



Un Canada branché : le point sur *Due North*

Préparé pour Industrie Canada au nom du
Service des bibliothèques de l'Université de
l'Alberta



Introduction

Nous mettrons l'infrastructure de l'information et du savoir à la portée de tous les Canadiens d'ici l'an 2000, ce qui fera du Canada le pays le plus *branché* du monde. Les citoyens, les écoles, les bibliothèques, les petites et grandes entreprises, les collectivités rurales et autochtones, les institutions publiques et tous les paliers de gouvernement auront ainsi de nouvelles occasions d'apprendre, de communiquer entre eux, de faire des affaires et de développer leur vie sociale et économique.

Discours du Trône, 23 septembre 1997.

C'est ainsi que le gouvernement du Canada présentait aux bibliothécaires du pays un défi à relever. Il y a trois raisons pour lesquelles les bibliothèques canadiennes sont particulièrement en mesure de mettre à exécution la stratégie gouvernementale Un Canada branché. Tout d'abord, elles fournissent l'accès à l'infrastructure de l'information essentielle à la réalisation de cette initiative gouvernementale. Deuxièmement, elles abritent, créent et diffusent un contenu. Troisièmement, le personnel des bibliothèques sert de pont entre l'univers de l'information et les citoyens canadiens désireux d'y accéder. Trois ans après que le Canada a atteint son objectif d'être le pays le plus branché du monde, les effets de la vision sont toujours apparents dans les bibliothèques urbaines, rurales et éloignées de tout le Canada.

Un des défis les plus grands à relever pour les bibliothèques canadiennes concerne la façon de desservir les régions rurales ou éloignées. Pour fournir leurs services, elles doivent surmonter des obstacles à cause de la géographie et de la distance : par exemple, le Nunavut n'est accessible que par avion et couvre trois fuseaux horaires. À cela, s'ajoutent le manque de connectivité et d'infrastructure, une assiette fiscale réduite ou non existante, le manque de ressources, un faible taux d'alphabétisation dans certaines régions et une population réduite ou en baisse. Toutefois, avec la mise en place de l'infrastructure technologique, les bibliothèques des régions rurales ou éloignées ont maintenant des occasions de coopérer, de nouer des partenariats et d'offrir des services de haut niveau à leur clientèle.

À l'instar des bibliothèques rurales, les bibliothèques urbaines ont leurs propres défis à relever en matière de services. Les bibliothécaires doivent évaluer les besoins particuliers de leur collectivité et y répondre, et la technologie leur fournit de nouveaux modes de prestation des services. La bibliothèque publique de Richmond, par exemple, offre une interface Web en chinois et en anglais, et celle de Calgary a installé des postes de travail informatisés destinés aux personnes handicapées. De tels programmes s'appuient sur la technologie pour desservir des populations jusque-là marginalisées.

La stratégie de connectivité du gouvernement a eu une incidence directe sur la création, le développement et la mise à jour des collections numérisées. Ces collections offrent de nouvelles voies d'accès aux ressources, et les bibliothécaires canadiens travaillent à l'élaboration de normes. La connectivité, la largeur de bande et l'infrastructure sont les éléments de la réussite des bibliothèques électroniques.

Le présent rapport donne un aperçu de la réponse des bibliothèques canadiennes à la stratégie Un Canada branché proposée par le gouvernement. Grâce à l'examen des exposés présentés à *Due North*, réunion préparatoire de la Canadian Library Association (voir en annexe), RéseauBiblio et Industrie Canada peuvent vérifier si les bibliothèques canadiennes répondent à cette stratégie de façon convaincante.

L'histoire des bibliothèques canadiennes

Programme national des statistiques de base des bibliothèques

Au début de ce nouveau siècle, le Canada compte davantage de bibliothèques que de restaurants Tim Hortons et McDonald's réunis. On compte 22 000 points de service par rapport à 2 049 Tim Hortons et à plus de 1 200 McDonald's. En 1999, chaque fois que Tim Hortons vendait trois beignes, quelqu'un, quelque'un part au pays avait accès à un livre ou à un autre document de la bibliothèque.

En 1999, les Canadiennes et les Canadiens fréquentaient davantage les bibliothèques plus que les cinémas (*Schrader*, p. 142).

À l'aide de cette comparaison fort révélatrice, Alvin Schrader, co-auteur du rapport 1999 sur le *Programme national des statistiques de base pour les bibliothèques*, souligne le lien exceptionnel qui unit 21 millions d'utilisateurs canadiens et leurs bibliothèques. D'autres données montrent que les Canadiens fréquentent assidûment les bibliothèques et profitent des services offerts et de l'accès aux ressources documentaires. On estime, par exemple, que « les utilisateurs canadiens ont bien consulté plus d'un million de publications de bibliothèque par jour, et ce, tous les jours de l'année 1999, ce qui fait en moyenne plus de 13 documents par personne pour chaque femme, homme et enfant du pays » (p. 142). Par ailleurs :

- les utilisateurs des bibliothèques ont posé plus de 110 000 questions, tous les jours de l'année, soit un total de 40 millions de questions;
- ils ont emprunté ou consulté sur place 403 millions de publications (imprimés et autre matériel);
- comme le précise le rapport *Les citoyens d'abord*, « sur les 24 services publics et privés notés, au printemps de 1998, par un échantillon aléatoire de 2 900 Canadiennes et Canadiens, les bibliothèques publiques se classaient au deuxième rang en matière de qualité de service, après les services d'incendie » (p. 142-143).

Comme le souligne M. Schrader, les bibliothèques et les bibliothécaires fournissent des services à valeur ajoutée qui contribuent notablement à la qualité de vie élevée dont jouissent les Canadiens.

Les bibliothèques soutiennent la vie économique, sociale et culturelle de la société canadienne, des affaires canadiennes et de la démocratie canadienne. Les bibliothécaires créent un espace culturel et social, ainsi qu'un capital intellectuel. Les bibliothèques ont un rôle primordial à jouer dans l'infrastructure de l'information,

dans la stratégie gouvernementale de l'apprentissage en ligne et dans les initiatives gouvernementales portant sur la communication en direct de l'information. Elles sont un lieu de premier choix pour l'accès Internet. Les bibliothèques sont réceptives sur le plan social et elles doivent rendre compte sur le plan financier. Les bibliothécaires sont voués à une éthique du service axée sur les soins individuels et de la collectivité. Ils enrichissent l'ensemble de l'humanité (p. 145).

Si les bibliothèques jouent un rôle marquant sur le plan culturel et social, elles sont aussi des incubateurs économiques. En ce qui a trait à l'emploi, M. Schrader évalue à 50 000 le nombre de Canadiens employés à temps plein ou à temps partiel dans les bibliothèques. D'autre part, on estime entre 9 000 et 10 000 celui des administrateurs bénévoles qui siègent chaque année aux conseils et aux comités consultatifs des bibliothèques publiques municipales et régionales. Quant aux sommes consacrées aux services de bibliothèque, à la rémunération du personnel et à la mise sur pied des collections, M. Schrader estime que :

En 1999, les dépenses des bibliothèques représentaient en tout entre 3 et 3,5 milliards de dollars ou plus. Des estimations prudentes laissent entendre que 60 p. 100 à 65 p. 100 des dépenses sont locales, ce qui signifie que les bibliothèques canadiennes ajoutent au-delà de 2 milliards de dollars aux économies locales, grâce à l'achat direct de biens et de services. L'effet multiplicateur accroît considérablement les retombées de cet investissement (p. 143).

Ce ne sont que quelques exemples des variables quantifiables fournis dans ce rapport. Plus important encore, souligne M. Schrader, aucune méthode ne peut recenser et mesurer l'incidence des bibliothèques sur la société. En effet, comment déterminer la valeur du cachet instantané, de la reconnaissance et de la notoriété dont bénéficient les bibliothèques, ou celle d'un espace communautaire et public où les gens sont libres d'explorer de nouvelles idées, de se rencontrer et de converser? Comment évaluer les effets favorables des bibliothèques sur la vie même des gens? Ces exemples sont quelques-uns des bienfaits impossibles à comptabiliser qu'apportent les bibliothèques à la société canadienne.

Le *Rapport sur le programme national des statistiques de base des bibliothèques* dresse un portrait fidèle et convaincant du rôle des bibliothèques dans la société canadienne, sur le plan culturel et économique. Tandis que M. Schrader donne une vue d'ensemble des bibliothèques canadiennes, Karen Adams, dans « Canada's Libraries in 2002: A Year of Partnerships », chapitre du *Bowker Annual Library and Book Trade Almanac*, dresse un bilan de la situation actuelle des bibliothèques et des politiques nationales en la matière, et présente des études de cas.

Selon l'auteure, « les bibliothèques canadiennes continuent de valoriser l'accès universel à l'information, un objectif de la politique nationale de l'information, l'accès aux réseaux à large bande à l'extérieur des grands centres urbains, l'état des services de bibliothèque offerts aux communautés des Premières nations et aux Canadiens incapables de lire les imprimés » (p. 209). Les séances de *Due North* et les études de cas présentées en exemple dans le présent rapport correspondent aux conclusions de Karen Adams.

