

2007-602

Rapport final

Évaluation du Programme des Éditions et des services de dépôt

Direction générale de la vérification et de l'évaluation

2008-05-02

Table des matières

Sommaire	i
1. Introduction	1
2. Profil d'Éditions et services de dépôt	1
2.1 Contexte	1
2.2 Ressources.....	3
2.3 Modèle logique	4
Figure 1 : Résumé des modèles logiques pour Éditions et services de dépôt, y compris Droits d'auteur du Canada et octroi de licences	5
3. Objet de l'évaluation	6
3.1 Pertinence.....	6
3.2 Réussite	6
3.3 Rentabilité ou solutions de remplacement	6
4. Constatations	7
4.1 Pertinence.....	7
4.2 Réussite	10
4.3 Rentabilité ou solutions de remplacement	13
5. Conclusions	18
5.1 Pertinence.....	18
5.2 Réussite	18
5.3 Rentabilité ou solutions de remplacement	19
6. Réponse de la gestion	19
7. Recommandations et plan d'action de la gestion	19
8. À propos de l'évaluation	21
8.1 Objectif	21
8.2 Méthode d'évaluation	21
8.3 Étape de planification	22
8.4 Étape d'évaluation	22
8.5 Étape d'établissement des rapports.....	23
8.6 Limites de la méthodologie.....	23
Annexes	24
Annexe A : Définition d'une publication.....	24
Annexe B : Diagramme de processus des Éditions et services de dépôt.....	28
Annexe C : Matrice d'évaluation	29
Annexe D : Documents examinés.....	35
Annexe E : Personnes consultées.....	38

Sommaire

Points examinés

Le présent rapport expose les constatations de l'évaluation du Programme des Éditions et des services de dépôt (ÉSD). L'évaluation a porté sur la pertinence et la rentabilité d'ÉSD ainsi que la mesure dans laquelle les résultats prévus dans un environnement en évolution ont été atteints.

ÉSD relève de la Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Il tire son autorité d'un Décret de 1927, de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, de la *Politique de communication du gouvernement du Canada* et de la *Politique sur les services communs*.

L'évaluation a porté sur les trois composantes d'ÉSD liées à l'édition, soit : les éditions, les services de dépôt ainsi que le droit d'auteur du Canada et l'octroi de licences. Les objectifs principaux d'ÉSD visent à s'assurer que la population canadienne a un accès continu et centralisé aux publications du gouvernement fédéral et à protéger la propriété intellectuelle liée à ces publications.

ÉSD fournit aux organismes fédéraux aussi bien des services obligatoires que des services facultatifs, en partie selon le principe d'autofinancement. Ces services comprennent l'édition, l'impression, l'entreposage, la vente de publications non gratuites et la distribution des publications gratuites ou non. ÉSD gère la base de données des publications du gouvernement du Canada (GC) en plus d'offrir des conseils et de l'orientation sur la production, la tarification, le marketing et la promotion. ÉSD gère également le réseau des bibliothèques de dépôt et distribue gratuitement les publications à environ 900 bibliothèques de dépôt. Les 49 bibliothèques de dépôt universel reçoivent des exemplaires de toutes les publications, gratuites ou non, qui font partie de la Liste hebdomadaire d'ÉSD. Les autres bibliothèques de dépôt sélectionnent dans la Liste les publications qu'elles veulent recevoir. Enfin, ÉSD est chargé d'administrer et de protéger le droit d'auteur des documents rédigés par les organismes fédéraux, ainsi que de négocier et d'émettre les contrats de licence pour les droits commerciaux et non commerciaux liés aux documents soumis au droit d'auteur du Canada.

Les organismes fédéraux doivent, en vertu de la *Politique de communication du GC*, fournir des exemplaires imprimés de leurs publications à ÉSD, pour la mise en vente et la distribution. Grâce à ces services, la population canadienne peut avoir accès aux publications gouvernementales en divers formats (imprimé, électronique, audio, vidéo, braille) par l'entremise des bibliothèques, des librairies et d'Internet, ainsi que par divers modes de distribution (téléphone, télécopieur, courriel, poste et en ligne.)

Importance

La valeur publique d'ÉSD se fonde sur la possibilité de rendre l'information et le savoir du GC facilement accessibles aux personnes et aux organismes. L'accessibilité à l'information du GC constitue une valeur démocratique fondamentale. Elle peut mener à l'innovation et, en retour, à

l'accroissement de la productivité et de la prospérité au Canada. Cette évaluation a été entreprise en raison de l'augmentation de l'édition électronique et de la tendance à la baisse des ventes et des recettes pour ÉSD.

Constatations

Les résultats de l'évaluation décrits dans les sections portant sur les constatations et les conclusions de ce rapport sont fondés sur les enjeux liés à la pertinence, à la réussite et à la rentabilité.

ÉSD est pertinent et conforme aux politiques et aux priorités gouvernementales, en plus de répondre aux besoins continus. Le mandat et le fondement d'ÉSD proviennent de la législation, des politiques du GC et du Décret de 1927 sur les services d'édition et de dépôt. Conformément aux politiques du GC et vu l'importante présence des publications sur le portail Web du GC, l'utilité d'ÉSD est claire. De plus, ÉSD répond aux besoins continus des organismes fédéraux en matière d'édition et de distribution. Il s'adapte à un environnement en pleine évolution, et la population canadienne a accès à un plus grand nombre de publications.

Internet a augmenté considérablement le nombre de titres accessibles au public, a réduit les recettes provenant des publications non gratuites puisque les clients optent pour les versions électroniques gratuites, et a exigé des investissements supplémentaires de la part d'ÉSD.

La population canadienne a accès à un plus grand nombre de publications du GC. Le nombre de publications électroniques téléchargées a augmenté de 153 % depuis 2004-2005 et de 92 % entre 2005-2006 et 2006-2007. Au cours de ces deux exercices, le nombre de publications imprimées gratuites distribuées a augmenté de 76 %, le nombre de publications imprimées distribuées aux bibliothèques de dépôt s'est accru de 2 % et le nombre de publications payantes vendues a baissé de 28 %.

Grâce à ÉSD, de nombreux organismes fédéraux ont commencé à prendre des mesures pour accroître la conformité et adopter de meilleures pratiques de gestion des publications. ÉSD a la possibilité de faire davantage.

ÉSD a comme seule responsabilité de rendre accessibles les publications que lui ont fournies les organismes fédéraux. Son efficacité dépend de la conformité des organismes fédéraux à la *Politique de communication*, qui ont fait preuve dans le passé d'un niveau de conformité inégal. Dans beaucoup de ministères, l'édition est répartie entre diverses directions générales et diverses régions, souvent sans qu'aucune entité n'exerce un contrôle central et n'assure la conformité.

La baisse des recettes et la hausse des frais d'exploitation nuisent également à l'efficacité d'ÉSD. Ses recettes dépendent de la production de publications payantes par les autres organismes fédéraux. L'augmentation de l'édition électronique et du téléchargement a entraîné une diminution constante des recettes nettes au cours des cinq dernières années. ÉSD doit fréquemment demander du financement supplémentaire en cours d'exercice afin de réaliser les activités prévues. À la fin de l'exercice, si les recettes atteignent ou dépassent les prévisions,

ÉSD fait face à une péremption des fonds. Un financement prévisible et stable est nécessaire pour une prise de décision efficace.

Nous avons constaté que la centralisation des services d'édition et de dépôt est le moyen le plus efficace d'assurer l'accessibilité. La décentralisation ne semble pas une solution appropriée, puisqu'elle pourrait entraîner l'augmentation des coûts pour les organismes fédéraux, les bibliothèques de dépôt ainsi que leurs usagers.

Réponse de la gestion

La Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés accepte les constatations de l'évaluation et compte donner suite aux recommandations qui en découlent en mettant en œuvre le plan d'action de la gestion décrit ci-dessous.

Recommandations et plan d'action de la gestion

En se fondant sur les constatations et les conclusions principales contenues dans ce rapport, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation recommande que le sous-ministre adjoint de la Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés s'assure qu'Éditions et services de dépôt donne suite aux recommandations suivantes.

Recommandation 1 : augmente et officialise ses efforts en vue d'inciter les organismes fédéraux à améliorer leur conformité à la *Politique de communication du gouvernement du Canada* et à réduire le nombre de publications « fugitives », et augmente le nombre de publications rendues accessibles à la population canadienne.

Plan d'Action :

1. Poursuivre les activités d'information/sensibilisation auprès des autres ministères par le personnel de ÉSD.

Date de mise en oeuvre : En cours 2008-2009

2. Suite à l'adoption par le Conseil du Trésor de la nouvelle Politique de communication et de la Directive sur l'édition (septembre 2008, à être confirmé), ÉSD:

- a) Enverra à chaque ministère une demande de désignation de Coordonateur ministériel afin de superviser la conduite et la coordination des activités d'édition du Ministère et de notamment tenir à jour un répertoire de toutes les publications produites et d'en informer régulièrement ÉSD.

Date de mise en oeuvre : le 31 octobre 2008

- b) Organisera une table ronde des Coordonateurs ministériels visant notamment à échanger de l'information pour appuyer les ministères afin d'augmenter le nombre de publications disponibles aux Canadiens via ÉSD.

Date de mise en oeuvre : le 28 novembre 2008

- c) Coordonnera au moins une présentation aux DG de Communications ou à toute personne responsable des activités d'édition sur les exigences de la nouvelle Politique de communication et de la Directive sur l'édition.

Date de mise en oeuvre : le 31 octobre 2008

- d) Travaillera de concert avec le Conseil du Trésor et l'École de la fonction publique à la préparation d'un éventuel atelier/cours sur ÉSD à être offert en 2009-2010 (sujet à l'obtention de financement).

Date de mise en oeuvre : le 31 mars 2009

- e) Établira une communauté de pratique qui se rencontrera au moins une fois par année afin notamment de partager l'information pertinente des approches novatrices reliées aux activités d'édition des ministères et à la diffusion efficace des publications offertes aux Canadiens.

Date de mise en oeuvre : le 31 mars 2009

Recommandation 2 : veille à ce que qu'il dispose d'un financement prévisible pour une prise de décision efficace.

Plan d'Action :

1. Faire réaliser une étude indépendante sur la comptabilité par activités.

Date de mise en oeuvre : le 30 septembre 2008

2. Faire une présentation avec options de financement qui sera présentée au comité chargé de la politique ministérielle.

Date de mise en oeuvre : le 31 octobre 2008

1. Introduction

Le présent rapport expose les constatations de l'évaluation du Programme Éditions et services de dépôt (ÉSD). Le Comité de vérification et d'évaluation de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a approuvé la réalisation de cette évaluation dans le cadre du Plan pluriannuel de vérification et d'évaluation fondé sur les risques, établi pour la période allant de 2007-2008 à octobre 2009-2010 de TPSGC.

L'évaluation a porté sur la pertinence et la rentabilité d'ÉSD ainsi que sur la mesure dans laquelle il réussit à atteindre ses objectifs dans le contexte d'un environnement en évolution.

ÉSD fait partie de la Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés de TPSGC. Il renferme trois composantes directement liées à l'édition : les éditions, les services de dépôt ainsi que le droit d'auteur du Canada et l'octroi de licences. La quatrième composante, PromoCanada, n'a pas fait l'objet de cette évaluation puisqu'elle n'est pas liée à l'édition. Les objectifs principaux d'ÉSD visent à s'assurer que la population canadienne bénéficie d'un accès continu aux publications du gouvernement fédéral et à protéger la propriété intellectuelle liée à ces publications.

Le présent rapport se divise en sept sections :

- La section 1 comprend l'introduction.
- La section 2 fournit le profil d'ÉSD, y compris le contexte, la description des processus pertinents, l'aperçu des ressources et le modèle logique.
- La section 3 présente les enjeux et les questions élaborés durant la phase de planification de l'évaluation.
- Les principales constatations de l'évaluation sont décrites à la section 4.
- Les conclusions fondées sur les enjeux soulevés durant l'évaluation figurent à la section 5.
- Les recommandations sont présentées à la section 6.
- La section 7 décrit la méthodologie du projet.

2. Profil d'Éditions et services de dépôt

2.1 Contexte

En 2001, la fonction des éditions et des services de dépôt du gouvernement du Canada (GC) a été transférée de TPSGC à Communications Canada. Le 1^{er} avril 2004, cette fonction est retournée à TPSGC pour devenir ÉSD et constituer le centre d'expertise du gouvernement pour les éditions, les services de dépôt et le droit d'auteur.

ÉSD est l'éditeur officiel du GC et fournit aux organismes fédéraux des services obligatoires et facultatifs. Les services obligatoires comprennent l'édition, l'impression et la vente de publications non gratuites, sauf si l'organisme fédéral a une exemption statutaire ou les pouvoirs délégués. ÉSD attribue également un numéro international normalisé du livre (ISBN) aux publications des organismes fédéraux au nom de Bibliothèque et Archives Canada. Il gère la

base de données des publications du GC, www.publications.gc.ca, et fournit des conseils et de l'orientation relativement à la *Loi sur les langues officielles* et au Programme de coordination de l'image de marque. Il constitue le dépôt central et le canal de distribution des publications gratuites ou non des organismes fédéraux. Depuis avril 2004, la gestion des services centralisés de traitement des commandes, d'entreposage et de distribution est confiée à Gilmore Global Logistics Services Inc.

