



Rapport à

La Bibliothèque de Ressources naturelles Canada

Plan stratégique 2008-2010

Version 1.1



Sierra Systems Group Inc.
220, avenue Laurier Ouest • Bureau 800
Ottawa (Ontario) K1P 5X9 Canada
www.SierraSystems.com

Contact : Linda Daniels-Lewis
Téléphone : 613.230-8330
Courriel : Daniels-Lewis@systemslope.com

Date : 20 décembre 2007

TABLE DES MATIÈRES

1. Résumé.....	3
2. Introduction.....	6
2.1. Objet.....	6
2.2. Approche.....	6
3. Facteurs.....	7
3.1. Vision-I.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Étoile polaire.....	8
3.3. Objectifs de la gestion de l'information d'entreprise.....	9
3.4. Priorités des clients.....	10
3.4.1. Chercheurs scientifiques.....	11
3.4.2. Analystes des politiques.....	12
3.5. Tendances technologiques.....	13
4. Mission et vision.....	14
4.1. La chaîne de valeur.....	14
4.2. Mission.....	15
4.3. Vision.....	15
5. Caractéristiques du modèle de prestation de services.....	16
5.1. Approche d'entreprise.....	16
5.2. Bibliothèques régionales.....	17
5.3. Stratégie axée sur le client.....	18
5.4. Gestion partiellement centralisée.....	18
5.5. Normes et niveaux de service communs.....	19
5.6. Primauté de l'accès par voie électronique et transformation des espaces physiques.....	19
5.7. Habiletés et compétences.....	20
6. Objectifs et priorités stratégiques.....	22
6.1. Connaissance de la base de référence.....	22
6.2. Objectifs.....	22
6.3. L'accès.....	23
6.4. Les services.....	24
6.5. Les collections.....	25
6.6. Les personnes.....	27
6.7. La diffusion.....	28
6.8. La technologie.....	29

7. Feuille de route de haut niveau 32

Annexes

**ANNEXE A. ANALYSE DES FORCES, FAIBLESSES, POSSIBILITÉS ET MENACES (FFPM) DE
LA BIBLIOTHÈQUE DE RNCAN**

1. RÉSUMÉ

Grâce à la fusion de ses bibliothèques sectorielles en 2006, la Bibliothèque de Ressources naturelles Canada (RNCa) est en mesure d'exploiter son expertise et ses ressources collectives, et de faire la démonstration de sa valeur comme instrument essentiel aux activités de RNCa, dans le contexte global de la stratégie d'information du Ministère, comme illustré dans le schéma ci-dessous.

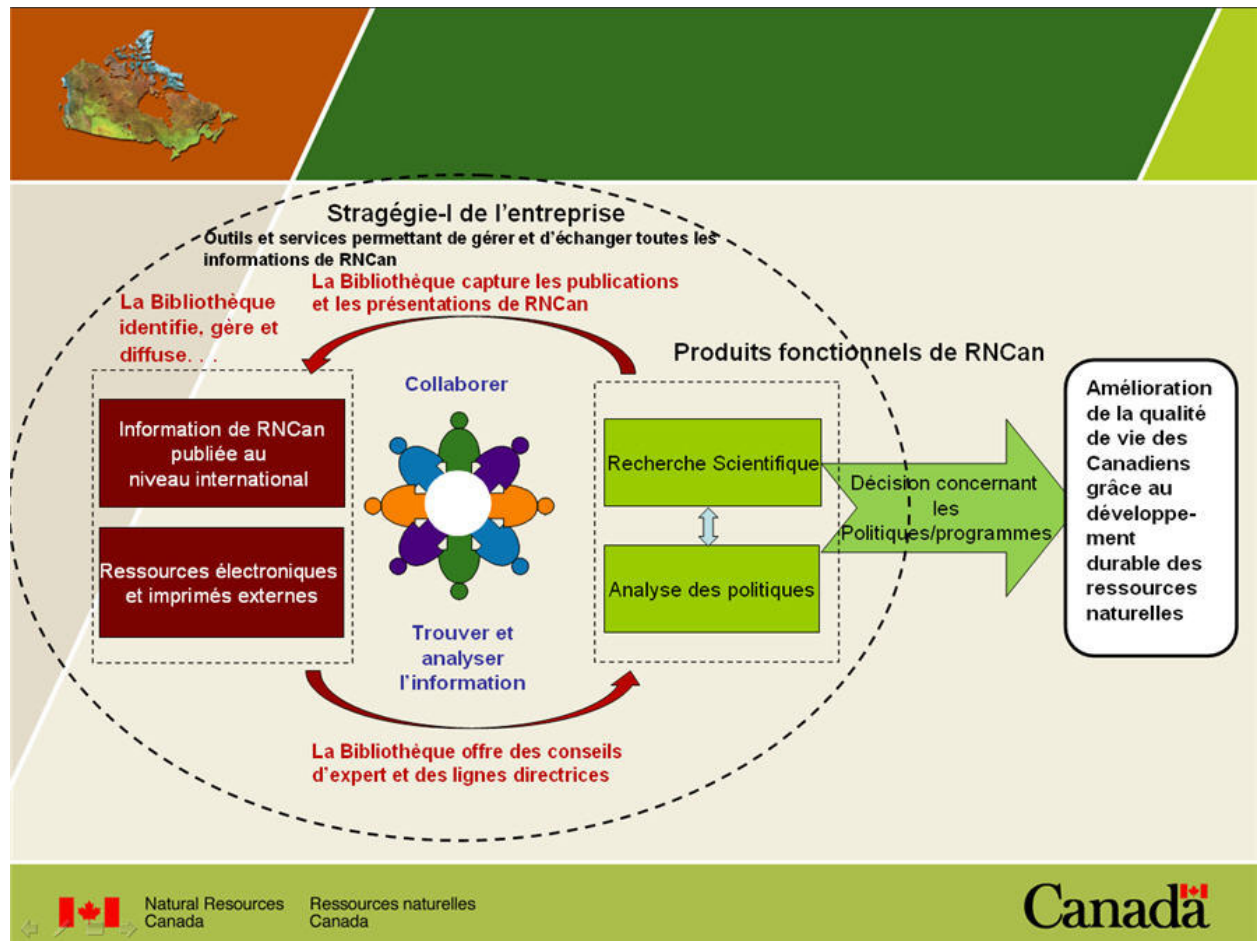


Figure 1 : Chaîne de valeur des activités de RNCa

La Bibliothèque a délaissé le concept de bibliothèque physique au profit de nouvelles technologies d'information et de communication numériques et elle s'est donné pour rôle d'établir un lien entre les utilisateurs et les sources d'information de qualité. Elle répond ainsi à la

compétition de moteurs de recherche sophistiqués d'Internet, comme Google, en explorant les possibilités de services à valeur ajoutée qui soutiennent la recherche et l'analyse de qualité supérieure en vue d'une prise de décision efficace et autorisée. La Bibliothèque ne se contente pas de rassembler et de préserver des collections imprimées et électroniques de valeur, elle s'engage activement auprès de ses clients, autant dans ses environnements physiques que virtuels, afin de s'assurer qu'ils soient en mesure de trouver et d'échanger l'information dont ils ont besoin pour réaliser le mandat du Ministère.

Ce rapport a pour objet de présenter un plan stratégique qui répond aux attentes changeantes des clients et qui confère à la Bibliothèque un rôle de leader pour faire du Ministère le centre des connaissances sur les ressources naturelles du Canada.

La mission de la Bibliothèque est de :

Permettre des recherches, des analyses de politiques et des prises de décision efficaces relativement aux ressources naturelles grâce à des collections qui font autorité, une équipe engagée et experte de spécialistes de l'information et des services axés sur des clients en évolution continue.

La vision élaborée par la Bibliothèque de RNCan correspond à sa contribution à RNCan 2010 :

Nous jouons un rôle de leader dans la mise à contribution des connaissances à l'avancement de la recherche scientifique et de l'innovation dans le cadre du développement durable des ressources naturelles du Canada.

Pour y arriver :

- Nous rassemblons, gérons et préservons la collection la plus complète de ressources en information imprimées, numériques et multimédias au Canada sur les programmes concernant la masse terrestre, les forêts, les minéraux, les métaux et l'énergie.
- Nous sommes des partenaires de valeur dans les domaines de la recherche et des initiatives stratégiques, nous nous assurons que nos clients bénéficient d'un accès rapide à ce qu'il y a de plus récent en matière d'information, d'analyses statistiques et de résultats de recherche.
- Nous tirons profit des nouvelles technologies axées sur l'information, les communications et la collaboration, le réseautage avec les organisations des secteurs public et privé, et nous engageons nos clients dans une évolution continue des services d'information en vue de promouvoir la collaboration, la découverte et l'apprentissage.

Pour réaliser cette vision, la Bibliothèque a examiné de près quelques domaines d'intérêt clés dans le but d'établir ses objectifs stratégiques des trois prochaines années. Ces domaines sont :

DOMAINE CLÉ	OBJECTIFS
L'accès	Offrir un accès facile et permanent aux connaissances relatives aux ressources naturelles du Canada.
Les services	Offrir constamment un haut niveau de service et des services électroniques novateurs qui anticipent les attentes et les besoins changeants des clients.
Les collections	S'assurer de la pertinence des collections de RNCan par rapport aux besoins actuels et futurs des clients.

Les personnes	Favoriser un environnement dans lequel un personnel hautement motivé offre des services excellents et se sert de ses forces pour contribuer à l'évolution des services de bibliothèque.
La diffusion	Sensibiliser à la gamme de ressources, d'expertise et de services en information de la Bibliothèque afin d'assurer leur utilisation optimale.
La technologie	Offrir un environnement technologique continuellement renouvelé conçu pour explorer, découvrir, analyser et échanger l'information.

Le rapport examine à la section 6 les priorités associées à chacun de ces objectifs et présente une feuille de route de haut niveau à la section 7.

Les objectifs et les priorités de la Bibliothèque sont formulés à partir des orientations et des discussions stratégiques du Ministère découlant du rapport de l'équipe Étoile polaire¹ et, ce qui est plus important encore, des besoins des clients eux-mêmes. Bien que l'accès aux ressources de la Bibliothèque de RNCan soit offert aux utilisateurs externes, comme le grand public, les étudiants, les institutions d'enseignement et les autres ministères ou organismes du gouvernement, ses principaux clients sont : les chercheurs scientifiques, les analystes des politiques, les gestionnaires et tout le personnel de soutien. La Bibliothèque est réputée pour son excellente prestation de services, particulièrement ceux offerts à la collectivité scientifique de RNCan et elle examine maintenant de près les besoins changeants et croissants de ses autres groupes de clients, comme les analystes des politiques. Ceux-ci évoluent au sein d'un environnement où les choses vont plus vite et ils ont besoin de connaître les statistiques sur les tendances et les rendements afin de déterminer où et comment agir pour que les Canadiens tirent le meilleur parti possible de leurs ressources naturelles. La stratégie de la Bibliothèque sera donc fondée sur une analyse approfondie des besoins des clients qui lui permettra de continuer à anticiper les besoins d'information de la collectivité scientifique tout en établissant des relations étroites en qualité de partenaire de confiance de l'analyse des politiques et de la prise de décision.

