

#### BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT LIBRARY OF PARLIAMENT



# Bibliothèque du Parlement Rapport annuel 2019-2020



MESSAGE DE LA BIBLIOTHECAIRE PARLEMENTAIRE	
LA BIBLIOTHÈQUE EN QUELQUES CHIFFRES	3
UNE ASSISE SOLIDE POUR UNE ANNÉE EXTRAORDINAIRE	4
SERVICES	12
À PROPOS DE LA BIBLIOTHÈQUE	26
INFORMATION FINANCIÈRE	29

# MESSAGE DE LA BIBLIOTHÉCAIRE PARLEMENTAIRE



Lorsque je repense aux réalisations de la Bibliothèque en 2019-2020, je me rends compte qu'une grande partie de notre succès se résume en fait à l'établissement de liens positifs et fructueux avec nos collègues et nos clients. Au cours de cet exercice où nous avons accueilli 98 nouveaux parlementaires à la suite des élections générales d'octobre 2019, la Bibliothèque a également dû faire face à un changement sans précédent dans ses méthodes de travail en raison de la pandémie de COVID-19. Grâce à sa solide culture d'écoute, d'apprentissage et d'amélioration continus, la Bibliothèque était tout à fait prête à relever les défis qui l'attendaient. Nous y avons d'ailleurs vu une occasion de nous adapter et d'exceller.

Notre volonté de tisser des liens et de nouer des relations avec nos clients n'a jamais été plus évidente que dans notre travail de préparation en vue de la 43° législature et les efforts déployés pour faciliter l'orientation des parlementaires. Vous pourrez découvrir un peu plus loin dans ce rapport les nombreux produits et services que nous avons fournis à ces derniers pendant qu'ils se familiarisaient avec leurs nouvelles fonctions, notamment des colloques sur nos services, des visites spéciales de l'édifice du Sénat du Canada et de l'édifice de l'Ouest, ainsi que des analyses d'enjeux d'importance. Toutefois, la plus importante activité d'orientation offerte aux parlementaires a été notre Programme des ambassadeurs, que nous avons renouvelé et élargi.

Au cours de l'exercice 2019-2020, 67 employés de la Bibliothèque ont endossé le rôle d'ambassadeurs pour aider les parlementaires et leur personnel à découvrir nos produits et services, soit plus du double du nombre de volontaires recrutés pour la législature précédente. Par le passé, nos ambassadeurs offraient une seule séance d'information à chaque bureau parlementaire, mais cette fois-ci ils se sont engagés à établir des relations suivies avec les bureaux des parlementaires, pour tenir compte des changements de personnel et de l'évolution des services de la Bibliothèque. L'établissement de liens étroits avec nos clients nous permet d'être mieux à même de les servir.

Le maintien de voies de communication ouvertes nous a permis d'améliorer un certain nombre de nos services au cours de l'exercice 2019-2020. Ainsi, les employés de la Bibliothèque n'ont pas ménagé leurs efforts pour s'adapter à la fermeture de l'édifice du Centre en vue de sa réhabilitation. Pendant que nous apportions la dernière main à nos visites guidées et à notre gamme de services offerts dans de nouveaux locaux, nous avons reçu énormément de commentaires des parlementaires et du public. Cette rétroaction continue nous a permis de nous améliorer.

En plus de gérer les transitions majeures qui étaient prévues en 2019-2020, nous étions également prêts à réagir à toute situation inattendue avec les compétences, les connaissances et la technologie nécessaires. C'est exactement ce qui s'est passé, quand, en mars 2020, les défis sans précédent de la pandémie de COVID-19 et du confinement qui a suivi ont testé la capacité de réaction de la Bibliothèque dans des conditions difficiles. Je suis extrêmement fière de la capacité d'adaptation dont nous avons fait preuve au cours des deux dernières semaines de mars. La Bibliothèque, qui menait toutes ses affaires sur place, s'est transformée en quelques jours pour

être en mesure de soutenir tous ses clients à distance. Nous avons pu réussir cette transformation parce que notre organisation possédait la capacité fondamentale nécessaire pour fournir à distance presque tous ses services de base aux parlementaires, et ce, sans même pouvoir les voir en personne. Nous étions prêts parce que cela fait maintenant de nombreuses années que la Bibliothèque s'efforce d'adopter des technologies visant à donner à ses employés les outils nécessaires pour travailler à distance et la capacité de communiquer avec les parlementaires partout où ils travaillent.

Nous avons été rapidement en mesure de créer de nouveaux produits très utiles. Dès les premiers jours du confinement, nous avons lancé une nouvelle série de Notes de la Colline opportunes, pertinentes et fiables sur les sujets liés à la COVID-19. Nous avons mené à bien ce projet de la même façon que nous menons à bien tous les projets importants de la Bibliothèque : nous nous sommes renseignés sur les besoins de nos clients et nous y avons répondu. La série a suscité beaucoup de commentaires positifs au Canada et dans le monde entier.

Nous étions également prêts à servir le public. En plus de continuer à offrir nos services par le biais de notre ligne d'information publique, nous avons achevé la production de *Parlement : L'expérience virtuelle* au tout début du confinement lié à la pandémie. Notre ambitieuse collaboration avec l'Office national du film du Canada a donné lieu à deux productions distinctes, l'une en réalité virtuelle et l'autre en ligne. Ces productions permettent à tous les foyers canadiens de faire l'expérience de l'édifice du Centre et de profiter de magnifiques vues du bâtiment. Ces produits novateurs, ainsi que des vidéos de visites guidées filmées en haute définition de l'édifice du Sénat du Canada et de l'édifice de l'Ouest, qui ont été lancées plus tôt cette année, resteront à la disposition du public tout au long de la pandémie, quelle que soit sa durée, et même au-delà.

