses marque souvent l'introduction d'une nouvelle base de données ou d'un nouveau matériel. De plus, le calendrier de ces accroissements de dépenses ne sera pas toujours facile à établir, car les nouveaux projets informatiques, comme le savent ceux qui s'en sont occupés, ne se déroulent pas toujours comme prévu.

Le niveau de détail exigé pour les budgets variera probablement en fonction des systèmes utilisés dans chaque pays. Par exemple, les éléments figurant au poste "fournitures de la bibliothèque" pourraient être traités comme un budget à part entière ou bien la bibliothèque pourrait être tenue de faire approuver séparément les dépenses de chaque élément. Il est clair que la tâche se trouve simplifiée si les blocs de dépenses sont vastes et couvrent beaucoup de types de postes, car cela permet une plus grande souplesse. La rigidité qu'imposent des budgets distincts pour un grand nombre de postes différents mais liés peut toutefois être moindre si l'on peut aisément faire passer des dépenses d'un poste du budget à un autre, suivant les besoins<sup>62</sup>. Cela peut être interdit dans certaines circonstances, comme le déplacement de fonds entre l'investissement et le fonctionnement, ou entre les coûts concernant ou pas le personnel. Même si les blocs de dépenses du budget sont importants et couvrent un large éventail de postes, la bibliothèque serait avisée d'établir un budget théorique pour les dépenses associées à chaque type de poste. Elle s'assurera ainsi que le budget est aussi exact que possible et facilitera le contrôle des dépenses en cours d'exercice. Cela pourra également faciliter la reddition de comptes dans le cadre du processus d'audit (décrit plus loin dans ce chapitre) et la production de statistiques utiles à l'appui des futures activités de planification.

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

Il convient d'examiner la budgétisation sous l'angle des demandes relatives aux programmes continus et sous celui des demandes spéciales. Une demande spéciale peut porter sur un investissement initial pour lancer un nouveau service, comme l'ajout d'un dispositif de recherche. Après l'investissement de démarrage, l'accompagnement du programme en cours doit être inscrit au budget. Il convient donc de distinguer les dépenses ponctuelles par rapport aux programmes continus.

Lors des demandes de budget, il convient, d'un point de vue stratégique et politique, d'inclure une justification écrite expliquant les raisons, surtout s'il s'agit d'une augmentation de fonds. L'obtention de fonds étant toujours une mise en concurrence, il faut clairement indiquer la valeur que les dépenses proposées ajouteront aux services offerts, d'où la pertinence de conserver des statistiques valables sur des éléments tels que l'utilisation des ressources et la charge de travail. En outre, les cadres supérieurs devront avoir de bonnes compétences en présentation et en négociation pour persuader les décideurs du bien-fondé de leur cause.

## 13.2 Dépenses

Le parlement doit disposer d'un système de paiement des fournisseurs. Il est peu probable que la bibliothèque soit chargée de payer directement les fournisseurs (sauf peut-être si les montants sont très faibles). Ce processus peut tout d'abord sembler décourageant, mais la bibliothèque doit étroitement y participer afin de s'assurer que l'argent est uniquement versé en échange de biens ou

---

<sup>62</sup> Ce processus est appelé virement.

de services et que les fournisseurs sont payés dans un délai raisonnable. Ce processus ressemblera probablement à ce qui suit, bien qu'il puisse varier en fonction des procédures financières établies dans le pays concerné.

- Initiation / requête : cette étape lance le processus de dépense en confirmant qu'un membre du personnel de la bibliothèque, disposant des pouvoirs financiers délégués pour approuver le type et le montant de la dépense, a autorisé cette dernière.
  - Les limites de la délégation sont un concept important en gestion financière et elles indiquent quel membre ou niveau du personnel peut autoriser des dépenses, dans quelle partie du budget, et pour quel montant. Dans bien des cas, les petites transactions (par ex. l'achat d'un livre, l'inscription d'un membre du personnel à une conférence) peuvent être traitées par le personnel disposant de cartes d'achat. Ces cartes ont une limite mensuelle, ce qui implique que chaque dépense porte plutôt sur un montant limité à faible risque.
  - Des délégations financières supérieures, issues d'une plus haute autorité, s'appliqueront à des contrats ayant une valeur monétaire, une durée, un risque, etc. plus importants. Les délégations peuvent également être fondées sur la méthode de passation des marchés : quand les parlements dépensent des fonds publics, on peut préférer des processus concurrentiels, exprimés sous la forme d'une limite de dépense supérieure, ou d'une délégation, si un contrat est ouvert à la concurrence sur le marché. Les bibliothèques s'approvisionnent en contenus exclusifs sous copyright (par ex. le seul fournisseur d'une base de données particulière est son éditeur) et elles peuvent conclure un contrat par le biais de méthodes à fournisseur unique plus souvent que d'autres secteurs du parlement : il est essentiel de communiquer de manière adéquate le type de dépense que la bibliothèque doit faire pour bénéficier des délégations et des processus appropriés.
- Facturation : le fournisseur peut devoir adresser sa facture à la bibliothèque, mais le paiement passera certainement par le processus principal de paiement. S'il s'agit de dépenses d'investissement, un processus d'approvisionnement gouvernemental plus formel peut exister pour que la responsabilité de la bibliothèque soit couverte. S'il s'agit d'un gros contrat avec l'organe chargé des marchés publics, un représentant de la bibliothèque peut être appelé à participer aux réunions et à évaluer les propositions au cours du processus d'appel d'offres.
- Le membre du personnel ayant délégation d'autorité pour le type et le montant de la dépense confirme que l'élément ou les éléments ont été reçus, sont corrects et en bon état, et que le montant du paiement est exact et autorisé. Si les éléments sont reçus par un autre service, le personnel de ce service confirme généralement avec le personnel de la bibliothèque que les éléments corrects sont reçus, afin d'éviter que tout risque de frais supplémentaire ou de pénalités ne soit transféré au service de la bibliothèque. Les bons de livraison ou les bordereaux 'Marchandises reçues' ne doivent être traités que par le personnel responsable et la bibliothèque ne doit demander que des éléments ayant été vérifiés et contrôlés en conséquence.
- Un deuxième membre du personnel, généralement de rang supérieur, doit contresigner l'autorisation. On garantit ainsi que seuls les paiements avérés sont autorisés. Le membre de rang supérieur du personnel de la bibliothèque et celui des approvisionnements et des comptes sont chargés de contresigner l'autorisation.
- La facture est transmise au service du parlement responsable des paiements et le paiement est fait.

- La confirmation qu'il est réalisé est envoyée à la bibliothèque. Cela est généralement fait périodiquement, par exemple chaque mois. Ces états peuvent couvrir toutes les dépenses engagées par rapport au budget de la bibliothèque pour la période visée et permettre de s'assurer que tous les paiements dus ont été effectués, d'établir le niveau de dépenses pour l'exercice en cours et de voir où ce niveau se situe par rapport au budget annuel global.

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

### 13.3 Stratégies de gestion des budgets et des dépenses

De la budgétisation à l'établissement des dépenses, il convient de réfléchir à la structure du budget au sein de la bibliothèque, mais aussi, dans le cas des services courants, dans l'ensemble du parlement. Dans la bibliothèque elle-même, la structure du budget peut influencer sur les dépenses : les budgets consolidés peuvent permettre une plus grande souplesse des dépenses par rapport à un grand nombre de petits budgets distincts au sein de la même enveloppe globale. Par exemple, la création de postes temporaires supplémentaires pour limiter les pressions dans un secteur d'activité en réaffectant les fonds inutilisés des postes vacants dans un autre secteur peut être plus facile à réaliser avec une structure consolidée.

Pour d'autres fonctions, il peut être logique de centraliser les dépenses ou de partager les coûts avec d'autres services du parlement. Par exemple, la bibliothèque peut négocier avec d'autres services pour effectuer certaines activités centralisées, comme les achats de matériels liés aux TIC et l'obtention de licences, en profitant des économies d'échelle pour les achats courants.

Un service central des ressources humaines et d'administration, au sein du parlement, peut également planifier la formation de tout le personnel, mais la bibliothèque doit identifier des ressources suffisantes pour accompagner la formation spécifique à ses fonctions, par exemple la numérisation ou les systèmes de gestion de bibliothèque. Les postes budgétaires devant toujours rester sous l'autorité et le contrôle de la bibliothèque seront ceux qui financent ses fonctions spécifiques, comme l'acquisition de contenus, les reliures et les abonnements à des ressources électroniques, ainsi que le coût d'adhésion à l'IFLA et d'autres associations locales ou régionales, et la participation à des conférences ou à des réunions. Cela permettra de mieux définir le nombre de membres du personnel pouvant participer à ces événements et de partager les opportunités de déplacement au sein du personnel.