A.1 ¹ « Évolution : améliorer la qualité de vie des Canadiens grâce aux ressources naturelles », rapport final de l'Équipe Étoile polaire de Ressources naturelles Canada du 17 novembre 2006

2. INTRODUCTION

Grâce à la fusion de ses bibliothèques sectorielles en 2006, la Bibliothèque des Ressources naturelles Canada (RNCAN) est en mesure d'exploiter son expertise et ses ressources collectives, et de faire la démonstration de sa valeur comme instrument essentiel aux activités du Ministère.

Ses collections sur les ressources naturelles, qui remontent au 18^e siècle, sont les plus complètes, mais elle représente davantage qu'un simple regroupement de lieux physiques dotés de rayons de livres, de cartes, de communications et de revues. Aujourd'hui, la Bibliothèque fournit un accès par ordinateur aux catalogues et à toute une gamme de ressources électroniques pertinentes; elle offre des abonnements économiques aux revues et aux bases de données ainsi qu'un soutien spécialisé aux recherches, appuyé par des services de fourniture de documents rapides et efficaces. Elle s'efforce de rehausser la valeur de ses espaces physiques et virtuels en en faisant des milieux favorables à la découverte, à l'échange de connaissances et à l'apprentissage.

La Bibliothèque répond ainsi à la montée d'Internet et à la compétition des moteurs de recherche sophistiqués comme Google, en explorant les possibilités de services à valeur ajoutée qui soutiennent la recherche et l'analyse de qualité supérieure en vue d'une prise de décision qui est efficace et fait autorité.

2.1. Objet

Ce rapport a pour objet de présenter un plan stratégique qui confèrera à la Bibliothèque de RNCAN un rôle de leader pour faire reconnaître le Ministère comme le centre des connaissances sur les ressources naturelles du Canada et pour répondre aux attentes changeantes des clients en matière de services personnalisés, en ligne et autonomes, d'outils puissants de découverte et d'accès à des réseaux de connaissances permettant d'échanger l'expertise et l'expérience.

2.2. Approche

Les orientations et les priorités stratégiques présentées dans ce rapport sont basées sur un consensus réalisé autour des idées discutées par les experts du domaine de l'information dans leurs blogues, au sein des groupes de travail et d'ateliers facilités durant la dernière année depuis la fusion; elles se fondent aussi sur les résultats d'entrevues menées auprès des clients de la Bibliothèque de RNCAN et des recherches Internet sur les initiatives novatrices de la collectivité mondiale des bibliothèques en général.

3. FACTEURS

Les facteurs stratégiques clés qui déterminent le rôle futur de la Bibliothèque de RNCAN sont :

- les résultats de la Vision-I de RNCAN;
- les recommandations de l'équipe Étoile polaire;
- les objectifs de gestion de l'information d'entreprise de RNCAN et sa stratégie d'information;
- les priorités des clients de RNCAN;
- les tendances technologiques.

Les sections qui suivent décrivent succinctement ces facteurs.

3.1. Vision-I

L'exercice portant sur la Vision-I mené en 2006 a comporté de vastes consultations auprès des groupes de gestion de l'information et d'utilisateurs fonctionnels de l'ensemble de l'organisation de RNCAN. Grâce à cette initiative, on a pu confirmer que les professionnels de l'information se devaient de répondre à des exigences croissantes relatives à :

- une vue d'entreprise sur les ressources en information;
- des attentes plus élevées des employés et des clients à l'égard de moyens efficaces et faciles d'accéder à l'information à des fins de synthèse et d'analyse dans la préparation de rapports, et d'échanger cette information dans l'ensemble des unités organisationnelles au moyen d'outils de collaboration.

Le schéma qui suit présente les cinq résultats stratégiques principaux ainsi que les descriptions des états finaux qui leur sont associés, résultats qui ont été élaborés et approuvés dans le cadre du processus de consultation sur la Vision-I.

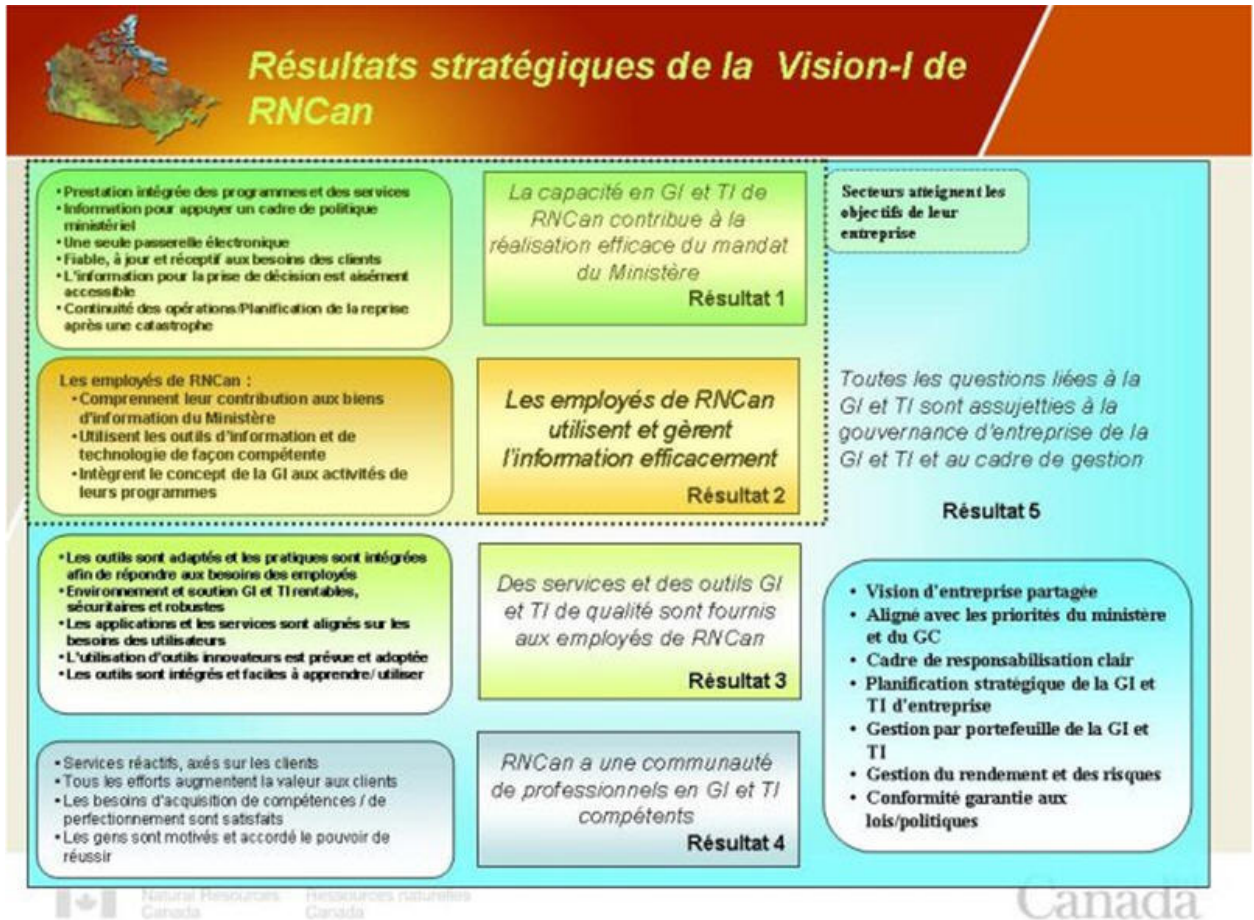


Figure 2 : Résultats de la Vision-I

3.2. Étoile polaire

En septembre 2006, le sous-ministre a demandé à l'équipe Étoile polaire, composée de 18 employés de RNCAN provenant de tous les secteurs, d'« élaborer les principaux éléments d'un cadre stratégique en matière de ressources naturelles, qui s'étendrait sur une période de dix à quinze ans ». Le rapport résultant produit en novembre de cette année-là énonce que la vision de RNCAN est d'« améliorer la qualité de vie des Canadiens grâce aux ressources naturelles » en mettant ces ressources en valeur et en utilisant toutes les connaissances et outils disponibles indépendamment des fonctions, des disciplines et des frontières.

Pour y arriver, le rapport Étoile polaire a proposé que RNCAN devienne le centre des connaissances sur les ressources naturelles du Canada, qu'il ne se contente pas de créer des informations/connaissances, mais

- préserve l'information;
- mette en commun l'information de l'ensemble du Ministère;
- intègre l'information de l'ensemble des disciplines afin de traiter des questions complexes;
- tire parti de l'information à des fins multiples;
- exploite l'information dans le but d'atteindre ses objectifs.

3.3. Objectifs de la gestion de l'information d'entreprise

Le Ministère a alors élaboré une stratégie de GI visant à répondre à la Vision-I de RNCan et à l'objectif de l'équipe Étoile polaire d'offrir l'accès à la base de connaissances étendue de RNCan et d'en tirer le maximum; une stratégie qui vise aussi à respecter des exigences de gestion cohérentes des informations de valeur de l'organisation et de les échanger avec l'ensemble des secteurs, des ministères et des organisations partenaires. Cette stratégie a évolué dans le cadre d'un processus d'engagement constant auprès des parties intéressées à la GI et aux opérations. Grâce à une série d'ateliers à l'intention des parties intéressées à la GI, on en est venu à la conclusion que l'on devait examiner les objectifs clés de gestion de l'information d'entreprise (GIE) suivants :

- **Accès universel**

Donner la possibilité de rechercher l'information auprès de toutes les sources, systèmes et bases de données de RNCan, et offrir des vues générales et personnalisées sur les fonds de renseignements de l'ensemble du Ministère.

- **Information intégrée**

L'information répondra à des normes communes afin de pouvoir être échangée et diffusée de manière cohérente et de favoriser une meilleure prise de décision.

- **Collaboration**

Promouvoir une culture de collaboration qui encourage la mise en commun active d'information et d'expertise et l'utilisation d'outils de réseautage social dans le but de favoriser une collaboration de tous à la création de nouvelles informations et de nouvelles connaissances.

- **Gérer et préserver l'information**

Toutes les informations de valeur sont gérées et préservées comme un bien public.

La stratégie de la Bibliothèque de RNCan est harmonisée à ces objectifs et elle permet de faire de cette institution un partenaire essentiel de la Stratégie-I combinant la GI et la TI – illustrée ci-dessous – qui vise à jeter les bases de l'accession de RNCan au rang des organisations d'avant-garde fondées sur le savoir.