M^{me} Adams aborde également des questions concernant la politique fédérale de l'information comme le droit d'auteur, l'Accord général sur le commerce des services (AGCS), le

Programme des services de dépôt (PSD) et le tarif des livres de bibliothèque. Les questions d'intérêt national qu'elle soulève portent notamment sur la recherche, la stratégie d'innovation, les services aux Premières Nations, les bibliothèques scolaires et la pénurie appréhendée de bibliothécaires. L'auteure soulève par ailleurs des questions importantes sur les fusions, le fossé numérique, les innovations et les initiatives, les services, l'alphabétisme et la mise sur pied de la bibliothèque numérisée du Canada (p. 209-212).

Le concept de partenariat sous-tend les activités des bibliothèques au Canada, ce que confirme tant la documentation sur le sujet que les études de cas présentées à *Due North*.

Le partenariat est le fil conducteur des activités décrites dans le présent document : partenariats entre établissements, issus de fusions, pour le financement et la création de services informatisés, entre des types particuliers de bibliothèques et avec des organismes à but ou sans but lucratif, et regroupements à l'échelle locale, régionale et nationale. En consultant les sites Web des bibliothèques à travers le pays, on constate la pérennité des services traditionnels parallèlement à la mise en œuvre de services électroniques, anciens et nouveaux (*Adams*, p. 209).

Les bibliothèques canadiennes sont passées maîtres dans l'art du partenariat et du partage de ressources et du savoir-faire au profit des établissements partenaires. La réussite de nombre de ces partenariats dépend de la connectivité, notamment de l'accès Internet et de la largeur de bande.

Karen Adams souligne quelques-uns des services les plus récents offerts par les bibliothèques à leurs utilisateurs, grâce à la technologie. Voici un échantillon des services offerts en 2002 qui méritent d'être mentionnés et qui ne sont pas couverts par séances de *Due North*.

- La bibliothèque publique de Surrey a ouvert un laboratoire de langues assisté par ordinateur afin d'aider les usagers à utiliser un auto-didacticiel et à améliorer leur compétence en anglais. Les usagers peuvent accéder au site par Internet. L'établissement offre également des cours sur Internet et sur les compétences de base en informatique.
- En vue de réduire les problèmes de consultation, la bibliothèque publique de Woodstock (Ontario) a installé Web-4-All, une technologie d'assistance combinant matériel et logiciel conçue pour configurer rapidement un ordinateur d'accès public et s'adapter aux besoins particuliers d'un usager, puis à retrouver une interface standard pour l'utilisateur suivant.
- L'Université de Colombie-Britannique teste une nouvelle méthode de présentation du contenu de son catalogue grâce à une interface visuelle afin d'améliorer les résultats des recherches imprécises (sans auteur ni titre particulier).
- La bibliothèque de Prince Rupert (Colombie-Britannique) a inauguré cet été son nouveau site Web axé sur les logiciels en libre accès Linux et GNU; elle cherche maintenant un catalogue public en ligne capable de s'harmoniser à cette plate-forme.

Les exemples détaillés que fournit le présent rapport corroborent ce qu'a observé Adams, à savoir que la technologie a ouvert la voie à de nouveaux types de partenariats et à de nouvelles façons de fournir des services aux usagers, notamment aux groupes jusque-là marginalisés. Le Nunavut offre un bel exemple de partenariat efficace entre trois bibliothèques grâce à leur capacité à partager les ressources électroniques et les coûts, et la bibliothèque publique de Calgary offre la technologie d'aide aux personnes handicapées. Partout au pays, les bibliothèques des régions rurales ou éloignées ont compris qu'Internet leur permet de fournir des services additionnels et un meilleur accès aux collections des établissements à l'extérieur de leurs collectivités.

RéseauBiblio

Sachant que le Canada effectue actuellement la transition d'une société industrielle à une société et à une économie fondées sur le savoir, le gouvernement canadien a pris l'initiative de fournir aux citoyens canadiens l'accès aux technologies de l'information et des communications grâce à la stratégie Un Canada branché. Pour que le Canada demeure concurrentiel dans l'économie mondiale fondée sur le savoir, il faut que son développement économique s'appuie sur une solide infrastructure de l'information. L'infrastructure n'est toutefois que la moitié de l'équation représentée par la connectivité : en plus d'avoir accès à l'autoroute de l'information, les Canadiens doivent également pouvoir y naviguer sans problèmes, et en extraire et utiliser les renseignements qu'ils y trouvent.

La vision du RéseauBiblio se lit comme suit :

Afin de créer une société fondée sur le savoir, tous doivent avoir l'occasion de participer et de contribuer au développement d'une telle société, à un degré pertinent et approprié pour chacun. Les bibliothèques, jointes par des réseaux communautaires, sont des aides clés pour ce qui est de permettre aux Canadiens de développer une société fondée sur les connaissances et d'y participer (*Skrzeszewski et Cubberley*, p. 2).

Depuis ses débuts en 1996, RéseauBiblio s'efforce de promouvoir l'objectif visant à permettre aux Canadiens de créer une société du savoir et d'y participer. Les bibliothèques de tout le pays appuient ce mandat de bien des façons : accès à Internet et à d'autres technologies, création de ressources en ligne pertinentes pour les usagers des bibliothèques, accès en ligne aux services de l'État et renseignements sur ces derniers, maintien de leur rôle économique et culturel à titre de facilitatrices en matière d'apprentissage permanent.

Le Rapport sur le programme national des statistiques de base des bibliothèques fait l'historique des bibliothèques canadiennes et montre clairement que toutes les bibliothèques du pays appuient la vision du RéseauBiblio, qui les guide en retour. « Depuis plus d'un siècle et demi, les bibliothèques publiques permettent aux Canadiens de se renseigner, de se former et de se divertir. Aujourd'hui, elles se définissent de nouveaux rôles d'incubateurs économiques, d'agents de développement communautaire, de diffuseurs d'information électronique et de centres d'apprentissage continu » (*RéseauBiblio*, p. 1). Mais comment cette vision se concrétise-t-elle au quotidien? En quoi s'applique-t-elle aux petites bibliothèques publiques rurales ou aux services de bibliothèque destinés aux usagers atypiques? À l'aide

d'exemples portant sur des bibliothèques de tout le pays, nous allons décrire la façon dont les bibliothèques canadiennes soutiennent la stratégie Un Canada branché et en tirent parti.

Diversité du profil des bibliothèques canadiennes

Du Nunavut à la Colombie-Britannique, de l'Alberta à la Nouvelle-Écosse, et du Québec à la Saskatchewan, les bibliothèques ont leurs besoins, leurs services, leurs usagers et leur histoire propres. *Due North*, réunion internationale préparatoire au congrès conjoint de la Canadian Library Association et de l'American Library Association, a montré que les bibliothèques canadiennes sont dynamiques, diversifiées et en perpétuelle évolution. Les ateliers de *Due North* avaient quatre volets : les collectivités rurales et éloignées, les bibliothèques électroniques et les collections numérisées, le partage de ressources et les services de bibliothèque à des collectivités diversifiées. Les profils de bibliothèques de tout le pays qui apparaissent ci-dessous se fondent sur les études de cas présentées à *Due North*. Ils illustrent les multiples retombées de la stratégie Un Canada branché et du RéseauBiblio.

Les bibliothèques des régions rurales ou éloignées

Yarmouth (Nouvelle-Écosse)

Trudy Amirault, directrice de la bibliothèque régionale des comtés de l'Ouest à Yarmouth, indique qu'au Canada « les régions rurales et éloignées représentent près des deux tiers du territoire, mais seulement le cinquième de la population ». Cette évidence géographique toute simple a de nombreuses conséquences sur l'accroissement du nombre de bibliothèques et de services dans les régions rurales. Par conséquent, plusieurs caractéristiques distinguent les bibliothèques rurales de leurs homologues urbaines.

M^{me} Amirault donne un aperçu des défis propres aux bibliothèques rurales. La connectivité et la création de réseaux informatiques progressent plus lentement qu'en zone urbaine. Les populations rurales diminuent, à l'exception des collectivités autochtones et des régions nordiques, et le revenu annuel moyen y est moins élevé, ce qui se traduit en recettes fiscales moindres. Les bibliothèques rurales ont généralement des niveaux inférieurs de financement par habitant et des coûts de fonctionnement plus élevés, et le taux d'alphabétisation tend à être plus faible en région. Il est toutefois ironique de constater que ce sont précisément ces collectivités qui ont le plus grand besoin de bibliothèques et de services, particulièrement en matière de connectivité.

M^{me} Amirault considère toutefois ces défis comme des possibilités et y répondre a donné naissance à ce qu'elle appelle « les trois pierres angulaires des bibliothèques rurales : l'innovation, l'esprit d'entreprise et l'attention ». Libres des contraintes bureaucratiques, elles peuvent essayer de nouvelles approches.

Grâce à ce type d'innovation, nous avons appris que les bibliothèques ne sont pas nécessairement des bâtiments. À une certaine époque, les bibliobus desservaient les populations rurales, mais de nos jours, la technologie sert de plus en plus à joindre une population très dispersée. Nombre de bibliothèques rurales utilisent maintenant leur site Web comme succursale en offrant des programmes et des renseignements en ligne. Les services de messagerie électronique, les lignes sans frais et le clavardage leur permettent également de communiquer avec leurs usagers.

M^{me} Amirault indique que les bibliothèques rurales créent un climat chaleureux. Les bibliothécaires des petites collectivités en viennent à connaître leurs clients et à leur fournir des services plus personnalisés. Voici deux exemples provenant de la Nouvelle-Écosse : installation de la technologie d'assistance dans des bibliothèques et visite des résidences de personnes âgées par des employés afin que les usagers ne pouvant se rendre à la bibliothèque puissent néanmoins avoir accès au matériel. Comme les bibliothèques rurales peuvent desservir les personnes ayant des besoins spéciaux et répondre au public, ce dernier répond très bien aux besoins de ses bibliothèques. Les collectivités rurales de la Nouvelle-Écosse apprécient grandement les services de bibliothèque qu'elles obtiennent.