Que les budgets soient sous son contrôle ou gérés en partenariat, un suivi régulier est essentiel. Au cours de l'exercice (qui peut ou pas différer de l'année civile), la bibliothèque doit régulièrement dresser des bilans financiers des sommes dépensées, de celles engagées (par ex. salaires pour le reste de l'année ou contrats signés mais pas encore payés) et de celles restantes. Bien que l'ensemble du budget de la bibliothèque puisse s'apparenter à une somme unique, la gestion se fait généralement selon deux catégories principales : une pour les salaires du personnel, dont la marge de manœuvre est plutôt très limitée, et l'autre pour les biens et services, où la marge de manœuvre peut être supérieure, bien que toujours limitée. Les bilans financiers sont généralement effectués chaque trimestre, mais ils deviennent plus critiques vers la fin de l'année. Au cours du dernier trimestre, les bilans sont donc faits plus fréquemment et l'examen final du budget est réalisé après la fin du cycle financier, lors d'un audit.

Pour partager les coûts ou consacrer des fonds aux activités, la bibliothèque parlementaire doit avoir de bonnes relations avec les autres services. Il doit y avoir une bonne communication : la bibliothèque doit pouvoir anticiper et communiquer ses propres exigences dès que possible de sorte que les autres départements puissent les ajouter à leur propre budget. Plus important encore,

de bonnes relations adossées à de solides justifications aideront la bibliothèque lorsque les décideurs hiérarchiseront les affectations de ressources.

### 13.4 Audit

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

- Les dépenses en question montrent-elles une bonne optimisation des ressources ou aurait-il été possible d'atteindre les mêmes objectifs à moindre coût ?
- A-t-on examiné un éventail de fournisseurs potentiels afin d'optimiser au mieux les ressources ?
- Y a-t-il des signes de collusion avec des fournisseurs en vue de biaiser le processus d'appel d'offres ?
- A-t-on suivi un processus d'autorisation approprié pour les dépenses, conforme aux délégations financières ?
- Y a-t-il eu gaspillage d'argent dans le cadre du projet en question ?

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

La bibliothèque doit être aussi transparente que possible sur la manière de prendre les décisions d'approvisionnement. Même si la bibliothèque sait quels fournisseurs peuvent livrer les biens et les services, le choix du meilleur fournisseur doit être documenté de sorte que les litiges puissent être levés par les auditeurs internes sans faire intervenir d'auditeurs externes.

Tous les cadres doivent suivre une formation en finances et budgétisation, en commençant par des ateliers locaux et des examens à court terme des finances. Toutes les nouvelles réglementations doivent être diffusées aux cadres de la bibliothèque. De plus, le personnel de la bibliothèque, surtout celui qui s'occupe des approvisionnements, doit acquérir des compétences en négociation pour tirer le meilleur parti d'un budget limité.

Comme nous l'avons vu, les procédures financières sont susceptibles d'être fixées pour l'ensemble du parlement et il est très possible qu'elles soient les mêmes que dans d'autres domaines du secteur public. La bibliothèque devra suivre ces procédures. Au sein de ce processus formel, il peut toutefois être possible d'établir des processus plus informels. La bibliothèque doit comprendre qui sont les acteurs clés du processus et qui tient les cordons de la bourse. Elle doit s'assurer que ces personnes comprennent et soutiennent ses besoins. Même si le bibliothécaire n'exerce pas un plein contrôle sur le budget de la bibliothèque, il est utile à cette dernière de préparer chaque année un budget pluriannuel, de son propre chef, et d'en faire part aux responsables du budget au parlement. Cet exercice permettra éventuellement de démontrer que la bibliothèque connaît ses besoins, réfléchit et établit ses besoins budgétaires de manière stratégique, et ne fait pas de dépenses inutiles.

Les responsables du budget doivent prendre connaissance des dépenses proposées avant que le budget ne soit finalisé et que les ressources ne soient engagées. Il est très souhaitable que les cadres de la bibliothèque sondent au préalable les décideurs concernés afin de leur expliquer l'importance

du projet, de voir s'ils le voient favorablement ou s'il aurait de meilleures chances d'approbation sous une forme modifiée. Ces acteurs clés varient d'un parlement à l'autre, mais il peut s'agir du président ou de la personne qui préside, du secrétaire général, du directeur des finances pour le parlement ou de la commission chargée de la bibliothèque. Bref, pour influencer sur la gestion financière à son avantage, la bibliothèque doit faire efficacement pression et défendre ses intérêts. Cela est d'autant plus vrai qu'il y aura probablement des contraintes budgétaires et un souci d'optimisation des ressources, même dans les parlements les mieux dotés en ressources. Ainsi, il faudra toujours être en mesure de démontrer que la bibliothèque dépense à bon escient.

# 14 Relations entre les bibliothèques et les services de recherche parlementaires

Comment les bibliothèques et les services de recherche parlementaires s'intègrent dans la structure organisationnelle du parlement ? Parfois, ils font partie du même département, mais ils peuvent également se trouver dans différents secteurs de l'administration générale du parlement. Quel que soit le lieu, il est utile qu'ils coopèrent efficacement, car ils ont le même objectif : fournir des informations fiables et impartiales.

## 14.1 Comment les services de recherche et de bibliothèque s'intègrent dans la structure globale du parlement

Presque tous les parlements ont une bibliothèque et un service de recherche. Sur les 44 participants à une étude menée lors de la préconférence de l'IFLAPARL à Athènes en 2019, presque tous disposaient de services de recherche et de bibliothèque dans leur parlement. Il n'y a pas de service de recherche au Parlement danois, à la chambre basse du Parlement ivoirien ou dans les chambres du Parlement belge. En Estonie, il n'y a pas de bibliothèque parlementaire, mais la bibliothèque nationale propose des services aux parlementaires et au personnel du parlement.

Si la présence des deux est la norme, les relations organisationnelles entre les bibliothèques et les services de recherche varient beaucoup. Les réponses ont montré que 11 bibliothèques et services de recherche étaient totalement intégrés en un département commun. Dans 20 cas, ils sont distincts et, avec d'autres services, ils font partie de la même structure administrative, par exemple le département d'information et de documentation, les services législatifs ou de communication. Dans 8 chambres, ils font partie de différentes structures administratives. Dans ces cas, les bibliothèques font surtout partie de branches organisationnelles, responsables de la documentation, de l'information, des publications ou des services d'information du public, alors que les services de recherche tendent à faire partie de l'organisation chargée du soutien direct de la procédure législative.

Comme le montrent les réponses au questionnaire de 2019, la coopération entre les services de recherche et de bibliothèque est la plus efficace lorsqu'ils sont proches du point de vue organisationnel. Généralement, c'est dans les institutions regroupant dans un même département la bibliothèque et le service de recherche que ces derniers coopèrent régulièrement (10 sur 11). Un tiers environ des services distincts mais 'voisins' (qui se trouvent dans le même département avec d'autres services) ne coopèrent que de temps en temps (6 sur 20). Enfin, la plupart des services opérant dans différentes branches organisationnelles de l'administration parlementaire ne coopèrent pas du tout ou que de temps en temps (2 et 3 sur 8). Ces réponses indiquent des relations plutôt collaboratives : aucune institution n'a signalé des cas de concurrence entre le service de recherche et la bibliothèque.

Parmi les parlements bicaméraux qui ont répondu, la bibliothèque et/ou le service de recherche ont tous deux servi les chambres dans la moitié des cas (12 sur 24). Certains parlements bicaméraux ont des administrations communes (par ex. l'Autriche, l'Irlande) et un seul service de recherche et de bibliothèque accompagne les chambres. En Pologne, le Parlement bicaméral dispose d'une bibliothèque commune, mais les deux chambres ont leur propre service de recherche. En Italie, les bibliothèques des deux chambres coopèrent étroitement, elles synchronisent les acquisitions, le catalogue et les services fournis aux parlementaires et à la population. Dans tous les cas, une coopération étroite dans une optique de soutien mutuel et d'évitement des doublons non nécessaires est à privilégier. Il peut être souhaitable de fusionner la

bibliothèque avec le service de recherche au sein d'une organisation, tout en conservant des salles de lecture distinctes pour chaque chambre.

## **14.2 Comment coopèrent les bibliothèques parlementaires et les services de recherche**

Au cours de la Conférence de l'IFLA, à Athènes en 2019, la séance ouverte de l'IFLAPARL a donné lieu à des discussions en groupe sur la collaboration des bibliothèques et des services de recherche parlementaires et leur personnel. Ces discussions ont montré une grande variété des formes de coopération. Il était clair que non seulement l'intensité, mais aussi les formes de coopération étaient basées sur les relations organisationnelles, et en dépendaient.

Les services de recherche et de bibliothèque regroupés dans un département commun harmonisent souvent leur flux de travail. Dans certains cas, les bibliothécaires et les chercheurs travaillent dans des équipes communes régies par différents domaines politiques (par ex. Canada et Nouvelle-Zélande). Dans d'autres cas, l'équipe de la bibliothèque gère le système de demande et transmet les requêtes aux chercheurs (par ex. le Parlement européen).