Les services de dépôt gèrent la distribution des publications imprimées du GC, gratuites et non gratuites, au réseau de bibliothèques de dépôt. ÉSD produit la Liste hebdomadaire, qui contient toutes les publications fournies à ÉSD par les organismes fédéraux au cours de la semaine précédente. La Liste hebdomadaire est transmise aux bibliothèques de dépôt, aux parlementaires et à d'autres destinataires. La version électronique de la Liste est affichée dans la base de données des publications.

ÉSD traite les demandes d'autorisation concernant la reproduction intégrale ou partielle des publications du GC protégées en vertu de la *Loi sur le droit d'auteur* du Canada. Il négocie et octroie les licences commerciales et non commerciales, enquête sur les cas de contrefaçon et gère la base de données centrale sur les demandes et les décisions en matière de droit d'auteur. ÉSD a le droit de conserver les frais reçus pour l'octroi de licence.

TPSGC détient ses pouvoirs en matière d'édition et de services de dépôt du Décret de 1927, de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, de la *Politique de communication du gouvernement du Canada*, de la *Politique sur les services communs* et de la *Politique sur la gestion de l'information*. Le Décret de 1927 établit l'autorité des services de dépôt. La Loi énonce les pouvoirs et les fonctions du ministre, dont « l'acquisition et la fourniture de services d'imprimerie et d'édition pour les ministères ».

La *Politique de communication* exige que les organismes fédéraux présentent à ÉSD, sans rémunération, des exemplaires a) de leurs publications gratuites et non gratuites afin qu'elles soient distribuées dans le réseau de bibliothèques de dépôt; b) de leurs publications non gratuites afin qu'elles soient vendues par l'entremise de la base de données centrale des publications du GC. ÉSD assure les coûts d'impression des publications non gratuites, ainsi que le traitement des commandes et le marketing des publications, gratuites et non gratuites. ÉSD conserve les recettes nettes qui font partie de son niveau de référence. Depuis environ douze ans, ÉSD rassemble les documents électroniques en format PDF et les catalogue dans la base de données des publications, d'où ils peuvent être téléchargés gratuitement¹.

La *Politique sur les services communs* précise que, à moins qu'ils en aient l'autorité, les ministères fédéraux « doivent négocier un instrument de délégation signé avec le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux afin d'exercer les pouvoirs suivants : services d'imprimerie, services d'édition et services connexes. » Cette politique mentionne que « Le Programme des services de dépôt n'est pas un service commun, mais un programme

¹La seule exception concerne les documents électroniques de Statistique Canada, pour lesquels un lien est offert vers les adresses URL sécurisées d'où les publications en HTML peuvent être téléchargées gratuitement.

pangouvernemental confié par le Conseil du Trésor » et qu'il est soumis à la *Politique de communication* et à ses procédures connexes.

La Politique sur la gestion de l'information ne mentionne pas de manière précise TPSGC ou ÉSD, mais elle encourage clairement l'accessibilité à l'information du GC. Elle a entre autres comme objectifs « de préserver l'information et de veiller à l'accès à l'information et aux documents pour le bienfait de la génération actuelle et des générations à venir ».

La base de données d'ÉSD comprend une collection exhaustive des publications du GC (voir l'annexe A pour la définition de publication), comptant 136 000 publications gratuites et non gratuites et 42 000 documents électroniques téléchargeables. Ces publications se présentent sous différentes formes : livres imprimés, brochures, périodiques, cartes, enregistrements sonores et vidéo, films, microformes, cédéroms et disquettes ainsi que des médias substituts comme le braille et les gros caractères. Le Programme permet l'accessibilité aux publications à l'aide de divers canaux de distribution, dont le téléphone, le télécopieur, le courriel, la poste et Internet, en plus des bibliothèques de dépôt et des librairies.

Le réseau de bibliothèques de dépôt comprend plus de 900 bibliothèques au Canada, dont environ 150 à l'étranger. ÉSD envoie automatiquement toutes les publications de la Liste hebdomadaire aux 49 bibliothèques de dépôt universel, dont 45 sont au Canada et comprennent Bibliothèque et Archives Canada, la Bibliothèque du Parlement, plusieurs bibliothèques provinciales et universitaires ainsi que des bibliothèques publiques importantes. La Staatsbibliothek zu Berlin en Allemagne, la British Library au Royaume-Uni, la National Diet Library au Japon et la National Library of Congress aux États-Unis sont les quatre bibliothèques de dépôt universel à l'étranger. Les autres bibliothèques de dépôt sont des bibliothèques de dépôt sélectif, c'est-à-dire qu'elles choisissent dans la Liste hebdomadaire les publications qui répondent aux besoins de leurs clients. Toutes les bibliothèques de dépôt reçoivent les publications payantes gratuitement. Les parlementaires, de même que certaines bibliothèques d'organismes fédéraux ou d'organismes de presse, ont le statut de dépôt sélectif.

Un aperçu du processus d'interaction entre ÉSD et ses utilisateurs tant internes qu'externes est décrit à l'annexe B. Au départ, les organismes fédéraux déterminent le contenu et le calendrier de leurs publications. Le processus passe ensuite par les canaux de distribution pour aboutir finalement aux usagers des publications du GC.

2.2 Ressources

ÉSD compte 53 employés à temps plein (2007-2008). Il est financé annuellement en fonction des niveaux de référence approuvés et par un crédit net, ce qui signifie qu'ÉSD dispose d'une source de financement qui comprend les recettes disponibles et les recettes prévues. Les recettes d'ÉSD proviennent d'activités liées à l'édition, aux droits d'auteur du Canada et à l'octroi de licences (DACOL), ainsi qu'aux services de dépôt.

En 2006-2007, les recettes réelles d'ÉSD se sont élevées à 3,69 M \$. Le crédit net ajusté disponible s'est élevé à 7,4 M \$, ce qui a permis à ÉSD de disposer d'un niveau de financement total de 11,1 M \$. Les dépenses réelles se sont élevées à 10,5 M \$.

Quatre organismes fédéraux ont le pouvoir délégué de vendre leurs publications directement au public, bien qu'ÉSD puisse également le faire. En raison de ce statut, le Programme paie à ces organismes les exemplaires mis en dépôt. En 2006-2007, ÉSD a versé à ces organismes près de 2,8 M \$ tirés de son budget de 7,2 M \$ dans le cadre du Programme des services de dépôt.²

Pour les dix groupes ou catégories de publications³, les recettes brutes actuelles, avant remises, totalisaient un peu plus de 5 M \$ en 2005-2006 et presque 4 M \$ en 2006-2007⁴. D'après les recettes brutes de 2006-2007, les quatre groupes principaux, qui comptent pour près de 91 % du total des recettes brutes et pour plus de 94 % des articles vendus, sont les suivants : Gouvernement et législation, Main-d'œuvre, Langue et aides à la rédaction, et Santé.

En 2005-2006 et en 2006-2007, les quatre acheteurs principaux de publications du GC ont été le gouvernement du Canada, les détaillants, les entreprises ainsi que les associations et les professionnels. Au total, pour chacun des deux exercices, ces acheteurs ont contribué à plus de 90 % des recettes d'édition et des quantités achetées, le GC fournissant 39 % et 36 % des recettes des deux exercices, respectivement. Le GC représente plus de 50 % du total des quantités achetées durant chacun de ces exercices. Les autres acheteurs sont les établissements d'enseignement (y compris leurs bibliothèques), le grand public, les gouvernements provinciaux, les administrations municipales, les bibliothèques publiques et les gouvernements étrangers.

2.3 Modèle logique

Un modèle logique est un outil essentiel pour mener une étude d'évaluation. Le modèle montre, de manière succincte, la logique qui sous-tend la façon dont on prévoit qu'un programme, une politique ou une initiative atteindra ses objectifs. De façon générale, le modèle logique illustre graphiquement les relations et les liens de causalité entre les activités du programme, qui sont liées aux intrants et aux différents niveaux de résultats – y compris les produits, les résultats stratégiques (immédiats et intermédiaires) et les résultats finals (à long terme).

Le modèle logique présenté à la figure 1 illustre la façon dont les activités d'ÉSD contribuent à l'atteinte des objectifs établis et des résultats escomptés. Ce modèle est fondé sur les modèles logiques plus détaillés préparés par ÉSD pour chacune de ses trois composantes.

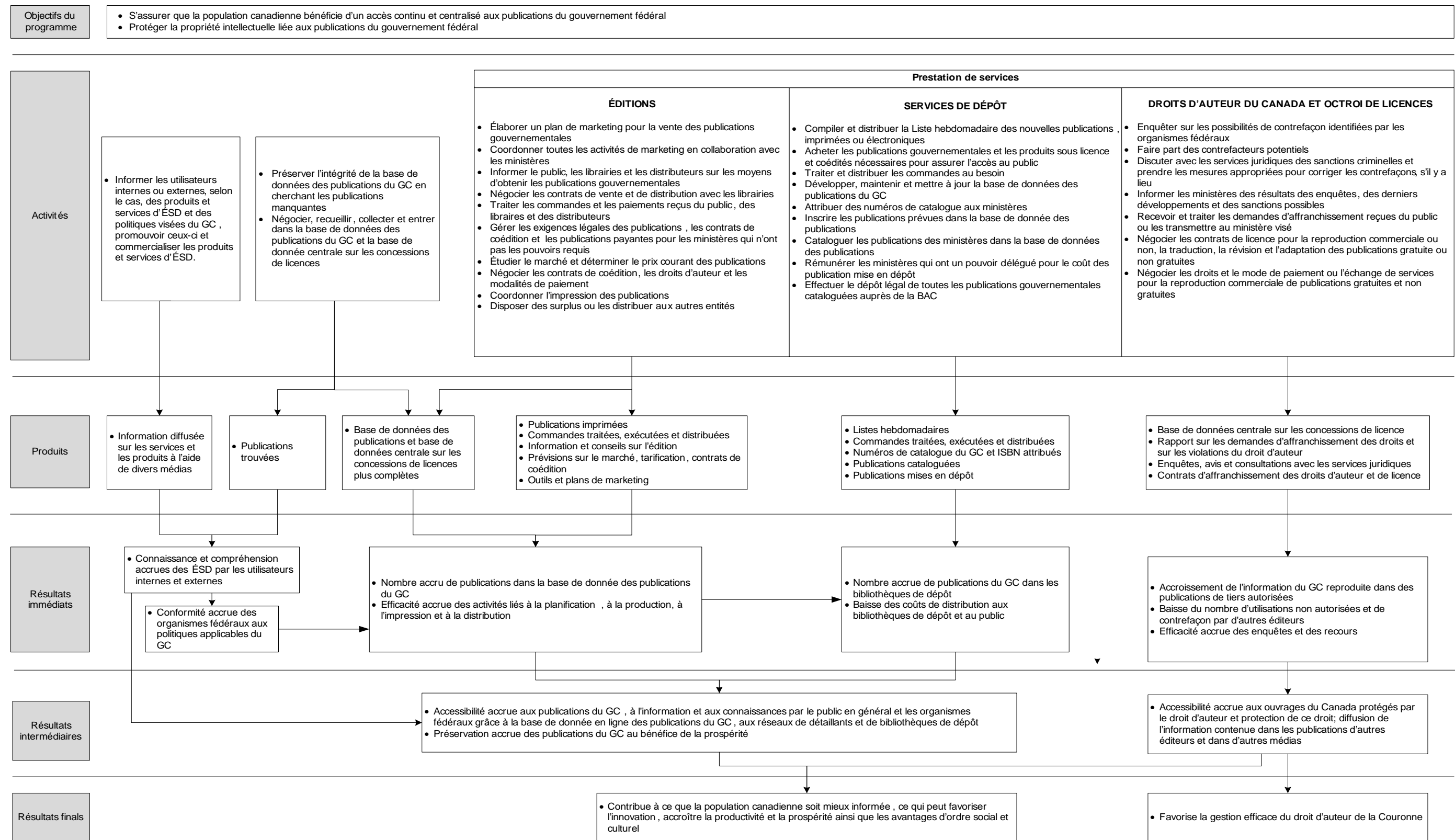
Les activités d'ÉSD se divisent en trois groupes : (i) informer sur ses services, en faire la promotion et la commercialisation, (ii) assurer l'intégrité de la base de données, et (iii) fournir les services requis conformément aux politiques applicables.

² ÉSD a versé 1,6 M \$ au Conseil national de recherches Canada, près de 0,143 M \$ à la Direction des services cartographiques de Ressources naturelles du Canada, plus de 0,019 M \$ à l'Office des normes générales du Canada et plus de 0,8 M \$ à Statistique Canada (pour les publications dans tous les formats).

³ ÉSD a déterminé les dix groupes de publications suivants en fonction de ses recettes brutes : (i) Gouvernement et législation (y compris la Chambre des communes, Justice et d'autres gouvernements); (ii) Main-d'œuvre; (iii) Langue et aides à la rédaction; (iv) Santé; (v) Documents de référence; (vi) Culture et patrimoine; (vii) Transports; (viii) Défense et histoire militaire; (ix) Ressources naturelles et environnement; et (x) Publications de l'Ontario.

⁴ Les recettes brutes ne tiennent pas compte des escomptes offerts à certains clients, comme les détaillants. Par conséquent, les recettes sont légèrement plus élevées que les recettes nettes figurant au tableau 4.