Selon M^{me} Amirault, deux programmes en particulier ont une incidence notable sur les bibliothèques des régions rurales ou éloignées. Le premier est la Direction générale des

applications de l'autoroute de l'information d'Industrie Canada, qui comprend le Programme d'accès communautaire (PAC) et RéseauBiblio. Le second est la Fondation Gates. Les bibliothèques rurales ont eu accès au PAC avant les bibliothèques urbaines; bien qu'inhabituelle, cette démarche a donné d'excellents résultats. Généralement, les programmes destinés aux bibliothèques sont lancés dans les zones urbaines avant d'être étendus aux zones rurales. Le Programme d'accès communautaire a donné aux bibliothèques rurales l'occasion d'assumer des positions de leadership et favorisé la création de sites d'accès public à Internet dans 8 800 collectivités. La structure de ce programme a illustré le besoin de service à large bande toutes les régions du pays. La Fondation Gates a offert des ordinateurs et des logiciels aux collectivités rurales et éloignées, et un certain nombre de laboratoires de formation ont été mis sur pied dans divers établissements.

En dernier lieu, M^{me} Amirault souligne l'aptitude des bibliothèques à fournir des services gouvernementaux en ligne, l'utilisation de la technologie pour diffuser une information pertinente, qu'il s'agisse de recherche bibliographique en direct ou de programmes de bibliothèque, leurs efforts en matière de coopération afin que les usagers obtiennent des services peu importe où ils se trouvent, et le rôle joué par les bibliothèques dans le soutien et la stimulation du développement économique des collectivités.

M^{me} Amirault décrit les effets de ces deux programmes sur les bibliothèques rurales.

Certaines bibliothèques sont des chefs de file dans la prestation de services gouvernementaux en direct et agissent comme des catalyseurs du développement économique des collectivités. D'autres se concentrent sur l'élaboration de contenus pertinents pour les usagers. En Nouvelle-Écosse, par exemple, la bibliothèque régionale de Pictou-Antigonish fournit des services gouvernementaux provinciaux et fédéraux dans ses succursales et se concentre sur le service au milieu d'affaires. En Saskatchewan, la bibliothèque publique d'Estevan (10 242 habitants) a installé plus de 600 ordinateurs dans 13 locaux, ce qui a eu une incidence énorme sur le niveau de culture informatique dans la collectivité. Le Nova Scotia Health Network, site Web d'infosanté destiné aux consommateurs, a commencé par un projet pilote à Yarmouth, une petite ville de l'ouest de la province. Au Québec, la bibliothèque municipale de Rouyn-Noranda a publié des articles écrits par des adolescents sur son site Web afin de convaincre les jeunes de fréquenter la bibliothèque.

M^{me} Amirault peut témoigner des retombées que peut avoir la connectivité sur les bibliothèques des régions rurales ou éloignées. Elle a permis aux bibliothèques d'élaborer et d'accroître leurs programmes et services d'une façon difficilement envisageable autrement.

Nunavut

Yvonne Earle, bibliothécaire des services législatifs du Nunavut, se heurte à deux obstacles de taille dans la prestation de services : l'infrastructure et la géographie. Comme M^{me} Earle le fait remarquer, le Nunavut, territoire de 2,9 millions de km² dénué de routes qui n'est accessible que par avion, couvre trois fuseaux horaires et compte quelque 27 000 habitants. Tous les programmes dépendent de subventions

gouvernementales. Il n'y pas d'assiette fiscale à l'extérieur d'Iqaluit, et il y a quatre langues officielles.

La culture particulière des Inuits influe sur le type de services de bibliothèque offerts au Nunavut. Comme le rappelle Yvonne Earle, la culture inuite est orale par tradition, et l'imprimé est très récent dans cette société, à plus forte raison Internet. Les premiers Inuits à connaître l'imprimé sont aujourd'hui âgés de quarante à cinquante ans. Le taux d'alphabétisation tend à être relativement faible, même comparé à celui d'autres collectivités rurales, et c'est pourquoi de nombreux programmes offerts en bibliothèque sont consacrés à l'alphabétisation de base. À cause de ces trois facteurs, les bibliothèques demeurent souvent un concept totalement étranger à nombre de membres de la collectivité.

Comme dans d'autres bibliothèques du pays, il vaut mieux que le personnel soit issu des communautés desservies par l'établissement. Au Nunavut, il s'agit d'un personnel inuit, mais cela a de nombreuses répercussions sur le service de bibliothèque. Les employés inuits doivent posséder des compétences particulières pour travailler dans une bibliothèque, sur le plan linguistique surtout, puisqu'ils doivent être capables de traduire en anglais. La connaissance de leur communauté demeure toutefois la compétence la plus précieuse que ces employés apportent à la bibliothèque.

Outre les incidences culturelles sur le service, les bibliothèques du Nunavut connaissent d'autres problèmes. Nombre de bibliothèques scolaires ne disposent que de collections rassemblées au hasard, toutes les bibliothèques ont une connexion Internet lente, et les employés non inuits qui travaillent dans des collectivités si isolées souffrent parfois de solitude. Cependant, souligne Yvonne Earle, « ce sentiment de solitude est compensé par le soutien de la bibliothèque au développement communautaire et économique ». Elle insiste sur l'importance des possibilités offertes par la connectivité et la large bande. Le Web fournit souvent des services additionnels; grâce à lui, on peut offrir d'autres ressources aux usagers, et la technologie offre des possibilités de collaboration.

Selon M^{me} Earle, l'évolution du monde des télécommunications a créé de nouvelles occasions de collaboration et de partage des ressources. Un bon exemple de partage des ressources Web entre les bibliothèques du Nunavut est le projet conjoint du Conseil de gestion des ressources fauniques du Nunavut (CGRFN), du ministère des Pêches et des Océans (MPO), et de l'Institut de recherche du Nunavut (IRN). Le contenu de leurs trois collections a été regroupé en un seul catalogue de ressources axées sur la faune que l'on trouve à Iqaluit. Les obligations financières ont été remplies par les trois organismes dans un geste de coopération exemplaire.

M^{me} Earle a pu placer sans frais sa base de données sans cesse croissante sur le serveur Nunanet, mais bien des difficultés ont surgi à l'utilisation d'une connexion par modem pour télécharger des fichiers en amont ou en aval. « À cause de la nature de la connexion par satellite, les données de Nunanet partaient vers un serveur de Yellowknife puis revenaient à Iqaluit, à basse vitesse. Les téléchargements prenaient généralement plus d'une heure, subissaient des ruptures de connexion et causaient des problèmes de

temps. » De plus, la mise à jour d'un logiciel au bureau du gouvernement du Nunavut s'est répercuté sur tous ses partenaires qui devaient payer la mise à jour de leurs propres logiciels.

Finalement, le catalogue commun a été installé sur le Web parce que le personnel à l'extérieur d'Iqaluit et d'autres utilisateurs voulaient y accéder, et que les demandes de recherches augmentaient. Le site Web comprend maintenant d'autres ressources et liens, y compris une section pour les enfants. Le site Web et le catalogue offrent du contenu, mais l'absence de lien à haute vitesse au Nunavut et l'accès plus étendu ralentissent l'entrée de données dans le catalogue et les recherches. D'après M^{me} Earle, « les nouvelles technologies de communication qui ont accéléré l'évolution du projet se heurtent à un « dos d'âne » territorial, et nous attendons les résultats des initiatives du Nunavut en matière de large bande ».

Yvonne Earle résume ainsi le projet.

Au cours des deux dernières années, la gestion du projet a exigé des périodes de coopération avec les autres partenaires afin de bâtir le catalogue, d'installer du nouveau matériel, d'aider le personnel à la recherche, de préparer le déménagement d'un centre de ressources ou de traiter les demandes de référence. La souplesse des partenaires, leur esprit de collaboration et leur philosophie du partage ont prévalu. Les résultats sont probants : ce qui profite à l'un des partenaires est en fin de compte utile à tous.

M^{me} Earle se réjouit du soutien continu au projet; un nouveau partenaire vient d'ailleurs de se présenter. Elle estime que la capacité à demeurer flexible est un élément essentiel à la prestation de services de bibliothèque au Nunavut. On ne peut s'attendre, par ailleurs, à ce que le personnel des bibliothèques aient des idées reçues quant à ce que doit être le service de bibliothèque. Que réserve l'avenir? On songe à offrir des programmes de formation, d'assurer la pertinence continue de la bibliothèque pour la collectivité, de tirer parti de la sensibilisation et de promouvoir l'importance de l'alphabétisation.

Service des bibliothèques de l'Ontario

Leanne Clendening, chef de la direction du Service des bibliothèques de l'Ontario–Nord (SBO) mentionne également les questions de géographie et de distance, et leurs conséquences sur les services de bibliothèque. Le SBO est un regroupement de bibliothèques qui dessert plus de 80 % du territoire de la province, mais où se trouve seulement 10 % de la population de la province. La combinaison de ces deux facteurs a suscité des degrés plus élevés de coopération et de coordination entre les membres du SBO.