Les réponses au questionnaire ont montré que, dans la plupart des cas, les bibliothèques fournissaient aux services de recherche le même accès qu'aux autres usagers de l'administration parlementaire. Moins de la moitié des bibliothèques interrogées propose des ressources ou des services exclusifs pour la fonction de recherche. Ces services et ces formes de coopération, selon les participants aux discussions en groupe, sont :

- la bibliothèque sollicite des contributions sur les plans d'acquisition, surtout dans le cas d'abonnement à une base de données,
- la bibliothèque fournit des informations sur les nouvelles acquisitions par le biais d'une lettre d'information,
- la bibliothèque assure une formation pour les chercheurs sur l'utilisation de ses sources (catalogue, bases de données),
- les chercheurs apportent une assistance en indexant les documents de la bibliothèque,
- la bibliothèque détache des bibliothécaires auprès du service de recherche, apportant ainsi aux chercheurs des services de référence plus spécialisés (Suède, Canada),
- la bibliothèque et le service de recherche produisent des fichiers d'information communs, combinant des analyses à une bibliographie (Portugal),
- la bibliothèque et le service de recherche organisent des programmes communs, par ex. des séminaires pour les parlementaires, des conférences et des séminaires internationaux.

Existe-t-il une forme idéale d'organisation parlementaire du point de vue des services de recherche et de bibliothèque ? Plus précisément, est-il préférable que la bibliothèque et le service de recherche forment des départements distincts ou fassent partie d'un plus grand département ? Il n'existe aucune réponse définitive à ces questions, cela dépend beaucoup de la nature du parlement. Quel que soit l'organigramme, il est souhaitable d'établir de bonnes relations de travail entre les départements et avec le secrétaire général ou l'administrateur général. Si les relations sont bonnes, pratiquement n'importe quelle structure organisationnelle peut fonctionner. L'avantage qu'une bibliothèque soit son propre département est qu'elle peut prendre et mettre en œuvre rapidement des décisions sur les prestations qu'elle propose, sans avoir à chercher l'aval d'une autorité pouvant être lente et bureaucratique. À l'inverse, il peut souvent s'avérer difficile de mettre en œuvre des décisions sans la collaboration d'autres départements du parlement, tout particulièrement les services des TIC, comme cela a été exposé au chapitre 12. De bons accords de collaboration doivent être établis avec les responsables de la production des publications parlementaires, les responsables des locaux et des services administratifs. C'est la nature intégrée de beaucoup de processus décisionnels qui a amené de nombreux parlements à réduire le nombre

de départements ces dernières années. Aucun service de recherche ou bibliothèque ne peut fonctionner indépendamment du reste de l'administration parlementaire, quelles que soient les dispositions organisationnelles du parlement.

# 15 Partage des bonnes pratiques entre les bibliothèques parlementaires

Comme indiqué au début de la présente publication, les bibliothèques parlementaires sont un type distinct et spécialisé de bibliothèque, servant une clientèle unique. Ce qui peut fonctionner dans un contexte par exemple universitaire ou public, peut ne pas s'appliquer dans un environnement parlementaire. Il est essentiel que les bibliothèques parlementaires partagent les informations, les connaissances et les bonnes pratiques entre elles et avec ceux qui travaillent au sein de la communauté parlementaire. Voici quelques-uns des groupes et réseaux avec lesquels une bibliothèque peut établir des liens de collaboration.

## 15.1 Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA

La *Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques (IFLA)*<sup>63</sup> a été créée en 1927 et, depuis plus de 90 ans, est une organisation mondiale regroupant et représentant les différents types de bibliothèques et services d'information.

Au sein de l'IFLA, la *Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires (IFLAPARL)*<sup>64</sup> a été créée en 1966 en vue de rassembler les bibliothèques et les services de recherche travaillant dans les parlements et servant des clients ayant des besoins uniques. La Section est l'une des plus actives sections de l'IFLA. Récemment, elle avait plus de 80 membres issus de plus de 50 pays<sup>65</sup>. Les pages consacrées à la Section sur le site de l'IFLA précisent ses objectifs<sup>66</sup> :

“La Section s'occupe des services de recherche et de bibliothèque destinés aux parlements nationaux, internationaux, et de deuxième niveau dans le cas des pays fédéraux et décentralisés. Les activités et centres d'intérêt de ces services incluent le fonctionnement des bibliothèques parlementaires, mais s'étendent généralement au-delà du domaine de l'IFLA, notamment avec certaines formes de recherche, de communication publique et d'éducation. Ils peuvent également être chargés de gérer la documentation institutionnelle et les archives parlementaires. La première mission de ces services est de fournir en temps utile aux parlementaires élus des informations faisant autorité, concises et objectives, afin d'accompagner leurs fonctions législatives, représentatives et de contrôle. Ce travail est effectué dans un contexte politique dans lequel l'impartialité et la confidentialité sont cruciales, les clients étant généralement abreuvés d'informations et en manque de temps, et la gestion des services nécessitant un jugement politique et éthique. Les membres de l'IFLAPARL ont beaucoup de défis et d'opportunités en commun, ils partagent activement leurs expériences par le biais d'ateliers et de présentations, ainsi que par des publications que les membres produisent, souvent conjointement avec des organisations et institutions parlementaires régionales et internationales”.

Les objectifs de la Section sont :

- Accroître l'efficacité des services de recherche et de bibliothèque parlementaires.
- Servir de forum pour traiter les questions émergentes liées aux processus législatifs.

---

<sup>63</sup> Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques : [www.ifla.org](http://www.ifla.org)

<sup>64</sup> Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires : [www.ifla.org/units/services-for-parliaments](http://www.ifla.org/units/services-for-parliaments)

<sup>65</sup> Brochure de l'IFLAPARL, 2017. [repository.ifla.org/handle/123456789/1991](http://repository.ifla.org/handle/123456789/1991)

<sup>66</sup> Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires : [www.ifla.org/units/services-for-parliaments](http://www.ifla.org/units/services-for-parliaments)

- Promouvoir l'ouverture, la transparence et le renforcement de la participation démocratique en donnant accès aux citoyens à des informations sur la législation et les parlements.
- Promouvoir la création de bibliothèques et de services de recherche servant de composants fondamentaux au développement de parlements démocratiques dans le monde.
- Partager les expériences, les connaissances et les stratégies de résolution des problèmes, et promouvoir la mise en réseau entre les bibliothèques parlementaires et les services de recherche.
- Développer et promouvoir des normes et des meilleures pratiques en fournissant des informations et des connaissances aux parlements.

Outre sa participation à la conférence annuelle de l'IFLA, la Section tient, immédiatement avant, une préconférence annuelle dans un parlement situé à proximité. Ces préconférences durent généralement trois jours. La Conférence de 2009, qui s'est tenue à Athènes, était la 35<sup>e</sup>. Ces réunions sont une excellente occasion, pour le personnel d'un vaste éventail de services de bibliothèque et de recherche parlementaires, de se rassembler, d'échanger dans le cadre de discussions thématiques et d'ateliers, et d'en savoir plus sur le parlement hôte.

La Section publie deux fois par an des lettres d'information. Disponibles sur son site web<sup>67</sup>, ces lettres donnent des informations sur la conférence annuelle, les divers projets de la Section ainsi que sur les travaux et les activités de services de recherche, de bibliothèques parlementaires et d'organisations régionales.

En plus des publications, la Section réalise des activités conjointes avec l'Union interparlementaire (UIP), l'Association des Secrétaires généraux des parlements (ASGP) et le Centre mondial des TIC afin d'organiser des événements, des conférences, des séances de formation et des ateliers au sein et en dehors des préconférences annuelles. Récemment, la Section a travaillé à l'élaboration d'une *Liste de vérification en matière d'éthique* pour les services de recherche et de bibliothèque parlementaires<sup>68</sup>. Autre projet récent de la Section : la refonte du *Répertoire mondial des bibliothèques et services de recherche pour les parlements*<sup>69</sup>. Son but est de collecter et publier des informations à jour de contact et de profil sur les bibliothèques parlementaires et les services de recherche.

Tous les membres de l'IFLA et ceux intéressés par les travaux de la Section peuvent s'abonner à sa liste de diffusion, qui sert de moyen de diffusion d'informations sur la Section et de forum de discussion.