Tout au long d'une année inhabituelle et exigeante, la Bibliothèque s'est efforcée d'aider ses employés à donner le meilleur d'eux-mêmes. Nous avons mis en œuvre la Stratégie pour un milieu de travail sain de la Bibliothèque, qui vise à favoriser un environnement professionnel inclusif et respectueux. Nous avons notamment œuvré à l'intégration d'un langage inclusif et de points de vue autochtones dans un plus grand nombre de nos produits, à l'amélioration de notre façon de fournir des produits et des services d'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) aux parlementaires, et à la prise de mesures pour créer un lieu de travail exempt d'obstacle. Nous avons finalisé la nouvelle Politique sur les mesures d'adaptation du milieu de travail au début de 2020 et amélioré l'accessibilité de nos produits en ligne, en accord avec la *Loi canadienne sur l'accessibilité* récemment adoptée par le Parlement. Les questions d'accessibilité et d'équité ont toujours été au cœur des préoccupations de la Bibliothèque, et je suis heureuse d'annoncer que nous continuerons à intensifier nos efforts dans ce domaine en 2021.

Selon ses priorités stratégiques établies pour la période 2017-2022, la Bibliothèque veut être une organisation pertinente et agile, qui cultive un milieu de travail sain pour ses employés. Nous sommes restés fidèles à ces priorités depuis que j'ai pris mes fonctions de bibliothécaire parlementaire, et nous continuons à porter une attention particulière à l'établissement de relations positives avec nos collègues et nos clients, relations qui sont essentielles pour nous permettre de fournir les meilleurs produits et services possible aux parlementaires et au public canadien. Les priorités adoptées par la Bibliothèque ont constitué l'assise idéale de sa réussite tout au long de la pandémie et, j'en suis convaincue, pour bien longtemps.

#### **Heather Lank**

Bibliothécaire parlementaire

# LA BIBLIOTHÈQUE EN QUELQUES CHIFFRES



8820

visites de clients dans les succursales de la Bibliothèque



303 000

personnes ayant suivi des <u>visites guidées</u>



56 000

revues électroniques spécialisées à la disposition des utilisateurs de la Bibliothèque



22 229

demandes de renseignements du public au sujet du Parlement



2 484

demandes de recherches et d'analyses de la part des parlementaires et de leur personnel



# 5 millions

d'utilisateurs ayant fait des recherches dans le portail des <u>Ressources</u> <u>parlementaires</u> <u>historiques canadiennes</u> et dans Parlinfo



8 965

demandes de services d'information et de référence de la part des parlementaires et de leur personnel



111

demandes d'analyses comparatives de la part de parlements européens



# Plus de 1 million

de pages consultées dans les ressources Web éducatives <u>Notre</u> <u>pays, notre Parlement</u> et <u>Les Canadiens</u> et leur système de gouvernement

# UNE ASSISE SOLIDE POUR UNE ANNÉE EXTRAORDINAIRE

Les priorités stratégiques de la Bibliothèque nous ont permis de nous positionner de manière optimale pour faire face aux imprévus. Notre détermination à rester pertinents et agiles, et à fournir un milieu de travail sain où nos employés peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes, nous a permis de créer une organisation prête à relever les défis.

Au cours de l'exercice 2019-2020, nous avons concrétisé notre engagement à rester pertinents. Nous avons ainsi lancé un programme d'orientation opportun et ciblé à l'intention des parlementaires de la 43e législature, et nous avons renouvelé et élargi notre Programme des ambassadeurs. Nous avons également fait preuve d'agilité en nous adaptant au travail à distance dès les premières semaines de la pandémie de COVID-19 et en produisant à point nommé une série de publications de recherche sur la pandémie. Notre détermination à offrir un milieu de travail sain s'est manifestée dans la mise en œuvre de notre stratégie pour un milieu de travail sain, qui a obtenu des résultats positifs, et dans notre travail de promotion de la diversité et de l'inclusion dans les produits et services que nous offrons.

Tout au long de l'exercice, la Bibliothèque et ses clients ont bénéficié de ses forces intrinsèques qui la prédisposaient au succès.

# Accueil des parlementaires dans le cadre de la 43<sup>e</sup> législature

En octobre 2019, la Bibliothèque a accueilli un nouveau Parlement qui comptait 98 députés nouvellement élus. Puisque les nouveaux parlementaires sont inondés de renseignements, la Bibliothèque cherche à leur fournir au début de leur mandat de l'information soigneusement organisée sur ses produits et services, afin de pouvoir leur être le plus utile possible. Notre programme d'orientation a débuté avec la diffusion d'une série de produits de communication ciblés, suivie par la mise en œuvre d'un Programme des ambassadeurs renouvelé visant à établir des liens étroits avec les bureaux parlementaires.

#### Programme complet d'orientation

La Bibliothèque a planifié son programme d'orientation tout au long de 2019 pour préparer l'arrivée des parlementaires de la 43° législature en octobre. Nous sommes convaincus que le programme a permis de bien informer les parlementaires sur nos services, car près de 90 % des bureaux parlementaires ont présenté des demandes de services de référence ou de recherche à la Bibliothèque après les élections.

Tout au long de la période d'orientation, nous avons travaillé en étroite collaboration avec l'Administration de la Chambre des communes pour nous assurer que nos activités étaient opportunes et bien coordonnées avec les siennes. L'un de nos nombreux objectifs consistait à accueillir les parlementaires en leur fournissant le soutien et les renseignements dont ils avaient besoin sans les faire crouler sous l'information.

#### Offre de produits et de services clés

Le matin suivant les élections, nous avons publié les résultats sur Parlinfo avec le profil de chaque candidat élu. Au cours des semaines qui ont suivi, nous avons fourni régulièrement des produits et des services d'orientation, notamment :

- envoi d'une lettre de bienvenue de la bibliothécaire parlementaire, Heather Lank;
- présentation de la Bibliothèque par M<sup>me</sup> Lank au cours d'une séance d'information sur les procédures de la Chambre des communes:
- contribution des analystes de recherche de la Bibliothèque aux huit séances d'orientation sur les procédures des comités organisées par la Chambre des communes;
- réalisation de 16 visites des coulisses de l'édifice de l'Ouest pour des députés nouvellement élus;
- réalisation de 142 visites guidées spéciales du Parlement pour les parlementaires nouvellement assermentés et leurs invités, soit 2 800 participants en tout;
- création de 82 nouveaux produits souvenirs pour la Boutique du Parlement;
- lancement d'un service de notification par courriel pour informer les parlementaires sur les produits et services de la Bibliothèque;

- tenue de quatre colloques sur la rédaction de discours, l'utilisation des réseaux sociaux, le cycle financier parlementaire et l'utilisation de la Bibliothèque – pour aider les parlementaires à bien commencer la 43º législature;
- tenue de six séances pour expliquer aux parlementaires et à leur personnel comment avoir accès aux principales sources d'information, comme les actualités parlementaires, les services de recherche et de référence des succursales de la Bibliothèque et Parlinfo;
- réalisation de deux événements ponctuels au cours desquels notre personnel a présenté les services et les succursales de la Bibliothèque;
- promotion de la Bibliothèque principale provisoire (125, rue Sparks) et de quatre autres succursales, avec présentations des nombreux services qui y sont offerts.