Figure 3 : GIE et Stratégie-I

3.4. Priorités des clients

Le rôle futur de la Bibliothèque de RNCan doit être clairement inspiré des besoins de ses utilisateurs. Bien que les utilisateurs externes – le grand public, les étudiants, les institutions d'enseignement et les autres ministères ou organismes du gouvernement – aient accès aux ressources de bibliothèque de RNCan, ses principaux clients sont ses utilisateurs à l'interne : principalement les chercheurs scientifiques et les analystes des politiques, de même que les gestionnaires et le personnel de soutien.

Le réseau des 13 bibliothèques de RNCan de l'ensemble du pays qui dessert les secteurs des sciences de la terre, de la foresterie, de l'énergie, des minéraux et des métaux a rassemblé d'importantes collections visant à soutenir la recherche scientifique. Les entrevues récentes avec

les clients ont cependant révélé que les analystes des politiques ont souvent des besoins d'information complètement différents des autres.

3.4.1. Chercheurs scientifiques

Les chercheurs de RNCan sont généralement très satisfaits des services actuels de la Bibliothèque de RNCan. Ils apprécient l'envergure et la profondeur des collections ainsi que la rapidité des prêts entre bibliothèques si le document désiré doit être emprunté à une autre bibliothèque faisant partie ou non du groupe des bibliothèques de RNCan. Ils accèdent souvent aux ressources de bibliothèque en ligne à toutes les semaines, parfois à tous les jours selon l'étape où en est leur projet.

Ils aiment faire leurs recherches eux-mêmes en accédant par ordinateur aux catalogues, aux revues électroniques et aux bases de données en ligne de la bibliothèque; ils utilisent, par exemple, Scopus, une base de données externe de résumés et de citations contenus dans des sources documentaires ou Web, ainsi que Business Source Premier, une base de données relative aux affaires et à la gestion. Bien que la plupart des chercheurs commencent par des recherches en ligne puis s'adressent à la Bibliothèque de RNCan par courriel, ils se retrouvent souvent dans la bibliothèque même, car certains préfèrent « communiquer en personne avec des employés compétents ». De plus, ils s'entretiennent souvent avec un réseau d'autres chercheurs afin d'identifier l'information pertinente. Ils recherchent un ensemble de ressources en information pour les aider dans leur travail; au nombre de ces ressources, on compte :

- les ouvrages de référence, les articles et les communications;
- les ouvrages de niveau universitaire;
- les thèses;
- les cartes;
- les revues du jour et les comptes rendus de conférence;
- les bulletins;
- les sondages;
- les publications de RNCan;
- les données de recherche;
- les photographies aériennes.

Leurs priorités à l'égard des services de bibliothèques de RNCan sont :

- maintenir et améliorer la pertinence des collections – la première priorité de toutes;
- mettre sur pied des services en ligne;
- collaborer avec la Direction des communications et le Bureau des services partagés (BSP) afin de s'assurer que les publications de RNCan sont accessibles au public;
- travailler dans le cadre de programmes afin de s'assurer que les autres chercheurs de RNCan sont au fait de ce qui se passe;
- contribuer à mettre les chercheurs externes en contact avec les experts de RNCan;

- se tenir informés des derniers développements de la technologie de l'information et offrir des séances de formation/d'information sur les nouvelles technologies;
- diffuser l'information à tous les secteurs.

3.4.2. Analystes des politiques

Les analystes des politiques constituent un groupe d'utilisateurs de la Bibliothèque de RNCan en croissance rapide. Les analystes des politiques utilisent les services de la Bibliothèque de manière sporadique quand ils ont besoin de rechercher de l'information dans la documentation scientifique ou qu'ils utilisent les droits d'accès à la base de donnée Business Source Premier pour faire des recherches plein texte dans les revues électroniques sur le commerce, les revues électroniques hebdomadaires ainsi que dans les rapports économiques du Canada et les profils d'entreprise détaillés des plus grandes entreprises au monde. Eux aussi ont été impressionnés par le niveau des services de bibliothèque offerts.

Ils sont cependant incertains du rôle de la Bibliothèque de RNCan dans le type de recherche dont ils ont besoin. Des échéances strictes les empêchent souvent d'élaborer un énoncé de situation ou une analyse du rendement de l'un ou l'autre des secteurs industriels des ressources naturelles. Leur rôle est d'identifier où il faut prendre des mesures et quelles mesures il faut prendre. L'évolution rapide de leur milieu de travail exige un accès en ligne aux données les plus récentes.

Ils utilisent fréquemment des séries de données de Statistique Canada et/ou du Conference Board du Canada. Ils profitent d'accords individuels ou de secteur pour l'achat de séries de données de ces organisations et ils reconnaissent qu'il peut y avoir double emploi puisqu'il n'existe aucun système de mise en commun des données.

Bien qu'ils aient parfois besoin de renseignements de base contenus dans plusieurs publications, leurs exigences principales en cette matière sont :

- les dernières statistiques sur l'économie et le rendement liées aux secteurs industriels pertinents du Canada et d'autres pays;
- les analyses des tendances économiques et sociales, incluant l'évolution démographique, les pénuries de main d'œuvre, etc.;
- les rapports nationaux;
- les derniers exposés, énoncés de politiques et rapports de RNCan et d'Industrie Canada;
- les revues électroniques sur l'économie et l'innovation liées au développement des ressources naturelles.

Ils apprécient les services de bibliothèque « traditionnels » offerts actuellement, mais ils aimeraient collaborer plus étroitement avec la Bibliothèque de RNCan comme partenaires de recherche. Dans la mesure où la Bibliothèque comprendra mieux leurs besoins individuels, ils lui reconnaissent un rôle essentiel pour les tenir informés des découvertes récentes et le mettre en relation avec des personnes œuvrant dans des domaines qui les intéressent.

Les priorités mentionnées en matière de services de bibliothèques de RNCan comprennent :

- l'analyse des besoins des clients;

- la définition du rôle de la Bibliothèque de RNCAN en matière de recherche proactive et d'analyse des tendances;
- la promotion des compétences de recherche et d'analyse de la Bibliothèque de RNCAN;
- la diffusion des derniers articles et résultats de recherche liés au travail courant des analystes, ainsi que de l'information portant sur un plus grand nombre de thèmes clés du gouvernement (annonces du discours du Trône);
- la mise en relation des personnes et le soutien des communautés d'intérêts;
- la coordination des conventions de droits d'utilisation des séries de données et la gestion d'une base de données commune de statistiques économiques.

3.5. Tendances technologiques.

Le rôle de la Bibliothèque de RNCAN est influencé également par des technologies de l'information omniprésentes, sophistiquées offertes gratuitement sur Internet. Les bibliothèques du monde entier doivent lutter pour capter l'attention – avec Google, par exemple, dont la mission est d'« organiser l'information au plan mondial et la rendre universellement accessible et utile » et avec Amazon.com qui s'« efforce d'être l'entreprise la plus axée sur les clients, un site où les personnes peuvent trouver et découvrir pratiquement tout ce qu'elles désirent acheter en ligne ».

De plus, les attentes des consommateurs d'information ont été influencées par les technologies Web 2.0, comme les blogues, les outils d'étiquetage social, les wikis, les balados, les flux RSS et les sites de plus en plus populaires de réseautage social comme FaceBook. Ces nouvelles manières d'interagir avec l'information se caractérisent par la réciprocité entre l'utilisateur et le fournisseur et comportent un élément de socialisation et de participation qui permet aux utilisateurs de créer, de distribuer et d'échanger des contenus. Les utilisateurs d'Internet s'attendent maintenant à pouvoir baliser, évaluer et examiner l'information, et à découvrir ce que les autres ont dit ou fait et, par conséquent, influencer la « valeur » perçue d'un élément d'information.

Les milieux bibliothéconomiques en général ont répondu à la venue de Web 2.0 en instituant Bibliothèque 2.0, qui favorise l'utilisation des technologies et des services Web 2.0 dans le contexte des bibliothèques. Nos services de bibliothèque sont fréquemment évalués et mis à jour dans le but de répondre aux besoins changeant des utilisateurs, leur participation et leur rétroaction sont encouragées dans le cadre du développement des services, et des outils comme les wikis et les blogues sont incorporés dans un ensemble de services novateurs en ligne permettant de contribuer au contenu et de collaborer avec d'autres utilisateurs aux vues similaires. Il existe aussi une tendance à la transformation de la bibliothèque en un « carrefour d'information » possédant des laboratoires multimédias et des espaces de travail coopératifs.

Les bibliothécaires utilisent pour eux-mêmes les technologies Web 2.0 à des fins de réseautage, d'échange des expériences et de définition de nouveaux rôles.

4. MISSION ET VISION

Pour définir l'orientation stratégique des trois prochaines années, il est nécessaire d'établir l'objet ou la « mission » de la Bibliothèque de RNCan et son rôle dans le cadre de RNCan 2010 – c'est-à-dire sa « vision ». Une façon d'y arriver consiste à examiner sa fonction dans la chaîne de valeur des activités.

4.1. La chaîne de valeur

La chaîne de valeur, illustrée ci-dessous, situe la Bibliothèque de RNCan dans le contexte global de la stratégie d'information d'entreprise, laquelle fournit le cadre général d'information d'entreprise et établit le caractère essentiel de la Bibliothèque dans les activités du Ministère.