## 15.2 Associations régionales des bibliothèques parlementaires

Outre la Section de l'IFLA, il existe des associations régionales de bibliothèques parlementaires qui tiennent des réunions et échangent des informations. Voici les principales sur le plan continental :

- *Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific (APLAP) (Association des bibliothécaires parlementaires d'Asie et du Pacifique)*<sup>70</sup>, créée en 1990. Des bibliothèques de parlements nationaux, d'États et provinciaux de presque 40 pays de la région font partie de ses membres. Selon son énoncé de mission "L'APLAP réfléchit aux questions touchant aux bibliothèques parlementaires de la région, elle encourage l'amélioration des services

<sup>67</sup> Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaires : [www.ifla.org/units/services-for-parliaments/](http://www.ifla.org/units/services-for-parliaments/)

<sup>68</sup> *Listes de vérification en matière d'éthique de l'IFLAPARL*, IFLAPARL, 2019. [www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/services-for-parliaments/publications/iflaparl\\_ethics\\_checklists\\_complete\\_final\\_version\\_2\\_fr.pdf](http://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/services-for-parliaments/publications/iflaparl_ethics_checklists_complete_final_version_2_fr.pdf)

<sup>69</sup> *Répertoire mondial des bibliothèques et services de recherche pour les parlements* : [www.bcn.cl/wdlrsp/home?lang=fr\\_FR](http://www.bcn.cl/wdlrsp/home?lang=fr_FR)

<sup>70</sup> *Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific (APLAP)* : [asiapacificparllibs.org/](http://asiapacificparllibs.org/)

d'information destinés aux parlements et organise des conférences et des journées de formation”.

- *Association of Parliamentary Libraries in Australasia (APLA) (Association des bibliothèques parlementaires d'Australasie)*<sup>71</sup>, créée en 1984. Parmi ses membres, on trouve les bibliothèques parlementaires nationales et provinciales d'Australie, de Nouvelle-Zélande et de Papouasie-Nouvelle-Guinée. L'APLA organise des conférences annuelles et elle “...encourage le partage des informations entre les bibliothèques membres, défend la fourniture de services de qualité aux clients et promeut la profession de bibliothécaire parlementaire”.
- *Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa (APLESA) (Association des bibliothèques parlementaires d'Afrique orientale et australe)*<sup>72</sup>, créée en 1994. Ses membres sont des bibliothèques parlementaires de 12 pays de la région. Son but est de proposer “des programmes efficaces d'échange d'informations et de coopération entre les bibliothèques parlementaires de la région”. Elle promeut les échanges de documents parlementaires, fait paraître régulièrement des lettres d'information et organise des conférences annuelles.
- *Centre européen de recherche et de documentation parlementaires (CERDP)*<sup>73</sup>, créé en 1977. Ses membres comptent 47 parlements nationaux. C'est un outil de coopération interparlementaire et d'échange d'informations. Ses principales activités s'articulent autour de demandes d'information entre parlements membres et de séminaires annuels sur des centres d'intérêt pour les bibliothèques parlementaires, les services de recherche et les archives.
- Une réunion régionale des bibliothèques parlementaires arabes a été organisée en janvier 2012 et a donné lieu à la création du *Réseau des bibliothèques parlementaires arabes*. Les participants à ce réseau ont poursuivi leurs échanges par le biais de réunions.
- *Red de Bibliotecas Parlamentarias de América Latina y el Caribe (Réseau des bibliothèques parlementaires d'Amérique latine et des Caraïbes)*<sup>74</sup>, réseau de bibliothèques parlementaires d'Amérique latine et des Caraïbes, créé en 2017, avec 15 pays membres de la région.

Certains États fédéraux ont également créé leur propre association pour les bibliothèques parlementaires des États membres, par exemple :

- *Association des Bibliothèques Parlementaires au Canada (ABPAC)*<sup>75</sup>, créée en 1975, avec la participation de 13 bibliothèques canadiennes visant à “améliorer les services des bibliothèques parlementaires du Canada, à favoriser la communication entre ses membres sur des points d'intérêt commun, à cerner les questions qui devraient faire l'objet de recherches et à encourager la collaboration avec les responsables et les organismes parlementaires”.
- *Legislative Research Librarians Professional Staff Association (LRL) (Association des professionnels et des bibliothécaires de recherche parlementaire)*<sup>76</sup>, l'une des neuf associations professionnelles de la *National Conference of State Legislatures (NCSL)*<sup>77</sup> (*Conférence nationale des parlements d'État*) aux

---

<sup>71</sup> *Association of Parliamentary Libraries in Australasia (APLA)* : [apla.org.au](http://apla.org.au)

<sup>72</sup> *Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa (APLESA)* : [aplesa.org](http://aplesa.org)

<sup>73</sup> *Centre européen de recherche et de documentation parlementaires (CERDP)* : [ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/public/page/about?lang=fr](http://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/public/page/about?lang=fr)

<sup>74</sup> *Red de Bibliotecas Parlamentarias de América Latina y el Caribe* : [es-la.facebook.com/biparlac](https://es-la.facebook.com/biparlac)

<sup>75</sup> *Association des Bibliothèques Parlementaires au Canada (ABPAC)* : [aplic-abpac.org/wordpress/fr/home](http://aplic-abpac.org/wordpress/fr/home)

<sup>76</sup> *Legislative Research Librarians Professional Staff Association (LRL)* : [www.ncsl.org/legislators-staff/legislative-staff/research-librarians.aspx](http://www.ncsl.org/legislators-staff/legislative-staff/research-librarians.aspx)

<sup>77</sup> *National Conference of State Legislatures (NCSL)* : [www.ncsl.org](http://www.ncsl.org)

États-Unis. Elle parraine des programmes lors du sommet annuel de la NCSL, tient périodiquement des séminaires pour les bibliothécaires parlementaires, organise des webinaires sur le développement des compétences professionnelles, remet des récompenses annuelles pour des documents ou des publications parlementaires ou d'État ainsi que pour le personnel des bibliothèques, fournit un listserv au personnel des bibliothèques parlementaires et publie une lettre d'information périodique.

Il existe également une certaine coopération régionale entre les bibliothèques parlementaires et les services de recherche des pays ayant un contexte historique commun et des traditions parlementaires similaires :

- *Inter-Parliamentary Research and Information Network (IPRIN) (Réseau d'information et de recherche interparlementaire)*<sup>78</sup>, créé en 2005. Il couvre les îles britanniques et irlandaises ainsi que les territoires dépendants de la Couronne. Les deux principaux forums pour ses activités sont la conférence annuelle et un site web.
- Les bibliothèques parlementaires et les services de recherche des 'pays du V4' (République tchèque, Hongrie, Pologne et Slovaquie) tiennent régulièrement des réunions et des séminaires depuis 2008. Avec l'Autriche, ils ont créé un portail commun pour leurs documents parlementaires numérisés<sup>79</sup>.

D'autres organisations régionales ont existé par le passé ou ont été proposées, mais celles indiquées semblent être actuellement actives, bien que cela puisse évoluer avec le développement actif de nouveaux réseaux de bibliothécaires parlementaires.

Les activités des associations régionales varient, mais elles peuvent inclure :

- Des réunions, conférences ou séminaires réguliers pour partager des idées, des meilleures pratiques et des défis à relever ainsi que pour débattre de stratégie et de questions pratiques.
- Des échanges réguliers d'informations sous la forme de lettres d'information périodiques et/ou d'un site web commun.
- Des échanges de contenus comme des documents parlementaires et de recherche (bien que la croissance d'Internet rende le partage de documents physiques moins important).
- Des recherches conjointes sur les problèmes touchant la région.
- Des échanges de personnel.

### 15.3 Relations bilatérales entre les bibliothèques parlementaires

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

- Par des visites du personnel des bibliothèques parlementaires existantes, ou d'autres organismes et personnes ayant une expertise pertinente, se rendant à la bibliothèque parlementaire en cours de développement, puis par la formulation de recommandations relatives à un programme de développement continu.
- Par des visites en retour du personnel de la bibliothèque en développement afin d'examiner le mode de fonctionnement de la bibliothèque existante.

---

<sup>78</sup> *Inter-Parliamentary Research and Information Network (IPRIN)* : [iprinblog.wordpress.com](http://iprinblog.wordpress.com)

<sup>79</sup> *Visegrad Digital Parliamentary Library* : [www.v4dplplus.eu](http://www.v4dplplus.eu)

- Par un jumelage à long terme pouvant mener à des échanges réguliers de personnel et de contenus entre les deux bibliothèques.
- Par des accords officiels entre les bibliothèques parlementaires d'une région, par exemple la coopération stipulée dans la *Déclaration de Valparaiso*<sup>80</sup>.

De tels programmes peuvent s'avérer très utiles, mais pour être efficaces, ils doivent être soigneusement planifiés et gérés. Il ne suffit pas de se rendre dans une bibliothèque pour une simple visite de courtoisie. Il faut établir au préalable l'objet de telles visites et s'assurer que les bonnes personnes y participent. Il ne suffit pas non plus de faire des recommandations sur le nombre d'ordinateurs, de livres et de journaux dont la bibliothèque a besoin, même si cela peut être utile. Il faut également que les personnes donnant des conseils comprennent les traditions et la culture politique du pays et ne se fondent pas uniquement sur leur expérience. En fait, elles doivent prendre un certain recul par rapport à leur expérience et réfléchir autant à leurs erreurs qu'à leurs réussites. Aider les autres à apprendre de vos propres erreurs ainsi que de vos réussites peut s'avérer utile.