#### Soutien en ligne

Les parlementaires se servent souvent de notre intranet pour trouver des renseignements sur la Bibliothèque. Pour nous assurer de toucher le plus grand nombre de personnes possible, nous avons mis à jour nos pages intranet au cours de l'exercice afin d'y présenter des renseignements faciles à trouver sur nos services, nos équipements et nos succursales. Nous pouvons notamment mentionner:

- un message vidéo de la bibliothécaire parlementaire présentant les produits et services de la Bibliothèque aux parlementaires (355 visionnements);
- une carte interactive pour aider les utilisateurs à trouver les succursales de la Bibliothèque, y compris les itinéraires à emprunter pour s'y rendre à pied, à vélo ou en voiture (883 consultations);
- des raccourcis visuels bien en évidence sur la page d'accueil qui permettent aux parlementaires d'accéder directement aux renseignements qui leur sont les plus utiles, par exemple, comment avoir accès aux collections de la Bibliothèque, suivre l'actualité ou consulter les projets de loi déposés devant le Parlement.



#### Produits de recherche ciblés

Au début de la 43<sup>e</sup> législature, la Bibliothèque a lancé un programme de préparation proactive de produits de recherche à l'intention des parlementaires, notamment plus d'une centaine de documents de travail et plus de 35 publications de recherche. Plus précisément, nous avons rédigé et publié :



# 143 documents de travail

**Documents de recherche** à l'appui des travaux des parlementaires lorsqu'ils siègent aux comités, participent aux activités des associations parlementaires et élaborent des projets de loi d'initiative parlementaire

# 12 Notes de la Colline

**Aperçus concis** de dossiers d'actualité et d'enjeux émergents auxquels les parlementaires s'intéressent de près

# 20 études générales et publications En bref

**Analyses approfondies** de questions stratégiques et **courts rapports** sur des questions d'actualité, qui contiennent des liens vers des documents de fond sur le même sujet

# 6 publications dans la série <u>Comprendre le Parlement</u>

Une **sélection de publications** visant à donner aux parlementaires et à leur personnel des renseignements essentiels sur le fonctionnement du système parlementaire canadien

# Nouvelle image pour la Bibliothèque

La Bibliothèque met tout en œuvre pour que les parlementaires et les autres personnes qui utilisent ses produits les trouvent non seulement utiles, mais aussi visuellement agréables et facilement reconnaissables. Nous avons donc rafraîchi notre identité visuelle en 2019-2020 de manière à refléter la dignité de la Bibliothèque et à projeter l'image d'une organisation moderne, professionnelle et bâtie sur la connaissance.









Nous avons utilisé notre nouvelle image dans tous nos nouveaux produits imprimés et en ligne, notamment notre site Web et une série de cartes d'information, de cartes avec les coordonnées de la Bibliothèque et l'emplacement de ses succursales, de bulletins d'information et de fiches de renseignements sur les services de soutien à la recherche que nous offrons aux parlementaires.



# UN PROGRAMME DES AMBASSADEURS REVITALISÉ ET ÉLARGI

Le Programme des ambassadeurs est un moyen essentiel pour la Bibliothèque de faire connaître ses produits et services aux sénateurs, aux députés et à leur personnel. Le travail des ambassadeurs consiste à rencontrer les parlementaires et leur personnel, à les écouter et à répondre à leurs besoins, puis à revenir s'il y a lieu pour garder le contact.



En 2019-2020, nous avons considérablement revitalisé le Programme des ambassadeurs. Tout d'abord, 67 employés se sont portés volontaires pour suivre la formation d'ambassadeur, soit plus du double du nombre d'ambassadeurs formés pour la législature précédente. Ensuite, nous avons modifié notre approche et au lieu d'offrir des séances d'information uniques à nos clients parlementaires, nous essayons d'établir des relations durables avec eux. Nous avons ainsi demandé à nos nouveaux ambassadeurs de s'engager à rester en contact avec les parlementaires tout au long de la 43e législature, à mesure que les services de la Bibliothèque évoluent et que le personnel parlementaire change.

Lors de la phase initiale d'orientation, les ambassadeurs de la Bibliothèque ont pris contact avec les bureaux parlementaires, et la Bibliothèque a mis en ligne des renseignements complets sur le Programme et la façon de réserver la visite d'un ambassadeur. Bien que le confinement lié à la COVID-19 ait interrompu certains aspects des services de la Bibliothèque dans ce domaine, le programme a repris en mai 2020 avec des appels téléphoniques pour garder le contact avec les parlementaires et leur personnel, et des séances d'information virtuelles préparées à leur intention.

Au cours des premiers mois de la nouvelle législature, nos ambassadeurs ont

- accueilli personnellement 325 parlementaires et leur personnel;
- communiqué directement avec 94 % des bureaux parlementaires;
- offert des séances d'information sur les services de la Bibliothèque à **215** clients dans 126 bureaux de parlementaires (18 sénateurs, 48 députés nouvellement élus et 60 députés réélus).