En plus des ressources et du savoir-faire, les membres du SBO ont des valeurs fondamentales communes. Les bibliothèques participantes du réseau doivent rallier leur personnel au projet collectif et croire à la capacité du regroupement de fournir des services de haute qualité. Selon Leanne Clendening, le PAC et Industrie Canada jouent un rôle de premier plan quant à la capacité du SBO de créer et de fournir des services. Les bibliothèques du SBO ont également en commun ce que Leanne Clendening appelle

le « fardeau » que représente la prestation de services de bibliothèques aux usagers éloignés – car tous les établissements du réseau se heurtent à des obstacles identiques. Par exemple, les employés des bibliothèques ont rarement une formation en bibliothéconomie, et cela peut donner lieu à une interprétation erronée des valeurs et des priorités de la bibliothèque. Ces obstacles communs stimulent l'innovation, et le SBO met l'accent sur la formation, les services éducatifs et la consultation.

M^{me} Clendening confirme les propos d'Yvonne Earle, du Nunavut, en ce qui concerne la mise en commun des ressources avec d'autres bibliothèques afin de fournir un meilleur service aux clients issus de la collectivité. Elle est persuadée que la technologie peut améliorer et compléter les services de bibliothèque offerts par le SBO.

Il y a quelques années, à une entrevue pour un emploi dans une collectivité rurale, on m'a posé une question sur l'avenir des bibliothèques. J'ai dit que l'introduction de la technologie et d'Internet dans les petites bibliothèques publiques leur serait favorable, car la taille d'une bibliothèque compterait alors beaucoup moins. Les bibliothèques locales continueraient d'avoir leur place comme centres d'apprentissage et de lecture au sein de la collectivité.

Ainsi commençait une carrière consacrée à apporter les avantages de la technologie aux petites collectivités rurales, et soutenue par la conviction que les changements technologiques allaient accroître la capacité des bibliothèques de petite taille à lancer des initiatives conjointes, à mettre en commun les ressources et à procurer aux habitants des zones rurales un accès égal à l'information.

M^{me} Clendening cite le PAC d'Industrie Canada en exemple pour son soutien financier à la mise en œuvre de l'infrastructure et des connexions Internet dans les bibliothèques des régions éloignées.

L'introduction d'Internet a été bien accueillie par nombre de bibliothécaires. Ils nous ont observés en train de dompter Internet avant de prendre une part active à la création de contenu. Ils s'en sont servis pour accéder à l'information et pour faire connaître leurs services. À nouveau, les bibliothèques rurales ont dû relever le défi du financement de ce nouveau service dans leurs collectivités. Grâce au PAC d'Industrie Canada et à la générosité de la Fondation Bill et Melinda Gates, les bibliothèques rurales ont pu fournir l'accès public à Internet.

Internet et d'autres technologies permettent aux usagers des régions éloignées d'accéder à des renseignements inaccessibles auparavant, et aux bibliothèques de mettre en commun leurs ressources.

Internet permet à un habitant de North Spirit Lake d'accéder aux mêmes renseignements qu'un Torontois. Il permet aux bibliothèques de partager l'information installée sur un serveur. Elles sont nombreuses à profiter des avantages d'un logiciel de gestion automatisée sans avoir à installer le logiciel et les bases de données individuelles sur un serveur dans chaque établissement. La proximité n'est plus indispensable pour nouer un partenariat. La technologie permet aux partenaires de prendre en charge différents

éléments d'un projet commun. Elle rend possibles la prestation de services dans les régions éloignées et l'échange de services entre bibliothèques.

C'est ce que M^{me} Clendening qualifie de « raccourci virtuel ».

La connectivité est un indicateur supplémentaire de réussite pour deux raisons. Cela signifie que les bibliothèques peuvent fournir à leurs clients un meilleur accès aux ressources, nouer des alliances et coordonner leurs activités, ce qui se traduit par des programmes et des projets rentables. La connectivité donne aux bibliothèques des régions rurales ou éloignées la possibilité de coopérer et d'établir un lien avec l'ensemble de la communauté des bibliothèques.

L'accroissement des capacités de la largeur de bande grâce au financement public et aux initiatives de groupes comme les réseaux communautaires à large bande augmentent d'autant les possibilités pour les bibliothèques. Les bibliothèques ont adopté le concept de partenariat bien avant qu'il devienne à la mode. Nous savons que nous devons consolider nos forces par la coopération. Nous saisissons chaque possibilité de fournir un service à nos clients d'une façon plus rentable, ou d'en fournir de nouveaux.

La mise en œuvre et l'emploi de la technologie dans les bibliothèques éloignées leur permettent d'accroître leur autonomie et de prendre une part plus active aux projets. Comme le précise M^{me} Clendening, « l'élaboration d'un projet ne dépend plus d'une série de réunions tenues à Toronto ». Parmi les autres avantages de la connectivité, mentionnons la référence en ligne, qui permet de répondre à toute question de référence de n'importe quel endroit, la possibilité pour les usagers, où qu'ils soient, d'accéder aux renseignements ou de faire appel au savoir-faire des bibliothécaires par l'entremise du Web. « Pour un bibliothécaire imaginatif, tout est possible. »

Bibliothèques électroniques et collections numérisées

Initiative canadienne sur les bibliothèques numériques

La mise en œuvre de la technologie dans les bibliothèques des régions rurales et éloignées a considérablement modifié les types de services que celles-ci peuvent offrir à leurs usagers. La technologie a également facilité la création de collections numérisées en ligne, accessibles par quiconque se connecte à Internet. Claude Bonnelly, directeur de la bibliothèque de l'Université Laval et président actuel de l'Initiative canadienne sur les bibliothèques numériques (ICBN), a exprimé son point de vue sur l'initiative.

Comptant 60 membres (bibliothèques et institutions connexes), l'ICBN représente tous les secteurs de la communauté des bibliothèques : le secteur universitaire, le secteur public et le secteur spécial. La majorité des bibliothèques membres sont issues du milieu universitaire, mais tous les secteurs sont représentés soit par des membres ordinaires ou associés, ou par des parrains. Les activités de l'ICBN sont dirigées par un comité directeur constitué d'organismes comme l'ICIST (Institut canadien de l'information scientifique et technique), l'ICMH (Institut canadien de microreproductions historiques), HALINET (HALton Information NETWORK), la BNC (Bibliothèque nationale du

Canada), l'Université Simon Fraser, l'Université Laval, l'Université de Toronto et l'Université de Victoria.

L'ICBN fait appel à un certain nombre d'universités membres et de partenaires qui examinent des questions particulières comme le développement des bibliothèques numériques, l'accès et la conservation, le financement et la promotion, la formation et la recherche. L'initiative vise « à favoriser, à coordonner et à faciliter le développement des collections et des services numériques au Canada en vue d'optimiser l'interfonctionnement à l'échelle nationale, et l'accès à long terme aux ressources documentaires numériques au Canada ».

Les principaux objectifs de l'ICBN sont une meilleure communication, sensibilisation et formation aux questions de numérisation, la définition et l'application de normes et de pratiques exemplaires dans le domaine, et une meilleure coordination des activités de numérisation des ressources documentaires des institutions, pour éviter le chevauchement.

La création du site Web de l'ICBN doit servir à réaliser les objectifs concernant la communication, la sensibilisation et la formation. On y trouve une page de ressources, les nouvelles de l'ICBN et un bulletin en ligne accessible sans frais. Le site présente des nouvelles sur l'initiative et sur les membres. L'ICBN organise et offre des séances de formation, des réunions publiques, des bourses et un répertoire de 263 projets de numérisation menés par 245 organismes. L'inscription y est facultative, mais l'organisme est en voie de définir une méthode plus systématique. Selon M. Bonnelly, « le site Web de l'ICBN sert à définir et à diffuser des normes et des pratiques exemplaires pour les bibliothèques numériques en vue de coordonner les activités des institutions ». Il laisse toutefois entendre que les résultats sur ce plan sont plutôt limités.

Il incombe à l'ICBN de superviser le développement et le suivi des projets à grande échelle. En collaboration avec la Bibliothèque nationale, l'ICBN a amorcé un processus de consultation sur des projets en cours comme les mémoires en ligne et la numérisation des journaux canadiens. *Our Roots/Nos Racines* est un projet qui mérite d'être souligné. Il s'agit de la collection numérisée la plus complète d'histoires locales et régionales. Le site est entièrement bilingue (près de 50 % en anglais et 50 % en français). À l'heure actuelle, le matériel numérisé est dans le domaine public et affranchi de droits d'auteur.

Our Roots/Nos Racines est un projet pluriannuel financé par le Fonds de l'Initiative sur le contenu culturel canadien numérisé, qui relève du ministère du Patrimoine canadien, et codirigé par l'Université de Calgary et l'Université Laval. La première année (2001-2002), le projet a obtenu un financement de 500 000 \$ et a numérisé 300 000 pages, soit l'équivalent de 1 500 livres. En 2002-2003, une subvention de 1 M\$ a permis la numérisation de 400 000 pages, soit 2 000 livres, dont du matériel éducatif destiné aux classes de maternelle à la 12^e année. Pour la 3^e année du projet, la demande de subvention en cours est de 1 M\$ pour la numérisation de 400 000 autres pages et de matériel éducatif additionnel. Le lancement national de *Our Roots/Nos Racines* a eu lieu en octobre 2002.

