

---

---

Gestion du service Internet dans les  
bibliothèques publiques : Étude d'évaluation  
des besoins

Présenté par  
la Canadian Library Association  
200, rue Elgin, suite 602  
Ottawa, Ontario  
K2P 1L5

Personne-ressource :  
Leacy O'Callaghan-O'Brien  
Directrice exécutive associée

---

---

## ÉTUDE D'ÉVALUATION DES BESOINS

**Objectif** : Déterminer les outils et les ressources qui aideront le mieux les conseils et le personnel des bibliothèques à fournir au public un accès Internet dans un milieu sûr et accueillant où l'on respecte les exigences de la collectivité ET les principes de liberté intellectuelle et d'accès universel sur lesquels sont fondées la collectivité des bibliothèques publiques canadiennes et la Canadian Library Association.

### Contexte

La CLA est l'association nationale des bibliothèques de langue anglaise. Elle représente les intérêts des 57 000 personnes qui travaillent dans le secteur des services de bibliothèque et d'information au Canada. La Canadian Library Association a été fondée à Hamilton, Ontario, en 1946, et elle a été constituée en personne morale aux termes de la *Loi sur les compagnies* le 26 novembre 1947. C'est un organisme de bienfaisance enregistré, qui est dirigé par un conseil exécutif élu et conseillé par plus de 30 groupes d'intérêts et comités.

Au nombre des cinq divisions constituantes de l'Association se trouvent :

la Canadian Association of Public Libraries (CAPL), y compris l'Association canadienne des bibliothécaires pour les enfants, et la Canadian Library Trustees' Association.

Ces deux associations nationales représentent les intérêts du personnel et des conseils de 3 400 bibliothèques publiques au Canada. Pour les Canadiens, de toutes les institutions culturelles bénéficiant d'un soutien gouvernemental, ce sont les bibliothèques publiques qui sont le plus souvent utilisées. Dans un sondage récent sur les expériences et les attitudes liées au niveau de service offert par les institutions publiques et privées, les Canadiens ont classé les services de la bibliothèque publique locale juste après ceux du service local des incendies. ([http://www.ccmd-ccg.gc.ca/pdfs/cit-first\\_f.pdf](http://www.ccmd-ccg.gc.ca/pdfs/cit-first_f.pdf))

Au cours des dernières années, les bibliothèques publiques canadiennes ont rapidement accepté les responsabilités liées à la prestation d'un accès public à Internet à leurs usagers et elles ont augmenté leurs capacités à cet égard en

participant à des initiatives comme le Programme d'accès communautaire (PAC) d'Industrie Canada. La prestation de services Internet dans les bibliothèques publiques procure aux bibliothèques des outils sans précédent pour répondre aux besoins d'information de leurs usagers. Internet branche les usagers sur les idées et les informations du monde entier et il les met en rapport avec d'autres usagers qui sont à la recherche de connaissances, qui veulent échanger des expériences ou qui désirent simplement communiquer. Il complète aussi les ressources récréatives que les bibliothèques ont toujours offertes.

Les bibliothèques publiques ont adopté ce support comme moyen d'améliorer les collections et les services traditionnels et elles se sont engagées à faire en sorte que tous les membres de leurs collectivités aient également accès à cette ressource d'envergure planétaire.

En tant que composante de la collection d'une bibliothèque publique, Internet diffère des autres supports en ce sens que son contenu n'est pas assujéti aux processus de sélection rigoureux que les bibliothèques ont appliqués pour constituer leurs collections traditionnelles. Au Canada, la réaction du public au contenu Internet désormais offert dans les bibliothèques publiques a été mitigée. Beaucoup de bibliothèques publiques ont fait l'objet de critiques sévères parce qu'elles ont permis au public, spécialement aux enfants, d'accéder à des contenus illégaux ou considérés par certains comme étant offensants ou dangereux. De plus, les adultes qui se trouvent à proximité des terminaux peuvent être exposés par mégarde à des contenus qu'ils trouvent profondément offensants. Il se peut que les usagers de tous âges soient exposés à des documents illégaux, par mégarde ou non. Ces facteurs posent des défis de taille aux bibliothèques publiques canadiennes qui veulent élaborer de nouvelles politiques, créer des programmes de sensibilisation publics pour les parents et les enfants et communiquer efficacement la gamme des services de bibliothèque offerts au niveau local.

Pour aider les bibliothèques à relever les défis mentionnés ci-dessus, le conseil exécutif de la Canadian Library Association, à sa réunion de novembre 1999, a confié à un groupe de travail sur les services Internet dans les bibliothèques publiques la tâche « d'élaborer des stratégies et des plans de communication qui permettront à la CLA de jouer un rôle de chef de file en ce qui concerne la prestation de services Internet dans les bibliothèques publiques, tout en respectant les principes reconnus de l'Association ».