#### Nouvelles expériences pour les visiteurs

En 2018-2019, la Bibliothèque a conçu de nouvelles visites guidées pour les visiteurs de l'édifice du Sénat du Canada et de l'édifice de l'Ouest afin de compenser la fermeture pour rénovation de l'édifice du Centre du Parlement qui durera plusieurs années. En 2019-2020, nous avons continué à travailler en étroite collaboration avec le Sénat, la Chambre des communes et le Service de protection parlementaire afin que le public puisse profiter de ce que le Parlement a de mieux à offrir.

Visites guidées: Jusqu'à la suspension des visites guidées en mars 2020 en raison de la pandémie, nous avons continué à offrir au public deux nouvelles visites guidées que nous avions lancées en février 2019, l'une du Sénat, maintenant hébergé dans l'édifice du Sénat du Canada, et l'autre de la Chambre des communes, située actuellement dans l'édifice de l'Ouest. Les visites soulignent l'importance du Parlement, du processus parlementaire canadien, du travail des sénateurs et des députés, ainsi que l'histoire et l'architecture des édifices. Un sondage réalisé au cours de l'été 2019 nous a appris que les visiteurs de l'édifice du Sénat du Canada et de l'édifice de l'Ouest étaient très satisfaits des visites guidées, 98 % d'entre eux ayant déclaré qu'ils feraient une autre visite ou recommanderaient à leurs amis et à leur famille d'en faire une.





**Expérience virtuelle**: *Parlement: L'expérience virtuelle*, est un projet multiplateforme qui permet aux Canadiens et aux visiteurs du monde entier d'entrer en contact virtuel avec l'édifice du Centre pendant sa fermeture pour réhabilitation. En 2019-2020, la Bibliothèque a terminé presque toute la première phase de ce projet, notamment:

- une expérience immersive de réalité virtuelle en 3D, primée en septembre 2020, mettant en valeur l'édifice du Centre;
- · une expérience interactive en ligne;
- un programme itinérant en salle de classe, à l'échelle nationale, dont le lancement est retardé en raison de la pandémie de COVID-19.

Outre ces éléments, la Bibliothèque a conçu de nombreuses ressources pour soutenir l'apprentissage virtuel, comme des pages Web, des vidéos, des plans de cours et d'autres ressources pédagogiques. Les travaux de planification et d'aménagement d'une nouvelle destination pour les visiteurs sur place ont débuté en 2019, et nous prévoyons l'inaugurer en 2021. Cette expérience, que nous concevons comme une attraction phare, mettra en valeur le patrimoine, l'art et l'architecture de l'édifice du Centre grâce à l'utilisation de technologies immersives.



**Boutique du Parlement** : Quelques mois après avoir emménagé dans la nouvelle boutique, l'équipe de vente au détail a créé une galerie murale, qui présente des œuvres d'art destinées à la vente créées par des artistes et des photographes locaux, avec un accent particulier sur les édifices de la Colline du Parlement.

Planification de l'avenir: Depuis la fermeture de l'édifice du Centre en 2018-2019, des travaux sont en cours pour préparer une expérience améliorée pour les visiteurs en vue de la réouverture de cet édifice emblématique. La prochaine phase du Centre d'accueil du Parlement offrira aux Canadiens de nouveaux moyens d'établir des liens avec cette institution, au-delà des visites guidées. Ces travaux de construction ont débuté et ne nous empêchent pas de continuer à travailler avec le Sénat, la Chambre des communes, le Service de protection parlementaire et Services publics et Approvisionnement Canada sur notre vision à long terme pour assurer aux visiteurs une expérience positive.

# Effectif compétent et agile

La Bibliothèque accorde la priorité au recrutement des personnes les plus talentueuses possible pour répondre aux besoins des parlementaires et du public. Nous accordons également une grande importance au perfectionnement des compétences en offrant des formations ciblées à nos employés dans des domaines comme l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+). Ces efforts nous permettent de mieux servir les parlementaires en faisant la promotion de la diversité et de l'inclusion dans toutes nos activités et en continuant à créer un milieu de travail sain et productif.

#### Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

L'ACS+ reconnaît que tout le monde a de multiples facteurs identitaires qui se recoupent (par exemple, la race, le genre, l'âge et l'éducation). L'ACS+ examine comment différents groupes de femmes, d'hommes et de personnes de diverses identités de genre peuvent vivre les politiques, programmes et initiatives proposés. Les parlementaires ont indiqué à la Bibliothèque que l'ACS+ est une priorité pour eux. Au cours de l'exercice, nous avons continué à perfectionner notre compréhension et nos compétences dans ce domaine clé de la diversité et de l'inclusion. Ainsi, nous avons

- dispensé une formation poussée sur l'ACS+ à notre personnel des services administratifs afin qu'il puisse intégrer ces connaissances dans son examen des politiques de la Bibliothèque;
- rédigé les produits de recherche préparés pour la nouvelle législature dans l'optique de l'ACS+ et continué à offrir des formations poussées en matière d'ACS+ aux employés qui fournissent des produits et des services d'information, de recherche et de sensibilisation du public;
- lancé un portail de ressources sur l'ACS+ en avril 2019 pour aider les membres du personnel à appliquer l'ACS+ dans le cadre de leur travail.

#### Promotion de la diversité et de l'inclusion

En 2019-2020, la Bibliothèque a continué à mettre en œuvre sa nouvelle politique sur la diversité et l'inclusion. Cette politique est le résultat de recherches approfondies sur les pratiques exemplaires en la matière, de consultations avec nos syndicats et d'une analyse minutieuse de la nouvelle *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Voici les points saillants de notre travail à l'appui d'une plus grande diversité et d'une meilleure inclusion à la Bibliothèque :

- Amélioration des mesures d'adaptation du milieu de travail Au début de l'année 2020, la Bibliothèque a finalisé sa politique sur les mesures d'adaptation du milieu de travail, qui est maintenant prête à être mise en œuvre. Nous nous sommes engagés à maintenir un lieu de travail inclusif et diversifié où tous les employés sont traités avec respect et dignité.
- Intégration des points de vue autochtones Nous avons repensé et amélioré nos façons de faire en ce qui concerne la formation des employés sur les questions autochtones et sur les meilleurs moyens d'intégrer le contenu et les points de vue autochtones dans nos services, nos espaces et nos produits. Notre travail dans ce domaine a compris la formation du personnel sur les questions autochtones (notamment l'exercice des couvertures de KAIROS), l'élargissement de notre réseau de conseillers autochtones, et l'augmentation du contenu éducatif autochtone dans le programme du Forum des enseignantes et des enseignants sur la démocratie parlementaire canadienne. Nous continuons à chercher des moyens de renforcer les compétences de la Bibliothèque dans ce domaine important.