La structure organisationnelle de *Our Roots/Nos Racines* inclut des institutions promotrices, des centres de numérisation, des partenaires du monde de l'éducation, un comité de rédaction national, deux comités de rédaction régionaux, deux comités consultatifs en éducation, un comité de coordination et de responsabilité, un comité de gestion de projet et un comité technique. Les participants proviennent de tous les coins du Canada.

Le projet *Our Roots/Nos Racines* vise à fournir un accès mondial aux collections les plus vastes et les plus complètes de données historiques canadiennes locales et régionales numérisées, afin de permettre aux Canadiens de comprendre leurs racines et l'histoire de leur famille, de montrer concrètement la diversité culturelle du Canada, d'aider les gens à comprendre les similitudes et les différences entre les cultures et les régions, de créer un outil éducatif et de recherche, d'installer l'infrastructure et les outils de numérisation dans les bibliothèques canadiennes par la collaboration et l'échange de savoir-faire, de définir des normes nationales en matière de technologie, de métadonnées et de contenu, de susciter la collaboration à l'échelle nationale entre les bibliothèques, les musées, les archives, les enseignants, les technologues et les collectivités canadiennes, et de donner les moyens aux institutions culturelles et universitaires de mettre leurs ressources en commun afin que le tout soit plus grand que la somme des parties.

À l'instar d'autres collections numérisées, pour que *Our Roots/Nos Racines* soit pleinement fonctionnelle, il reste certaines tâches à accomplir comme la recherche bibliographique, la préparation du matériel à numériser, les procédés de numérisation, la présentation de métadonnées, l'affranchissement des droits d'auteur, l'élaboration de matériel éducatif, et la création du site Web. Le public cible inclut les élèves et les enseignants des écoles primaires et secondaires, le grand public et la clientèle de l'éducation permanente, les collectivités canadiennes, les sociétés d'histoire et de généalogie, les experts-conseils, les chercheurs, les professeurs et les étudiants.

Les résultats prévisibles de *Our Roots/Nos Racines* incluent une meilleure connaissance des coutumes, de l'histoire, des peuples, des événements et de la culture du Canada, et un sentiment accru d'investissement personnel, le fort sentiment d'appartenance à la communauté de la société canadienne, l'accès à des ressources éducatives en ligne gratuites fondées sur la recherche-enquête pour les élèves et les enseignants des écoles primaires et secondaires, un meilleur savoir multiculturel inculqué à l'aide de modèles d'apprentissage pour la jeunesse, et, à l'échelle mondiale, l'accès en ligne à l'histoire du Canada racontée par les Canadiens.

Voici quelques exemples de commentaires favorables d'utilisateurs de *Our Roots/Nos Racines*

- La multitude des services en ligne, comme le vôtre, est fantastique. J'ai eu des frissons en voyant la photo [il s'agit de son grand-père]! Après l'avoir examinée en détail, nous sommes presque certains que l'un des sujets est mon grand-père; la ressemblance avec la famille est troublante. Il reste maintenant à voir si l'autre sujet est mon oncle. Si cela est le cas, cette photo sera la seule que nous ayons! Merci encore pour votre aide.

- Votre site Web est le meilleur que j'aie consulté. Il s'est avéré pour moi la meilleure ressource pendant ma recherche historique sur les premiers pionniers. Merci.
- Ma sœur a trouvé votre site aujourd'hui et elle m'a aussitôt prévenue par courriel. Quel site merveilleux! Le service fourni est exceptionnel. La quantité de renseignements déjà obtenue sur ma famille est considérable. Bravo!
- Je tiens simplement à dire que c'est une idée superbe. Le site est incroyable, surtout pour quelqu'un comme moi qui étudie ses racines. L'aide que vous offrez est immense. Bon travail.
- Votre collection numérisée est une précieuse ressource pour moi! Merci.
- Vous êtes extraordinaires! J'ai trouvé une foule de renseignements sur la famille de mon mari (qui n'est pas facile à retracer!) Ce service est une merveilleuse surprise. Continuez. Nous sommes nombreux à apprécier votre travail.

Actuellement, l'ICBN est à un carrefour. Il se heurte à des problèmes causés par le succès de *Our Roots/Nos Racines*, et s'intéresse davantage à des projets à grande échelle. Les problèmes rencontrés sont liés au financement et à la pérennité, à l'interfonctionnement et à la conservation. D'autre part, l'ICBN a exprimé clairement son engagement en faveur de la coopération et de l'échange de savoir-faire, son désir d'intensifier la communication avec d'autres institutions (musées, archives, éditeurs) et de clarifier sa relation avec le nouvel organisme, Bibliothèque et Archives du Canada. L'ICBN a fait appel à ses membres au moyen d'un sondage qui a rempli trois objectifs principaux : dresser le portrait du rôle joué par les membres de l'ICBN dans la création des collections numérisées, obtenir des suggestions sur les priorités stratégiques et tactiques et sur les orientations de l'initiative, et définir la formation que l'ICBN pourrait organiser ainsi que les partenaires associés. Le sondage a également constitué le point de départ de la mise en œuvre d'un processus de planification stratégique.

Services de bibliothèque à diverses collectivités

Services de bibliothèque aux personnes handicapées

Nous optons pleinement en faveur de la simple prémisse qui veut que les personnes handicapées ont le droit de profiter de toutes les possibilités offertes par la vie et d'avoir toutes les chances d'accès. Nous croyons, en effet, qu'il s'agit là d'un droit de citoyenneté élémentaire.

Le très honorable Jean Chrétien, Premier ministre

Selon l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) de 2001, 12,4 % de Canadiens a un handicap. Généralement, les handicaps tendent à être plus nombreux

chez les personnes âgées, et le taux de handicaps est plus élevé chez les Autochtones que dans le reste de la population.

Rosemary Griebel, directrice des services à la bibliothèque publique de Calgary, place les services aux personnes handicapées en contexte, en plus de fournir quelques notions sur les lois en la matière et sur les services de bibliothèque passés et actuels dans ce domaine. En ce qui a trait à la législation, M^{me} Griebel rappelle que :

En enchâssant le droit des Canadiens à un traitement égal dans sa Charte des droits et libertés, le Canada a adopté une approche différente à l'égard des lois relatives aux personnes handicapées. Lorsque l'article 15 de la Charte est entré en vigueur en 1985, le Canada est devenu le premier pays industrialisé à inclure dans sa constitution des droits égaux pour les personnes handicapées :

15(1) La loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.

Rosemary Griebel soutient que « la loi canadienne est souvent critiquée pour son manque de précision quant à ce que l'on exige en matière d'adaptation pour les personnes handicapées. » Cela a des incidences sur les services offerts en bibliothèque, ce qui, selon elle « ne signifie pas forcément que les services des bibliothèques canadiennes sont de meilleure qualité, mais qu'ils sont uniformément inappropriés aux besoins d'une population grandissante de personnes handicapées ». Par exemple, la moitié des personnes handicapées n'ont pas accès à Internet. M^{me} Griebel examine trois grands programmes qui offrent des services aux personnes handicapées : l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), la Bibliothèque nationale du Canada (BNC) et ALEX—Accessible Library EXperience.

En 1976, la Bibliothèque nationale du Canada a publié un rapport clé, le *Rapport du Groupe de travail sur le service de bibliothèque aux handicapés*. On y recommandait la mise sur pied aussi rapide que possible d'un « programme national coordonné de service de bibliothèque aux personnes ayant un handicap visuel, physique ou perceptuel et qui ne peuvent utiliser les documents imprimés conventionnels ». Ce programme, qui a reçu l'appui financier des gouvernements provincial et fédéral, a été élaboré en collaboration avec d'autres fournisseurs de services comme l'INCA (Institut national canadien pour les aveugles).

M^{me} Griebel fait l'observation suivante.

Vingt-cinq ans plus tard, les services aux personnes handicapées n'ont toujours pas de coordination, d'appui et de financement à l'échelle nationale comparable au service de bibliothèque national pour les personnes aveugles et handicapées de la Bibliothèque du Congrès américain. Au Canada, la majorité des livres produits en média substitut et la majeure partie du soutien à la prestation de services de bibliothèque aux personnes

atteintes d'un handicap de lecture proviennent de l'INCA, une œuvre de bienfaisance privée.

Institut national canadien pour les aveugles

Les bibliothèques se fient beaucoup à la bibliothèque pour aveugles de l'INCA pour ce qui est de fournir des documents en média substitut. Parmi les services offerts par l'INCA, on compte le Programme des partenaires de VisuNet Canada, un service de bibliothèque en réseau qui permet à des usagers de tout le Canada d'accéder à des imprimés en médias substitués ou au Consortium DAISY, un système intégré de bibliothèque numérisée. L'INCA fournit également des services de promotion des droits, de soutien et de leadership. Récemment, l'INCA a placé son catalogue en ligne avec une interface Web et inclus des liens à d'autres collections comme celles de la BNC et de la National Library for the Blind du Royaume-Uni.

L'INCA annonçait récemment le lancement d'une campagne de financement visant à recueillir 33 M\$ en vue de numériser la totalité de sa collection de 60 000 documents en média substitut et de créer le premier portail Internet de bibliothèque pour les aveugles du monde selon un procédé qui utilise un seul fichier numérisé pour créer des documents dans de multiples formats. L'INCA est un important fournisseur de services pour les usagers des bibliothèques de tout le Canada.