Certaines organisations internationales proposent un cadre structuré pour ce type de coopérations bilatérales et multilatérales, en incluant les bibliothèques parlementaires dans leurs programmes de renforcement des capacités et en invitant des experts de divers pays pour la mise en œuvre. Ces programmes sont organisés et financés par le *Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)*<sup>81</sup>, *l'Union interparlementaire (UIP)*<sup>82</sup> ainsi que la Commission européenne dans ses programmes de jumelage parlementaire<sup>83</sup>. Parmi les autres organisations non gouvernementales proposant un accompagnement pour les activités parlementaires, on peut citer les organismes suivants : *National Democratic Institute (NDI)*<sup>84</sup>, *international Republican Institute*<sup>85</sup>, *INASP*<sup>86</sup> et *Westminster Foundation for Democracy*<sup>87</sup>.

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

---

<sup>80</sup> *Déclaration de Valparaiso*, IFLAPARL : [www.ifla.org/publications/valparaiso-declaration](http://www.ifla.org/publications/valparaiso-declaration)

<sup>81</sup> Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) : [www.undp.org/fr](http://www.undp.org/fr)

<sup>82</sup> Union interparlementaire (UIP) : [www.ipu.org/fr/notre-impact/des-parlements-plus-forts/assistance-pratique](http://www.ipu.org/fr/notre-impact/des-parlements-plus-forts/assistance-pratique)

<sup>83</sup> Programmes de jumelage de la Commission européenne : [neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/funding-and-technical-assistance/twinning\\_fr](http://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/funding-and-technical-assistance/twinning_fr)

<sup>84</sup> National Democratic Institute (NDI) : [www.ndi.org/what-we-do](http://www.ndi.org/what-we-do)

<sup>85</sup> International Republican Institute : [www.iri.org/what-we-do](http://www.iri.org/what-we-do)

<sup>86</sup> INASP : [www.inasp.info](http://www.inasp.info)

<sup>87</sup> Westminster Foundation for Democracy : [www.wfd.org/programmes](http://www.wfd.org/programmes)

## 16 Informations destinées au public et aux écoles

Il est essentiel que les parlements informent la population sur leur rôle, leur histoire et leurs travaux. Cela peut être une responsabilité partagée entre diverses organisations parlementaires, notamment le service de recherche ou de bibliothèque. À défaut, un parlement peut choisir de centraliser cette fonction dans un bureau de formation ou de sensibilisation parlementaire ou bien dans un centre de documentation. Au minimum, les parlements voudront s'assurer que les informations et les documents pertinents à leurs travaux sont disponibles sur leur site web. Toutefois, beaucoup de parlements vont maintenant plus loin et souhaitent faire participer les citoyens et les organisations de la société civile.

L'organisation internationale chargée du développement, Global Partners Governance, propose trois raisons pour lesquelles cette approche plus active peut s'avérer judicieuse. Tout d'abord, elle peut rapprocher les citoyens de leur parlement. Deuxièmement, elle peut servir à intégrer les préoccupations des citoyens au processus législatif, améliorant ainsi sa qualité. Troisièmement, si le parlement est réactif et transparent, la confiance de la population devient plus facile à gagner. Comme l'indique Global Partners Governance, la légitimité d'un parlement dépend du soutien et de la mobilisation de son électorat<sup>88</sup>.

Le présent chapitre traite des services d'information destinés à la population et aux écoles, qui sont potentiellement les plus en adéquation avec les fonctions actuelles des bibliothèques parlementaires. Le guide de l'organisation Global Partners Governance mentionné ci-dessus est un bon début quand on s'intéresse à d'autres aspects pouvant s'intégrer à une stratégie active de participation, notamment les services de diffusion et de médias, les équipes chargées des services pour les visiteurs professionnels afin d'optimiser l'expérience de ces derniers, les équipes chargées de la participation des commissions, les équipes de mobilisation numérique et les équipes de sensibilisation régionale. La mise en place de procédures hybrides et en ligne après la pandémie de COVID-19, dans de nombreuses parties du monde, représente de nouvelles opportunités de participation par le biais des technologies numériques.

### 16.1 Information de la population

Les parlements doivent au moins rendre accessibles les comptes rendus des débats et délibérations parlementaires, les travaux des commissions parlementaires, la législation et les documents soumis. Les travaux du parlement sont très mystérieux pour la plupart des citoyens et il est donc utile de publier des contenus les expliquant et donnant un contexte, rédigés dans un style aisé à comprendre et attrayant. La liste ci-dessous est un bon point de départ pour réfléchir aux informations à communiquer.

Types d'informations sur le parlement :

- histoire parlementaire,
- informations sur les chambres/les commissions,
- informations générales sur la citoyenneté, le gouvernement et le système électoral,
- le processus législatif,
- affaires courantes et futures au parlement,
- procédure et terminologie,
- comptes rendus et enquêtes des commissions,
- bureaux parlementaires (par exemple la présidence, le secrétariat général, etc.),

---

<sup>88</sup> *Parliaments and Public Engagement*, Global Partners Governance, Guide to Parliaments: Paper 9, 2017 : [gpgovernance.net/publications/guide-to-parliaments-paper-9-parliaments-and-public-engagement](http://gpgovernance.net/publications/guide-to-parliaments-paper-9-parliaments-and-public-engagement)

- informations biographiques sur chaque parlementaire, sa carrière parlementaire et sa circonscription,
- comment contacter les parlementaires,
- comment trouver des informations sur chaque projet de loi, résolution et enquête.

La diffusion de ces informations peut se faire de différentes façons :

- par le site web parlementaire (voir chapitre 12),
- en diffusant les délibérations (par radio, télévision ou le web),
- dans des publications comme les lettres d'information, les fiches techniques et les circulaires de procédure expliquant les travaux du parlement,
- par le biais des réseaux sociaux (de nombreux parlements ont leurs propres comptes Twitter et Facebook, et certains recourent à la publicité sur les réseaux sociaux. Se reporter au chapitre 12 pour plus d'informations sur les réseaux sociaux),
- par des conférences, des présentations et des ateliers (qui peuvent aussi être mis à disposition sur Internet),
- par le biais d'expositions et de présentations (notamment en ligne et itinérantes),
- avec un courriel 'nous contacter' et une adresse postale pour les demandes par lettre,
- par vidéoconférences ou webinaires pour les groupes,
- par des visites du parlement, des programmes d'information pour les visiteurs, des journées portes ouvertes, et
- grâce à des programmes de sensibilisation, notamment des parlements mobiles et des pôles communautaires, auprès des écoles et des groupes/organisations communautaires.

Bien que les canaux de communication puissent varier, le parlement peut recourir à un socle de contenus informationnels, quelle que soit la méthode d'obtention des informations pour le demandeur. Par exemple, une fiche technique sur un thème d'actualité peut être publiée sur le site web, mise en lien sur les réseaux sociaux ou envoyée par courriel à un demandeur.

Une bonne raison de disposer de la fonction d'information publique à la bibliothèque, ou assistée par la bibliothèque, est qu'elle peut bénéficier d'une expertise technique pertinente déjà disponible, notamment pour savoir comment on s'assure que les publications sont accessibles et faciles à trouver. Cela évitera de multiplier inutilement les efforts au sein du parlement. Toutefois, lors de la préparation des informations destinées aux écoles en particulier, une expertise en matière d'éducation des enfants est essentielle.

Le Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement de l'UIP souligne le potentiel des partenariats avec les organisations de la société civile et les organisations d'observation du travail parlementaire afin que les parlements touchent un public plus large et diversifié. Par exemple, de nombreuses organisations d'observation du travail parlementaire utilisent des données ouvertes en accès libre, obtenues auprès des parlements ou d'autres sources, afin de rassembler, analyser et mettre en évidence les développements au parlement. "Les parlements travaillent de plus en plus avec ces entités dans le but de rendre les données plus compréhensibles et plus utiles aux citoyens. Cette démarche, qui profite à tous, contribue à améliorer la transparence et l'ouverture, gages d'une confiance accrue et d'une meilleure éthique de responsabilité, et elle permet aux parlements de toucher de nouveaux publics grâce à des intermédiaires fiables"<sup>89</sup>. Voir le chapitre 12 pour plus d'informations sur la gestion des données parlementaires.