 Utilisation d'un langage inclusif – En plus de créer des produits de recherche, éducatifs et autres qui utilisent un langage inclusif, la Bibliothèque a également fait des progrès significatifs en 2019-2020 pour assurer l'utilisation d'un langage inclusif sur le lieu de travail. Pour ce faire, nous avons adapté un certain nombre de produits de communication interne, de politiques et de gabarits.

#### Vers l'application de nouvelles normes sur l'accessibilité

La nouvelle *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à soutenir la participation pleine et égale de toutes les personnes à la société par l'adoption d'une approche visant à reconnaître et à éliminer les obstacles ainsi qu'à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles. Elle prévoit l'élaboration de normes d'accessibilité et confère également au gouvernement fédéral le pouvoir de prendre de nouveaux règlements sur l'accessibilité qui s'appliqueront aux secteurs relevant de sa compétence, y compris les institutions parlementaires.

L'accessibilité est au cœur d'une grande partie de nos activités; elle doit être intégrée dans la conception et la prestation de nos produits, de nos programmes et de nos services. L'accessibilité concerne notre propre environnement de travail, ainsi que les espaces réservés à nos clients et aux visiteurs. Nous continuerons à élaborer des stratégies pour garantir un milieu de travail exempt de tout obstacle ainsi que des produits et des services accessibles à tous les Canadiens.

Dans un premier temps, afin de se familiariser avec cette question, nos cadres ont rencontré le responsable de l'accessibilité au sein du gouvernement fédéral. Ils ont ensuite entamé des discussions sur la façon dont la Bibliothèque peut mieux honorer son engagement en matière d'accessibilité.

Par ailleurs, la Bibliothèque a amélioré certains de ses produits en ligne, y compris les versions préliminaires des résumés législatifs, afin qu'ils répondent aux normes internationales d'accessibilité relatives à l'information en ligne. Pour aider les parlementaires, nous avons mis au point des outils comme des aide-mémoire sur la façon de préparer des documents PDF accessibles et du texte de remplacement. Enfin, nous avons également renforcé notre capacité de vérification de l'accessibilité des pages et sites Web nouvellement créés ou mis à jour.

## Stratégie pour un milieu de travail sain

La Bibliothèque est fière de souligner le succès continu de sa stratégie pour un milieu de travail sain, qui fait la promotion d'un environnement de travail sûr et sain pour tous ses employés.

Depuis 2017, la Bibliothèque a mis l'accent sur le bien-être mental et psychologique de son personnel. Elle réalise chaque année un sondage auprès de ses employés portant sur 13 facteurs psychosociaux qui favorisent un milieu de travail sain, notamment la gestion de la charge de travail, l'engagement et le soutien psychologique. Notre troisième sondage sur un milieu de travail sain a montré des résultats positifs et n'a révélé aucune préoccupation majeure. Tout au long de l'exercice, nous avons organisé des activités de sensibilisation et des formations, y compris une formation à la pleine conscience, pour aider nos employés à améliorer et à élargir leurs compétences.

Les employés de la Bibliothèque ont indiqué qu'ils se sentent impliqués dans leur travail et qu'ils sont motivés. Ils l'ont d'ailleurs montré en continuant à manifester un grand intérêt pour nos nombreuses initiatives visant à créer un milieu de travail sain. Nous avons notamment poursuivi nos efforts pour garantir la sécurité de tous sur le lieu de travail. Au cours de l'exercice, la Bibliothèque a été assujettie à la partie Il du Code canadien du travail – la section sur la santé et la sécurité au travail (SST) – et nombre de nos activités se sont concentrées sur la conformité à ces nouvelles exigences réglementaires. Nous avons mis en place deux comités relatifs à la SST, commencé à mettre à jour nos pratiques et nos



procédures en matière de SST et demandé à tous les employés de suivre une formation obligatoire en matière de santé et de sécurité. À la fin de mars 2020, 75 % des employés avaient suivi cette formation.

# Adaptation nécessaire dans les premiers jours de la COVID-19

Les priorités stratégiques de la Bibliothèque nous ont donné la solide assise dont nous avions besoin pour être en mesure de réagir adéquatement à la pandémie de COVID-19. Dans les dernières semaines de mars, qui ont coïncidé avec la fin de l'exercice financier, nous avons continué à soutenir les parlementaires, leur personnel et le public, tout en protégeant la santé et la sécurité de nos employés. Dans le cadre des mesures que nous avons prises au début de la pandémie, nous avons

- adopté rapidement le télétravail, sans interrompre la prestation de nos services de recherche et de référence ou de nos services administratifs;
- donné au public un accès ininterrompu aux renseignements sur le Parlement en répondant aux questions par courriel et en lançant la phase 1 de Parlement: L'expérience virtuelle;



Qu'est-ce qui permet au gouvernement fédéral d'intervenir en cas d'urgence de santé publique tel que la #COVID19 ? Lisez notre Note de la Colline : notesdelacolline.ca/2020/03/23/les... #COVID19Informationsélectionnée



Les pouvoirs du gouvernement fédéral en cas d'urgence de santé publique - Not...
L'article 91 de la Loi constitutionnelle de 1867 énumére les domaines de compétence exclusive du Parlement dans lesquels celui-ci peut légiférer en pareil...