### **Étendue du projet**

Le groupe de travail a établi que les questions entourant la prestation de services Internet dans les bibliothèques publiques justifient l'élaboration d'une série d'outils pour aider les membres à jouer activement un rôle de chef de file dans la sensibilisation de la collectivité aux services Internet. Les outils doivent aussi défendre les principes de liberté intellectuelle et d'accès universel qui constituent les fondements de la collectivité des bibliothèques publiques canadiennes et de la Canadian Library Association. Comme premier pas dans cette direction, le groupe de travail a entrepris une étude d'évaluation des besoins qui comporte :

- une recherche sur les principales questions de nature juridique et stratégique;
- le relevé des ressources et des politiques existantes;
- la détermination des besoins en ressources nouvelles et en programmes de formation des bibliothèques.

### **Constatations touchant les questions de nature juridique**

Les recherches, qui ont comporté des consultations avec des employés de bibliothèques, des membres du conseil et des groupes communautaires ainsi qu'un examen des avis juridiques demandés jusqu'à maintenant par les bibliothèques publiques, ont permis de déterminer que la formulation de politiques et de lignes directrices à l'intention des usagers d'un accès Internet public dans le contexte d'une bibliothèque devait tenir compte des questions de nature juridique suivantes.

1. Pouvoir de réglementer l'utilisation d'Internet
2. Responsabilité aux termes du Code pénal
  - (a) Obscénité
  - (b) Pornographie
  - (c) Propos haineux
  - (d) Sédition
  - (e) Probabilité de poursuite
3. Privilèges des usagers aux termes de la Charte des droits et libertés
4. Conformité aux règlements locaux régissant les divertissements pour adultes

## 5. Réduction des risques d'illégalité et pratiques de diligence raisonnable

### Ressources juridiques existantes

Un certain nombre de bibliothèques ont sollicité des avis juridiques sur leurs politiques et pratiques relatives à l'administration de l'accès Internet accordé à leurs usagers. La bibliothèque publique de Burlington, en partenariat avec l'Ontario Library Association (OLA), a préparé un rapport sur l'avis juridique qu'elle a obtenu du cabinet d'avocats Morris/Rose/Ledgett. On peut se procurer ce rapport auprès de l'OAL pour la modique somme de 20 \$.

La bibliothèque publique de Vancouver a aussi demandé un avis juridique au sujet de sa position concernant l'obscénité et la littérature haineuse sur ses terminaux Internet. On peut consulter cet avis sur le site Web de la bibliothèque (<http://www.vpl.vancouver.bc.ca/general/policy.html#Internet>).

La British Columbia Library Association a résumé les questions de nature juridique dans une courte fiche technique *Libraries and Filtering the Internet: the Canadian Scene*, laquelle a été préparée par le British Columbia Library Association Information Policy Committee en 1999.

Ronald Kanter, avocat spécialisé dans la réglementation du cabinet McDonald and Hayden de Toronto, a préparé un résumé intitulé *Legal Issues Resulting from Internet Use in Public Libraries* pour la Canadian Library Association. Le résumé a été imprimé et distribué aux membres de la CLA dans le numéro 1 de l'an 2000 de la publication *Felicitier*. Il sera posté dans le site Web de la CLA (<http://www.cla.ca>) en avril 2000.

Le soutien financier dont les bibliothèques ont besoin pour relever des défis en matière de liberté intellectuelle s'inscrit dans le mandat du fonds pour la liberté intellectuelle (Intellectual Freedom Fund) qui est administré par la Canadian Library Association.

### Évaluation du besoin de ressources juridiques supplémentaires

Les conseils et le personnel des bibliothèques doivent avoir une compréhension de base des questions juridiques entourant la prestation d'un accès

Internet au public, ce qui les aide à énoncer et à administrer les politiques de la bibliothèque sur ce service.

L'opposition de la collectivité aux politiques et aux pratiques de la bibliothèque pourraient obliger les bibliothèques à retenir les services d'un avocat pour obtenir conseil sur des questions précises, particulièrement en ce qui a trait aux règlements locaux.

### **Questions concernant la politique, les lignes directrices et le contenu**

La croissance rapide de l'utilisation d'Internet par les usagers des bibliothèques publiques s'est accompagnée de l'adoption, par les bibliothèques, de politiques et de procédures qui définissent l'utilisation acceptable d'Internet par les usagers, précisent les droits et les responsabilités et établissent le pouvoir de la bibliothèque de contrôler et de surveiller l'accès au contenu. Cette même croissance a aussi créé de nouvelles demandes de la part du public qui craint que les clients de tous les âges, particulièrement les enfants, soient exposés à des contenus inacceptables sur les postes d'accès publics.