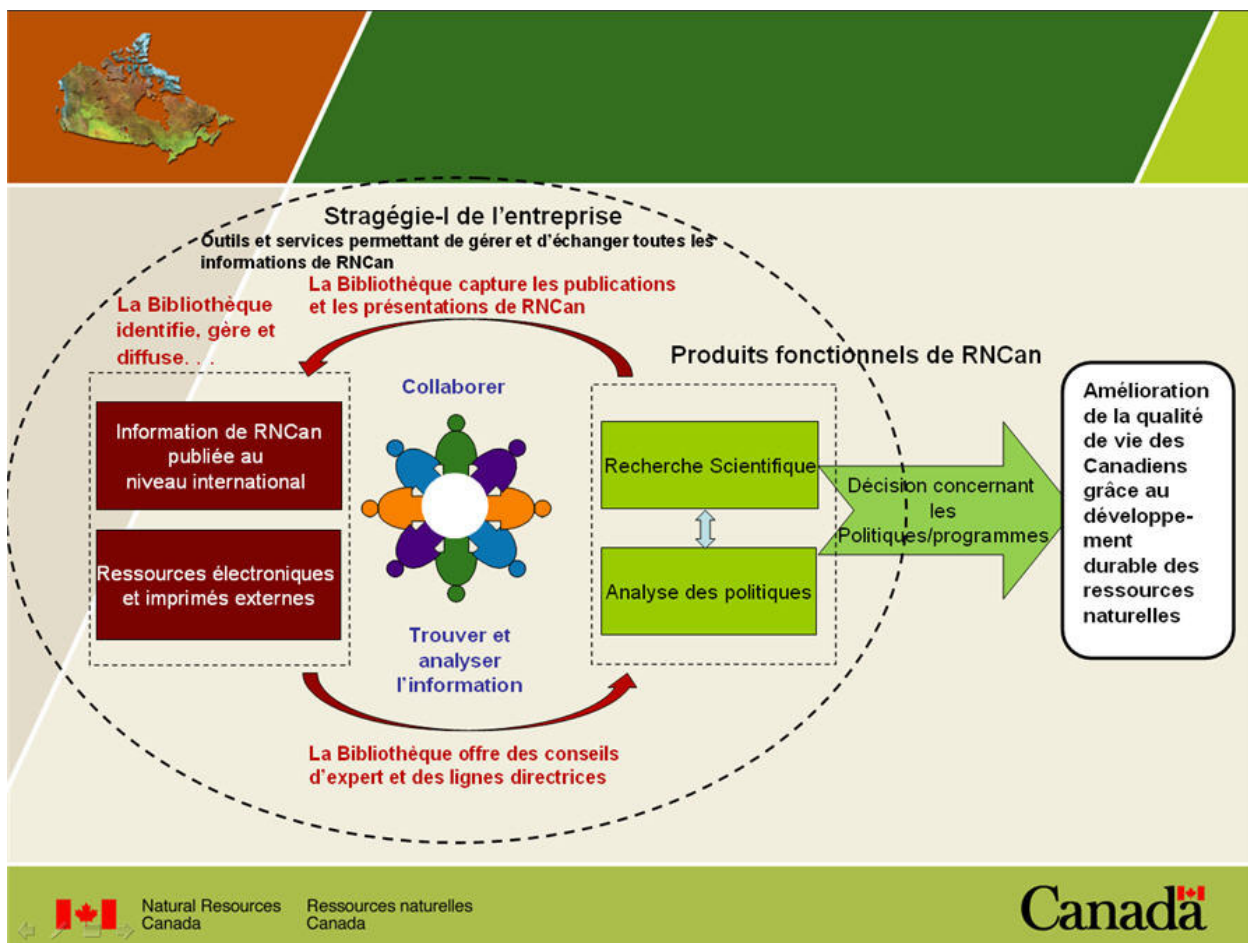


Figure 4 : Chaîne de valeur des activités de RNCan

La Bibliothèque de RNCan ne se contente pas de rassembler et de préserver des collections imprimées et électroniques de valeur, elle aide ses clients à trouver et à échanger l'information dont ils ont besoin pour réaliser les produits du Ministère. De cette manière, elle optimise la valeur de ses fonds en les mettant au service de l'amélioration de la qualité de vie des Canadiens.

Sa mission et sa vision découlent de sa situation dans la chaîne de valeur.

4.2. Mission

Permettre des recherches, des analyses de politiques et des prises de décision efficaces relativement aux ressources naturelles grâce à des collections qui font autorité, une équipe engagée et experte de spécialistes de l'information et des services axés sur des clients en évolution continue.

4.3. Vision

Nous jouons un rôle de leader dans la mise à contribution des connaissances à l'avancement de la recherche scientifique et de l'innovation dans le cadre du développement durable des ressources naturelles du Canada.

Pour y arriver :

- Nous rassemblons, gérons et préservons la collection la plus complète de ressources en information imprimées, numériques et multimédias au Canada sur les programmes concernant la masse terrestre, les forêts, les minéraux, les métaux et l'énergie.
- Nous sommes des partenaires de valeur dans les domaines de la recherche et des initiatives stratégiques, nous nous assurons que nos clients bénéficient d'un accès rapide à l'information, aux analyses statistiques et aux résultats des recherches les plus récents.
- Nous tirons profit des nouvelles technologies axées sur l'information, les communications et la collaboration, le réseautage avec les organisations des secteurs public et privé, et nous engageons nos clients dans une évolution continue des services d'information en vue de promouvoir la collaboration, la découverte et l'apprentissage.

5. CARACTÉRISTIQUES DU MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES

Les caractéristiques du modèle de prestation de services décrites ci-après révèlent comment la Bibliothèque de RNCan se propose de réaliser sa mission et de cheminer vers sa vision.

5.1. Approche d'entreprise

La Bibliothèque de RNCan adopte une structure de gestion cohérente selon laquelle le bibliothécaire en chef relève du dirigeant principal de l'information; grâce à cette structure, elle est en mesure de contribuer directement à l'évolution de l'initiative relative à la Stratégie-I de l'entreprise.

Relèvent directement du bibliothécaire en chef, conformément au schéma ci-dessous, les gestionnaires de bibliothèque chargés des activités de transition permettant de consolider la fusion des bibliothèques sectorielles, des systèmes communs de gestion des bibliothèques, des activités de l'administration centrale et des administrations régionales.

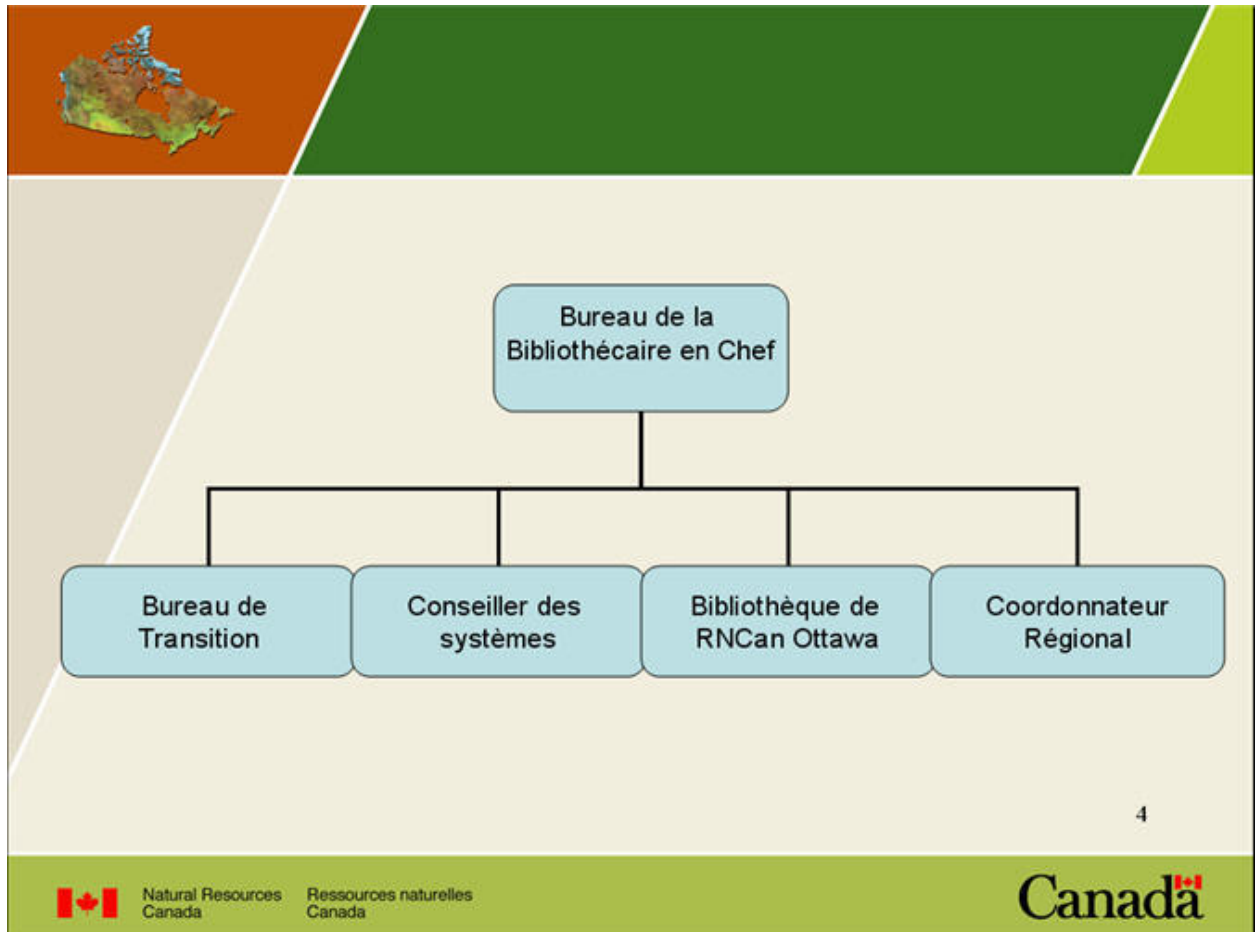


Figure 5 : Structure de gestion de la Bibliothèque de RNCan

Cette nouvelle structure permettra d'assurer la transition d'un mode de fonctionnement compartimenté à un mode de fonctionnement où les ressources, l'expertise et l'expérience peuvent servir dans l'ensemble du Ministère à fournir des niveaux de service constants à tous les clients et à optimiser les économies d'échelle, économies qui permettront d'investir dans de nouveaux services harmonisés aux priorités ministérielles.

5.2. Bibliothèques régionales

Par ailleurs, le modèle de prestation de services permettra de tirer profit de l'expérience et des connaissances relatives aux clients/sujets que possède le personnel de la Bibliothèque de RNCan travaillant dans la capitale nationale et les bibliothèques régionales; on pourra ainsi s'assurer que les clients de l'ensemble du Canada peuvent accéder à des services d'information constants et de haut niveau, tout en profitant des bénéfices additionnels découlant de bibliothèques physiques locales dotées d'un personnel au fait de leurs besoins particuliers. Bien qu'elles ne soient

généralement constituées que d'une ou deux personnes seulement, les bibliothèques régionales sont reconnues pour œuvrer en partenariat avec leurs équipes de recherche locales et elles ont développé d'excellentes relations clients qui méritent d'être citées comme pratiques exemplaires de prestation de services.

Le nouveau modèle favorisera la coordination et la collaboration chez les équipes virtuelles des bibliothèques d'Ottawa et des régions et permettra de s'assurer que l'expertise technique et par sujet est efficacement mise à contribution dans l'ensemble du réseau des bibliothèques. Grâce à cette nouvelle façon de faire, on pourra identifier les doubles emplois, en termes de ressources en information et d'effort du personnel, et favoriser le recours à l'expertise technique et par sujet là où elle se trouve.

5.3. Stratégie axée sur le client

Plus important encore, le modèle de prestation de services de la Bibliothèque de RNCan est axé sur les besoins des clients. Bien qu'elle soit au service des ministères, des institutions d'enseignement et des institutions privées, des étudiants, des autochtones et de tous les Canadiens, la Bibliothèque de RNCan a décidé que ses clients internes constituaient sa principale priorité.