Figure 1 : Résumé des modèles logiques pour Éditions et services de dépôt, y compris Droits d’auteur du Canada et octroi de licences



3. Objet de l'évaluation

L'évaluation a porté sur la pertinence et la rentabilité du Programme ÉSD ainsi que la mesure dans laquelle il réussit à atteindre ses objectifs dans l'environnement technologique en évolution. La matrice d'évaluation, y compris les enjeux, les questions, les indicateurs et les sources des données, a été élaborée durant l'étape de planification. Cette matrice est présentée à l'annexe C. La section 8, *À propos de l'évaluation*, donne de plus amples renseignements sur l'approche et la méthode utilisées pour cette évaluation.

3.1 Pertinence

Enjeu de l'évaluation : Le Programme des Éditions et des services de dépôt est-il conforme aux politiques et aux priorités gouvernementales, et répond-il à des besoins continus?

Questions de l'évaluation :

1. Le Programme est-il toujours en conformité avec les priorités et les politiques de TPSGC et du GC?
2. Vu les changements technologiques et la transition vers la publication électronique sur le Web et l'accès aux services Web, le Programme répond-il aux besoins continus des organismes fédéraux et d'autres intervenants?

3.2 Réussite

Enjeu de l'évaluation : Le Programme des Éditions et des services de dépôt atteint-il les résultats escomptés?

Questions de l'évaluation :

1. Dans quelle mesure la population canadienne a-t-elle accès aux publications gouvernementales gérées par le Programme ÉSD?
2. Dans quelle mesure l'intégrité de l'information gouvernementale est-elle protégée par le droit d'auteur du Canada et l'octroi de licences?
3. Dans quelle mesure le Programme ÉSD contribue-t-il à accroître la conformité aux politiques gouvernementales applicables et aux aspects techniques de l'édition, p. ex. les normes de publication, l'établissement des prix, le marketing, la coédition?

3.3 Rentabilité ou solutions de remplacement

Enjeu de l'évaluation : Les Services d'édition et de dépôt sont-ils rentables?

Questions de l'évaluation :

1. La centralisation d'ÉSD à TPSGC est-elle le moyen le plus adéquat et le plus efficace d'atteindre les objectifs et les résultats attendus du Programme?

4. Constatations

Les constatations effectuées au cours de cette évaluation sont présentées ci-dessous :

4.1 Pertinence

4.1.1 Le programme ÉSD est conforme aux politiques et aux priorités de TPSGC et du GC

Comme il a été mentionné à la section 2 – Contexte, la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, le Décret de 1927 et les politiques connexes fournissent l'autorité et le fondement qui assurent la pertinence continue du Programme. La législation et les politiques confèrent à ÉSD un rôle dans l'édition, l'impression, les services de dépôt et la protection de la propriété intellectuelle du GC.

La base de données des publications d'ÉSD et le réseau des bibliothèques de dépôt répondent à la priorité du GC en ce qui concerne la facilité d'accès. La population canadienne peut avoir accès aux publications gouvernementales par l'entremise de la base de données des publications du GC à www.publications.gc.ca, ainsi que de Service Canada à 1 800 O-Canada, et sur le portail www.canada.ca. Le lien « Publications et rapports » sur le côté gauche du portail ouvre la base de données du GC.

4.1.2 ÉSD répond aux besoins continus des organismes fédéraux et d'autres utilisateurs

Les entrevues réalisées avec les représentants des organismes fédéraux confirment l'observation selon laquelle ces organismes tirent profit des services d'ÉSD, qui leur fournit un vaste réseau de bibliothèques de dépôt pour joindre la population canadienne ainsi qu'une base de données centralisée des publications. Les organismes fédéraux n'ont pas à répondre aux nombreuses demandes de publication en provenance des bibliothèques de dépôt ou de la population canadienne, puisqu'ÉSD s'occupe de la distribution. Les entrevues et la correspondance avec des représentants du milieu des bibliothèques indiquent que le Programme offre en outre des avantages aux bibliothèques de dépôt et à leurs clients en leur fournissant un point d'accès unique aux publications du GC. ÉSD offre également ses services aux éditeurs des secteurs public et privé qui veulent obtenir l'autorisation de reproduire, de traduire et d'adapter l'information publiée. ÉSD est en mesure de répondre à l'augmentation des demandes relatives au droit d'auteur du Canada.

En 2006-2007, ÉSD a mené divers sondages sur le niveau de satisfaction à l'égard de l'édition, de DACOL et des services de dépôt⁵. Pour le sondage sur l'édition, on a contacté les 54 clients du GC qui avaient utilisé les services d'édition en 2006. De ce nombre, 28 ont répondu. Le sondage montre le degré élevé de satisfaction des répondants, 77 % ayant déclaré avoir une opinion

⁵*Publishing and Depository Services Program Qualitative Survey*, préparé par les Services de conseils du gouvernement et TPSGC, avril 2007; *Crown Copyright and Licensing Client Satisfaction Survey 2007 : Publishing and Depository Services - TPSGC*, Centre de recherche Decima, 27 mars 2007; et *Programme des services de dépôt (PSD) 2006 Sondage sur la satisfaction de la clientèle*, TPSGC, Rapport provisoire, Les Études De Marché Créatec+, 10 novembre 2006.

favorable de ces services et 29 % se disant très satisfaits. La majorité des répondants n'ont mentionné aucune amélioration à apporter.

Les 65 clients des services DACOL ont reçu électroniquement une invitation à participer à un sondage en ligne, et 40 d'entre eux ont répondu. Parmi les répondants, 93 % sont satisfaits de leur expérience en général, et de ce nombre 61 % sont très satisfaits.

Le sondage sur les services de dépôt a été mené en partie par téléphone auprès de 16 représentants des bibliothèques de dépôt. De la partie du sondage réalisée en ligne, 332 questionnaires se sont avérés utilisables, ce qui donne un taux de réponse de 18 %. Ce sondage montre que 79 % des participants sont satisfaits du service. Les entrevues menées durant l'évaluation confirment les résultats obtenus au cours des sondages.

Les bibliothécaires et les libraires ont déclaré qu'ÉSD répond à leurs besoins. Toutefois, des répondants ont signalé l'absence de certaines publications du gouvernement du Canada dans la Liste hebdomadaire, qu'ils ont désignées comme des « publications fugitives »⁶. Ces répondants ont déclaré que chercher des publications sans avoir une garantie de les trouver pouvait s'avérer difficile et exiger beaucoup de ressources. Certains sont préoccupés par le fait que des personnes expérimentées, chargées des collections du gouvernement, éprouvent des difficultés à trouver des publications, un processus que le grand public trouverait encore plus difficile. Les répondants ont également indiqué que le nombre de sites Web du GC compliquait la situation.

4.1.3 Les services offerts par ÉSD sont plus pertinents que jamais

L'utilisation accrue de l'édition, la disponibilité des imprimantes laser de grande qualité et abordables et d'Internet constituent des défis auxquels ESP doit faire face. Le Programme s'adapte bien aux changements qui touchent l'édition électronique. Au cours des dernières années, ces défis ont fait l'objet d'études minutieuses.

On a remis à l'équipe d'évaluation cinq documents préparés par Conseils et Vérification Canada (maintenant Services de conseils du gouvernement). Ces documents ont pour thème commun la pertinence et l'importance de l'édition, des services de dépôt et de DACOL et, plus généralement, l'importance et la nécessité de rendre les publications et l'information du GC accessibles à la population canadienne⁷. Ces documents ont conclu qu'Internet est le facteur qui a le plus influé sur le modèle de gestion d'ÉSD et indiquent qu'Internet a eu trois effets importants sur ÉSD. Les voici :

- augmentation considérable du nombre de titres accessibles au public;

⁶Les publications « fugitives » sont définies comme des publications produites par les organismes fédéraux et qui ne sont pas remis à ÉSD pour distribution. Ce terme s'applique également aux publications non gratuites vendues directement par un organisme fédéral qui n'a pas l'autorité légale ou la délégation de pouvoirs nécessaires pour le faire. Les publications fugitives peuvent être dotées d'un numéro ISBN attribué par ÉSD, mais la plupart n'en ont pas.

⁷(i) *Exposé de position sur le rôle des éditions du gouvernement du Canada et du programme des services de dépôt* (décembre 1999); (ii) *Funding Proposal for Canadian Government Publishing* (mai 2002); (iii) *Business Case: Canadian Government Publishing* (janvier 2003); (iv) *Publishing and Depository Services: Business Case* (octobre 2005); et (v) *Publishing and Depository Services Strategic Options* (novembre 2005).

- réduction des recettes provenant des publications non gratuites, puisque les clients optent pour les versions électroniques gratuites;
- création d'un besoin d'investissements supplémentaires de la part d'ÉSD.

Pour réagir à l'évolution des technologies et à l'augmentation des publications électroniques, ÉSD rassemble de manière plus active les versions PDF pour les intégrer à la base de données des publications. Le tableau 1 indique le nombre de publications téléchargeables (les publications électroniques) ainsi que le nombre total de titres catalogués⁸. Le nombre de publications électroniques dans la base de données d'ÉSD a augmenté de 235 % au cours de la période allant de 2002-2003 à 2006-2007, comparativement à 55 % pour les titres de publications imprimées en catalogue. D'une part, cette augmentation résulte des efforts du Programme pour obtenir les versions électroniques d'anciennes publications imprimées déjà cataloguées. D'autre part, elle peut également avoir une incidence sur la *Politique sur la gestion de l'information* qui exige des administrateurs généraux de « veiller à ce que les systèmes électroniques constituent le mode privilégié de création, d'utilisation et de gestion de l'information ».

Tableau 1 : Publications électroniques téléchargeables dans la base de données centrale

	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Publications imprimées	81 915	90 331	98 286	108 673	127 382
Publications électroniques téléchargeables	10 169	13 039	16 153	21 743	34 060

Le tableau 2 ci-dessous offre un autre indicateur de l'utilité continue d'ÉSD par rapport à l'évolution des technologies. Le tableau présente le nombre de publications électroniques téléchargées, comparé à d'autres moyens d'accéder aux publications du GC. Le nombre de publications électroniques téléchargées a augmenté de 153 % depuis 2004-2005 et de 92 % entre 2005-2006 et 2006-2007. Au cours de ces deux exercices, le nombre de publications imprimées gratuites distribuées a augmenté de 76 %, le nombre de publications imprimées distribuées aux bibliothèques de dépôt s'est accru de 2 % et le nombre de publications non gratuites vendues a baissé de 28 %.

Tableau 2 : Publications téléchargées et publications distribuées

	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Nombre de publications électroniques téléchargées	2,5 M	3,9 M	6,2 M
Changement du nombre de publications électroniques téléchargées (en %)		61 %	92 %
Nombre de publications non gratuites vendues (<i>approximativement</i>)		373 000~	233 000

⁸ Les titres comprennent les numéros et les fiches maîtresses des publications en série, de sorte que le volume de la base de données est augmenté du nombre de publications en série qui correspond à environ 4 %. Le nombre de titres représente le nombre de publications et de fiches maîtresses des publications en série accessibles par le public lorsqu'il consulte la base de données.

Nombre de publications imprimées gratuites distribuées à des personnes (<i>approximativement</i>)	135 000	238 000
Nombre de publications imprimées distribuées aux bibliothèques de dépôt	562 000	572 000

~ Une grande partie provient de la vente des brochures sur les négociations collectives, ce qui correspond à un événement unique.

En raison de l'évolution des technologies d'édition électronique, de nombreuses publications sont désormais créées sur support numérique. Elles ne sont pas imprimées officiellement, mais offertes directement sur les sites Web des organismes fédéraux, ce qui en fait des publications « fugitives ». Tout indique que ces publications électroniques ne sont pas intégrées dans la base de données centrale des publications, de sorte qu'il devient de plus en plus difficile pour les usagers de les trouver, si jamais ils les trouvent. On nous a dit que ces publications risquent fort de disparaître lorsque les organismes fédéraux les éliminent de leur site Web.

4.2 Réussite

4.2.1 La population canadienne a accès à un plus grand nombre de publications du GC

Comme l'indiquent les tableaux 1 et 2 (voir la section 4.1.3 ci-dessus), le nombre de publications distribuées de 2005-2006 à 2006-2007 a augmenté par catégorie comme suit :

- 10 000 exemplaires de publications imprimées distribuées aux bibliothèques de dépôt;
- 103 000 exemplaires de publications imprimées gratuites distribuées à des personnes;
- 2,3 millions de publications électroniques téléchargées à partir de la base de données d'ÉSD.

L'accroissement de l'accessibilité s'est traduit par une augmentation de la charge de travail. Les gestionnaires d'ÉSD ont déclaré qu'il est possible de commercialiser et de promouvoir encore plus le Programme en vue de favoriser l'accessibilité. Ils ont cependant informé l'équipe d'évaluation qu'ils doivent se montrer prudents avant d'accroître leurs services aux organismes fédéraux, vu l'augmentation de la charge de travail qui en découle et qui n'est pas compensée par une hausse des recettes ou de ressources.