## 16.2 Informations pour les écoles

---

<sup>89</sup> *Rapport mondial 2020 sur l'e-Parlement*, Union interparlementaire, p70. [www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement](http://www.ipu.org/fr/ressources/publications/rapports/2021-07/rapport-mondial-2020-sur-le-parlement)

De nombreux parlements produisent des contenus spécifiques à l'enseignement et à la sensibilisation des enfants et des jeunes, afin qu'ils comprennent le rôle, la fonction et la valeur du parlement. Ils peuvent être proposés aux écoles dans le cadre de leur cursus d'éducation civique ou être présentés par le biais d'une formation en ligne ou sur site par le parlement lui-même.

Ces contenus dépendent généralement de l'âge et ils abordent une thématique large. Si le parlement n'emploie pas lui-même des éducateurs professionnels, il est essentiel que les programmes et les contenus d'éducation parlementaire soient élaborés en étroite collaboration avec des enseignants et des personnes ayant des connaissances et une expertise sur le parlement.

Un service d'éducation parlementaire peut proposer divers services. Parmi ceux-ci :

- *Visites du parlement.* Elles peuvent prendre diverses formes. Il peut s'agir de visites guidées, de parlements des jeunes et de débats simulés, de rencontres avec des parlementaires, de compétitions.
- *Programmes de formation* destinés aux enseignants qui ne se sentent pas en mesure de présenter des contenus sur le parlement ou qui pensent avoir besoin de davantage de connaissances.
- *Expositions spéciales.* Elles peuvent être organisées dans le parlement, en ligne ou, s'il existe un programme de sensibilisation, il peut s'agir d'expositions itinérantes. Elles peuvent porter sur des thèmes d'actualité susceptibles d'intéresser les enfants ou être plus générales, par exemple l'histoire du droit de vote, qui est passé d'un petit nombre de personnes à tous les adultes.
- *Élaborer des supports d'études pour les écoles.* Ces documents peuvent être utilisés par les enseignants en guise d'aides pédagogiques ou être distribués aux enfants dans un contexte scolaire.
- *Programmes s'appuyant sur l'expérience de travail et le détachement sur site*
- *Programme de sensibilisation.* Ces programmes peuvent faire appel à la participation du personnel dans le cadre de visites dans les écoles afin de collaborer avec les enseignants pour les aider à expliquer ce qu'est le parlement, voire donner des cours aux élèves.
- *Travaux sur le contenu des cours d'éducation civique dans les écoles.* Selon la structure du service d'éducation dans un pays donné, ces travaux peuvent être effectués en collaboration avec le Ministère de l'éducation du gouvernement central (ou d'État), le gouvernement local ou les deux. Ces travaux permettent de s'assurer que le rôle du parlement est correctement expliqué dans le cadre du programme national d'éducation civique.
- *Un site web pour un centre d'éducation parlementaire*
- *Partenariat avec des ONG.* Un partenariat avec des organisations non gouvernementales pour la jeunesse ou l'éducation, en vue d'élaborer des programmes destinés aux jeunes, peut représenter une approche mutuellement bénéfique.

Quels que soient les programmes proposés par un service d'éducation parlementaire, il est essentiel qu'ils soient bien ciblés par rapport à l'âge des élèves. Il est clair qu'un programme adapté à la tranche des seize à dix-huit ans ne serait pas pertinent pour les six à huit ans, et inversement. Ce point souligne également qu'il est important d'intégrer dans l'équipe des personnes ayant des connaissances et des compétences en matière d'enseignement. Un service d'éducation efficace peut jouer un rôle central pour améliorer les connaissances sur le parlement chez les jeunes et leur esprit civique.

# 17 Archivage des contenus parlementaires

Une bibliothèque parlementaire doit posséder une collection complète de publications et de débats parlementaires pouvant servir de documents de travail. Les parlements doivent également s'assurer qu'ils disposent de politiques et de pratiques permettant une bonne gestion de toutes les informations parlementaires enregistrées, notamment en ce qui concerne la conservation sous forme d'archives des documents ayant une valeur historique à long terme. Les archives parlementaires peuvent être une entité distincte de la bibliothèque, bien que les archives et la bibliothèque doivent étroitement collaborer et donc se trouver au sein du même département. Les archives doivent également étroitement collaborer avec tous les autres départements de l'administration parlementaire afin que leurs documents soient correctement gérés et archivés. Les archives parlementaires peuvent représenter une collection distincte tenue par le parlement ou faire partie des archives nationales.

Le présent chapitre traite des aspects les plus fondamentaux de la constitution et de la conservation des archives parlementaires, et de la gestion des informations. Il est fortement conseillé aux parlements souhaitant constituer ou renforcer leurs archives de s'entourer d'experts, les archives nationales représentant un bon point de départ.

## 17.1 La collection des archives

Les archives parlementaires peuvent inclure un large éventail de contenus, par exemple les documents officiels émis par le parlement, mais elles peuvent aussi comprendre d'autres types de documentation. Parmi les documents pouvant faire partie des archives, on peut citer :

- copies originales des projets de loi et des lois du parlement,
- discours et débats parlementaires,
- rapports et documents publiés issus des commissions,
- documents des commissions n'ayant pas été rendus public, par exemple témoignages non publiés examinés par les commissions et documents de travail internes des commissions,
- comptes rendus des délibérations et autres documents liés aux délibérations au parlement,
- résolutions adoptées par le parlement,
- documents administratifs du parlement,
- documents architecturaux et historiques liés aux bâtiments occupés par le parlement,
- notes des délibérations parlementaires prises en sténographie,
- documents privés des parlementaires ou de ceux qui ont travaillé au parlement,
- photographies, enregistrements audio, vidéos des activités administratives et législatives du parlement et des parlementaires.

Il ne s'agit pas là d'une liste exhaustive : les archives doivent généralement conserver tout document original concernant les origines, l'histoire et les activités du parlement. Les archives réunissent surtout les documents produits par les organes parlementaires, mais elles peuvent aussi acquérir certains documents auprès de sources externes (par exemple des documents parlementaires ayant été historiquement séparés, ou d'autres documents externes complétant son fonds). Le champ global de ce que comprennent les archives doit être défini dans la politique de développement des collections et les documents internes devant être transférés aux archives doivent être précisés dans les plannings de gestion en matière de conservation et de mise au rebut. Dans leur immense majorité, les informations parlementaires sont créées et gérées numériquement. En outre, de nombreuses institutions ont des programmes pour numériser certains contenus archivés afin de permettre un accès plus large, bien qu'une approche très ciblée soit nécessaire en raison de l'échelle des collections, des complexités engendrées par la

numérisation de documents historiques souvent fragiles et des types d'usage. Les archives doivent donc disposer de politiques, de systèmes et de processus pour collecter, gérer, conserver et rendre accessibles les documents numérisés et ceux créés numériquement, ce qui génère de nouveaux problèmes (voir la section sur la conservation numérique ci-dessous).

## 17.2 Politique de gestion des documents

Un parlement, comme toute autre organisation, doit disposer d'une politique approuvée de gestion des documents, couvrant les secteurs parlementaire et administratif. Le but est de s'assurer que toutes les informations parlementaires enregistrées sont correctement gérées au cours de leur cycle de vie, de la création à la conservation à long terme ou à la mise au rebut. Cela doit inclure des règles en matière de gestion, d'utilisation et de moyens d'accès, de conservation ou de mise au rebut. Des règles détaillées de mise au rebut ou de transfert vers les archives doivent être définies dans les plannings de conservation et de mise au rebut, en fonction des critères suivants :

- besoin fonctionnel,
- exigences législatives et réglementaires, notamment la législation applicable en matière de confidentialité et de liberté d'information,
- autres critères tels que
  - valeur de témoignage, par exemple informations qui documentaient d'importantes actions ou décisions parlementaires,
  - valeur historique ayant un intérêt potentiel pour les futurs historiens,
  - valeur informative pour comprendre les débats sur une question importante.

La version actuelle de la politique de gestion des documents et des informations du Parlement britannique représente un bon exemple des types de domaines pouvant être couverts<sup>90</sup>.

## 17.3 Pratiques de gestion des contenus

Pour une bonne gestion des documents, trois secteurs clés doivent être pris en compte.

- *Mettre en œuvre un schéma de classification* : identification et organisation systématiques des activités et des documents parlementaires en catégories selon des conventions, des méthodes et des procédures logiquement structurées. L'adoption et le maintien d'un schéma de classification génère une représentation de la manière dont le parlement est structuré, en identifiant ses fonctions, ses activités et les documents qui en sont issus. Cela peut ensuite permettre, par exemple, la sélection des documents les plus importants à conserver en vue de comprendre le fonctionnement du parlement.
- *Élaborer un calendrier de conservation et de mise au rebut* : document décrivant les documents parlementaires, définissant un échéancier pour leur cycle de vie et fournissant une autorisation de mise au rebut ou de conservation permanente, appelé calendrier de conservation ou tableau de gestion. Le calendrier de mise au rebut est basé sur un schéma de classification et il comprend des consignes obligatoires sur la durée de vie d'un document définies sur une base légale, centrées sur les objectifs et les fonctions de l'institution, tout en prenant toujours en compte les caractéristiques spécifiques du secteur responsable de la création du document et de la pertinence historique potentielle. Cette analyse requiert une connaissance des rouages du parlement ainsi que des principes d'archivage. La création d'un groupe de travail sur l'évaluation des documents peut être nécessaire, composé de professionnels des archives, de représentants des départements ayant généré les documents, de conseillers juridiques internes, de conseillers historiques internes et d'autres conseillers pertinents. L'analyse et les décisions de ce groupe constituent les calendriers de mise au rebut.