Elle jouit d'une excellente réputation auprès des chercheurs scientifiques de RNCan qui apprécient l'éthique de service aux clients qui est manifeste dans toutes les bibliothèques du Ministère. La Bibliothèque se propose de continuer à offrir d'excellents services à la collectivité des chercheurs tout en développant de meilleures relations de service avec les autres groupes de clients, comme les analystes des politiques et les décideurs de RNCan.

Elle s'est engagée à réaliser une analyse des besoins afin de mieux comprendre la nature de sa clientèle et de mieux collaborer avec elle dans le but de lui offrir des services d'information adaptés à ses besoins, ce qui implique de conclure de nouveaux partenariats avec les organisations externes qui contribuent aux connaissances sur les ressources naturelles.

5.4. Gestion partiellement centralisée

Dans le but de mieux servir ses clients et d'optimiser l'efficacité des ressources, le modèle de prestation de services soutiendra une gestion partiellement centralisée des services qui suivent :

- les prêts entre bibliothèques (PEB)/la fourniture de documents;
- les abonnements et les droits d'utilisation;
- les services électroniques;
- le soutien des systèmes bibliothéconomiques;

La Bibliothèque de RNCan examine présentement les pratiques de PEB afin de déterminer un mode de partage du travail, d'examiner comment des formulaires électroniques pourraient simplifier les procédures et décider quels traitements devraient continuer à être effectués par les bibliothèques locales; la Bibliothèque vise aussi à normaliser ses pratiques dans l'ensemble du réseau. Elle prévoit coordonner la gestion de l'ensemble de ses abonnements et droits d'utilisation

avec les sources externes à Ottawa afin d'éviter le double emploi et réaliser des économies d'échelle.

Dans le but d'adopter une approche intégrée à la croissance des services électroniques, on établira un inventaire des ressources et des services électroniques actuels, inventaire que l'on analysera dans le but d'identifier les lacunes et les possibilités de mise sur pied de nouveaux services harmonisés aux besoins des clients et de tirer profit des innovations des milieux bibliothéconomiques en général.

La Bibliothèque de RNCAN prévoit aussi harmoniser ses systèmes actuels et adopter un modèle de mise en commun des systèmes et des services de soutien technique centralisés.

5.5. Normes et niveaux de service communs

À cause de la nature spécialisée des services d'information offerts dans les bibliothèques régionales, une grande partie du travail de base y demeurera, mais sera réalisé conformément à des normes et à des niveaux de service communs à l'ensemble du réseau. Ce travail de base comprendra :

- la constitution des collections;
- les acquisitions;
- le catalogage.

On créera un poste budgétaire centralisé et on définira un rôle de coordination pour les acquisitions, mais les bibliothèques régionales seront autorisées à acheter des monographies, car elles possèdent les connaissances spécialisées pertinentes aux disciplines de leurs clients. Certaines procédures seront normalisées et, éventuellement, les achats se conformeront à une politique commune de constitution des collections. On créera ou téléchargera des dossiers bibliographiques préliminaires au moment de la commande et on les mettra à la disposition de l'ensemble de la Bibliothèque de RNCAN.

La responsabilité du catalogage des collections régionales demeurera chez les bibliothèques en région, mais on adoptera une norme commune de catalogage et les ressources seront mises en commun dans l'ensemble de la Bibliothèque de RNCAN pour résorber le retard actuel du catalogage.

5.6. Primauté de l'accès par voie électronique et transformation des espaces physiques

La plupart des clients préfèrent accéder aux ressources de la Bibliothèque de RNCAN depuis un ordinateur. On vise donc l'accès électronique à tous les produits et services au moyen d'une interface à guichet unique dotée de fonctionnalités sophistiquées de découverte dans l'ensemble des catalogues, des bases de données et des revues électroniques. L'interface de bibliothèque deviendra un espace personnalisé de stockages de liens aux ressources intéressantes; il sera possible d'ajouter des balises et des notes personnelles pouvant être échangées avec des correspondants, de surveiller les développements scientifiques et politiques récents et d'établir des

liens avec des collectivités de mise en commun des connaissances. Cette interface offrira aussi un accès virtuel au personnel des services d'information, ainsi qu'aux formulaires interactifs en ligne servant à préparer des demandes de recherches et de prêts entre bibliothèques.

Les chercheurs apprécient aussi les conseils offerts en personne par des experts de l'information dans les lieux physiques des bibliothèques. On maintiendra l'excellence des livres-services et on améliorera les lieux physiques de la Bibliothèque de RNCAN en les transformant en milieux engageants d'apprentissage individuels et par groupe.

5.7. Habilités et compétences

L'équipe pancanadienne de professionnels de l'information de la Bibliothèque de RNCAN offre une abondance de talents, une expertise et une expérience étendues à une organisation axée sur les connaissances. Le nouveau modèle continuera de soutenir les généralistes de l'équipe, mais encouragera également les spécialisations qui capitalisent sur les forces individuelles et peuvent servir dans l'ensemble de l'organisation à une meilleure exploitation des connaissances.

À titre d'exemple, les spécialistes de discipline des bibliothèques de la capitale nationale et des bibliothèques régionales seront reconnus. Ces spécialistes seront chargés de l'édification et de la mise en commun des connaissances de disciplines spécifiques couvertes par les activités de RNCAN et ils pourront informer de manière proactive les clients intéressés aux nouveaux développements de leur domaine d'intérêt. D'autres spécialistes pourront se concentrer sur les tendances des technologies de découverte et de collaboration et leur mise en œuvre, sur les communications ou les nouvelles normes de catalogage permettant une découverte plus large des ressources de la Bibliothèque de RNCAN.

Pour répondre aux besoins d'information d'aujourd'hui, l'équipe dans son ensemble doit posséder un nouvel ensemble d'habiletés incluant :

- une expertise par sujet;
- une expertise dans l'utilisation des technologies de découverte et de collaboration;
- des habiletés de leadership;
- des habiletés d'analyse;
- une expertise de gestion de projet;
- des habiletés interpersonnelles;
- des habiletés en promotion, en communication et en présentation;
- des habiletés techniques.

ainsi que des compétences comme :

- la capacité de déceler les tendances et d'anticiper les besoins des clients;
 - la volonté d'expérimenter;
 - la capacité de s'adapter au changement;
-

- la capacité d'établir des priorités et de procéder logiquement – de déterminer ce qui est « urgent » par rapport à ce qui est important;
- être davantage avisé et proactif au plan politique.

6. OBJECTIFS ET PRIORITÉS STRATÉGIQUES

La raison d'être de la Bibliothèque de RNCAN, son rôle et comment elle entend remplir sa mission étant maintenant établis, il est temps d'examiner les objectifs et les priorités des trois prochaines années en fonction des principaux domaines d'intérêt :

- L'accès
- Les services
- Les collections
- Les personnes
- La diffusion
- La technologie

Les priorités de ces domaines d'intérêt sont harmonisées directement aux objectifs de la gestion de l'information d'entreprise, décrits à la section 2.3, afin de s'assurer de leur intégration dans la Stratégie-I globale du Ministère.

6.1. Connaissance de la base de référence

Pour mesurer l'avancement et pour s'assurer que la stratégie donne des résultats intéressants qui font progresser le Ministère, on doit entreprendre deux initiatives essentielles visant à déterminer où nous en sommes et où nous désirons nous rendre. Ce sont :

- l'élaboration de la base de référence – inventaires des ressources, des services et de l'expertise en information de la Bibliothèque de RNCAN;
- l'analyse des besoins des clients – dans le but d'identifier nos clients et de déterminer leurs besoins.

Ces deux initiatives orienteront l'élaboration d'un plan de mise en œuvre qui permettra de réaliser les objectifs et les priorités décrits dans les sections qui suivent.

6.2. Objectifs

DOMAINE CLÉ	OBJECTIFS
L'accès	Offrir un accès facile et permanent aux connaissances relatives aux ressources naturelles du Canada.
Les services	Offrir constamment un haut niveau de service et des services électroniques novateurs qui anticipent les attentes et les besoins changeants des clients.
Les collections	S'assurer de la pertinence des collections de RNCAN par rapport aux besoins actuels et futurs des clients.
Les personnes	Favoriser un environnement dans lequel un personnel hautement motivé offre des services excellents et se sert de ses forces pour contribuer à l'évolution des services de la Bibliothèque de RNCAN.
La diffusion	Sensibiliser à la gamme de ressources, d'expertise et de services en information de la Bibliothèque de RNCAN afin d'assurer leur utilisation optimale.

La technologie Offrir un environnement technologique continuellement renouvelé conçu pour explorer, découvrir, analyser et échanger l'information.

6.3. L'accès

Harmonisation de la stratégie	Priorités stratégiques de la Bibliothèque de RNCan
Harmonisation à Étoile polaire	
Centre des connaissances	Objectif : Offrir un accès facile et permanent aux connaissances relatives aux ressources naturelles du Canada.
Harmonisation aux objectifs de gestion de l'information d'entreprise	
Accès universel	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir un accès personnalisé à guichet unique en ligne aux ressources électroniques et aux services électroniques. • Intégrer les catalogues et les bases de données de la bibliothèque aux utilitaires de recherche de RNCan. • Maintenir et aménager des bibliothèques physiques. • Planifier des initiatives de numérisation et les classer par ordre de priorité.
Information intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir une fonctionnalité intégrée de consultation et de recherche des dépôts des bibliothèques (catalogues et bases de données) dans l'ensemble du réseau des bibliothèques locales de RNCan. • Indiquer les sources d'information des partenaires dans les consultations intégrées par sujet.
Collaboration	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser aux efforts internes et externes de recherche et d'élaboration de politiques. • Travailler de concert avec les partenaires afin d'améliorer l'accès aux ressources externes.
Gérer et préserver les informations.	<ul style="list-style-type: none"> • Harmoniser le catalogage et les normes régissant les métadonnées afin de simplifier l'accès, indépendamment du lieu de stockage des informations.

La Bibliothèque de RNCan prévoit mettre au point un accès à guichet unique à toutes les ressources et services d'information offerts dans ses 13 bibliothèques. Cette mesure permettra de réaliser des recherches et des extractions depuis l'ensemble des catalogues, des revues et des bases de données sous licence, ainsi qu'à partir des contenus numériques produits par RNCan. La première phase permettra de cibler un accès cliquer-rechercher à tout le contenu électronique regroupé selon les besoins fonctionnels, de fournir le contenu sous licence à tous les ordinateurs de bureau, de faire la promotion des services d'avertissement des fournisseurs et d'offrir une aide en ligne pour tous les services et outils d'accès électroniques. Les autres phases permettront de se concentrer sur les services personnalisés en fonction du rôle, des intérêts et des préférences des utilisateurs.

Cependant, les informations de la Bibliothèque de RNCan ne devraient pas être accessibles uniquement au moyen d'une interface par fenêtre, mais être davantage visibles. Les clients de RNCan devraient pouvoir y accéder au moyen d'une plus grande variété de moteurs de recherche d'entreprise axés sur la découverte et, ultimement, par le biais des applications Internet axées sur la découverte comme Google Scholar.