4.2.2 ÉSD gère et protège l'intégrité de l'information gouvernementale

ÉSD a simplifié le processus de négociation des droits d'auteur. Il a mis en œuvre des accords avec les organismes fédéraux dans le cadre desquels ÉSD a le droit d'autoriser automatiquement la reproduction de travaux précis du GC selon certains paramètres. Les établissements d'enseignement, qui font régulièrement les mêmes demandes, tirent profit de ces accords avec les organismes fédéraux. Ce processus permet d'accélérer le temps de traitement et d'améliorer les niveaux de service. Entre 2002-2003 et 2006-2007, le nombre de demandes d'affranchissement de droits d'auteur a augmenté de 133 %, passant de plus de 6 000 demandes à plus de 14 000.

4.2.3 ÉSD prend des mesures pour améliorer l'accessibilité aux publications du GC

Comme il est stipulé dans le Décret de 1927, ÉSD doit fournir des exemplaires sans frais uniquement dans la mesure où, de la même façon, la publication a été déposée à cet effet par le ministère qui a produit la publication. ÉSD a donc comme seule responsabilité de rendre accessibles les publications que lui ont fournies les organismes fédéraux.

Pour accomplir son mandat, ÉSD dépend du niveau de conformité des organismes fédéraux à la *Politique de communication*. Selon les représentants interrogés, certains organismes fédéraux ont centralisé le contrôle de leurs publications, d'autres travaillent actuellement en ce sens et d'autres commencent à y penser. Généralement, les organismes qui ont effectué cette centralisation se conforment davantage à la *Politique de communication*, c'est-à-dire qu'ils déposent leurs publications à ÉSD ou demandent des numéros ISBN.

ÉSD et BAC ont tenté d'évaluer le pourcentage de publications qui leur sont présentées. Ce pourcentage serait au maximum de 40 %, ce qui signifie que 60 % ou plus des publications seraient des publications fugitives. Nous avons constaté que la situation est semblable aux États-Unis. BAC a mis à l'essai une technologie de moteur de recherche Web afin de découvrir les publications fugitives. Si une technologie de recherche appropriée est développée, ÉSD sera davantage en mesure d'acquérir les publications fugitives.

Nous avons constaté que les fonctions d'édition sont fragmentées dans les organismes fédéraux. Cette fragmentation et le manque de contrôle constituent des obstacles majeurs pour assurer l'accès aux publications du GC. Nous avons observé que les fonctions d'édition sont assumées par différentes unités, y compris (a) les agents de communication (qui ne se limitent pas nécessairement aux agents de l'administration centrale des directions générales des communications), (b) les programmes, les directions générales et les régions qui décident de produire une publication, (c) les bibliothèques des organismes fédéraux, (d) les webmestres (qui peuvent faire partie des services de technologies de l'information, de gestion de l'information, des communications, de la direction du programme ou des directions régionales), (e) les agents de négociation des contrats et les gestionnaires de matériel responsables de l'impression. Les relations, les communications et la coordination entre les différentes unités d'un organisme fédéral peuvent varier considérablement. L'effet de silo produit souvent des niveaux de conformité différents, qui vont d'une pleine conformité à l'absence de conformité.

ÉSD a utilisé le nombre de numéros d'ISBN attribués⁹ pour mesurer le degré de conformité des organismes fédéraux à la *Politique de communication*. Selon cette dernière, chaque numéro ISBN attribué devrait correspondre à l'inscription d'une publication dans la base de données. Toutefois, un numéro ISBN ne signifie pas nécessairement qu'un document est publié; les organismes ne demandent pas toujours un numéro ISBN et, si elles le font, il n'est pas toujours fourni à ÉSD. De plus, cette mesure ne comprend pas les publications en série.

Dans sa dernière étude (juin 2007), ÉSD a analysé le degré de conformité de 28 organismes fédéraux. Le niveau de conformité d'un organisme était exprimé en pourcentage de publications

⁹L'utilisation du numéro ISBN comme mesure est limitée puisqu'elle ne s'applique pas aux publications « fugitives ».

dotées d'un ISBN reçues par ÉSD, comparé au nombre de numéros ISBN attribués. Cinq organismes ont obtenu 80 % et plus, et 13 se situaient entre 60 % et 79 %. Dans les versions antérieures de cette étude, remises aux directeurs généraux des communications à titre confidentiel, les résultats étaient, semble-t-il, généralement plus bas.

Vu le niveau de conformité inégal des organismes fédéraux, ÉSD a pris des mesures pour réduire le nombre de publications fugitives. En réaction au faible nombre d'ISBN, ÉSD a créé une unité chargée des acquisitions, qui compte actuellement 3,5 équivalents temps plein (ETP). L'unité s'occupe de trouver et d'acquérir les publications dotées d'un ISBN qui n'ont pas été présentées à ÉSD. Il est clair que cette unité a obtenu d'assez bons résultats dans la recherche des publications manquantes.

Au cours des cinq dernières années, ÉSD a attribué 18 000 numéros ISBN, et plus de 13 000 publications dotées d'un ISBN ont été entrées dans la base de données. Le tableau 3 montre que le nombre de publications inscrites dans la base de données a augmenté d'environ 350 %, surtout au cours des deux dernières années. Cette augmentation est liée à la création de l'unité des acquisitions ainsi qu'aux tables rondes avec les directeurs généraux des Communications.

Tableau 3 : Nombre de publications dotées d'un ISBN inscrites dans la base de données ÉSD

	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Nombre de publications ISBN inscrites dans la base de données ÉSD	1 258	1 922	1 982	2 414	5 637
ETP de l'unité des acquisitions		1	1	2	3,5

ÉSD a également organisé plusieurs tables rondes avec les directeurs généraux des Communications pour discuter du rendement de leur organisation relativement à la conformité aux exigences des politiques et de la nécessité de réduire le nombre de publications fugitives.

En entrevue, les directeurs généraux des Communications nous ont déclaré qu'ils voulaient accroître le niveau de conformité de leur organisme et répondre aux demandes des administrateurs généraux qui souhaitent obtenir plus de renseignements sur le contrôle des publications dans leur organisme. Ils entreprennent la mise en œuvre de mesures à cet effet.

La plupart des directeurs généraux des Communications nous ont dit en entrevue qu'ils considéraient qu'ÉSD faisait du bon travail et que leur personnel était à la hauteur. Ils ont également mentionné qu'ils souhaitaient obtenir plus de soutien, y compris des réunions individuelles avec ÉSD, afin de mieux comprendre leurs obligations par rapport aux politiques et d'échanger de l'information avec le personnel du Programme et le personnel régional. De plus, ils veulent qu'ÉSD continue ses efforts en vue d'obtenir un soutien plus grand de la part de la haute direction afin d'accroître le niveau de conformité.

Durant les entrevues, des personnes nous ont fait part des pratiques exemplaires suivantes qu'elles ont déjà adoptées ou qu'elles songent à suivre pour accroître le niveau de conformité :

- désigner un coordonnateur des publications au sein de la direction générale des Communications, qui s'occupe du catalogage des publications et du suivi des publications, en plus d'agir comme point de contact avec ÉSD;
- élaborer une politique interne et des procédures relativement aux éditions et aux services de dépôt;
- demander à la haute direction de préparer une directive selon laquelle tous les auteurs de publication devraient obtenir un numéro ISBN et un numéro de catalogue auprès de la bibliothécaire régionale avant l'édition;
- élaborer une boîte d'outils Web pour l'édition qui fournit l'expertise nécessaire; la mettre à la disposition de tous les auteurs de publication dans l'organisation, y compris les fournisseurs;
- distribuer un bulletin hebdomadaire à tous les auteurs de publication dans l'organisation pour les informer et les conseiller de manière continue sur l'édition;
- mettre les sites Web de l'organisme sous le contrôle d'un gestionnaire principal unique, de préférence un employé des Communications, afin de faciliter les communications entre le webmestre et les Communications; s'assurer que les publications sont affichées en ligne seulement après l'approbation de ce gestionnaire principal; voir à ce que toutes les publications aient un numéro ISBN, qu'elles soient conformes avec la *Politique de communication* et présentées à ÉSD;
- exiger que les agents de négociation des contrats et les gestionnaires de matériel obtiennent d'un coordonnateur un numéro de « communication » avant d'attribuer un contrat d'impression ou de conception graphique;
- insérer dans des contrats d'impression une disposition qui exige qu'un nombre suffisant d'exemplaires soit imprimé et que des exemplaires soient envoyés directement à ÉSD par l'imprimeur.

4.3 Rentabilité ou solutions de remplacement

4.3.1 La fonction centralisée des services d'édition et de dépôt est efficace

L'intention d'un réseau de bibliothèques de dépôt est de garantir que l'information et les connaissances publiées par les organismes fédéraux sont accessibles. Ces connaissances sont précieuses et peuvent conduire à l'innovation, à une productivité et une prospérité accrues.

Même s'il est difficile d'évaluer les avantages économiques, sociaux et politiques du réseau des bibliothèques de dépôt, il est généralement admis que le transfert d'information et de connaissances profite à la population canadienne¹⁰.

Les entrevues, l'examen et l'analyse comparative des documents indiquent que centraliser la fonction d'édition et de dépôt garantit l'accès aux publications du gouvernement du Canada et en protège la propriété intellectuelle. La centralisation permet en outre de bénéficier d'un centre

¹⁰ « *Stratégie canadienne sur l'information numérique : version préliminaire à commenter* », Bibliothèques et Archives Canada (octobre 2007), mentionnait que, dans un rapport paru en 2006, l'Organisation de coopérations et de développement économiques décrivait les importants avantages sociaux et économiques d'un accès aussi ouvert que possible à l'information.

d'expertise, de permettre l'assurance de la qualité, et de fournir des services et des conseils de qualité uniforme (*Loi sur les langues officielles*, Programme de coordination de l'image de marque, etc.). La centralisation peut amener des économies d'échelle sur les coûts d'entreposage et de distribution et faciliter les choses pour les organismes fédéraux, les bibliothèques de dépôt et les usagers. Même les organismes fédéraux habilités à vendre leurs propres publications reconnaissent les avantages de la centralisation. La base de données des publications du Programme contribue à la conservation des publications, ce que la plupart des organismes fédéraux n'accomplissent pas avec succès. De la même manière, la base de données du Programme relative à la protection du droit d'auteur facilite le partage de l'information entre les organismes. ÉSD a bâti un centre d'excellence efficace et des réseaux de bibliothèques de dépôt et d'acheteurs des publications du GC.

Nous n'avons trouvé aucune information indiquant qu'il serait plus efficace de modifier la structure d'ÉSD ou de la transférer vers un autre organisme fédéral. En outre, ÉSD apporte ordre et structure aux publications du GC, et bénéficie de la confiance des organismes fédéraux qui sollicitent son aide.

4.3.2 L'augmentation des coûts, la baisse des recettes et l'incertitude financière nuisent à l'efficacité de la gestion

Les coûts pour appuyer l'infrastructure de technologie et les services en ligne ont augmenté considérablement depuis 2005-2006, passant d'environ 1,2 M \$ à près de 2,5 M \$. Le Programme n'a pas reçu de financement supplémentaire pour la maintenance et les améliorations de systèmes.

En raison de l'augmentation de l'édition électronique et du téléchargement au cours des cinq dernières années, soit de 2002-2003 à 2006-2007, ÉSD a connu une importante diminution de ses recettes nettes, comme l'indique le tableau 4. Les recettes nettes tirées de l'édition ont été ramenées de 5 M \$ à 3,6 M \$, celles des services de dépôt de 118 000 \$ à 63 000 \$, et de DACOL de 165 000 \$ à 7 000 \$.

**Tableau 4 : Recettes nettes et dépenses du programme ÉSD
de 2002-2003 à 2006-2007**

	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Recettes	5 286	4 176	2 848	4 701	3 690
Coût des ventes	3 336	2 968	1 966	2 373	1 890
Recettes nettes	1 950	1 208	882	2 328	1 800
Salaires	2 413	2 378	2 579	2 799	2 737
F & E	8 476	7 510	5 014	6 353	5 891
Capital	50	53	1 184	--	-
Dépenses nettes	8 989	8 733	7 895	6 824	6 828
Niveaux de référence approuvés	7 878	7 689	7 711	5 733	7 615
Surplus/(Déficit)	(1 111)	(1 044)	(184)	(1 091)	787
Dépenses nettes	8 990	8 733	7 895	6 824	6 828
Niveaux de référence en fin d'année	10 423	10 267	9 400	8 952	7 436
Surplus/(Déficit)	1 433	1 534	1 505	2 128	608

Remarque : D'après les rapports du système financier ministériel, à l'exception de PromoCanada

Vu le Programme fonctionne selon le principe de recouvrement des coûts partiel, les niveaux de référence approuvés comprennent les recettes et les crédits disponibles. Pour établir ces niveaux de référence, on ajoute les montants de crédits nets autorisés annuellement pour l'édition et les services de dépôt et les recettes prévues. Comme ÉSD dépend de la production par les organismes fédéraux du nombre prévu de publications non gratuites, ÉSD a de la difficulté à prévoir l'apport des recettes durant un exercice. Si les ventes ou les recettes ne se matérialisent pas tel qu'il était prévu au début de l'exercice, ÉSD peut reporter des activités ou des projets planifiés jusqu'au moment où le financement sera certain.