La Bibliothèque nationale du Canada

La Bibliothèque nationale du Canada a élaboré nombre de programmes dans le cadre de son mandat qui consiste à promouvoir un accès équitable aux bibliothèques et aux ressources documentaires et d'information à tous les Canadiens. Par exemple, la BNC a élaboré le Catalogue collectif canadien des documents sur supports de remplacement ou CANUC:H. La communauté des bibliothèques compte sur la BNC pour défendre leurs intérêts, pour du soutien, du leadership et de l'aide technique. M^{me} Griebel estime qu'aujourd'hui, nous sommes à un carrefour pour ce qui est d'élaborer des services équitables – le nouveau modèle de services de bibliothèque doit se fonder sur un modèle libre et au-delà des frontières pour fournir un contenu.

Accessible Library EXperience

La bibliothèque publique de Calgary a créé ALEX, un poste de travail que peuvent utiliser toutes les personnes handicapées. Le principe de départ était celui de l'inclusivité, soit la participation de l'utilisateur final, le partage des responsabilités et la coopération au-delà des frontières. La technologie utilisée pour la mise au point d'ALEX respecte la loi canadienne voulant qu'elle soit conforme aux règles relatives aux personnes handicapées. Sa création a commencé en 2000, après la formation d'un Comité de direction communautaire. En 2001, le projet a reçu une subvention de 330 000 \$, et en 2002 a eu lieu le lancement du système probatoire final, l'installation de huit postes de travail dans des bibliothèques de Calgary, la formation subséquente du personnel et une campagne de relations publiques destinée à sensibiliser le public.

Voici quelques commentaires d'utilisateurs d'ALEX.

- Arlie Marie : La technologie me permet d'accéder au monde entier à partir de chez moi.
- Aimee : La bibliothèque me permet d'être moi-même... Mes connaissances me protègent du ridicule.
- Stephen : Il n'y a pas de place pour le territorialisme lorsqu'il est question d'offrir des services de bibliothèque à la communauté des personnes ayant des besoins spéciaux. La bibliothèque, c'est l'échange.

M^{me} Griebel résume avec justesse l'importance des services de bibliothèque aux personnes handicapées.

Les services aux personnes handicapées correspondent au concept d'équité selon lequel tout le monde a droit à l'information. En cette ère de mondialisation de l'information, nous devons travailler au-delà des frontières pour fournir le meilleur service de bibliothèque possible aux personnes handicapées.

Le développement continu de l'infrastructure technologique, du contenu et de l'accès permettra aux bibliothécaires d'offrir des services équitables aux personnes handicapées.

Services de bibliothèque aux communautés culturelles

Wendy Jang, coordonnatrice des services multilingues de la bibliothèque publique de Richmond (Colombie-Britannique) a donné un exposé sur les services aux communautés culturelles de sa ville. Richmond est une collectivité multiethnique d'environ 165 000 habitants dont 54 % sont des immigrants, 45 %, des Canadiens de naissance, 40 %, des Canadiens d'origine chinoise, et 6,7 %, d'origine indienne. Vingt-sept pour cent des immigrants sont arrivés à Richmond entre 1996 et les quatre premiers mois de 2001.

Les trois succursales de la bibliothèque sont les équipements collectifs les plus utilisés de Richmond, et 90 % de la population les fréquente assidûment. En 2002, la bibliothèque publique de Richmond (RPL) a enregistré plus de 1 658 146 visites. La RPL est membre du Public Library InterLINK, un réseau de bibliothèques publiques qui fournit l'accès à plus de 400 000 documents; elle possède un centre d'apprentissage multimédia, un centre de recherche d'emploi, et propose de nombreux programmes, partenariats et sites Web axés sur la collectivité.

En avril 2000, la RPL inaugurait sa division des services multilingues constituée de deux bibliothécaires sinophones offrant des services de référence en chinois et une large gamme de programmes, d'une ligne-info en chinois, de tests de préparation à la citoyenneté canadienne et d'une importante collection en chinois. Actuellement, les collections multilingues incluent des ouvrages en chinois, en français, en gujarati, en hindi, en japonais, en punjabi, en espagnol et en urdu. En 1994, la communauté chinoise a organisé une collecte de livres, à laquelle la bibliothèque fournirait autant d'ouvrages

qu'on en recueillerait. Aujourd'hui, la collection chinoise possède plus de 70 000 titres, dont plus de 500 ouvrages de référence et 280 consacrés à l'art. Elle représente plus de 29 % de la circulation totale de la bibliothèque, et sa clientèle couvre toute la vallée du bas Fraser.

Les programmes multilingues sont gratuits et conçus pour répondre aux besoins de la collectivité. Ils sont donc informatifs, pratiques, éducatifs, culturels et récréatifs. Parmi ceux qui connaissent le plus de succès, on compte les clubs de lecture chinois, les visites de la bibliothèque, le Nouvel an chinois, des séances sur l'emploi, des programmes d'orientation pour immigrants, des cours d'informatique et d'anglais langue seconde. Pour promouvoir ses ressources, la bibliothèque fait appel aux médias anglais et ethniques ainsi qu'à Internet et au bouche à oreille.

Un des programmes offerts par la RPL est le Programme d'orientation pour les nouveaux immigrants. Wendy Jang :

Ce programme a débuté en 1999, en partenariat avec SUCCESS, un organisme de services aux immigrants de la communauté chinoise dont l'objectif est de fournir des renseignements pratiques essentiels afin d'aider les nouveaux immigrants à mieux comprendre la collectivité et ses ressources. Généralement, les séances d'information se donnent en anglais, avec interprétation en mandarin ou en cantonais. Ils portent sur le régime d'assurance-maladie, l'éducation, le transport en commun, la recherche d'emploi, la location d'un logement, les services de bibliothèque, les démarches d'obtention du permis de conduire, la sécurité routière, l'assurance automobile, la carte de résident permanent et les démarches pour signaler un crime. En 2002, la bibliothèque a offert 23 ateliers d'orientation pour les nouveaux immigrants à un total de 1 358 personnes.

Parmi les autres programmes populaires, on compte la série sur les tendances en matière d'emploi – des séances d'information aux immigrants en recherche d'emploi sur des sujets comme les méthodes de recrutement, les procédures de demande d'emploi, les salaires, les avantages sociaux, les tendances en emploi et les horizons de carrière. D'autres séances ont porté sur les douanes canadiennes, la santé, l'immigration et le parrainage familial, le virus du Nil, l'investissement financier, l'impôt des particuliers et la médecine chinoise.

La RPL offre deux cours d'informatique en cantonais et en mandarin. Le premier est un cours de base pratique sur les ordinateurs destiné aux néophytes, et le deuxième montre à quoi peut servir Internet et comment il fonctionne. Il porte sur l'utilisation des caractères chinois, les services de traduction, les fureteurs, le courriel, les moteurs de recherche, les répertoires Web et la sécurité sur Internet.

Un autre programme notable organise des cercles de conversation en ALS qui donne aux adultes l'occasion d'apprendre l'anglais dans une atmosphère conviviale. Différents bibliothécaires animent des discussions sur des sujets comme les destinations vacances, la nourriture, l'actualité, etc.

Le RPL a conçu son site Web de façon à offrir des services à valeur ajoutée à sa clientèle. Le contenu communautaire du site inclut, entre autres, un test de préparation à la citoyenneté canadienne, un répertoire pour la communauté asiatique qui fournit des renseignements sur la bibliothèque, ses programmes et journaux en chinois, et une section pour les néo-Canadiens assortie de liens vers des sites d'intérêt pour les immigrants récents (renseignements sur la citoyenneté et l'immigration, cours et tests d'ASL, services d'établissement).

Tous les ordinateurs destinés au public peuvent afficher les caractères chinois, japonais et coréens. Ils sont également équipés d'un logiciel de polices de caractères chinois pour que les usagers puissent écrire des lettres et des courriels dans cette langue. Les programmes de la bibliothèque bénéficient d'un service technique. Le site Web comporte une interface bilingue en chinois et en anglais, et les panneaux d'information de la bibliothèque sont également dans les deux langues. Le système de catalogage informatisé mis au point sur place permet de classer les documents directement en chinois; il est compatible avec CAN-MARC.

Ces programmes très prisés des habitants de Richmond attirent régulièrement des résidents de toute la vallée du bas Fraser. En 2002, la bibliothèque a offert 160 séances d'information en chinois à un total de 7 653 personnes. « Ces services appréciés et très en demande ont reçu plusieurs prix, dont le prix Réalisations de la Public Library Association pour la campagne de dons de livres en chinois, et le prix ExplorASIAN du patrimoine canadien pour le développement communautaire par les arts et la culture). »

Wendy Jang explique ainsi la réussite de la bibliothèque publique de Richmond :

La clef des programmes efficaces est de répondre de façon opportune aux besoins de la communauté cible. Le personnel des services multilingues de la RPL y parvient en organisant des programmes souples qui satisfont aux besoins de la communauté immigrante chinoise. En parlant avec les usagers de la bibliothèque, en communiquant avec les autres organismes de la collectivité et en surveillant les médias, notre personnel est en mesure d'évaluer ces besoins.

Services de bibliothèque à la communauté autochtone

Wendy Sinclair-Sparvier, directrice de la succursale Albert de la bibliothèque de Regina (Saskatchewan), a fait un exposé sur les services de bibliothèque aux Autochtones. En Saskatchewan, la population autochtone représente 11 % de la population totale de la province. La grande majorité de la population autochtone a moins de 20 ans. Cela se répercute de maintes façons sur les bibliothèques et constitue bien des défis en matière de services. Ces données démographiques ont modifié radicalement les services de bibliothèque au cours des dix dernières années.