La Bibliothèque de RNCan harmonisera ses normes et ses processus de catalogage afin d'assurer la cohérence des recherches et des extractions d'information dans l'ensemble des collections. Elle fera un suivi de l'avancement d'une initiative de Bibliothèque et Archives Canada, de la British Library, de la Library of Congress et de la National Library d'Australie visant à mettre en œuvre une nouvelle norme de description et d'accès relative aux ressources conçue pour l'environnement numérique au sein duquel les bibliothèques fonctionnent. Cette nouvelle norme, qui devrait être disponible à la fin de 2009, succédera aux « Règles de catalogage anglo-américaines ».

6.4. Les services

Harmonisation de la stratégie		Priorités stratégiques de la Bibliothèque de RNCan
Harmonisation à Étoile polaire		
Centre des connaissances	Objectif : Offrir constamment un haut niveau de service et des services électroniques novateurs qui anticipent les attentes et les besoins changeants des clients.	
Harmonisation aux objectifs de gestion de l'information d'entreprise		
Accès universel	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et faire connaître la gamme des produits et services de la Bibliothèque de RNCan offerte par le réseau des centres d'information. • Fournir des services accessibles par ordinateur qui soutiennent les recherches et les analyses de tendances, individuelles et collaboratives. • Informer les clients des nouvelles informations disponibles dans leurs domaines d'intérêt. • Fournir des espaces physiques accueillants qui encouragent et soutiennent l'apprentissage individuel et collaboratif. • Optimiser la disponibilité des services : <ul style="list-style-type: none"> • accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux catalogues, bases de données et revues électroniques en ligne; • utilisation des différents fuseaux horaires pour augmenter la disponibilité des services de référence. 	
Information intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser l'information depuis diverses sources à des groupes de clients et à des individus cibles, conformément aux besoins et préférences identifiés. 	
Collaboration	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les besoins des principaux groupes de clients afin de fournir des services ciblés. • Intégrer les services de la Bibliothèque de RNCan au sein des équipes de projet afin de devenir un fournisseur « éprouvé » de recherches, de statistiques et d'analyses qui font autorité en des matières pertinentes par rapport aux résultats des projets. • Fournir des conseils et des orientations sur l'utilisation des techniques et des technologies collaboratives qui permettent d'établir un lien entre les clients et l'expertise et l'information dont ils ont besoin. 	

Gérer et préserver les informations.	<p>En plus de la gestion des collections (suite) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travailler de concert avec la Direction des communications et le BSP dans le but de capturer, de gérer et de rendre disponibles toutes les publications de RNCAN, incluant les articles, les communications et les présentations. • Travailler de concert avec les utilisateurs dans le but de coordonner l'acquisition et la gestion d'un dépôt central de données statistiques.
--------------------------------------	---

Au moyen d'une initiative d'analyse des besoins, la Bibliothèque de RNCAN prévoit définir et classer par ordre de priorité les niveaux de prestation de services pour chacun de ses groupes de clients. Bien qu'elle s'efforce d'améliorer continuellement l'uniformité et la qualité des services offerts à la collectivité scientifique, la Bibliothèque reconnaît qu'elle doit aussi répondre aux demandes de nouveaux services du milieu de travail dynamique des analystes des politiques et des décideurs qui sont chargés de déceler les tendances à partir d'indicateurs de rendement statistiques. De plus, puisque les technologies Internet offrent de plus en plus de raffinement en matière de découverte et d'échange d'informations, elle doit gérer les attentes changeantes des clients.

En intégrant les services de bibliothèque au sein des équipes de projet, les spécialistes de la Bibliothèque de RNCAN s'efforceront d'anticiper les besoins d'information et les préférences des clients et offriront des services efficaces et personnalisés. L'accent sera mis sur le développement des services accessibles par ordinateur, mais la Bibliothèque de RNCAN continuera d'améliorer ses espaces physiques pour en faire des « carrefours d'information », des milieux axés sur la collaboration et l'apprentissage.

6.5. Les collections

Harmonisation de la stratégie		Priorités stratégiques de la Bibliothèque de RNCAN
Harmonisation à Étoile polaire		
Centre des connaissances	Objectif : S'assurer de la pertinence des collections de RNCAN par rapport aux besoins actuels et futurs des clients.	
Harmonisation aux objectifs de gestion de l'information d'entreprise		
Accès universel	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir un accès par ordinateur aux catalogues de toutes les collections de RNCAN. • Identifier les centres spécialisés. • Fournir un accès par ordinateur aux ressources de bibliothèque électronique mis à la disposition de plusieurs ministères (dictionnaires et autres ressources ordinaires de référence). • Augmenter le nombre des abonnements aux revues électroniques pour répondre aux priorités des clients. • Élaborer un plan permettant de rattraper les retards de catalogage du matériel. • Soutenir en permanence les initiatives de numérisation. 	
Information intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • Fusionner les collections physiques et virtuelles en un catalogue unique; identifier les doubles emplois et les économies possibles. • Harmoniser les normes de catalogage. 	

Collaboration	<ul style="list-style-type: none">• Sonder régulièrement les clients afin d'établir la pertinence des collections actuelles et les priorités de développement.• Mettre en commun les ressources de bibliothèque dans l'ensemble des bibliothèques locales pour réduire les retards de catalogage.
Gérer et préserver les informations.	<ul style="list-style-type: none">• Coordonner et consolider les abonnements pour réaliser des économies.• Maintenir et préserver les collections.• Choisir et mettre en œuvre des solutions technologiques unifiées (se reporter à Technologie).

La Bibliothèque de RNCAN prévoit établir des politiques et des processus communs d'acquisition et de développement des collections, harmonisés aux priorités des clients. On se propose d'éviter les doubles emplois et de profiter d'économies d'échelle tout en tirant profit de l'expertise régionale et centrale existante dans des disciplines spécifiques; on vise ainsi favoriser le développement de la collection unifiée de RNCAN au complet, conformément aux besoins fonctionnels de l'ensemble du Ministère.

En rassemblant les collections – ce qui comprend les ressources électroniques – on s'emploiera à faire le ménage dans les collections actuelles en éliminant, par exemple, les abonnements et droits d'utilisation en double, en rattrapant les retards de catalogage et en accordant la priorité aux efforts de numérisation.

6.6. Les personnes

Harmonisation de la stratégie		Priorités stratégiques de la Bibliothèque de RNCan
Harmonisation à Étoile polaire		
Centre des connaissances	Objectif : Favoriser un environnement dans lequel un personnel hautement motivé et créatif offre des services excellents et se sert de ses forces pour contribuer à l'évolution des services de la Bibliothèque de RNCan.	
Harmonisation aux objectifs de gestion de l'information d'entreprise		
Accès universel	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les petits créneaux, faire connaître et échanger l'expertise, les compétences et les talents du personnel. • Favoriser le maintien d'un personnel généraliste et spécialisé. • Offrir toute une gamme de spécialités, incluant une expertise par sujet et une expertise technologique. 	
Information intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • Harmoniser les modèles de formation de l'ensemble des bibliothèques afin de s'assurer de l'uniformité de la prestation de services, des politiques et des procédures intégrés. 	
Collaboration	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager l'échange de nouvelles idées relativement au service. • Mettre l'expertise en commun pour gagner du temps. • Introduire le transfert d'apprentissage dans la Région de la capitale nationale et les affectations virtuelles dans l'ensemble des bibliothèques. • S'assurer qu'il existe des relations de travail étroites entre le personnel affecté à des fonctions comme les références, les prêts entre bibliothèques et le catalogage. • Favoriser le maintien de spécialistes des techniques et des technologies de collaboration. 	
Gérer et préserver les informations.	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des plans de formation visant à s'assurer que le personnel est en mesure de réaliser ses objectifs de carrière. • S'assurer que les descriptions et les classifications des emplois reconnaissent les habiletés et les compétences changeantes requises du personnel de bibliothèque. • Planifier la relève. • Offrir une formation en leadership. 	

L'une des principales forces de la Bibliothèque de RNCan est son équipe talentueuse, engagée et enthousiaste de spécialistes en information. Collectivement, l'équipe offre une profondeur d'expérience qui lui permet de fournir des services de bibliothèque supérieurs en matière de ressources naturelles; elle affiche de plus une volonté d'adopter et de développer de nouvelles idées et de nouveaux modes de prestation de services.

La fusion des bibliothèques a permis de capitaliser sur les forces combinées de son personnel et a favorisé le perfectionnement professionnel des généralistes et des spécialistes des services techniques et de l'information. En plus des spécialistes de discipline, la nouvelle équipe de la Bibliothèque de RNCan comprendra des fonctions de bibliothécaire des ressources électroniques qui offriront une expertise dans les technologies les plus prometteuses pour tirer parti de l'expérience au gouvernement et dans le secteur privé. D'autres fonctions auront trait à la gestion

de contenu et à d'autres services techniques permettant de soutenir les généralistes des bibliothèques régionales.

Une stratégie de formation axée sur le futur, qui explore de multiples modèles de formation, est essentielle non seulement au maintien en fonction et à la motivation d'un personnel engagé, mais à sa préparation aux postes de leader du futur quand le personnel expérimenté songera à la retraite.

6.7. La diffusion

Harmonisation de la stratégie	Priorités stratégiques de la Bibliothèque de RNCAN
Harmonisation à Étoile polaire	
Centre des connaissances	Objectif : Sensibiliser à la gamme de ressources, d'expertise et de services en information de la Bibliothèque de RNCAN afin d'assurer leur utilisation optimale.
Harmonisation aux objectifs de gestion de l'information d'entreprise	
Accès universel	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des plans permanents de promotion et de communication, comportant des activités de diffusion dans tous les secteurs. • Offrir l'aide en ligne et en personne sur l'utilisation la plus efficace des outils d'accès aux bibliothèques (catalogues et bases de données) et des services de bibliothèque.
Information intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir l'expertise en techniques de balisage social et de catégorisation dans le but de soutenir des consultations intégrées des connaissances d'entreprise dans l'ensemble des sites communautaires et autres.
Collaboration	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler de concert avec les partenaires afin de promouvoir l'utilisation des informations de la Bibliothèque de RNCAN. • Établir le rôle des services de bibliothèque au sein des équipes de projet. • Fournir des conseils et des orientations relativement à l'utilisation des technologies de l'information qui favorisent une collaboration plus efficace et efficiente en matière de recherche et d'analyse dans le but de s'assurer que les attentes des travailleurs du savoir sont comblées.
Gérer et préserver les informations.	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir le rôle de gestion de la Bibliothèque de RNCAN et donner accès à toutes ses publications, y compris aux articles, aux brochures et aux présentations scientifiques. • Travailler de concert avec les utilisateurs dans le but de créer un dépôt central de données statistiques achetées.