«P notes délacolline ca

9:30 AM - Mar 24, 2020

- offert un accès ininterrompu aux services de la Bibliothèque, y compris à des services renforcés de veille médiatique et à des ressources d'information de premier ordre par l'entremise des collections électroniques de la Bibliothèque;
- créé une nouvelle série de documents de recherche succincts (Notes de la Colline) sur des sujets d'intérêt concernant la pandémie de COVID-19, que nous avons mis en ligne sur le site Web public de la Bibliothèque;
- protégé la santé et la sécurité de nos employés en réduisant au strict minimum le nombre d'employés sur place et en veillant à équiper les autres pour le télétravail;
- informé les bureaux des présidents du Sénat et de la Chambre des communes, les parlementaires, leur personnel et les autres parties intéressées des changements apportés aux services de la Bibliothèque à l'aide de communiqués, de messages en ligne et d'autres moyens encore.



# **SERVICES**

La Bibliothèque propose un large éventail de services pour répondre aux besoins des parlementaires et de tous ses clients. Afin d'améliorer notre offre, nous sollicitons régulièrement les commentaires de nos clients et répondons à leurs besoins, s'il y a lieu.

#### Services de référence et de recherche

En 2019-2020, les services de la Bibliothèque ont été très sollicités, en particulier lorsque le Parlement siégeait. Comme le Parlement n'a pas siégé entre le 21 juin et le 5 décembre 2019 en raison des élections, la Bibliothèque a profité de cette période pour se concentrer sur la préparation de ses produits et services pour la nouvelle législature.

# Demandes de services d'information et de référence, ainsi que de services de recherche et d'analyse, par groupe d'utilisateurs, 2019-2020

Groupe d'utilisateurs	Information et référence <sup>1</sup>	Recherche et analyse <sup>2</sup>
Parlementaires et leur personnel (y compris le personnel dans les circonscriptions)	8 762	893
Sénateurs	1997	298
Députés	6 765	595
Comités, associations et délégations parlementaires	203	1 591
Comités du Sénat	18	202
Comités de la Chambre des communes	38	602
Associations et délégations	147	787
Employés du Sénat, de la Chambre des communes et de la Bibliothèque du Parlement	3 441	S.O.
Grand public	22 229	S.O.
Autres utilisateurs autorisés <sup>3</sup>	3 347	16
Total	37 982	2 500

<sup>1.</sup> Répondre à une demande d'information consiste à fournir en temps utile des éléments d'information de base, des vérifications de faits, des résultats de recherches d'information personnalisées, des copies d'articles d'actualité, de publications officielles ou d'autres documents, des renseignements bibliographiques, des références justificatives, des conseils et de l'orientation relativement aux produits et services de la Bibliothèque du Parlement, et l'accès aux articles de la collection.

<sup>2.</sup> Le personnel de la Bibliothèque fournit aux parlementaires, aux comités parlementaires ainsi qu'aux associations et délégations parlementaires qui en font la demande des analyses approfondies d'enjeux politiques ou de projets de loi, des analyses comparatives et interprétatives, et des analyses statistiques sous forme de séances d'information en personne, de notes de recherche, de brefs documents d'information et d'études de fond. Le personnel de la Bibliothèque prépare également des notes d'allocution, des monographies de pays, des plans de travail, ainsi que des projets de lettres, de communiqués et de rapports de comité et d'association.

<sup>3.</sup> Les autres utilisateurs autorisés des services d'information et de référence sont, par exemple, la gouverneure générale, le Cabinet du premier ministre, les agents du Parlement (y compris le directeur parlementaire du budget), le personnel de recherche des caucus, les membres de la Tribune de la presse parlementaire et les bibliothèques législatives. Parmi les autres utilisateurs autorisés des services de recherche et d'analyse, on compte, notamment, la gouverneure générale et les hauts fonctionnaires du Parlement.



# DEMANDE DE COMMENTAIRES ET AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

En 2019, la Bibliothèque a créé un groupe de travail chargé d'examiner l'expérience et les commentaires des clients. Son mandat vise à améliorer continuellement les produits, les services et les espaces de la Bibliothèque à partir des commentaires émis par les parlementaires, les membres de leur personnel, les autres clients autorisés et le grand public. Guidé par une vision solide et un ensemble de principes, le groupe de travail a formulé des conseils stratégiques relativement aux initiatives et aux activités visant à améliorer :

- · le Programme des ambassadeurs;
- les cinq succursales de la Bibliothèque;
- · la Boutique du Parlement;
- les nouvelles visites de l'édifice du Sénat du Canada et de l'édifice de l'Ouest;
- le Forum des enseignantes et des enseignants sur la démocratie parlementaire canadienne et les ressources éducatives connexes sur le Web.

Les membres du groupe de travail ont également suivi une formation sur les meilleures techniques de sondage et de collecte des commentaires nécessaires à l'amélioration de l'expérience des clients.

La Bibliothèque se concentre également sur l'amélioration de l'expérience utilisateur pour l'ensemble de ses produits et services. Au cours de l'exercice, la Bibliothèque a formé son personnel aux méthodes et aux pratiques exemplaires en matière d'expérience utilisateur, et a travaillé sur un certain nombre de projets axés sur l'expérience utilisateur, comme la reconfiguration des locaux des succursales.

#### Traitement des demandes d'information et de référence

Les bibliothécaires de recherche, les techniciens d'information et de recherche ainsi que les techniciens de veille informationnelle de la Bibliothèque appuient les parlementaires et leur personnel en répondant à leurs questions sur une variété de sujets. Ils compilent des articles d'actualité et d'information, et font des recherches d'information personnalisées ainsi que des vérifications de faits en se servant de notre collection.

L'équipe du Service de renseignements répond également aux questions du public sur un éventail de sujets allant des visites des édifices parlementaires au rôle du Parlement ou même à l'histoire de cette institution. Par ailleurs, cette équipe reçoit tous les ans des milliers de demandes de documents d'information grand public et de documents parlementaires.

En 2019-2020, les bibliothécaires de recherche et les techniciens d'information et de recherche ont répondu à **8 965** demandes de service émanant de parlementaires et de membres de leur personnel, y compris de comités, d'associations et de délégations parlementaires.

#### Recherches et analyses approfondies

Les équipes d'analystes, d'adjoints de recherche, de stagiaires et autres de la Bibliothèque répondent aux questions des parlementaires par courriel, en organisant des séances d'information en personne ou en préparant des documents de recherche personnalisés.