L'accès aux services de bibliothèque de la population autochtone est l'une des questions urgentes à régler. Dans le sud de la Saskatchewan, par exemple, la population autochtone est réduite et les bibliothèques publiques ne parviennent pas attirer cette catégorie d'usagers. Le principal obstacle à l'accès de ces groupes vient des frais que les bandes

amérindiennes doivent payer pour utiliser les ressources des bibliothèques publiques. Des études ont montré qu'à cause de ces frais, seules 20 des 54 bandes y ont accès. Les problèmes d'accès et de service sont devenus de plus en plus préoccupants, et on a organisé une consultation publique sur ce sujet.

Des Métis, des bandes indiennes, des conseils de bande et des représentants du gouvernement ont participé aux six consultations publiques, qui ont produit quarante-six recommandations dont la majorité concernent les bibliothèques publiques. On recommandait entre autres :

- de créer un site Web de la bibliothèque de la Saskatchewan;
- de faciliter l'accès aux Amérindiens vivant hors-réserve;
- de sensibiliser les bibliothèques à la réalité autochtone;
- d'employer du personnel autochtone et de consulter les aînés.

En avril 2001, la bibliothèque publique de Regina a reçu un financement supplémentaire. On a donc élaboré un plan d'action quinquennal fondé sur les caractéristiques particulières de la population de Regina. La succursale Albert dessert une communauté autochtone très mouvante et très jeune. C'est pourquoi nombre de programmes et de ressources Web sont destinés aux Autochtones. On encourage les adolescents à utiliser des ressources Web comme la zone qui leur est réservée pour des activités, des liens et du contenu destiné aux jeunes adultes. La bibliothèque met des documents et du matériel autochtones en ligne, expose des œuvres d'art autochtone dans ses locaux et engage du personnel amérindien.

La succursale Albert de la bibliothèque est au service de la collectivité depuis 1913. Située au centre-ville de Regina, elle fournit des renseignements sur le diabète, des feuillets d'information de la clinique de santé, des ateliers sur les protocoles autochtones et une programmation destinée aux enfants – qui ont été 1 100 à y participer depuis la mise en œuvre du programme. En 1995, l'organisme regroupant les bibliothèques et les usagers du centre-ville a obtenu 10 000 \$ pour sa programmation culturelle. Cela a permis au Saskatchewan Indian Federated College d'offrir des cours de langue cri et de perlage ainsi qu'une salle d'exposition. En 1996, Industrie Canada a accordé une aide financière afin d'indexer les revues autochtones et d'organiser une semaine de récits dans toute la province. Parmi les programmes offerts par la succursale Albert, mentionnons le Conteur en résidence, créé en 1996, et l'ouverture en 1998 d'un laboratoire informatique très fréquenté.

La succursale Albert a noué des partenariats avec six écoles. On y donne des spectacles de marionnettes pendant l'été et des cours de perlage. Elle s'associe au service des incendies pour offrir un programme novateur où les pompiers lisent aux enfants. La bibliothèque offre des programmes d'action communautaire et fait office de centre culturel et d'information. On planifie entre autres des programmes destinés aux parents et aux fournisseurs de soins.

Les bibliothèques canadiennes et le RéseauBiblio

Il est clair que les bibliothèques canadiennes appuient la vision de RéseauBiblio. Loin de n'être que des distributrices de livres, elles stimulent la création d'emplois, font office d'incubateurs d'entreprises et sont des lieux de développement pour l'économie axée sur le savoir. Selon le rapport 1999 du PNSBB, on estime que les bibliothèques canadiennes produisent des recettes de l'ordre de 3 à 3,5 milliards de dollars, dont la majeure partie demeure dans les collectivités et soutient les économies locales.

Les bibliothèques étant financées par l'argent des contribuables, elles sont responsables sur le plan financier et comptables aux collectivités qu'elles desservent. Les intervenants sont des membres de la collectivité. Cette responsabilité signifie également que les bibliothèques sont rentables et proactives, et qu'elles profitent de toutes les occasions d'échanger leurs ressources. Des initiatives de collaboration et d'échange de ressources, comme celle de trois bibliothèques du Nunavut qui collaborent à la création d'une ressource Web ou les partenariats noués par le Service de bibliothèque de l'Ontario afin de fournir des services de très haute qualité, illustrent les efforts que déploient les bibliothèques pour être rentables. La connectivité a favorisé la création de ces partenariats.

Les bibliothèques du Canada sont exemplaires en matière de soutien aux communautés. De la bibliothèque publique de Richmond à celle de Regina, en passant par celles de la Nouvelle-Écosse, les programmes et services sont axés sur les besoins de la collectivité. Les bibliothèques appuient les réseaux communautaires en offrant divers programmes et services, et servent souvent de point d'accès à d'autres programmes et initiatives communautaires. Des ressources Web comme les pages destinées à la communauté asiatique ou aux néo-Canadiens de la bibliothèque de Richmond, ou celle de Yarmouth, en Nouvelle-Écosse, qui s'appuie sur ses ressources Web pour desservir une autre succursale, ont permis à ces établissements de fournir des programmes et des renseignements en ligne.

En outre, comme on l'a vu à Richmond, au Nunavut ou à Regina, les bibliothèques sont des espaces culturels et récréatifs bien ancrés. La bibliothèque de Richmond propose de nombreux programmes en chinois pour répondre aux besoins de la communauté. Des activités comme les fêtes du Nouvel an chinois, les danses traditionnelles ou les cercles d'ALS illustrent bien comment les bibliothèques ne se considèrent pas comme de simples dépôts de livres – mais comme des centres actifs d'apprentissage permanent. La bibliothèque publique de Regina organise des cours de perlage et de langue cri, tandis que celles du Nunavut s'assurent d'engager du personnel inuit. Ces exemples témoignent de la programmation étoffée offerte par les bibliothèques canadiennes et de leur façon de célébrer la diversité au Canada.

Une autre fonction des bibliothèques du Canada concerne la diffusion des renseignements et des services gouvernementaux au moyen de leur programmation ou de leur site Web. La bibliothèque de Yarmouth sert de centre de diffusion, et nombre de programmes offerts par celle de Richmond (sur les douanes canadiennes, la santé et l'impôt des

particuliers) transmettent des renseignements utiles et pertinents aux usagers. Les bibliothèques permettent aux citoyens canadiens d'accéder en ligne aux renseignements des ordres municipal, provincial et fédéral de gouvernement.

Les bibliothécaires eux-mêmes jouent un rôle essentiel : non seulement donnent-ils des renseignements aux usagers, mais ils leur fournissent également un service personnalisé. Les bibliothécaires sont des porte-parole dans la communauté de bibliothèques. Rosemary Griebel de la bibliothèque publique de Calgary, par exemple, défend les usagers handicapés et fait entendre leur voix.

Les projets de numérisation et les collections numérisées ont ouvert la voie à de nouvelles possibilités pour les usagers. *Our Roots/Nos Racines* est un parfait exemple de l'attrait exercé par les collections numérisées. Cependant, toutes ces nouveautés exigent du matériel informatique, des logiciels, des connexions et une infrastructure. On n'insistera jamais assez sur l'importance de la mise en œuvre de la technologie dans toutes les bibliothèques canadiennes et de l'accès à celle-ci. La connectivité permet aux bibliothèques des régions rurales ou éloignées d'aplanir les obstacles et de nouer des partenariats mutuellement avantageux. Elle favorise leur autonomie, leur permet d'élargir leurs services et est à l'origine de bien des projets de coopération actuels.

Karen Adams aborde une des questions clés pour les bibliothécaires et les responsables gouvernementaux en matière de technologie, soit le fossé numérique.

Compte tenu de l'étendue du territoire canadien et du nombre de collectivités rurales et éloignées, il n'est pas surprenant que le fossé numérique préoccupe la population. Le gouvernement du Canada s'est d'abord engagé à ce que la large bande soit accessible à toutes les entreprises et à tous les foyers canadiens d'ici 2004, mais il a ensuite révisé ce plan à la baisse dans son budget le plus récent et en a repoussé l'échéance à 2005. La CATA Alliance a établi que sur 6 000 collectivités canadiennes, 4 700 (soit 22 % de la population) ne disposent pas de l'accès Internet haute vitesse. Malgré ces limites, une étude d'Ipsos-Reid montre que le nombre de foyers canadiens ayant l'accès haute vitesse a doublé depuis 2000. Selon Statistique Canada, même si le fossé numérique se comble lentement, il existe encore sur ce plan un écart entre les personnes à revenu faible et celles à revenu élevé. On attribue plutôt la croissance de l'utilisation d'Internet aux ménages de la classe moyenne. On observe également un écart entre les milieux urbain et rural, et selon le niveau de scolarité, le type de famille et l'âge. Selon une autre étude de Statistique Canada en 2001, les petites collectivités canadiennes avaient toujours un accès limité à Internet haute vitesse par câble, même si ce dernier s'est accru notablement. (p. 213)

De plus, selon une étude exhaustive menée par Ekos, dans l'ensemble, plus d'un Canadien sur deux a accédé à Internet depuis un lieu public, et les bibliothèques ont été le lieu de prédilection pour le faire.

En dépit du deuxième rang qu'il occupe derrière les États-Unis en matière d'utilisation des TIC, selon *Connectedness Index*, le Canada doit s'améliorer dans les domaines des services à large bande, du contenu et de l'accès sans fil. Les statistiques montrent que moins de 1 % du contenu offert sur Internet est d'origine canadienne, et la plupart des

bibliothécaires qui travaillent dans des bibliothèques éloignées affirment que la largeur de bande et la connectivité continuent de les préoccuper.