Bien qu'elle soit l'un des principaux actifs de RNCAN, au moment où le Ministère cherche à se définir comme le centre des connaissances sur les ressources naturelles du Canada, tous ne sont pas informés du rôle, de l'expertise, des collections et des services offerts par la Bibliothèque de RNCAN. Celle-ci s'emploie à augmenter sa visibilité au moyen d'une stratégie de diffusion de l'information et d'un plan de communication qui fait la démonstration de sa valeur auprès des clients; elle engage de nouveaux partenaires dans l'échange des connaissances et s'assure du financement du développement des services.

6.8. La technologie

Harmonisation de la stratégie		Priorités stratégiques de la Bibliothèque de RNCan	
Harmonisation à Étoile polaire			
Centre des connaissances	Objectif : Offrir un environnement technologique continuellement renouvelé conçu pour explorer, découvrir, analyser et échanger l'information.		
Harmonisation aux objectifs de gestion de l'information d'entreprise			
Accès universel	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre la solution d'« accès à guichet unique » • Fournir des conseils et des lignes directrices sur l'utilisation des technologies d'exploration et de découverte des informations. • Se tenir au courant des derniers développements technologiques qui optimisent la découverte et l'utilisation de l'information des bibliothèques. • Introduire de nouvelles technologies qui améliorent les services de bibliothèque. • Fournir des espaces communs personnalisés permettant de rechercher les ressources intéressantes. • Fournir un environnement « bac à sable » visant à encourager l'expérimentation et la pratique des nouvelles technologies. 		
Information intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • Unifier l'accès à guichet unique par ordinateur aux informations et aux services des bibliothèques. • Fournir un outil commun de gestion des ressources électroniques permettant d'intégrer l'information de toutes les revues électroniques et bases de données sous abonnement. • Utiliser des normes d'information ouvertes visant à assurer l'interopérabilité des systèmes. 		
Collaboration	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir des conseils et des lignes directrices sur l'utilisation des technologies de collaboration. • Travailler de concert avec les partenaires afin de renouveler continuellement les technologies de collaboration. 		
Gérer et préserver les informations.	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter un système unique de bibliothèque intégrée commun à toutes les bibliothèques. 		

Grâce à l'adoption rapide de la technologie Web 2.0 par la collectivité des bibliothèques en général, la Bibliothèque de RNCan est en mesure de profiter de l'innovation continue apportée par son environnement en ligne en réponse aux attentes changeantes des utilisateurs. Un grand nombre de bibliothèques publiques et de recherche participent à des services Web hébergés qui intègrent les catalogues d'accès public en ligne et les systèmes de mise en circulation en une grosse bibliothèque virtuelle (comme WorldCat). D'autres services Web de bibliothèque offrent des espaces de réseautage social comportant des blogues intégrés et permettent aux clients d'annoter aisément des dossiers bibliographiques de leurs propres « balises » et d'échanger leurs références et leurs notes avec les utilisateurs ayant des intérêts similaires (comme dans Bibliocommons et LibraryThing). De tels développements poussent les bibliothèques à rechercher des logiciels libres mis au point par des collectivités dynamiques axées sur la collaboration qui offrent des solutions allant au-delà des systèmes de bibliothèque intégrée, exclusifs et traditionnels.

La Bibliothèque de RNCan a l'intention de se tenir informée de ces tendances et de collaborer avec ses partenaires internes de gestion de l'information de la Direction de la gestion de l'information (DGI) et du BSP afin d'introduire et de promouvoir les nouvelles technologies qui facilitent l'échange et l'exploitation des connaissances de l'ensemble du Ministère, de concert avec les partenaires et tous les Canadiens. Elle utilise actuellement les outils Web 2.0, comme les blogues, afin d'encourager les discussions en ligne et l'échange d'idées au sein de sa propre collectivité en plus de participer au développement et au soutien permanent du Wiki de RNCan. Elle rassemble et organise également les ressources Web repérées grâce à un service public Web d'étiquetage social appelé « del.icio.us ». Ce service permet à ses clients de stocker et d'échanger des liens Web favoris étiquetés et d'y accéder depuis n'importe quel ordinateur, de baliser les liens au moyen de mots clés appropriés, et de consulter et utiliser les signets que d'autres utilisateurs ont enregistrés sur le même sujet ou des sujets différents.

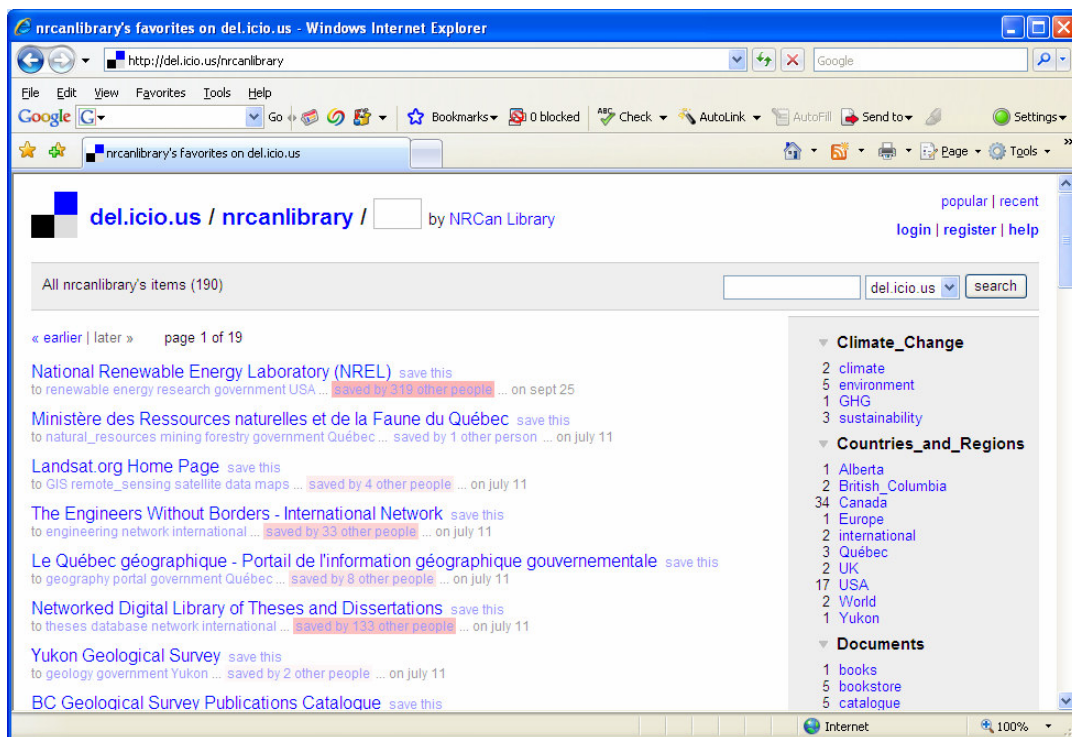


Figure 6: Exemple de ressources balisées de « nrcanlibrary » sur del.icio.us.

Cependant, les principaux défis qui confronteront la nouvelle bibliothèque fusionnée auront trait à l'harmonisation de l'information stockée dans les systèmes d'information compartimentés hérités, incluant :

- les catalogues des bibliothèques;
- les bases de données de publications, de photographies, de revues électroniques et de comptes rendus de conférence;

- les listes A-Z de revues;
- les trois systèmes distincts de bibliothèques intégrés.

et à l'affectation des ressources nécessaires pour entreprendre l'effort immense requis.

7. FEUILLE DE ROUTE DE HAUT NIVEAU

La feuille de route présentée ici sera ajustée et développée à la suite de l'analyse des besoins des clients.

Points d'intérêt	2008	2009	2010
L'accès	<p>Fournir un accès à guichet unique.</p> <p>Consolider la liste A-Z des revues.</p> <p>Accorder la priorité aux efforts de numérisation.</p> <p>Conclure de nouveaux partenariats afin d'étendre la base de connaissances.</p>	<p>Introduire des interfaces personnalisées – prévoir des espaces de collaboration, des fonctionnalités de classement/d'examen pour les utilisateurs.</p> <p>Offrir une fonctionnalité intégrée de consultation et de recherche des dépôts des bibliothèques (catalogues et bases de données).</p> <p>Harmoniser les normes des catalogues et des métadonnées.</p>	<p>Établir une seule fonctionnalité de recherche dans l'ensemble de RNCAN.</p> <p>Intégrer les sources des partenaires dans les consultations par sujet.</p> <p>Développer l'interface en un portail ministériel des connaissances.</p>
Les services	<p>Réaliser des analyses des besoins des clients.</p> <p>Mettre sur pied un inventaire des produits et des services.</p> <p>Identifier les pratiques exemplaires en matière de gestion de bibliothèque.</p> <p>Planifier et instituer des services de portefeuilles prioritaires.</p> <p>Définir des politiques et des normes communes.</p> <p>Définir des niveaux et des exigences de service pour les groupes de clients.</p> <p>Évaluer les projets pilotes visant l'intégration des services de bibliothèque dans les équipes de projet.</p> <p>Définir les rôles en matière d'analyse des tendances.</p>	<p>Introduire des services de gestion de contenu.</p> <p>Augmenter la disponibilité des services de références en fonction des fuseaux horaires.</p> <p>Les services électroniques offrent des comptes personnalisables progressifs « MySpace ».</p> <p>Introduire des services d'avertissement relatifs à l'information et aux tendances.</p> <p>Travailler de concert avec les Communications et le BSP en vue de capturer, de gérer et de rendre disponibles toutes les publications de RNCAN.</p> <p>Travailler de concert avec les utilisateurs dans le but de coordonner l'acquisition et la gestion d'un dépôt central de données statistiques achetées.</p>	<p>Jouer un rôle de leader dans les services d'échange des connaissances dans l'ensemble du gouvernement.</p> <p>En cours : Faire évoluer les services en anticipation des attentes des clients.</p>

Points d'intérêt	2008	2009	2010
Les collections	<p>Élaborer un plan permettant de corriger les lacunes des collections.</p> <p>Élaborer un plan permettant de traiter les retards de catalogage du matériel.</p> <p>Rendre accessibles à l'ordinateur les sources gouvernementales essentielles – dictionnaires, thésaurus, etc.</p> <p>Identifier les centres spécialisés.</p> <p>En cours : Numérisation</p> <p>En cours : Maintenir la collection de base, tout en répondant à de nouveaux besoins fonctionnels.</p>	<p>Éliminer les retards de catalogage.</p> <p>Introduire des collections virtuelles intégrées.</p> <p>Éliminer le double emploi dans les collections.</p> <p>Enrichir la collection de revues électroniques et l'harmoniser aux priorités des clients.</p> <p>Consolider les abonnements et les droits d'utilisation.</p>	<p>Archives et stockage extérieur.</p> <p>En cours : Développement et entretien des collections.</p>
Les personnes	<p>Identifier les rôles de gestion des petits créneaux de connaissances pour déterminer les compétences de bibliothèque requises.</p> <p>Identifier les domaines de spécialisation requis.</p> <p>Explorer les modèles de formation et élaborer des plans de formation à l'intention du personnel généraliste et spécialisé.</p> <p>Élaborer un plan visant à échanger l'expertise et à procéder à des affectations.</p>	<p>Revoir les descriptions et les classifications des emplois afin de reconnaître les habiletés et les compétences changeantes requises du personnel de bibliothèque.</p> <p>Planifier la relève.</p> <p>Offrir une formation en leadership</p>	<p>Adapter et renouveler les plans de formation.</p> <p>Introduire des fonctionnalités de planification de carrières dans les comptes « MySpace ».</p>