Lorsque l'apport des recettes escomptées devient préoccupant, ÉSD demande un financement supplémentaire à la Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés. Toutefois, ÉSD peut ne pas pouvoir mener toutes les activités et tous les projets planifiés pour l'exercice avant que ce financement soit disponible. Lorsque les recettes ou le financement supplémentaire arrivent trop tard durant l'exercice et que les activités ont déjà été reportées, ÉSD termine l'exercice avec un surplus. Un financement stable contribuerait à résoudre cette situation et se traduirait par une meilleure exécution du plan d'activité du Programme.

4.3.4 Le Canada fait face à des défis analogues à ceux d'autres pays

Les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Australie se sont engagés à optimiser l'accès à leurs publications gouvernementales. Comme le Canada, ces pays doivent relever les défis soulevés par (a) l'augmentation des publications électroniques gratuites et de son effet sur le modèle de gestion, (b) les publications fugitives.

États-Unis

Aux États-Unis, le Government Printing Office, l'équivalent d'ÉSD, a pour mission « de fournir un accès direct en ligne aux principaux documents du gouvernement fédéral qui définissent notre société démocratique et de garantir le droit du public à être informé sur les activités essentielles de leur gouvernement »¹¹. [notre traduction] L'organisme rassemble, catalogue, produit, distribue et préserve l'information sous toutes ses formes. De plus, par l'entremise du Federal Depository Library Program, il distribue sans frais les publications fédérales à plus de 1 250 bibliothèques de dépôt fédérales dans tout le pays. Les bibliothèques ont la responsabilité de s'assurer que le public bénéficie d'un accès gratuit aux documents fournis. Le Government Printing Office fournit également un accès électronique gratuit à l'information du gouvernement fédéral et gère une cyberlibrairie qui offre les publications du gouvernement fédéral.

Les coûts relativement peu élevés de la technologie liée aux publications électroniques contribuent au passage des documents imprimés aux documents électroniques et à la baisse proportionnelle du volume d'impression du Government Printing Office, des recettes et de la vente de documents. Cette situation nuit de plus en plus à la viabilité financière de son modèle de gestion actuel. Le Government Printing Office s'oriente vers un nouveau modèle selon lequel le contenu principal est accessible gratuitement, mais des frais sont exigés selon le format ou le canal de distribution¹².

Le nombre de publications fugitives s'est accru considérablement puisque les organismes gouvernementaux continuent d'offrir des documents sur leurs sites Web sans tenir compte des exigences du Federal Depository Library Program en matière de dépôt et d'archivage. Le Government Publishing Office a réagi en concluant avec une entreprise privée un contrat pour chercher, au moyen d'un inforobot de recherche Web, les publications fugitives sur les 24 sites de l'Environmental Protection Agency. On prévoyait trouver entre 30 000 et 40 000 publications, mais le nombre de publications fugitives a dépassé 200 000¹³.

Il n'existe pas aux États-Unis de protection du droit d'auteur pour les publications gouvernementales. Le Government Printing Office doit réagir à la baisse de ses capacités de protéger les publications gouvernementales. Ces dernières sont souvent vendues par des tiers, ce qui se traduit fréquemment par une déformation du contenu original.

Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, Her Majesty's Stationery Office (HMSO) est l'équivalent du programme ÉSD. Son objectif principal est de fournir au public un accès efficace en vue d'encourager l'économie du

¹¹ United States General Accounting Office: *Government Printing Office; Actions to Strengthen and Sustain GPO's Transformation*, Rapport au Congrès, (Washington D.C., juin 2004).

¹² Notes tirées du rapport de gestion, SMA, Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés, TPSGC, réunion avec le directeur des documents au Government Publishing Office, Washington, États-Unis, du 9 au 12 janvier 2007.

¹³ Site Web du "Government Printing Office Access Services" (E-U) (disponible en anglais seulement)
<http://www.gpoaccess.gov/about/index.html>

savoir¹⁴. Le Stationery Office est confronté aux changements rapides dans la nature des demandes, passées de l'imprimé à l'électronique. Ces changements exercent une pression sur les ressources nécessaires pour rassembler, cataloguer et archiver les publications électroniques dans la base de données des publications officielles du gouvernement britannique.

Comme aux États-Unis, le Stationery Office a adopté un modèle de gestion où le contenu principal (c.-à-d. les documents juridiques) est offert en ligne gratuitement. Les versions imprimées des documents ne sont pas gratuites. Les ministères financent les publications non essentielles et décident d'exiger ou non des frais. Ils doivent s'occuper de la vente de leurs publications non gratuites. Les publications gratuites sont offertes sur le Web dans la base de données.

La base de données des publications gouvernementales, essentielles ou non, est offerte sur le site Web officiel des publications, et est gérée par une entreprise privée qui s'occupe également des services de dépôt. Les responsabilités de cette entreprise comprennent le dépôt d'un exemplaire de chaque publication imprimée auprès de la British Library, et ce, sans frais. Cinq autres bibliothèques sont autorisées à recevoir, sur demande, un exemplaire gratuit des publications imprimées. Ces bibliothèques et la British Library sont désignées bibliothèques de dépôt légal. Les ministères ont également l'obligation légale d'inscrire leurs publications dans le registre ministériel intitulé Information Asset Register.

Le Stationery Office utilise les droits d'auteur, les mots symboles, les logos et les dessins comme outils de sa stratégie de marque afin d'assurer les utilisateurs de l'authenticité de l'information contenue dans les documents. Comme aux États-Unis et en Australie, le Royaume-Uni a cédé ses responsabilités en matière de droit d'auteur. Il a créé une licence appelée « Click-Use » qui permet l'utilisation de l'information gouvernementale sans qu'il soit nécessaire d'en demander l'autorisation. Les experts du Stationery Office s'occupent uniquement des demandes d'information plus complexes, ce qui permet à l'organisme de réaliser de grandes économies¹⁵.

Australie

Le Commonwealth Library Deposit and Free Issue Schemes est l'équivalent des services de dépôt du GC, et il améliore l'accès du public aux publications du gouvernement australien. Ce programme exige des ministères et organismes gouvernementaux qu'ils déposent un exemplaire de chaque publication dans chacune des 38 bibliothèques de dépôt¹⁶. La conformité au programme répond aux exigences de dépôt légal auxquelles sont soumis les organismes fédéraux (celles-ci sont similaires aux exigences de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*). L'Australie n'a pas d'équivalent à l'élément édition d'ÉSD du Canada

¹⁴ Notes tirées du rapport de gestion, SMA, Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés, TPSGC, réunion avec Carol Tullo, directrice de l'Office of Public Sector Information, au R.-U., contrôleuse du HMSO et de Queen's Printer, Ottawa, Canada, les 12 et 13 mars 2007.

¹⁵ à propos de "Office of Public Sector Information (OPSI, UK) (disponible en anglais seulement) <http://www.opsi.gov.uk/about/index.htm>

¹⁶ Gouvernement de l'Australie, *Responsive Government, A New Service Agenda: 2006 e-Government Strategy*, mars 2006. <http://www.finance.gov.au/e-government/strategy-and-governance/e-government-strategy.html>

Le site Web publications.gov.au est conçu pour aider les citoyens à se procurer des publications ou à trouver des renseignements sur la façon de s'en procurer par le biais du site Web de l'organisme d'édition. Le site Web ne vend pas et ne fournit pas les publications directement au public.

Les droits d'auteur des publications australiennes sont protégés par Le *Commonwealth Copyright Administration*. Le modèle de gestion des droits d'auteur adopté par l'Australie est analogue à celui du Royaume-Uni; le succès des deux modèles est comparable¹⁷.

5. Conclusions

Nos conclusions figurent ci-dessous.

5.1 Pertinence

Enjeu de l'évaluation : Le Programme des Éditions et des services de dépôt est-il conforme aux politiques et aux priorités gouvernementales, et répond-il à des besoins continus?

Tous les éléments de preuve indiquent qu'ÉSD est pertinent et conforme aux politiques et aux priorités du GC, et qu'il répond aux besoins continus des organismes fédéraux et des usagers. ÉSD s'adapte à la mutation de son environnement vers l'électronique. Rendre accessible à la population canadienne les publications du GC est fondamental pour les valeurs démocratiques et reflète l'opinion que l'information et les connaissances gouvernementales sont précieuses et devraient être partagées. Cette perspective est cohérente avec l'approche adoptée par d'autres administrations. Entre les politiques connexes, le Décret, la place importante accordée aux publications sur le portail Web du GC et les efforts du Programme pour s'adapter à la mutation de son environnement vers l'électronique, il ne fait pas de doute qu'ÉSD est précieux pour la population canadienne.

Les preuves démontrent que les changements technologiques et l'augmentation du nombre de publications électroniques qui en découle ont accru la pertinence d'ÉSD.

5.2 Réussite

Enjeu de l'évaluation : Le Programme des Éditions et des services de dépôt atteint-il les résultats escomptés?

Nous concluons qu'ÉSD répond avec succès à l'augmentation du nombre de publications et qu'il réussit à rendre accessibles les publications de sa base de données et à traiter les demandes déposées au Bureau d'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne. Toutefois, le fait qu'il

¹⁷ Guide de publication du gouvernement Australien (disponible en anglais seulement)

<http://www.finance.gov.au/e-government/service-improvement-and-delivery/publication-guidelines/index.html>

dépende de la conformité des organismes fédéraux aux politiques du GC l'empêche d'optimiser sa valeur pour le grand public.

D'une part, les organismes fédéraux adoptent des pratiques exemplaires pour gérer leurs publications et en assurer le contrôle, et augmenter leur conformité. D'autre part, ÉSD demande aux organismes fédéraux d'accroître leur conformité; il doit à présent faire en sorte que sa base de données contienne la plupart des publications du GC. Les preuves étayent la conclusion que le Programme parviendrait à de tels résultats si les exigences des politiques étaient mieux comprises et si ÉSD partageait les bonnes pratiques des organismes les plus conformes.

5.3 Rentabilité ou solutions de remplacement

Enjeu de l'évaluation : Les Services d'édition et de dépôt sont-ils rentables?

À la lumière de toutes les sources consultées, nous concluons qu'une fonction centralisée des services d'édition et de dépôt est le moyen le plus efficace d'assurer l'accessibilité aux documents.

Décentraliser cette fonction entraînerait la suppression de la base de données unique des publications, compliquerait et rendrait plus bureaucratique la distribution aux bibliothèques de dépôt et en augmenterait les coûts.

La base de données des publications et le réseau des bibliothèques de dépôt sont des canaux précieux de transfert de l'information et des connaissances gouvernementales aux particuliers et aux organismes; ils apportent prospérité et avantages constructifs au Canada. Indépendamment du cadre organisationnel, la base de données en ligne et les bibliothèques de dépôt sont utiles pour assurer la plus grande accessibilité possible.

Quant aux autres possibilités en matière de cadre organisationnel, nous concluons qu'aucune économie importante ne découlerait du transfert du Programme, partiel ou complet, vers une autre entité. ÉSD possède l'expérience, l'expertise et la crédibilité pour continuer à apporter ordre et structure aux publications du GC. Un autre cadre n'aurait comme effet que de transférer à un autre organisme fédéral la question de la non-conformité.

6. Réponse de la gestion

La Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés accepte les constatations de l'évaluation et compte donner suite aux recommandations qui en découlent en mettant en œuvre le plan d'action de la gestion décrit ci-dessous.

7. Recommandations et plan d'action de la gestion

En se fondant sur les constatations et les conclusions principales contenues dans ce rapport, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation recommande que le sous-ministre adjoint de la Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés s'assure qu'Éditions et services de dépôt donne suite aux recommandations suivantes.

Recommandation 1 : augmente et officialise ses efforts en vue d'inciter les organismes fédéraux à améliorer leur conformité à la *Politique de communication du gouvernement du Canada* et à réduire le nombre de publications « fugitives », et augmente le nombre de publications rendues accessibles à la population canadienne.

Plan d'Action :

1. Poursuivre les activités d'information/sensibilisation auprès des autres ministères par le personnel de ÉSD.

Date de mise en oeuvre : En cours 2008-2009

2. Suite à l'adoption par le Conseil du Trésor de la nouvelle Politique de communication et de la Directive sur l'édition (septembre 2008, à être confirmé), ÉSD:

- a) Enverra à chaque ministère une demande de désignation de Coordonateur ministériel afin de superviser la conduite et la coordination des activités d'édition du Ministère et de notamment tenir à jour un répertoire de toutes les publications produites et d'en informer régulièrement ÉSD.

Date de mise en oeuvre : le 31 octobre 2008

- b) Organisera une table ronde des Coordonateurs ministériels visant notamment à échanger de l'information pour appuyer les ministères afin d'augmenter le nombre de publications disponibles aux Canadiens via ÉSD.

Date de mise en oeuvre : le 28 novembre 2008

- c) Coordonnera au moins une présentation aux DG de Communications ou à toute personne responsable des activités d'édition sur les exigences de la nouvelle Politique de communication et de la Directive sur l'édition.

Date de mise en oeuvre : le 31 octobre 2008

- d) Travaillera de concert avec le Conseil du Trésor et l'École de la fonction publique à la préparation d'un éventuel atelier/cours sur ÉSD à être offert en 2009-2010 (sujet à l'obtention de financement).

Date de mise en oeuvre : le 31 mars 2009

- e) Établira une communauté de pratique qui se rencontrera au moins une fois par année afin notamment de partager l'information pertinente des approches novatrices reliées aux

activités d'édition des ministères et à la diffusion efficace des publications offertes aux Canadiens.