Dans l'ensemble cependant, l'incidence de la stratégie Un Canada branché sur les bibliothèques canadiennes a été immense. Trudy Amirault, de la bibliothèque régionale des comtés de Yarmouth, attribue au PAC le mérite d'avoir donné aux bibliothèques rurales l'occasion de devenir des chefs de file et d'avoir fourni l'accès Internet à plus de 8 800 collectivités. C'est un sentiment que partage Leanne Clendening, du Service de bibliothèque de l'Ontario, qui reconnaît le rôle clé joué par Industrie Canada dans le financement de l'accès et de l'infrastructure Internet dans les zones rurales et éloignées de sa province. La connectivité a créé maintes possibilités et de nouvelles façons de fournir des services aux usagers. Industrie Canada a également soutenu et subventionné des programmes centrés sur la communauté comme la semaine des récits en Saskatchewan, et appuyé financièrement l'indexation des revues autochtones.

En plus du financement de programmes, Leanne Clendening souligne les retombées favorables non prévues du PAC.

Les partenariats noués pour la mise en œuvre des Programmes d'accès communautaire ont également donné lieu à d'autres expériences favorables. Dans le nord de l'Ontario, un groupe de bibliothèques a formé, avec d'autres partenaires, un réseau appelé Blue Sky Network. Elles ont collaboré à la prestation d'un accès public à Internet, à la formation sur Internet et à la promotion de leurs services. Elles présentent également des demandes conjointes de subventions. À titre d'organisme de bienfaisance enregistré et d'OSBL, ce réseau demande des fonds qui profiteront aux bibliothèques membres. Ils ont récemment lancé le programme *Raising Readers*.

Plus récemment, les membres du réseau ont assumé le rôle du réseau communautaire à large bande Blue Sky Net. Ils font maintenant partie des cinq réseaux de ce type qui couvrent le nord de l'Ontario aux fins de promotion et de mise en œuvre de la large bande et de ses applications.

Outre celui d'Industrie Canada, l'appui de la Bibliothèque nationale du Canada à ces programmes a des retombées pour tous les Canadiens. Le succès de l'Initiative canadienne sur les bibliothèques numériques est attribuable à de nombreux partenaires, notamment la BNC, qui ont collaboré avec l'ICBN à des projets en cours comme les mémoires en ligne et la numérisation des journaux canadiens. De plus, la Bibliothèque nationale a le mandat de promouvoir un accès équitable aux Canadiens de toutes les régions. Selon Rosemary Griebel, de la bibliothèque publique de Calgary, cela signifie que la BNC joue un rôle fondamental dans la prestation de services de bibliothèque aux personnes handicapées. M^{me} Griebel affirme que la création du catalogue CANUC:H pour les Canadiens handicapés a eu une incidence considérable sur leur vie. Qu'il s'agisse de partenariat sur les collections numérisées ou des services de bibliothèque aux personnes handicapées, on attend de la Bibliothèque nationale qu'elle agisse comme un porte-parole, qu'elle donne son appui, qu'elle soit un chef de file, qu'elle fournisse du soutien technique et qu'elle communique.

Les bibliothèques sont la pierre angulaire de l'éducation permanente. Non seulement on y fournit des renseignements et un contenu, mais les bibliothécaires facilitent également l'utilisation de ces renseignements. Les bibliothécaires représentent peut-être un de nos atouts les plus importants dans la transition vers l'économie du savoir, et les bibliothèques, grâce à des programmes novateurs comme le RéseauBiblio et la stratégie Un Canada branché, continueront de soutenir le bien-être social, culturel et économique de tous les Canadiens.

Annexe

Remerciements

La bibliothèque de l'Université de l'Alberta remercie Tami Oliphant et ses collaborateurs pour leur travail :

Karen Adams – directrice des services bibliothécaires et des ressources d'information, Université de l'Alberta

Trudy Amirault – directrice de la bibliothèque régionale des comtés de l'Ouest

Claude Bonnelly – directeur de la bibliothèque de l'Université Laval

Leanne Clendening – directrice générale, Service des bibliothèques de l'Ontario-Nord

Yvonne Earle – bibliothécaire, ministère du Développement durable, Nunavut

Rosemary Griebel – gestionnaire des services à la clientèle, bibliothèque publique de Calgary

Wendy Jang – coordonnatrice, services multilingues, bibliothèque publique de Richmond

Wendy Newman – ancien président de la Canadian Library Association

Wendy Sinclair-Sparvier – directrice, succursale Albert, bibliothèque publique de Regina

Ressources Web

Bibliothèques membres de Due North

Bibliothèque publique de Calgary — <http://www.calgarypubliclibrary.com/>

Institut canadien de microreproductions historiques — <http://www.nlc-bnc.ca/cihm/>

Projet canadien de licences nationales de sites — <http://www.pclsn.ca/index.php>

Bibliothèques de l'Université Dalhousie — <http://www.library.dal.ca/>

Ministère du Développement durable, Nunavut — <http://www.gov.nu.ca/sd.htm>

Archives nationales du Canada — http://www.archives.ca/08/08_f.html

Bibliothèque nationale du Canada — <http://www.nlc-bnc.ca/index-f.html>

Service des bibliothèques de l'Ontario — <http://www.library.on.ca/indexfr.html>

Our Roots/Nos Racines — <http://www.nosracines.ca/>

Bibliothèque de Prince Rupert — <http://www.princerupertlibrary.ca/>

Bibliothèque publique de Regina — <http://www.rpl.regina.sk.ca/>

Bibliothèque publique de Richmond — <http://www.yourlibrary.ca/>

Université Laval — <http://www.bibl.ulaval.ca/>

Université de l'Alberta — <http://www.ualberta.ca>

Université de Calgary — <http://www.ucalgary.ca/>

Bibliothèque régionale des comtés de l'Ouest — <http://www.westerncounties.ca/>

Sites Web :

Canadian Library Association — <http://www.cla.ca>

Institut national canadien pour les aveugles — <http://www.cnib.ca/>

RéseauBiblio — <http://ln-rb.ic.gc.ca/>

Conseil de gestion des ressources fauniques du Nunavut — <http://www.nwmb.com/french/>

Bibliothèque publique de Surrey — <http://www.spl.surrey.bc.ca/>

Université de Colombie-Britannique — <http://www.library.ubc.ca/>

Bibliothèque publique de Windsor — http://www.windsorpubliclibrary.com/default_actual.asp

Bibliothèque publique de Woodstock — <http://www.woodstock.library.on.ca>

Ouvrages cités

ADAMS, Karen, « Canada's Libraries in 2002: A Year of Partnerships », *The Bowker Annual*, éd. Dave Bogart, Medford (NJ), Information Today, 2003.

AMIRALTY, Trudy, « Services to Rural and Remote Communities », *Due North: A Cross-Border Dialogue*, congrès CLA/ALA, hôtel Plaza, Toronto, 19 juin 2003.

---. « Re: Due North Report », 14 août 2003.

BONNELLY, Claude, « The 'Our Roots/Nos Racines' Project: An Achievement of the Canadian Initiative on Digital Libraries », *Due North: A Cross-Border Dialogue*, congrès CLA/ALA, hôtel Plaza, Toronto, 20 juin 2003.

---. « Re: Due North Report », 18 août 2003.

CLENDENING, Leanne, « Small, Remote but Mighty », *Due North: A Cross-Border Dialogue*, congrès CLA/ALA, hôtel Plaza, Toronto, 19 juin 2003.

EARLE, Yvonne, « Services to Rural and Remote Communities », *Due North: A Cross-Border Dialogue*, congrès CLA/ALA, hôtel Plaza, Toronto, 19 juin 2003.

Enquête sur la participation et les limitations d'activités, 2001, 8 août 2003
<http://www.statcan.ca/francais/sdds/3251_f.htm>.

Feliciter, 49.3 (2003). [certains extraits d'entrevues sont tirés de ce numéro]

GRIEBEL, Rosemary, « If Helen Keller Lived North of the 49th: Canadian Library Services for People With Disabilities », *Due North: A Cross-Border Dialogue*, congrès CLA/ALA, hôtel Plaza, Toronto, 20 juin 2003.

---. « Re: Due North Report », 15 août 2003.

JANG, Wendy, « Services to the Multicultural Community », *Due North: A Cross-Border Dialogue*, congrès CLA/ALA, hôtel Plaza, Toronto, 20 juin 2003.

---. « Re: Due North Report », 14 août 2003.

RéseauBiblio, page d'accueil. Gouvernement du Canada. N.d. 8 août 2003
< <http://ln-rb.ic.gc.ca/f/index.asp> >.

SCHRADER, Alvin, « More Libraries than Tim Hortons and McDonald's: Capturing the Cultural and Economic Impact of Libraries on Canada », *Feliciter*, 49.3 (2003), p. 142.

SINCLAIR-SPARVIER, Wendy. « Library Services to Diverse Communities », Due North: A Cross-Border Dialogue, congrès CLA/ALA, hôtel Plaza, Toronto, 20 juin 2003.

SKRZESZEWSKI, Stan et Maureen CUBBERLEY. « Présentation du RéseauBiblio : document de conception », *RéseauBiblio*, N.d. 8 août 2003, <<http://ln-rb.ic.gc.ca/f/apropos/concept.asp>>.