Pour informer leurs propres communautés d'utilisateurs et pour aider leurs collègues à élaborer et à actualiser leurs politiques, beaucoup de bibliothèques ont posté leur politique en matière d'accès à Internet dans leur site Web. Parmi les éléments de base de la plupart des politiques, on trouve les suivants :

- Énoncé des principes à l'appui de la politique, comme des renvois à l'énoncé de mission de la bibliothèque, à la Charte des droits et libertés et à la déclaration sur la liberté intellectuelle de la Canadian Library Association.
- Lignes directrices sur l'utilisation, qui peuvent inclure des éléments comme les suivants : définition de la responsabilité des parents pour ce qui est de l'utilisation d'Internet par les enfants; clarification de questions sur le contenu, comme la vérification de la validité ou de l'intégrité de l'information; détermination des ressources de formation disponibles; utilisation du filtrage au besoin; mises en garde concernant le caractère public de l'information transmise sur Internet; trucs pour l'utilisation sûre et appropriée des ressources Internet.
- Restrictions d'utilisation qui peuvent comprendre :

- le droit de la bibliothèque de restreindre les privilèges s'il y a preuve de mauvais usage ou de comportement inacceptable;
- mises en garde concernant l'utilisation illégale ou illicite d'Internet, la reproduction non autorisée de documents visés par les lois sur le droit d'auteur ou la propriété numérique, l'atteinte à la vie privée ou les dommages à l'équipement.

Les restrictions d'utilisation peuvent aussi prévoir des limites de temps et limiter l'accès aux services comme le courriel, l'impression, le téléchargement, les groupes de discussion et l'utilisation de logiciels ou de disques personnels si l'horaire et les questions administratives le justifient dans une bibliothèque particulière.

### Politiques et lignes directrices existantes

Comme nous l'indiquons ci-dessus, un nombre croissant de politiques et de lignes directrices sont postées dans les sites Web individuels des bibliothèques. Une série complète de liens avec les sites Web des bibliothèques canadiennes se trouve sur le site Web de la Bibliothèque nationale du Canada (<http://www.nlc-bnc.ca>).

Une liste de contrôle des ressources en ligne sur la gestion d'Internet à la bibliothèque publique (*Managing the Net at the Public Library*), préparée par le Southern Ontario Library Services, fournit des liens avec les sites qui offrent des lignes directrices pour la conception des politiques ainsi que des liens avec un certain nombre de politiques individuelles publiées par des bibliothèques canadiennes et américaines (<http://www.library.on.ca/publicaccess.html>).

L'*Internet Access Toolkit* de l'Ontario Library Association (<http://www.hpl.hamilton.on.ca/olita/toolkit/>) est publié par la division OLITA de l'OLA. Il offre des lignes directrices pour les énoncés sur l'accès Internet ainsi que des liens avec des exemples et de la documentation.

L'American Library Association a récemment publié une trousse, *Libraries and the Internet Toolkit*, qui, même si elle tient compte du contexte américain et reflète la position de l'ALA sur le filtrage, fait mention de nombreux trucs utiles pour la gestion et les communications touchant l'accès Internet qui s'appliquent

dans un contexte canadien. L'ALA autorise les bibliothèques à reproduire la trousse, qui peut être téléchargée en format PDF à partir du site suivant : <http://www.ala.org/internettoolkit/>. La trousse contient aussi plusieurs pages de ressources sur une foule de questions liées à la gestion d'Internet et à la sécurité pour les conseils et le personnel des bibliothèques ainsi que de ressources recommandées pour les parents et les enfants.

Le Réseau Éducation - Médias, en partenariat avec des organisations de bibliothèques, a préparé un ensemble d'outils de sensibilisation à l'utilisation d'Internet destiné aux bibliothèques, ensemble qui comprend des ateliers en ligne sur la sécurité, sur la vie privée et sur l'authentification qui peuvent être adaptés en vue soit de former le personnel, soit d'informer le public. De concert avec les partenaires des bibliothèques dans l'ensemble du Canada, on procède à l'élaboration d'un programme régional et sectoriel en vue d'une campagne nationale de sensibilisation à l'utilisation du Web, en prenant comme modèle le projet pilote de l'Ontario exécuté en 1999 ( <http://www.webawareness.org/>).

Le site Web du RéseauBiblio d'Industrie Canada offre une foule de ressources en conception et en gestion d'un site Web ainsi que des informations sur la formation et des statistiques (<http://www.schoolnet.ca/ln-rb>).

Le professeur Leslie Shade de l'Université d'Ottawa a recensé un certain nombre de ressources d'information canadiennes et américaines dans un récent projet de recherche intitulé *An Investigation of Internet Content and On-line Safety Issues*. Le Pr Shade a fourni les composantes cadre d'analyse et examen documentaire de l'étude à la CLA pour qu'elle les incorpore dans son prochain guide sur les ressources.