Date de mise en oeuvre : le 31 mars 2009

Recommandation 2 : veille à ce que qu'il dispose d'un financement prévisible pour une prise de décision efficace.

Plan d'Action :

1. Faire réaliser une étude indépendante sur la comptabilité par activités.

Date de mise en oeuvre : le 30 septembre 2008

2. Faire une présentation avec options de financement qui sera présentée au comité chargé de la politique ministérielle.

Date de mise en oeuvre : le 31 octobre 2008

8. À propos de l'évaluation

8.1 Objectif

Cette évaluation vise à déterminer la pertinence et la rentabilité d'ÉSD, et à savoir dans quelle mesure les résultats escomptés sont atteints.

8.2 Méthode d'évaluation

L'évaluation a été réalisée conformément aux normes d'évaluation du gouvernement du Canada et de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE) de TPSGC. Elle s'est déroulée en deux étapes (planification et évaluation) d'avril à novembre 2007. Pour procéder à l'évaluation, on a utilisé les éléments de preuve suivants : étude de documents et d'autres modèles, analyse de données financières et entrevues.

Étude de documents : Les documents ont d'abord été examinés pendant l'étape de planification, puis de manière plus exhaustive pendant l'étape d'évaluation. Les documents examinés comprenaient la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, les politiques pertinentes et les documents stratégiques comme les Rapports ministériels sur les plans et les priorités et les Rapports ministériels sur le rendement. Étaient également inclus des documents d'ÉSD sur les modèles logiques et des sondages sur la satisfaction des clients quant aux publications, aux services de dépôt et d'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne, ainsi que des études réalisées par Conseils et Vérification Canada. La liste exhaustive de ces documents figure à l'annexe D.

Étude d'autres modèles: Les services semblables des États-Unis, du Royaume-Uni et de l'Australie ont également été étudiés. On a examiné leur site Web et les documents fournis par ÉSD.

Analyse des données financières : Les données financières relatives aux budgets, aux recettes et aux dépenses d'ÉSD ont été analysées.

Entrevues : Des entrevues préliminaires ont été organisées avec le personnel clé du Programme, notamment le directeur général, Services de communication, responsable d'ÉSD, la directrice d'ÉSD et la directrice des Communications, au SCT. Le personnel d'ÉSD a contribué à dresser une liste de personnes à rencontrer. Au cours de l'étape d'évaluation, 39 personnes ont été interrogées, en privé ou en petits groupes. L'équipe chargée de l'évaluation a élaboré un guide d'utilisation pour mener ces entrevues. Certaines ont été réalisées par téléphone, mais la majorité d'entre elles étaient des rencontres individuelles. Les personnes interrogées sont des membres du personnel d'ÉSD et des employés des Services de communication ou des bibliothèques ministérielles d'autres organismes fédéraux. On a également rencontré des libraires, des employés des bibliothèques de dépôt et de leurs associations. Une liste complète des personnes interrogées figure à l'annexe E.

8.3 Étape de planification

L'étape de planification de l'évaluation comportait :

- L'examen des politiques pertinentes et des pratiques relatives aux activités d'ÉSD.
- L'identification des usagers.
- La conduite d'entrevues préliminaires, en premier lieu avec les gestionnaires d'ÉSD.
- La consolidation des modèles logiques regroupés par le Programme en un modèle logique unique.
- L'élaboration d'une matrice d'évaluation comportant les enjeux de l'évaluation et la stratégie à employer pour l'étape d'évaluation.

8.4 Étape d'évaluation

L'étape d'évaluation comportait :

- L'examen de la documentation, y compris des politiques, des processus et des mécanismes gouvernementaux, ainsi que des sondages sur la satisfaction des clients.
- La conduite d'entrevues avec le personnel des Services de communication du GC, le personnel des bibliothèques (y compris les bibliothèques de dépôt, les bibliothèques ministérielles et Bibliothèque et Archives Canada), des distributeurs de livres et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.
- L'analyse de données relatives à la participation et à la collaboration des organismes fédéraux avec ÉSD.
- L'examen d'autres modèles portant sur la réponse apportée par les autres administrations à leur environnement d'édition et de services de dépôt.
- L'examen des données financières et du modèle de financement d'ÉSD.

8.5 Étape d'établissement des rapports

Nous avons formulé nos constatations et conclusions dans l'Ébauche du rapport du directeur, vérifiée par la fonction d'assurance de la qualité de Vérification et évaluation. Nous avons transmis l'Ébauche du rapport du directeur au directeur général d'ÉSD, en lui demandant de valider les faits et faire des commentaires sur le rapport. L'Ébauche du rapport de la dirigeante principale de la vérification a été rédigée et transmise au sous-ministre adjoint du bureau de première responsabilité, pour acceptation. On a demandé au bureau de première responsabilité de fournir un Plan d'action de la gestion. L'Ébauche du rapport final incluant le Plan d'action de la gestion, a ensuite été présentée au Comité de vérification et d'évaluation de TPSGC pour approbation par le sous-ministre. Une fois achevé, le Rapport final sera soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et affiché sur le site Web de TPSGC.

8.6 Limites de la méthodologie

Il convient de noter que la direction d'ÉSD a fourni la majorité des documents et des données examinés. Cela ne signifie pas que ces données étaient biaisées, mais il s'agit d'une limite à la méthode d'évaluation. Les nombreuses pistes examinées et entrevues réalisées atténuent cependant cette limite. Qui plus est, nous avons interrogé plusieurs membres du personnel des directions générales des Communications qui ne nous avaient pas été recommandées par ÉSD. Enfin, pour ce qui concerne les autres administrations, l'évaluation s'est bornée à examiner la documentation, vu qu'aucun représentant de ces pays n'a été contacté directement.

Annexes

Annexe A : Définition d'une publication

Publications pouvant faire l'objet d'une distribution par le Programme des services de dépôt

Les fichiers textes électroniques, l'édition électronique et le Web rendent difficile la définition d'une « publication » de manière claire et distincte; cependant, la définition traditionnelle du format imprimé est un bon point de départ et ÉSD a retenu les éléments suivants :

Une publication est une entité ~ physique ayant un contenu intellectuel ou un ouvrage, ou plusieurs ouvrages, pouvant être lus ou autrement saisis par une personne (c'est-à-dire pas un fichier lisible par machine), diffusés au public en général en plusieurs exemplaires avec ou sans frais.

Les publications existent dans une vaste gamme de formats de présentation, incluant les livres, les dépliants publicitaires, les brochures, les périodiques, les affiches papier (cartes, graphiques, imprimés, etc.), les enregistrements sonores, les enregistrements vidéo, les films, les microfiches, les cédéroms, les disquettes et les documents électroniques, peu importe le type de fichier.

Une publication gouvernementale est une publication financée ou produite par une organisation du gouvernement.

~ (Si l'on convient que tout fichier ou document électronique doit être stocké sur un support physique quelconque (lecteur de disque dur, serveur, disquette, etc.), alors l'entité « virtuelle » est, selon la présente définition, une « entité physique » également.)

Publications électroniques

Les documents électroniques posent la plus grande difficulté d'interprétation et d'application de cette définition, car presque tous les documents textuels diffusés électroniquement sur le Web, par liste d'envoi électronique, par gestionnaire de liste de diffusion, etc., ont été acheminés au grand public d'une façon qui engendre la distribution de multiples exemplaires.

Néanmoins, on peut définir quelques caractéristiques d'une publication électronique (qui sont indépendantes du contenu intellectuel « publié » sur les pages Web), notamment :

- Identité du document et de son contenu
 - L'étendue et la nature du document peuvent être facilement déterminées (p. ex. : ne comprend pas un nombre indéfini de pages hyperliées).
 - L'auteur, le titre et la date de publication du document ont été précisés ou peuvent être facilement définis.

- Stabilité du document et de son contenu
 - L'auteur, le titre et la date de publication ne changent pas et ne peuvent faire l'objet de modifications une fois établis (de telles modifications nécessiteraient la publication d'une nouvelle émission ou édition du document).
 - Le texte ou le contenu intellectuel ne peuvent faire l'objet d'une modification ou d'une mise à jour après sa publication (de telles modifications nécessiteraient la publication d'une nouvelle émission ou édition du document).
 - Le document est publié dans un format de fichier stable (par ex. : les formats statiques : HTML, PDF, RTF ou MS Word) et n'est pas produit de manière automatique pour que le format et le contenu du document puissent être modifiés à chaque visualisation.
 - Le document possède une adresse URL stable ou constante qui sera tenue par l'auteur ou l'organisation hôte pendant une période prolongée.

Quelles publications ÉSD distribue-t-il?

- Publications annuelles (ex. : Partie III – Budget des dépenses, Rapport sur les plans et les priorités, Bilan de l'année, annuaires)
- Rapports annuels
- Manuels, dépliants et brochures
- Décisions et procédures judiciaires, réglementaires ou d'une commission ou d'un tribunal
- Rapports d'experts-conseils financés par le gouvernement et aux fins de distribution au public
- Dictionnaires et glossaires aux fins d'utilisation par le public
- Répertoires
- Avis en matière d'environnement, de santé ou de sécurité
- Guides et manuels aux fins d'usage ou d'information du public
- Trousses de renseignements à l'usage du public
- Services de mise à jour sur feuillets mobiles
- Cartes et graphiques
- Manuels aux fins d'utilisation par le public ou les entreprises
- Collections de monographies
- Monographies
- Documents de politiques publiques
- Rapports des organisations ou procédures intergouvernementales lorsque le GC agit à titre de participant ou a fourni du financement
- Rapports de recherche
- Normes et règlements
- Rapports d'enquête
- Publications en série, notamment :
 - bulletins
 - magazines
 - journaux d'information
 - revues
 - bulletins d'information
 - périodiques
- Rapports techniques

- Traités, accords intergouvernementaux et internationaux
- Livres blancs pour distribution au public

Nota :

1. En plus de toutes les publications du GC diffusées en anglais et en français, ÉSD distribue également des publications produites par le GC dans d'autres langues (par ex. : autochtones, européennes et asiatiques.)
2. Chaque format de publication du GC (imprimé, CD, DVD, PDF, disquette, HTML, vidéocassette) devrait être considéré comme un ajout à titre distinct auquel on devrait attribuer un numéro de catalogue, d'ISBN ou d'ISSN unique.

Quelles publications ÉSD ne distribue-t-il pas?

ÉSD ne distribue pas les types de publications ou documents suivants en raison de ce qui suit :

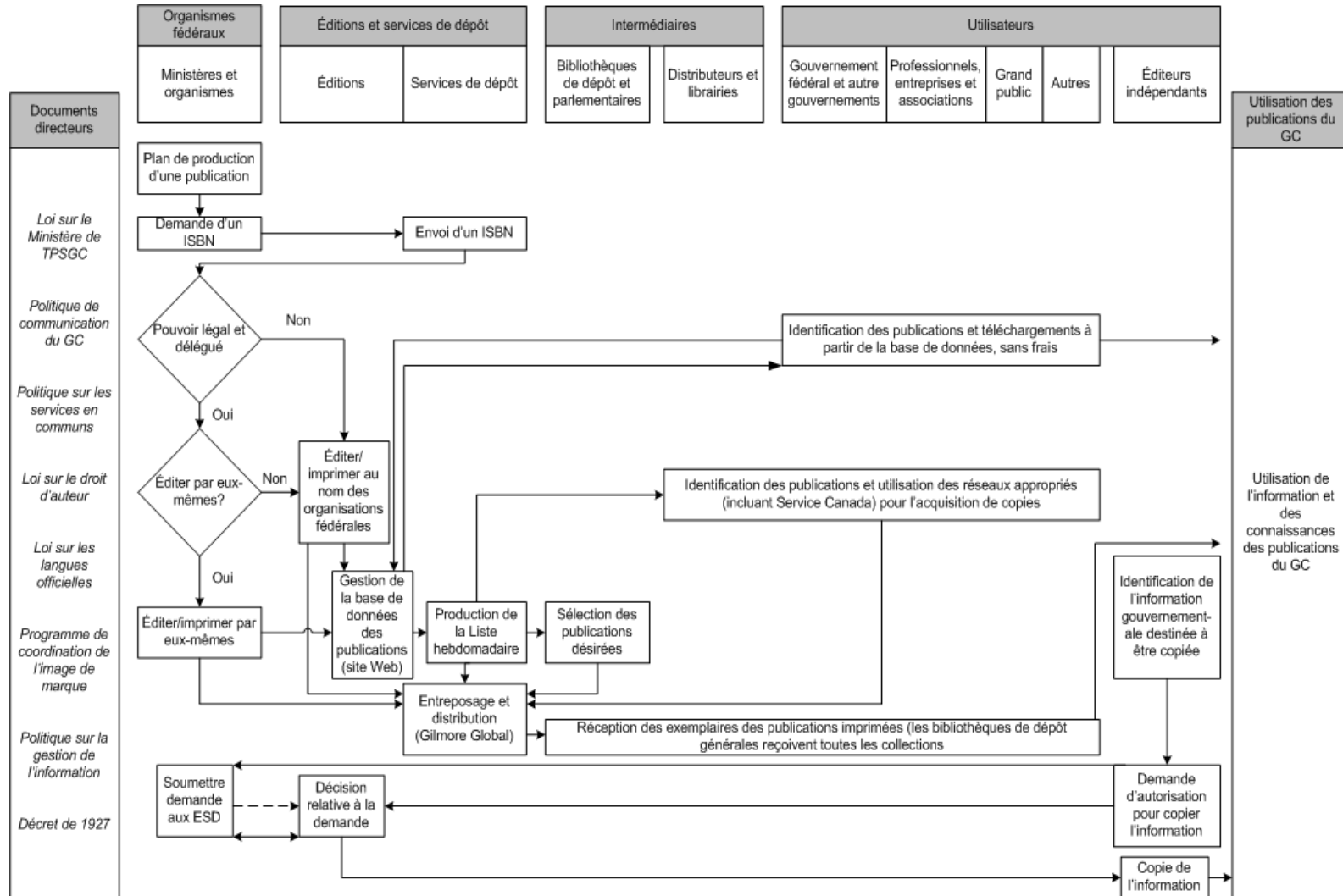
- ils ne contiennent pas une information suffisante ou substantielle qui puisse être à long terme intéressante pour les bibliothèques, les chercheurs ou le public;
- ils forment des documents ou des dossiers opérationnels ou administratifs d'usage interne qui ne sont pas destinés ou pertinents pour une distribution auprès du public.