---

<sup>90</sup> Parliamentary Information & Records Management Policy (v3.0), Parlement britannique, 2020, [www.parliament.uk/globalassets/documents/parliamentary-archives/information\\_management\\_policy\\_2020\\_v1.0\\_external.pdf](http://www.parliament.uk/globalassets/documents/parliamentary-archives/information_management_policy_2020_v1.0_external.pdf)

- *Définir des règles pour le traitement des documents à accès restreint* : bien que le principal objectif soit d'accorder l'accès à tous les documents, les archives parlementaires peuvent comporter des documents contenant des informations à diffusion restreinte, notamment un copyright ou les droits de propriété industrielle de tiers, dont l'accès peut, par exemple, porter préjudice à une enquête judiciaire ou compromettre la protection des informations personnelles.

Il est crucial que les documents soient accompagnés de métadonnées appropriées de sorte qu'on puisse correctement y accéder. Dans certains cas, une obligation légale peut exister pour que le parlement encourage un accès public aux documents conservés et empêche tout accès non autorisé et toute falsification potentielle des documents.

Avec la croissance des documents créés numériquement, de nombreuses organisations ont dû mettre en œuvre un système de conservation des contenus électroniques afin d'assurer la gestion des documents. Dans la plupart des parlements, le courriel et d'autres systèmes de messagerie numérique ont largement remplacé les courriers et les notes imprimés comme moyen de communication et ces formats numériques doivent donc être considérés comme officiels sous réserve de la politique de gestion des documents du parlement. Les archives parlementaires doivent donc mettre en œuvre des procédures pour archiver correctement toutes les formes pertinentes de documents numériques, notamment les courriels, les documents de bureau et les jeux de données en lien avec les activités du parlement. Les systèmes modernes de gestion des contenus numériques peuvent s'intégrer aux outils de productivité numérique en entreprise pour un meilleur archivage des documents numériques, conformément à un calendrier établi de conservation et de mise au rebut.

#### **17.4 Gestion des collections physiques**

L'archivage des collections physiques englobe généralement de nombreux formats, notamment le papier, le parchemin, les photographies et les supports audiovisuels, chacun ayant des exigences spécifiques de conservation et de manipulation et nécessitant notamment des installations spécialisées et des restaurateurs formés pour assurer une conservation à la fois préventive et curative. Les installations de stockage devront garantir des conditions environnementales appropriées aux divers types de supports présents et elles devront répondre aux normes pertinentes de sécurité et de protection contre les incendies, les inondations, la poussière, la pollution, les moisissures, les parasites et d'autres risques.

Les collections archivées doivent être cataloguées selon des normes appropriées pour assurer la gestion et l'accessibilité.

#### **17.5 Conservation sur support numérique**

La conservation sur support numérique se voit accorder une attention grandissante, car la grande majorité des nouveaux documents est créée et utilisée sur ce support. En outre, de nombreux parlements numérisent maintenant les parties de leurs collections physiques les plus utilisées ou importantes afin d'en élargir l'accès et de protéger les documents originaux. Les archives parlementaires doivent donc gérer une collection grandissante de contenus parlementaires au format numérique. L'accès à ceux-ci peut également se faire par Internet.

Le maintien de l'accès aux informations numériques dépend d'un écosystème complexe et volatile de logiciels, de plateformes et de matériels, et il est soumis à de gros risques de perte en raison de certains facteurs, notamment les changements technologiques, la détérioration des supports, les pannes du système, les attaques malveillantes et la mauvaise gestion. Les contenus numériques peuvent devenir inutilisables si des mesures ne sont pas activement prises pour les protéger de ces risques. S'il existe des originaux imprimés et authentifiés, on se trouvera face à un problème, mais pas une catastrophe, puisqu'il sera possible, avec du temps et de l'argent, de créer un nouveau

document numérique. La perte de documents qui n'existent qu'en version numérique serait toutefois catastrophique. La conservation des documents numériques requiert une collaboration et un effort réfléchi plus grands que la conservation des documents imprimés<sup>91</sup>. La conservation sur support numérique est un domaine relativement nouveau, dont les normes, les outils, les systèmes et les procédures évoluent. Les membres de la Digital Preservation Coalition<sup>92</sup> viennent du monde entier et représentent des bibliothèques, des archives nationales, des musées, des institutions commerciales, universitaires et de recherche. Ils œuvrent en faveur du développement de normes, de directives, de modèles et de projets visant à conserver les contenus numériques.

Le développement d'une capacité de gestion des archives numériques est une étape complexe mais nécessaire pour les archives parlementaires. De nombreux et excellents conseils pratiques existent pour répondre aux besoins des organisations de toutes tailles, et l'on trouve des outils et des services sophistiqués et éprouvés pour la conservation sur support numérique, que ce soit dans le commerce ou avec un code source ouvert. Bien que chaque approche doive être personnalisée en fonction du contexte institutionnel, il est conseillé aux organisations cherchant à développer une telle capacité de suivre certaines étapes :

- Comprendre de manière approfondie les exigences de l'organisation, notamment les types de documents numériques devant être collectés et conservés en priorité.
- Créer des politiques et des stratégies de conservation sur support numérique et renforcer les capacités du personnel par la formation et le recrutement.
- Effectuer une analyse de rentabilité portant sur l'engagement financier et organisationnel nécessaire pour mettre en œuvre et pérenniser un service de conservation sur support numérique.
- Concevoir, se procurer et construire les infrastructures techniques nécessaires, et élaborer les processus organisationnels.
- Promouvoir l'importance de la conservation sur support numérique au sein et au-delà du parlement.
- Évaluer et améliorer en continu les services.

La conservation sur support numérique est un défi universel que l'on relève avec l'aide d'une communauté internationale très active, pouvant apporter de nombreux conseils pratiques.

## 17.6 Accès aux archives

Le parlement doit s'assurer que ses documents sont mis à la disposition de ceux qui souhaitent les consulter. Les parlements peuvent également avoir des objectifs stratégiques larges en ce qui concerne la promotion de la transparence et la compréhension de la population vis-à-vis de leurs activités, et éventuellement aussi en matière de participation à la vie démocratique. Cela doit s'appuyer sur l'accès aux documents archivés. Pour la plupart, les parlements ont pris des mesures importantes en vue de s'assurer que les débats, les documents des commissions, etc., peuvent être rapidement consultés en version papier et électronique. Au minimum, les archives parlementaires doivent disposer de :

- Un site web public comprenant un catalogue interrogeable et des informations sur ses services destinés au public.
- Une salle de lecture publique supervisée où les usagers (notamment le public) peuvent consulter le fonds de la bibliothèque.
- Un service de demande à distance pour servir les usagers ne pouvant venir en personne.
- Un service de reproduction de documents pour les contenus archivés.

---

<sup>91</sup> Preserving digital collections, The National Archive, Royaume-Uni. [www.nationalarchives.gov.uk/archives-sector/advice-and-guidance/managing-your-collection/preserving-digital-collections](http://www.nationalarchives.gov.uk/archives-sector/advice-and-guidance/managing-your-collection/preserving-digital-collections)

<sup>92</sup> [www.dpconline.org](http://www.dpconline.org)

Les parlements sont toutefois souvent allés beaucoup plus loin que d'autres détenteurs de contenus historiques, comme les archives nationales et les bibliothèques nationales. Par exemple, de nombreuses archives parlementaires disposent de programmes de sensibilisation et de participation du public afin d'attirer la plus grande audience possible grâce à l'histoire du parlement telle qu'elle ressort des documents. Cela peut inclure la mise en place d'expositions et de présentations, le prêt d'éléments pour des expositions externes ainsi que des ateliers, des conférences et des activités éducatives, souvent en association avec des partenaires externes.

# 18 Conclusions

## 18.1 Rétrospective

La première édition du présent Guide a été publiée en 1993, dans un contexte de changements politiques rapides symboliquement représentés par la chute du mur de Berlin en 1989. C'est en partie cette situation qui a fait de cet ouvrage un outil aussi précieux. Dans son avant-propos, Ernst Kohl, alors Président de la Section, citait Walter Bagehot qui, dans son ouvrage *The English Constitution* de 1867, affirmait “qu'un État ne peut prétendre être de premier ordre si son gouvernement n'est pas mû par le débat”. M. Kohl précisait également qu'un gouvernement représentatif devait s'appuyer sur l'information et l'analyse pour réussir dans sa mission et rendre efficace son approche basée sur le débat. Bien entendu, c'est la bibliothèque et le service de recherche parlementaires qui assurent ce soutien. Le fait que la croissance des bibliothèques et des services de recherche parlementaires ait coïncidé avec l'émergence de nombreuses ‘nouvelles démocraties’ n'est pas accidentel.