La Canadian Library Association a préparé et distribué 250 000 copies d'un guide sur la sécurité Internet à l'intention des parents qui s'intitule *Bon voyage! Un guide pour les parents sur la sécurité sur l'Internet*. La brochure est aussi offerte en anglais. Elle est postée dans le site Web de la CLA de manière à pouvoir être téléchargée par les bibliothèques qui souhaitent la personnaliser pour en faire un outil de sensibilisation des parents et des enfants (<http://www.cla.ca/resources/safetrip.htm>).

Le groupe de travail sur l'accès à Internet de la CLA a aussi préparé un exposé de principes intitulé *Internet Service in Public Libraries, A Matter of*

*Trust*, qui a été distribué aux membres de la CLA en même temps que la version révisée de la déclaration de la CLA sur l'accès à Internet que le conseil exécutif de la CLA a approuvée lors de sa dernière réunion. Le document et la déclaration sont conçus pour aider les bibliothèques à établir des politiques et des lignes directrices sur l'accès qui tiennent compte de l'utilisation appropriée des terminaux filtrés pour les enfants en contrepartie d'un accès non restreint pour les autres usagers, et ce, conformément aux principes traditionnels des bibliothèques publiques visant à assurer toute une gamme de choix. Le document a aussi pour objet de faire comprendre aux parents et aux gardiens qu'il leur appartient de faire en sorte que leurs enfants soient équipés pour prendre des décisions sages au sujet des sources d'information auxquelles ils accèdent à la bibliothèque. Le document sera aussi posté dans le site Web de la CLA.

### Évaluation des besoins

Après examen des questions courantes de nature juridique et stratégique liées à la prestation d'un accès Internet dans les bibliothèques publiques et évaluation des ressources mises à la disposition des bibliothèques pour les aider à gérer ce service, le groupe de travail sur l'accès Internet dans les bibliothèques publiques de la Canadian Library Association a décelé des besoins précis au sein de la collectivité des bibliothèques : ces dernières ont besoin de nouvelles ressources et d'outils de formation pour mieux remplir leur rôle de fournisseurs principaux des ressources informatives et récréatives valables qui se trouvent sur Internet et, par conséquent, pour aider aussi Industrie Canada à atteindre les objectifs du programme Un Canada branché.

Les recherches de la CLA ont montré que les bibliothèques canadiennes disposaient d'un bagage important de ressources, de pratiques exemplaires et de modèles stratégiques qui les aidait à gérer les services publics d'accès Internet, bagage qui n'est actuellement pas accessible par l'intermédiaire d'un guichet unique. Les bibliothèques ont aussi indiqué avoir un besoin pressant d'outils de communication pour appuyer des relations efficaces avec le public et les médias en ce qui concerne les questions d'accès à Internet.

### **Recommandations**

Les ressources suivantes viendraient répondre de manière approprié et opportune aux besoins actuels des bibliothèques canadiennes :

1. Un centre d'échange d'accès Internet et de ressources sur les contenus basé sur le Web, qui serait logé dans le site Web de la CLA et qui serait mis à jour à mesure que de nouvelles ressources sont découvertes.

2. Élaboration et prestation d'autres programmes de formation sur la sécurité Internet et sur d'autres questions d'accès à l'intention du personnel et des usagers des bibliothèques, en partenariat avec le Réseau Éducation - Médias.

3. Une trousse d'outils exhaustive sur l'accès Internet pour les bibliothèques canadiennes présentée sur support papier et électronique. La CLA propose ses services pour entreprendre l'élaboration d'une trousse d'outils modèle qui serait composée de ce qui suit :

- résumé des questions de nature juridique,
- déclaration de la CLA sur l'accès Internet,
- déclaration de la CLA sur la liberté intellectuelle,
- déclaration de la CLA sur les principes d'accès à l'information et aux télécommunications,
- version actualisée de la brochure *Bon voyage! Un guide pour les parents sur la sécurité sur l'Internet.*
- guide pour les relations avec les médias et le public sur les questions relatives à l'accès Internet : trucs sur la façon de gérer une entrevue avec les médias; principaux messages; points de discussion; questions prévues et réponses appropriées,
- guide sur les ressources,
- modèle pour la mobilisation et la consultation de la collectivité.

## **Prochaines étapes**

### La CLA

- s'adressera aux gouvernements, aux entreprises et aux partenaires de l'association des bibliothèques pour solliciter des fonds et des appuis en vue de la production d'une trousse d'outils;
- commencera immédiatement à concevoir et à élaborer le contenu d'un site Web sur l'accès à Internet;

- commencera à créer immédiatement les outils qui feront partie de la trousse en vue de lancer le projet à la conférence de la CLA qui doit avoir lieu en juin 2000.