#### Soutien aux parlementaires et à leur personnel

Le personnel de recherche a répondu à **893** demandes provenant de parlementaires et de membres de leur personnel.

#### Soutien aux travaux des comités parlementaires

Les spécialistes de la Bibliothèque ont répondu à **1 591** demandes de services de recherche et d'analyse visant à appuyer les travaux des comités du Sénat et de la Chambre des communes ainsi que ceux des associations et délégations parlementaires.

Les analystes de la Bibliothèque affectés aux comités parlementaires ont offert à ceux-ci un appui continu en assumant les responsabilités suivantes :

- préparation d'études générales et de plans de travail;
- rédaction de documents d'information et de suggestions de questions en prévision des réunions de comités;
- analyse et synthèse de témoignages;
- · rédaction de rapports de comités;
- offre de conseils aux présidents et aux membres des comités;
- aide à la recherche durant tout le cycle financier du budget fédéral.

La Bibliothèque a affecté des analystes à **47** comités du Sénat et de la Chambre des communes, dont trois comités et sous-comités spéciaux.

- Le personnel de recherche a préparé 804 documents de recherche pour les comités parlementaires.
- Les analystes affectés au Comité mixte permanent d'examen de la réglementation ont mené à bien 1704 projets d'ampleur variée, allant de la rédaction de courriels à la rédaction de rapports complets, en passant par la préparation de notes succinctes.



#### Services de recherche à l'appui d'activités internationales

La Bibliothèque a également fourni un appui continu aux 13 associations parlementaires en leur affectant des analystes. Ces derniers ont assumé les responsabilités suivantes :

- suivi des médias adapté aux besoins;
- préparation d'études générales;
- rédaction de projets de résolutions et de modifications pour les assemblées interparlementaires;
- préparation de cahiers d'information et de notes d'allocution;
- rédaction de rapports de délégations;
- établissement de programmes de réunions et de conférences internationales.

#### Publications de recherche sur des sujets d'intérêt

La Bibliothèque a produit un large éventail de <u>publications de recherche</u> en ligne en 2019-2020. Ces documents renferment des analyses sur des enjeux, des mesures législatives et des politiques publiques importantes pour les parlementaires, les comités et les associations.

#### Nombre de publications en 2019-2020

# 19

#### résumés législatifs

(sans compter les versions préliminaires)

**Explications en langage simple** des projets de loi d'initiative gouvernementale ou parlementaire

## 33

#### études générales et publications En bref

**Analyses approfondies** de questions stratégiques et **courts rapports** sur des questions d'actualité qui contiennent des liens vers des documents de fond sur le même sujet

## 28

#### Notes de la Colline

**Aperçus concis** de dossiers d'actualité et d'enjeux émergents auxquels les parlementaires s'intéressent de près

# 16

# profils de la série sur le commerce et l'investissement

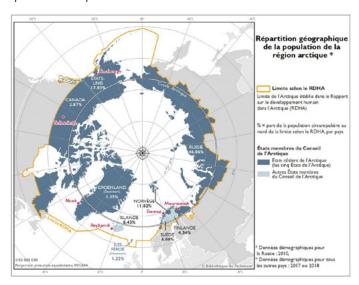
Renseignements sur les rapports commerciaux que le Canada entretient avec d'autres pays

#### Meilleurs éléments visuels pour les produits de recherche

Les éléments visuels de haute qualité complètent les renseignements complexes et les rendent plus facilement et plus rapidement accessibles. C'est pourquoi, au besoin, la Bibliothèque utilise des cartes, des graphiques et des infographies riches en contenu pour communiquer de l'information dans les publications de recherche, les rapports de comités et les autres documents que produisent ses analystes. En 2019-2020, nous avons renforcé notre capacité de fournir ces produits aux parlementaires.

La cartographie par système d'information géographique (SIG) est l'un des outils visuels dont se sert la Bibliothèque pour fournir aux parlementaires des explications sur les sujets et les tendances qui les intéressent. Nous avons utilisé cet outil pour préparer de nombreux éléments visuels en 2019-2020, notamment des cartes qui montrent les caractéristiques spécifiques de l'Arctique et des régions nordiques, des régions biologiques marines distinctes ou encore un aperçu des peuples autochtones du Canada par subdivision de recensement. En tout, au cours de l'exercice, nous avons produit 203 éléments visuels et cartes à l'aide du SIG, 216 cartes de pays classiques et bien d'autres éléments visuels à l'appui des travaux du Parlement. Nous avons produit des éléments visuels pour

- 71 % des Notes de la Colline;
- 48 % des études générales et des publications En bref.



Sources: Carte produite par la Bibliothèque du Parlement, Ottawa, 2019, d'après les données de Natural Earth, 1:50m Cultural Vectors et 1:50m Physical Vectors, version 4.1.0; et Winfried K. Dallmann, Arctic Boundaries Map (frontière de l'Arctique selon le Rapport sur le développement humain dans l'Arctique), Norwegian Polar Institute. Données démographiques (2010) pour la Russie tirées de Timothy Heleniak, « Arctic Populations and Migration », chapitre 2 dans Arctic Human Development Report: Regional Processes and Global Linkages, Conseil nordique des ministres, Copenhague, Danemark, 2014. Les données démographiques (2017 ou 2018) pour les pays autres que la Russie ont été communiquées par Timothy Heleniak. Le logiciel suivant a été utilisé: Esri, ArcGIS PRO, version 2.1.0

Carte tirée de Sénat, Comité sénatorial spécial sur l'Arctique, <u>Le Grand Nord : Un appel à l'action pour l'avenir du Canada</u> (6,4 Mo, 156 pages), juin 2019, p. 99.

# Information organisée

La Bibliothèque aide les parlementaires et leur personnel à se tenir au fait de l'actualité et des affaires courantes susceptibles d'influer sur leur travail quotidien. C'est pourquoi nos spécialistes colligent et organisent l'information et les ressources les plus utiles aux parlementaires.

Dès le début de la pandémie de COVID-19, la Bibliothèque a réagi rapidement en rappelant à ses clients qu'elle mettait à leur disposition des outils de suivi des médias et qu'elle allait compléter sa collection avec des publications sur le thème de la COVID-19.