- Calendriers
- Catalogues
- Fiches d'information
- Circulaires
- Formulaire et demandes de même que trousse de renseignements connexes
- Communiqués de presse et Communiqués
- Affiches (sauf : affiches à contenu pertinent comme des renseignements sur la santé et la sécurité, c.-à-d. une information non promotionnelle)
- Exposés
- Documents de promotion (signets, autocollants, etc.)
- Cartes de visite
- Dossiers commerciaux et organisationnels
- Correspondance
- Calendriers et plans des cours
- Documents traitant des relations entre employeur et employés au sein de la fonction publique
- Courriels
- Fichiers de données ou « données brutes »
- Bulletin d'information aux employés
- « Littérature grise » (p. ex. : rapports internes ou informels)
- Manuels de procédures et normes de service internes ou destinés au personnel
- Mémoires
- Documentation relative aux systèmes ou aux applications informatiques

En cas de doute, on recommande de demander l'avis du personnel des Éditions et services de dépôt (ÉSD).

Pour de plus amples renseignements sur les publications et des Éditions et services de dépôt, visitez notre site Web au : <http://publications.gc.ca/control/language?language=French>.

Annexe B : Diagramme de processus des Éditions et services de dépôt



Annexe C : Matrice d'évaluation

Enjeux	Questions	Indicateurs	Source des données	Méthode d'évaluation
<p>(Pertinence)</p> <p>Le Programme des Éditions et des services de dépôt (ÉSD) est-il conforme aux politiques et aux priorités gouvernementales, et répond-il à des besoins continus?</p>	<p>1(a) Le Programme est-il toujours en conformité avec les priorités et les politiques de TPSGC et du GC?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Degré d'harmonisation entre les activités, les extrants et les résultats attendus du Programme ÉSD et les priorités et les politiques de TPSGC et du GC 	<p><u>Examen des documents</u></p> <ul style="list-style-type: none"> RPP, RMR <i>Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux</i> <i>Politique de communication</i> <i>Politique sur les services communs</i> <p><u>Entrevues clés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs du gouvernement fédéral d'ÉSD SCT Bureau du Conseil privé Bibliothèque et Archives du Canada 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse du programme pour en établir la pertinence ou les lacunes en fonction de la Politique de communication du GC Entrevues avec les principaux intervenants/informateurs concernés

Enjeux	Questions	Indicateurs	Source des données	Méthode d'évaluation
	<p>1(b) Vu les changements technologiques et la transition vers la publication électronique sur le Web et l'accès aux services Web, le Programme répond-il aux besoins continus des organismes fédéraux et d'autres intervenants?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Degré d'adaptation aux changements technologiques du Programme ÉSD • Étendue de l'utilisation des ÉSD par les organismes du GC et autres intervenants pour répondre à leurs besoins 	<p><u>Examen des documents</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • RPP, RMR • <i>Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux</i> • <i>Politique de communication</i> • <i>Politique sur les services communs</i> • Autres documents pertinents <p><u>Entrevues clés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisateurs du gouvernement fédéral des ÉSD • SCT • Bibliothèques universitaires • Association canadienne des bibliothèques • Directeurs généraux des Communications 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse du programme pour établir l'adaptabilité et l'utilité à long terme de celui-ci par rapport à l'évolution du secteur • Entrevues avec les intervenants clés pour déterminer quelles ont été les répercussions des changements technologiques sur la relation de la clientèle à l'égard des ÉSD

Enjeux	Questions	Indicateurs	Source des données	Méthode d'évaluation
<p>(Réussites et incidences)</p> <p>Le Programme ÉSD atteint-il les résultats escomptés?</p>	<p>2(a) Dans quelle mesure la population canadienne a-t-elle accès aux publications gouvernementales gérées par le Programme ÉSD?</p> <p>Existe-t-il des obstacles à l'augmentation de l'accessibilité? p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents « fugitifs » • Perte de recettes • Demande incompatible relativement aux numéros ISBN et de catalogue • Capacité du Programme ÉSD de s'adapter aux changements technologiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de documents publiés par l'entremise d'ÉSD • Estimation du pourcentage et du nombre de publications du GC qui sont intégrées dans la base de données des publications du GC, c.-à-d. le degré d'exhaustivité de la base de données • Degré de connaissance des intervenants externes relativement à la disponibilité et à l'accessibilité des publications • Facilité d'accès aux publications • Tendances dans le nombre d'organisations fédérales qui sont représentées dans « La liste hebdomadaire » par rapport aux publications qu'on y trouve • Nombre de demandes reçues par ÉSD provenant des organisations fédérales pour des publications particulières du GC • Étendue de la conservation des documents • Étendue de l'augmentation du nombre de documents électroniques sans copie imprimée et qui ont également « disparus » une fois retirés des sites Web. • Degré d'accessibilité au public des ouvrages des éditeurs indépendants (lesquels sont autorisés à utiliser l'information du gouvernement fédéral publiée), par l'entremise des bibliothèques de dépôt ou autres. 	<p><u>Entrevues clés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnel des acquisitions d'ÉSD • Personnel de l'approvisionnement de TPSGC lié aux publications et aux impressions • Utilisateurs du gouvernement fédéral et non-utilisateurs des ÉSD (c.-à-d. publication indépendante d'ÉSD) • Directeurs généraux des Communications, triés par organisme fédéral, en tenant compte des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • conformité • faible conformité • avec pouvoir légal ou délégué manifeste • réclamant une délégation de pouvoir • Bibliothèques de dépôt • Homologues provinciaux • Librairies, distributeurs • Éditeurs indépendants <p><u>Examen des données</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Données sur le nombre de demandes et les types de publications provenant des différents réseaux <p><u>Analyse des données financières d'ÉSD</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recettes, financement et dépenses adéquats 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse qualitative et quantitative des données du sondage • Analyse qualitative des entrevues avec les intervenants et de l'information anecdotique reçue • Analyse des bases de données internes fournies par ÉSD • Examen de l'efficacité de chaque liaison d'accès

Enjeux	Questions	Indicateurs	Source des données	Méthode d'évaluation
	<p>2(b) Dans quelle mesure l'intégrité de l'information gouvernementale est-elle protégée par le droit d'auteur du Canada et l'octroi de licences?</p> <p>Existe-t-il des obstacles à l'augmentation de l'accessibilité? p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perte de revenus? 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de demandes faites à la section Droit d'auteur de la Couronne et octroi de licences (DACOL) • Nombre de contrats d'exploitation de droits d'auteur (licence, redevances et accords d'échange de services) • Nombre de violations connues par an • Recettes non réalisées en raison d'accords permettant de fournir aux organisations fédérales des publications indépendantes au lieu de verser des redevances aux ÉSD 	<p><u>Entrevues clés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Directeurs généraux des Communications et gestionnaires de programme ayant des préoccupations relativement au DACOL • Éditeurs indépendants utilisant l'information provenant des publications gouvernementales <p><u>Examen des documents et des données</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrat d'exploitation de droits d'auteur • Contrefaçons 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des entrevues avec des conseillers juridiques et des experts en DACOL • Analyse des données en ce qui concerne les contrefaçons • Analyse des demandes de DACOL
	<p>2(c) Dans quelle mesure le Programme ÉSD contribue-t-il à accroître la conformité aux politiques gouvernementales applicables et aux aspects techniques de l'édition, p.ex. les normes de publication, l'établissement des prix, le marketing, la coédition?</p> <p>Existe-t-il des obstacles à l'augmentation de l'accessibilité? p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents « fugitifs » • Pertes de recettes • Demande incompatible relativement aux numéros ISBN et de catalogues • Pouvoir délégué non fondé • Manque de motivation à travailler 	<ul style="list-style-type: none"> • Degré de diffusion de l'information par ÉSD sur les services offerts aux organismes fédéraux • Degré que les directeurs généraux des Communications atteignent relativement à : <ul style="list-style-type: none"> • la compréhension du rôle joué par ÉSD dans le cadre de la <i>Politique de communication</i> • la promotion du respect de la <i>Politique de communication</i> et d'autres politiques connexes, en transmettant le rôle d'ÉSD au sein de leurs ministères ou en ayant des politiques ministérielles complémentaires en vigueur 	<p><u>Examens des données</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse complémentaire des sondages sur la satisfaction de la clientèle relativement aux services ÉSD • Analyse du taux de participation des autres ministères relativement au Services de dépôt • Données sur le nombre de demandes et les types de publications provenant des différents réseaux <p><u>Entrevues clés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnel des acquisitions d'ÉSD • Personnel de l'approvisionnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Recherches et entrevues complémentaires avec les principaux intervenants pour établir le degré de sensibilisation à l'égard des services ÉSD • Analyse qualitative et quantitative des données de sondage existantes et nouvelles • Analyse statistique des données de sondage existantes et nouvelles afin de cerner toute chaîne informelle • Analyse qualitative des entrevues avec les intervenants et de l'information anecdotique reçue

2007-602 Évaluation du Programme des Éditions et des services de dépôt
Rapport final

Enjeux	Questions	Indicateurs	Source des données	Méthode d'évaluation
	à des initiatives horizontales?	<ul style="list-style-type: none"> • Degré de compréhension par les cadres supérieurs des ministères du rôle que joue les ÉSD et degré d'engagement de ceux-ci à suivre la <i>Politique de communication</i> • Degré de conformité d'ÉSD à fournir une aide aux organisations fédérales pour respecter les parties de la <i>Politique de communication</i> et des politiques connexes (p. ex. : FIP, LO, GED) qui sont en rapport avec les sections ÉSD et DACOL • Degré d'assistance de la part des ÉSD auprès des organismes fédéraux pour se conformer aux aspects techniques de l'édition, p. ex. normes en matière d'édition, fixation des prix, marketing, coédition • Degré d'utilisation des services obligatoires et facultatifs tarifés par les organismes fédéraux • Degré de débordement des limites des pouvoirs délégués relativement aux contrats d'impression et d'édition • Nombre d'organismes fédéraux ayant une preuve de pouvoir délégué • Nombre d'organismes fédéraux qui remettent les copies appropriées pour les Services de dépôt • Nombre de numéros ISBN et de catalogue du GC émis, et, parmi ceux-ci, pourcentage ayant produit une publication ayant été soumise 	<p>de TPSGC lié aux publications et aux impressions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisateurs fédéraux et non-utilisateurs des ÉSD (c.-à-d. publication indépendante d'ÉSD) • Directeurs généraux des Communications, triés par organisme fédéral, en tenant compte des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • conformité • faible conformité • avec pouvoir légal ou délégué manifeste • réclamant une délégation de pouvoir • SCT • Bibliothèque et Archives Canada • Bibliothèques de dépôt • Homologues provinciaux • Librairies, distributeurs <p><u>Analyse des données financières d'ÉSD</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recettes, financement et dépenses adéquats 	

Enjeux	Questions	Indicateurs	Source des données	Méthode d'évaluation
<p>(Rentabilité)</p> <p>Les Services d'édition et de dépôt sont-ils rentables?</p>	<p>3(a) La centralisation du Programme ÉSD au sein de TPSGC est-elle le moyen le plus adéquat et le plus efficace d'atteindre les objectifs et les résultats attendus du Programme?</p>	<p>aux Services de dépôt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimation du pourcentage et du nombre de publications du gouvernement fédéral qui sont enregistrées dans la base de données des publications du GC • Preuve que la centralisation ou la non-centralisation d'un ensemble de services des ÉSD est plus rentable pour le GC • Économies de coûts d'entreposage, de distribution et d'exécution des commandes supportées par les organismes fédéraux, p. ex. Industrie Canada, Statistique Canada • Degré d'économie des coûts que peuvent faire réaliser les économies d'échelle d'un service de publications centralisé par rapport à un service décentralisé • Degré de reconnaissance et d'appréciation des sections ÉSD et DACOL à titre de « services communs » du GC 	<p><u>Entrevues clés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Directeurs généraux des Communications, triés par organisme fédéral, en tenant compte des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • conformité • faible conformité • avec pouvoir légal ou délégué manifeste • réclamant une délégation de pouvoir • Utilisateurs fédéraux et non-utilisateurs des ÉSD (publication indépendante des ÉSD) • Personnel de l'approvisionnement de TPSGC lié aux publications et aux impressions • SCT/Justice Canada • Bibliothèque et Archives Canada • Éditeurs indépendants utilisant l'information provenant des publications gouvernementales • Bibliothèques de dépôt <p><u>Examen des données</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimation des économies nettes des coûts supportés par le GC et les différents intervenants • Données financières détaillées d'ÉSD 	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'un modèle financier et de prévisions financières pour établir le ratio coûts-avantages des deux options (services, centralisés ou décentralisés) • Analyse documentaire afin de déterminer s'il y a des gains de rendement, des économies ou une compensation des coûts dans un système centralisé • Examen de l'information financière et non financière sur le rendement pour relever les possibilités de réaliser des économies de coûts supplémentaires