Points d'intérêt	2008	2009	2010
La diffusion	<p>Élaborer une stratégie et un plan de communications (harmonisé à l'AAP).</p> <p>Peaufiner le modèle de prestation de services et le diffuser.</p> <p>Définir les rôles de l'administration centrale et des régions.</p> <p>Établir le rôle de la Bibliothèque au sein des équipes de projet.</p> <p>Promouvoir l'expertise en matière de techniques de balisage social et de catégorisation.</p> <p>Fournir des conseils et des orientations sur l'utilisation des technologies de l'information dans le but de promouvoir une coopération plus efficace.</p>	<p>Offrir de l'aide en ligne sur l'utilisation efficace des outils d'accès aux bibliothèques (catalogues et bases de données) et des services de bibliothèque.</p> <p>Promouvoir le rôle de gestion de la Bibliothèque et donner accès à toutes les publications de RNCAN, y compris aux articles, aux brochures et aux présentations scientifiques.</p> <p>Travailler de concert avec les utilisateurs dans le but de créer un dépôt central de données statistiques achetées</p>	<p>Travailler de concert avec les partenaires afin de promouvoir l'utilisation des informations de la Bibliothèque à l'extérieur du Ministère.</p> <p>Jouer un rôle de leader dans les pratiques et les technologies d'échange des connaissances dans l'ensemble du gouvernement.</p>
La technologie	<p>Créer des rôles de coordonnateur de contenu à guichet unique et de bibliothécaire des ressources électroniques.</p> <p>Mettre en œuvre le système de gestion de contenu (SGC) Web permettant de soutenir l'accès à guichet unique.</p> <p>« Nettoyer » le contenu et procéder à la migration à une solution à guichet unique/SGL.</p> <p>Offrir un plan de formation à la gestion de contenu Web.</p> <p>Mettre en œuvre les solutions d'authentification.</p> <p>Travailler de concert avec les autres ministères afin d'évaluer les solutions possibles pour le réseau intégré de bibliothèques (RIB) et en acquérir une.</p> <p>Élaborer un plan de reprise après sinistre.</p>	<p>Commencer la mise en œuvre du RIB et dispenser la formation connexe.</p> <p>Fournir un outil commun de gestion des ressources électroniques permettant d'intégrer l'information de toutes les revues électroniques et bases de données sous abonnement</p> <p>Adopter des normes d'information communes visant à assurer l'interopérabilité des systèmes.</p> <p>Fournir des espaces communs personnalisés permettant de rechercher les ressources intéressantes.</p> <p>Fournir un environnement « bac à sable » visant à encourager l'expérimentation et la pratique des nouvelles technologies.</p>	<p>Achever la mise en œuvre du RIB.</p> <p>Évaluer, peaufiner et améliorer les solutions technologiques.</p> <p>Jouer un rôle de leader dans les solutions technologiques d'échange des connaissances dans l'ensemble du gouvernement.</p>

Annexe A. Analyse des forces, faiblesses, possibilités et menaces (FFPM) de la Bibliothèque de RNCAN

Atelier sur la stratégie de la Bibliothèque de RNCAN, 25 octobre 2007

Forces

- **Positionnement** : Transfert au Secteur de la gestion intégrée et création d'un poste de bibliothécaire en chef ayant accès à la haute direction.
- **Historique** de la Bibliothèque et son rôle hérité à RNCAN.
- **Les personnes** : beaucoup de connaissances et d'expérience; équipe pancanadienne; volonté d'examiner les nouvelles technologies (comme les wikis, les blogues, les flux RSS) et d'être les premiers à s'y mettre; personnes qui regardent en avant et qui ne craignent pas les risques; énergie et volonté de changer; bonne collaboration interéquipes, spécialistes de sujet, bons communicateurs, flexibles; désir d'attirer un personnel jeune qui ne craint pas la technologie; expertise variée dans l'ensemble des secteurs/du pays qui a recours aux technologies axées sur la collaboration, l'habilitation et les connaissances.
- **Partenariats** avec d'autres organisations et personnes partout dans le monde : échanges, communication, mise en commun de services, etc.
- **Service** : éthique de service aux clients; qualité du service; activités au plan régional; réputation forte et intacte en matière de service auprès d'un fort segment de clientèle.
- **Les collections** : profondeur des collections; collections électroniques accessibles par ordinateur – bibliothèque virtuelle; bases de données – en croissance, à jour, flexible, « non limitée par Google » (1 outil uniquement).
- **Clients** : clientèle favorable – chercheurs scientifiques
- La **bibliothèque physique** est un endroit accueillant – au plan social autant que physique.

Faiblesses

- **Positionnement** : mandat pas clair; travail énorme requis pour fusionner les bibliothèques, les bases de données, etc.; ne fonctionne toujours pas comme une bibliothèque unique; politiques/procédures divergentes; interopérabilité insuffisante entre les Communications, les publications et la bibliothèque;
- **Sensibilisation** : besoin de meilleures justifications; besoin d'articuler ce qui fait la valeur de la Bibliothèque de RNCAN – liaison aux résultats; rythme de changement lent; ignorance de l'expertise et des services qui existent dans l'ensemble du Canada; absence de promotion de nos

services; manque de sensibilisation des clients aux rôles et aux fonctions des bibliothèques (rapprocher la technologie et les ressources des clients);

- **Historique** : anciens stéréotypes sur l'attitude coercitive de la Bibliothèque.
- **Les personnes** : effectif vieillissant; perte de la mémoire ministérielle par les retraites; personnel insuffisant pour soutenir tout ce que nous désirons/ce dont nous avons besoin de faire relativement à la diffusion, aux bases de données de bibliothèque, à la formation, etc.
- **Les collections** : lacunes de la collection; collections « compartimentées »; participation insuffisante au développement des collections de la part des participants aux projets.
- **Service** : service inégal selon les clients; l'attention est allée traditionnellement aux scientifiques; les attentes des clients évoluent et doivent être gérées; la prestation de services doit être prioritaire; accorder la priorité aux services qui répondent aux besoins des clients; définir des niveaux de service par groupes de clients; processus de publication qui n'assure pas que la Bibliothèque dispose d'exemplaires de toutes les publications de RNCAN; pas suffisamment de publications disponibles relativement aux conférences; imprimé/en ligne/en baladodiffusion.
- **Clients** : incertitude quant à l'identité des clients; besoin de définir les clients – besoin d'analyse; les clients achètent leurs propres abonnements – besoin de plus de communications, ou de meilleure qualité.
- **Bibliothèque physique** : les aménagements ne sont pas accueillants.

Possibilités

- **La technologie** : espace de « bac à sable »/réservé à l'innovation – les gens peuvent venir essayer les nouvelles technologies à la bibliothèque; accès à des logiciels libres dans un contexte de restrictions budgétaires; nouvelles technologies; capacité d'adopter de nouvelles technologies – positionnement stratégique et volonté du personnel; reconnaissance de nouveaux rôles relatifs aux nouvelles technologies de collaboration – « wikignomes ».
 - **Positionnement** : recommencer à neuf – profiter du changement d'image, redéfinir les rôles; bien positionné au sein de la DGI – en mesure maintenant d'aller de l'avant, de contribuer au niveau du Ministère; tirer profit du nouveau positionnement pour dépasser les attentes des clients; nous définir nous-mêmes comme agrégateur de connaissances – possibilité d'attirer plus d'argent et plus de personnes; définir notre expertise de manière claire et distincte par rapport à la DGI/au SGI.
 - **Sensibilisation** : diffusion de l'information pour encourager les gens à utiliser la Bibliothèque; approche multifacettes à la diffusion de l'information; harmoniser la Bibliothèque aux secteurs afin d'accroître sa visibilité et de faire connaître sa valeur; promotion de notre bibliothèque par le SGI et le CGM; identifier les ressources existantes du Ministère, particulièrement pour les analystes des politiques; visibilité et financement accrus/services en partenariat accrus (transferts permanents).
-

- **Clients** : nouvelle clientèle (analystes des politiques) mais on doit maintenir le soutien aux chercheurs scientifiques; cibler des jeunes gens dans le Ministère – ils travaillent différemment; identifier les groupes de clients afin de cibler les informations et les services dont ils ont besoin.
- **Service** : approche par portefeuille – essayer de déterminer ce que les clients veulent, ce dont ils ont besoin; anticiper leurs besoins avant qu'ils en soient même conscients; personnaliser les services et gagner la loyauté des clients; travailler de concert avec la DGI à améliorer l'accès aux publications/présentations/rapports/notes d'information/etc. internes; s'engager dans les activités de publication; collaborer avec les « consultants » dans le cadre de leurs « programmes » afin d'apprendre d'eux et de s'entraider; collaborer plus étroitement avec les analystes des politiques, les économistes et les programmes; intégrer le soutien des personnes dans les secteurs.

Menaces

- **La technologie** : technologie évoluant si rapidement – qu'elle peut être désuète au moment de son adoption; rôles pas clairement définis pour ce qui est des nouvelles technologies – risque de décrochage si nous ne sommes pas rapides et flexibles – par ex., gestion du contenu, la tâche est là, mais pas les ressources.
- **Sensibilisation** : la Bibliothèque n'est pas utilisée; les clients nous ignorent; les clients acquièrent leurs propres abonnements à des bases de données à accès limité;
- **Ressources/personnes** : budgets en diminution et coûts en augmentation pour ce qui est des produits électroniques; possibilité de perdre le budget s'il n'est pas « utilisé »; maraudage du personnel bien formé; peu ou pas de planification de la relève; possibilité que les ressources des bibliothèques soient recrutées en maraude pour soutenir le wiki.
- **Service** : demandes et attentes accrues; la collaboration avec les projets (DGI) crée davantage d'attentes qui exigent d'être planifiées; attentes irréalistes, trop, trop vite.
- **Les collections** : la recherche et le développement se déplacent vers les universités – impact sur la croissance des collections et pertinence à l'avenir.
- **Clients** : services non requis/pas utilisés par ceux qui rassemblent leurs propres collections, par ex., les analystes des politiques; les clients utilisent le Web (Google).