Lors de la publication en 2009 de la deuxième édition du présent ouvrage, l'expression ‘chercher sur Google’ était devenue courante et Wikipedia contenait plus de deux millions d'articles, ce qui en faisait la plus importante encyclopédie n'ayant jamais existé. On pourrait se demander si les parlementaires ont toujours besoin d'une bibliothèque étant donné ces puissants outils numériques capables de fournir, d'un simple clic, une quantité vertigineuse d'informations. Ceci étant, la crise financière, et la récession mondiale qui s'en est suivie, étaient à leur apogée en 2009. Les parlementaires devaient répondre aux problèmes mondiaux complexes de la finance, de l'économie et du commerce, dans un contexte que l'on n'avait pas connu depuis de nombreuses décennies. Plus récemment, la pandémie de COVID-19 a bouleversé les méthodes de travail normales et a rendu nécessaire la mise à disposition d'informations médicales hautement techniques, en évolution rapide. Les bibliothèques et les services de recherche parlementaires étaient en réalité bien placés pour apporter une assistance utile étant donné ces circonstances difficiles. Ces 25 dernières années ont connu de rapides changements politiques et technologiques, domaines dans lesquels évoluent les bibliothèques parlementaires. Bien que leur mission première de fournir des services objectifs de recherche, d'analyse et d'information soit la même, la manière de la réaliser a souvent radicalement changé. Ce n'est toutefois pas la nécessité de s'adapter aux nouvelles technologies et d'en tirer le meilleur parti qui a conduit les bibliothèques parlementaires à examiner leur mode de fonctionnement. Le fait que ces bibliothèques opèrent sur un marché est devenu un facteur bien plus évident : les parlementaires ont désormais facilement accès à un vaste éventail d'informations (pas nécessairement exactes ou objectives) au moyen d'Internet ou par l'entremise de lobbyistes. Pour répondre à ces développements, la bibliothèque et le service de recherche doivent :

- démontrer en permanence leur valeur ajoutée, c'est-à-dire des informations impartiales, exactes, personnalisées aux besoins spécifiques des parlementaires,
- adopter les nouvelles technologies afin que les services puissent être fournis de la manière la plus efficace,
- rechercher l'amélioration continue et travailler constamment à comprendre l'évolution des besoins des usagers.

## 18.2 Regard vers l'avenir

Que nous réserve l'avenir ? La première édition de cet ouvrage ne comportait pas de conclusion au motif que “il ne faut pas fermer la porte au dynamisme que connaît actuellement le secteur de l'information destinée au parlement”. Ce dynamisme est toujours bien réel aujourd'hui.

La Conférence mondiale sur l'e-Parlement en 2021, qui s'est tenue en ligne du 16 au 18 juin 2021, s'est penchée sur "...les enseignements tirés de la pandémie, les tendances dans les stratégies de transformation numérique et les évolutions des attentes des parlements numériques dans les années à venir". Elle a également examiné "...les outils et les techniques que les administrations parlementaires développent pour servir et accompagner les parlementaires".

Parmi les conclusions de la Conférence exposées dans son Rapport<sup>93</sup>, on peut citer :

- Les parlements ont été transformés par la pandémie et ont changé d'une façon qui, pour difficile qu'elle ait été à vivre, les a fait progresser et a accéléré leur modernisation.
- Les TIC ne sont désormais plus dans les coulisses, mais sous le feu des projecteurs, car elles sont essentielles au fonctionnement quotidien du parlement. Il faut maintenant mettre l'accent sur la manière dont les parlements peuvent profiter de ces innovations rapides en vue de démultiplier les opportunités de modernisation.
- Les données parlementaires ne se limitent plus à un rôle de soutien des activités, elles sont devenues cruciales, non seulement pour le parlement lui-même, mais aussi dans le cadre de ses programmes d'ouverture et de transparence. Les données doivent donc être rendues utiles et utilisables, et il faut réfléchir au rôle des parlements dans la transformation des données en connaissances.

L'accès aux informations et aux données accompagne la participation des citoyens aux processus politiques et le travail des parlementaires eux-mêmes. Pour répondre au mieux aux immenses besoins en informations des parlementaires, il faut une bibliothèque et des services de recherche parlementaires efficaces et bien dotés en ressources, profitant au maximum des nouvelles technologies pour collecter, gérer et partager les informations. Cela concerne tous les domaines dans lesquels les services de recherche et de bibliothèque ont potentiellement un rôle vital à jouer et illustrent la 'situation dynamique' dont il était question dans les éditions précédentes. Essayer d'identifier des thèmes pour l'avenir est toujours risqué, mais certaines tendances émergent, comme indiqué dans le tout dernier IFLA Trend Report<sup>94</sup>, qui donnent des pistes sur les défis que les bibliothèques et les services de recherche devront relever dans les années qui viennent.

L'accélération des évolutions technologiques va se poursuivre et cela donnera lieu à de nombreux changements dans la manière dont les bibliothèques opèrent et servent leurs clients. On ne peut plus attendre de nos clients qu'ils viennent vers nous. Il faut leur apporter nos services là où ils sont, qu'ils soient parlementaires ou citoyens. Les réseaux sociaux, les services numériques et les données ouvertes constitueront autant d'étapes importantes dans cette démarche. La richesse des informations disponibles en ligne peut contribuer à alimenter le débat public sur la politique et à permettre une plus grande ouverture dans le fonctionnement des parlements et des gouvernements. Toutefois, ce processus génère aussi ses défis, par exemple l'évaluation de l'exactitude et de l'utilité des informations, la gestion de la confidentialité des données et de la sécurité des informations, la conformité par rapport aux licences numériques et au droit d'auteur, etc. Le concept de la bibliothèque ou du service de recherche agissant en tant que 'courtier en information' pour ses clients devient encore plus important. Cela souligne également la nécessité de relations de travail plus étroites entre les spécialistes de l'information et les chercheurs. Les bibliothèques parlementaires se trouvent maintenant dans un contexte de concurrence constante avec d'autres sources d'information. Elles doivent faire valoir les avantages et la valeur ajoutée de leurs services aux clients par le biais de communications efficaces et de stratégies marketing. Par conséquent, des efforts encore plus importants doivent être faits pour vraiment

---

<sup>93</sup> *Bulletin de l'innovation de l'UIP*, neuvième édition. Union interparlementaire, 2021. [www.ipu.org/fr/bulletin-de-innovation/neuvieme-edition](http://www.ipu.org/fr/bulletin-de-innovation/neuvieme-edition)

<sup>94</sup> *IFLA Trend Report*, IFLA, 2018. [trends.ifla.org/update-2018](http://trends.ifla.org/update-2018)

comprendre les besoins des clients et la manière dont ils se servent des informations, en intégrant le fait que les parlementaires et leur personnel représentent un groupe diversifié et que leurs besoins varieront, comme ceux des citoyens. Les tendances peuvent être bouleversées, les hypothèses peuvent être incorrectes et des événements ou des innovations imprévus peuvent refaçonnent nos vies. L'avenir n'est pas toujours conforme à ce que nous attendons. Il se peut que d'autres méthodes soient nécessaires, comme la planification par scénarios, pour développer des stratégies souples nous permettant de nous adapter aux conditions futures.

Si l'avenir ne peut pas être prédit de manière sûre, les bibliothèques parlementaires peuvent continuer d'apprendre les unes des autres et se renforcer grâce à la collaboration au sein de réseaux, par exemple IFLAPARL. Cet esprit d'optimisme a été résumé de manière élégante par Gerald Leitner, Secrétaire général de l'IFLA, dans le document de 2018 *Update of the IFLA Trend Report*<sup>95</sup>, qui précise :

“Prédire ce qui se passera dans les dix prochaines années est impossible, mais nous le savons, c'est en associant nos intelligences, nos forces et nos points de vue que nous serons les mieux à même de nous adapter”.

Un point des précédentes éditions reste valable aujourd'hui : “il ne serait pas judicieux de terminer par le modèle de la bibliothèque idéale” parce que “la culture politique d'un pays et tout ce qui s'y rapporte n'est propre qu'à ce pays... Chaque parlement et chaque bibliothèque devra elle-même décider jusqu'où elle veut aller et par quel cheminement”. Cela semble encore aujourd'hui être une bonne façon de terminer. Cette édition révisée a pour but de proposer certains axes de réflexion à évaluer au fil du temps.

---

<sup>95</sup> Ibid.