Annexe D : Documents examinés

1. *Politiques et procédures publiées par Agriculture et agroalimentaire Canada* – Agriculture et agroalimentaire Canada, septembre 2006.
2. *Stratégie canadienne sur l'information numérique*, Bibliothèque et Archives Canada, Consultation version préliminaire, 7 octobre 2007.
3. *Politique sur les services communs*, Secrétariat du Conseil du Trésor, 2006
4. *Politique de communication du gouvernement du Canada*, Secrétariat du Conseil du Trésor, en vigueur depuis le 1^{er} août 2006.
5. *Procédures de la Politique de communication du gouvernement du Canada*, Secrétariat du Conseil du Trésor, 2006.
6. *Crown Copyright and Licensing Client Satisfaction Survey 2007: Publishing and Depository Services*, TPSGC, Centre de recherche Decima, 27 mars 2007 (copie papier)
7. *Rapport ministériel sur le rendement 2005-2006*, TPSGC.
8. *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* (1996, ch.16), Ministère de la Justice du Canada, en cours au 26 septembre 2007, site Web : (<http://laws.justice.gc.ca/fr/showFullDoc/cs/P-38.2>)
9. *Depository Services Program. Activity Mapping and Transition Workshop*, préparé par Conseils et Vérification Canada, février 2004.
10. *Programme des services de dépôt (PSD) 2006, Sondage sur la satisfaction de la clientèle*, TPSGC, Rapport provisoire, Les Études De Marché Créatec+, 10 novembre 2006 (copie papier).
11. Site Web du Programme des services de dépôt : (<http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Info/resp-f.html>)
12. *Expenditure Review Tests : Canadian Government Publishing*, Éditions et services de dépôt, 29 mars 2004, (copie papier fournie le 10 mai 2007).
13. *Expenditure Review Tests : Depository Services Program*, Éditions et services de dépôt, 29 mars 2004, (copie papier fournie le 10 mai 2007).
14. Site Web de Publications du gouvernement du Canada : (<http://www.publications.gc.ca>)
15. Renseignements à l'intention des Canadiens, TPSGC, site Web: (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/cndns-fra.html>)
16. *ISBN Assignment Report*, Sept. 2007 – Distribution Source: Author Department, and Distribution Source: CGP.
17. *Logic Model for Canadian Government Publishing and Process Maps*, préparé par Services conseils du gouvernement, document final, 3 juillet 2007.
18. *Logic Model for Crown Copyright and Licensing and Process Maps*, préparé par Services conseils du gouvernement, document final, 3 juillet 2007.
19. *Logic Model for Depository Services Program and Process Maps*, préparé par Services conseils du gouvernement, document final, 3 juillet 2007.
20. Rencontre avec Ingrid Parent (BAC) et Jean Pierre Blais (PCH), 10 mai 2007.
21. *Procès-verbal du Programme des services de dépôt Comité consultatif des bibliothèques*, 27-28 août 2007.
22. *Aperçu du projet de Librairie électronique* (version 1.1), préparé par Services conseils du gouvernement, TPSGC, 22 novembre 2006.
23. *Mandat de PDS : extrait de la politique des communications révisée*, Éditions et services de dépôt, Annexe A, sans date (copie papier).

24. *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale*, Secrétariat du Conseil du Trésor, date d'entrée en vigueur de la politique 1^{er} mai 2003 qui est assujettie à une révision 5 ans suivant sa date d'approbation.
25. *Exposé de position sur le rôle des éditions du gouvernement du Canada et du Programme des services de dépôt*, Éditions et services de dépôt, 17 décembre 1999, site Web : (<http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Rapports/CAC/position-f.html>).
26. *Publishing and Depository Services Program – Key Services*, Éditions et services de dépôt, fourni sur copie papier le 10 mai 2007.
27. *Publishing and Depository Services – Reaching Canadian Citizens* – fourni par Doreen Keogh, gestionnaire, relations clientèle, Éditions et services de dépôt.
28. *Sondage sur la satisfaction de la clientèle de Programmes d'édition 2007 : Éditions et services de dépôt* -TPSGC, Centre de recherche Decima, 27 mars 2007 (copie papier)
29. *Publications pouvant être distribuées par le Programme des services de dépôt*, Éditions et services de dépôt, mai 2006 (copie papier seulement) Définition d'une « publication »
30. *Publishing and Depository Services, Business Case*, préparé par Conseils et Vérifications Canada, octobre 2005.
31. *Publishing and Depository Services Strategic Options*, préparé par Conseils et Vérification Canada, novembre 2005.
32. *Fiches d'information de TPSGC* : Direction générale des Conseils, de l'information et des services partagés, TPSGC, 7 février 2007, site Web de TPSGC : (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/apropos-about/fi-fs/gcisp-ciss-fra.html>)
33. *Rapport sur les plans et les priorités 2007-2008* de TPSGC, Secrétariat du Conseil du Trésor, site Web : (<http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2007-2008/pwgsc-tpsgc/pwgsc-tpsgc00-fra.asp>).
34. *Plan d'action sur les rôles et responsabilités*, DGCISP, PWGSC, dépenses mai 2007.
35. Témoignages d'appréciation des bibliothèques sur l'utilisation du programme ÉSD et des Publications du gouvernement du Canada envoyés par Christine Leduc, directrice – ÉSD, le 13 septembre 2007, et Joanne Fink, adjointe administrative –ÉSD, le 2 octobre 2007.
36. Guide de référence pour les bibliothèques de dépôt, TPSGC, Programme des services de dépôt, 2007.

Autres administrations

Australie

37. Australian Government, Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office, site Web de l'AGIMO : (<http://www.finance.gov.au/agimo/index.html>) (Site disponible en anglais seulement)
38. *Responsive Government a New Service Agenda : 2006 e-Government Strategy*, Australian Government, Department of Finance and Administration, AGIMO, mars 2006, site Web : (<http://www.finance.gov.au/publications/2006-e-government-strategy/index.html>) (Site disponible en anglais seulement)

Royaume-Uni

39. Carol Tullo Visit Report, CISSB, 12 et 13 mars 2007 (copie papier).

About the Office of the Public Sector Information, Office of the Public Sector Information, 6 août 2007, site Web de l'OPSI : (<http://www.opsi.gov.uk/about/index.htm>). (Site disponible en anglais seulement)

40.

États-Unis

41. *Actions to Strengthen and Sustain GPOs Transformation*, United States General Accounting Office, juin 2004.

42. Site Web du Government Printing Office (GPO) <http://www.gpo.gov/>

a. Documents de base sur la démocratie des É.-U. <http://www.gpoaccess.gov/coredocs.html>

b. Questions les plus fréquemment posées sur le GPO <http://www.gpo.gov/about/faq.htm>

(Sites disponible en anglais seulement)

43. *Management Report, Communications Sector*, DGCISP, visite à Washington du 01/09/07 au 01/12/07 (copie papier).

Annexe E : Personnes consultées

Étape de planification

- Marc Saint-Pierre – directeur général
Services de communication, Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés (DGCISP) Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)
- Christine Leduc – directrice
Éditions et services de dépôt, Services de communication, DGCISP, TPSGC
- Gay Lepkey – gestionnaire
Éditions et services de dépôt, Services de communication, DGCISP, TPSGC
- Doreen Keogh – gestionnaire, Service à la clientèle
Éditions et services de dépôt, Services de communication, DGCISP, TPSGC
- Joanne Joannis – gestionnaire
Éditions et services de dépôt, Services de communication, DGCISP, TPSGC
- Hugo Pagé – directeur
Direction de la politique, de la planification et de la transformation des activités, Service de gestion et de planification des activités, DGCISP, TPSGC
- Clara Hamory – chercheuse principale sur les professions
Division de l'information sur les compétences et le marché du travail, Direction des partenariats en milieu de travail, Ressources humaines et Développement social Canada
- Cynthia Hubbertz – directrice associée par intérim
Services de ressources d'information et de documentation, Bibliothèque du Parlement
- Michelle Shipman – directrice
Politique de communication et Programme de coordination de l'image de marque, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- Robert Bousquet – gestionnaire
Politique de communication et Programme de coordination de l'image de marque, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- [*] – gestionnaire
Partenariat mondial, Gilmore Global Logistics Services Inc.
- [*] – président
Renouf Books

- [*] – gestionnaire
Publications du gouvernement du Canada Renouf Books

Étape d'évaluation

- Marc Saint-Pierre – directeur général
Services de communication, DGCISP, TPSGC
- Christine Leduc – directrice
Éditions et services de dépôt, Services de communication, DGCISP, TPSGC
- Norm Newton – bibliothécaire
Éditions et services de dépôt, Services de communication, DGCISP, TPSGC
- Hugo Pagé – directeur
Direction de la politique, de la planification et de la transformation des activités, Service de gestion et de planification des activités, DGCISP, TPSGC
- Susan Thomas – Conseillère financière
Services financiers, DGCISP
- Fiona Trent – Conseillère en gestion financière
Services financiers, DGCISP
- Henne Kahwa – gestionnaire
Services de bibliothèque, Direction générale des services ministériels, Direction des politiques et des communications, TPSGC
- Jean-François Fleury – directeur
Opérations, Services de communication, Agriculture et agroalimentaire Canada
- Pierre Paquette – directeur associé par intérim
Direction des médias électroniques et imprimés, Agence du revenu du Canada
- Debbie Schroeder – chef d'équipe
Bureau du directeur adjoint, Agence du revenu du Canada
- Jean-Christophe Vlasu – conseiller supérieur en communication
Services des communications ministérielles, Patrimoine canadien
- Marc Rockbrune – responsable de la distribution
Direction des communications, Agence canadienne de développement international

- Stephan Belanger – directeur
Communications électroniques, Direction des communications, Citoyenneté et Immigration Canada
- Elizabeth Collymore – agente de contrat d’édition
Direction des communications, Citoyenneté et Immigration Canada
- Dawn Taylor-Prime – bibliothécaire régional
Région de l’Atlantique, Services de gestion de l’information, Environnement Canada
- Janice Keenan – directeur
Communications électroniques, Produits et services de communication, Direction générale des communications, Affaires étrangères et Commerce international Canada
- Ginette LeBreton – directrice adjointe
Planification stratégique, Communications électroniques, Produits et services de communication, Direction générale des communications, Affaires étrangères et Commerce international Canada
- Stephan Banville – agent administratif de publications
Marketing, and Corporate Communication Division, Santé Canada
- Marianne Gareau – coordonnatrice de projet
Édition SESC, Bureau des services aux entreprises, Santé Canada
- Annie Gauvin – gestionnaire
Section des services du multimédia, Direction générale des communications et du marketing, Industrie Canada
- Andrée-Anne Crête – conseillère en matière d’édition et de politiques
Direction générale des communications et du marketing, Industrie Canada
- Peter Smith – conseiller en matière d’édition
Direction générale des communications et du marketing, Industrie Canada
- Ivy Fortin – conseiller en matière d’édition et de politiques
Direction générale des communications et du marketing, Industrie Canada
- Jean-Eudes Bériault – directeur
Division des acquisitions, Bibliothèque et Archives Canada
- John Stegenga – gestionnaire
Dépôt légal, Division des acquisitions, Bibliothèque et Archives Canada

- Janet Campbell – responsable du service de documentation
Bibliothèque – Centre d’information, Bureau du Conseil privé
- Josette Couture – directrice
Communications de la politique d’emploi et des opérations des programmes, Service Canada
- Stéphane Ippersiel – gestionnaire
Services de création, Communications de la politique d’emploi et des opérations des programmes, Service Canada
- Philip Hurcomb – secrétaire adjoint
Communications stratégiques et affaires ministérielles, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- Michelle Shipman – directrice
Politique de communication et Programme de coordination de l’image de marque, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- Greg Renaud – analyse principale de l’information
Normes de l’information et interopérabilité, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- Craig Kennedy – agent de la planification de l’édition
Services de publication et de distribution, Directeur de la gestion de l’information et de la technologie, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- Shawn Dunn – agent de la planification de l’édition
Services de publication et de distribution, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- [*] – Head Government Information Services, thèses et mémoires de recherche
MBA, bibliothèque Webster, Université Concordia
- [*] – Dept, Head and Data Librarian
Bibliothèque Harriet Irving, Université du Nouveau-Brunswick
- [*] – bibliothécaire, ancienne présidente du Access to Government Information
Interest Group, York University
- [*] – directeur général
Association des bibliothèques de recherche du Canada
- [*] – directeur général
Association canadienne des bibliothèques
- [*] – présidente
Federal Publications Inc. (Toronto)

- [*] – gestionnaire
Les Publications Gouvernementales (Montréal)