En 2019-2020, la Bibliothèque a produit bon nombre de compilations d'articles et de documents d'actualité.



190

numéros de **Quorum**, une compilation quotidienne des principales nouvelles au Canada

150

numéros de **Quorum – Nouvelles du monde**,
une compilation de
nouvelles internationales

2 5 7 9

avis **InfoMedia**personnalisés, un outil
de veille médiatique
(près de 1,3 million de
pages consultées)

24

numéros de *Radar*, un recueil de rapports, d'articles et d'autres documents sur des questions d'intérêt pour les parlementaires (4 670 articles demandés) [publication interrompue en octobre et en novembre 2019 en raison des élections générales]

#### Vastes ressources de recherche

#### Catalogue de la Bibliothèque

Le catalogue qui permet de faire des recherches dans l'ensemble de la collection de la Bibliothèque est accessible en ligne. Nous améliorons régulièrement les données et la convivialité de cet outil essentiel pour nos utilisateurs grâce à des projets de nettoyage de données et de mise en valeur de certaines collections spéciales.

#### Bases de données de A à Z

Les « Bases de données de A à Z » sont très prisées des clients qui cherchent à avoir accès aux ressources électroniques auxquelles est abonnée la Bibliothèque. En 2019-2020, les clients se sont servis de cet outil plus de **10 000** fois pour trouver les ressources les plus utiles à leurs travaux.

#### Guides thématiques

Les guides thématiques aident les parlementaires et leur personnel à utiliser efficacement les outils de la Bibliothèque comme son catalogue et ses bases de données. Les guides orientent les utilisateurs vers des ressources fiables et faisant autorité sur des sujets précis pour les aider à lancer leurs propres recherches.

Nos guides thématiques ont été consultés **3 984** fois en 2019-2020. Il s'agit d'une diminution du nombre de consultations par rapport à l'année précédente, qui peut probablement être attribuée aux élections générales. La Bibliothèque prévoit mettre à jour et améliorer ces guides en 2020-2021.

#### Applications populaires de la Bibliothèque

La Bibliothèque a constaté une tendance constante depuis plusieurs années selon laquelle les utilisateurs se fient de plus en plus aux sources d'information numériques. En 2019-2020, les clients de la Bibliothèque se sont servis de son application populaire pour la consultation de journaux et magazines pour lire plus de **304 000** articles – soit une hausse de 28 % par rapport à 2018-2019 (exercice qui avait aussi connu une hausse de 39 % par rapport à l'exercice précédent). L'application permet aux utilisateurs d'avoir accès à plus de 6 400 titres.

Les clients de la Bibliothèque ont consulté plus de 1,5 million de pages par l'entremise de son outil de veille médiatique, ainsi que d'autres sites Web de nouvelles et des blogues auxquels la Bibliothèque donne accès.

- Près de 265 000 pages consultées sur les sites et les blogues de nouvelles portant sur la politique fédérale canadienne et le Parlement
- Environ 1,3 million de consultations de la page InfoMedia au cours de l'exercice





# PRÉSERVATION DES RESSOURCES HISTORIQUES

En raison de la fermeture de l'édifice du Centre, le laboratoire de conservation de la Bibliothèque a déplacé la collection de livres rares, d'œuvres d'art et d'artefacts dans un local spécialement équipé pour stocker et préserver ces collections spéciales. Nous avons planifié et exécuté ce déménagement avec le plus grand soin pour que ces biens précieux ne soient pas endommagés.



VOYAGE DV
S DE CHAMPLAIN
CAPITAINE ORDINAIRE POUR
LE ROY EN LA MARJE, ET
Lieucenant de Monfeigneut le Prince
de Considée hal Nouselle France,
fait en l'annee 1641.

Le laboratoire de conservation a mené à bien un certain nombre d'autres projets spéciaux au cours de l'exercice. L'équipe a relié 1 332 livres, en a restauré 260, et a réalisé 38 projets pour des clients, y compris pour les présidents du Sénat et de la Chambre des communes. L'un de ces projets a été réalisé en collaboration avec le ministère des Anciens Combattants pour la préservation des Livres du Souvenir dans la nouvelle salle du Souvenir.

## Collections de la Bibliothèque

Le Comité consultatif des collections de la Bibliothèque travaille en étroite collaboration avec les bibliothécaires et les analystes de première ligne afin de développer nos collections de manière à répondre aux besoins de nos clients.

#### L'actualité en point de mire

En 2019-2020, la Bibliothèque a mis un accent particulier sur le développement de ses sources d'information en ligne ainsi que de ses sources de transcriptions et d'enregistrements. Il s'agit des ressources que les parlementaires utilisent le plus souvent. Nous avons revu nos abonnements aux publications imprimées et aux périodiques, et sommes passés dans la mesure du possible à des formats électroniques plus économiques, tout en veillant à ce que les utilisateurs aient accès au même niveau d'information. Par ailleurs, nous avons augmenté nos sources de nouvelles internationales.

La Bibliothèque a permis à ses utilisateurs d'avoir accès à **8 526** nouveaux produits par l'intermédiaire de son catalogue. Elle a également traité **1 238** demandes de classification en fonction de sa taxonomie de sujets, qui facilite la recherche et la consultation des publications de la Bibliothèque sur son site Web.

# Nouvelles succursales et succursales rénovées de la Bibliothèque

Lorsque la Bibliothèque principale a fermé ses portes en 2018-2019 en prévision des travaux de réhabilitation de l'édifice du Centre qui doivent durer une dizaine d'années, nous avons ouvert quatre succursales, nouvelles ou rénovées, dans l'ensemble de la Cité parlementaire : une au 125, rue Sparks (cette succursale sert actuellement de Bibliothèque principale provisoire), une dans l'édifice du Sénat du Canada, une dans l'édifice de l'Ouest et une dans l'édifice de la Confédération. En comptant notre succursale au 180, rue Wellington, ouverte en juillet 2017, nous servons désormais nos clients à cinq endroits différents.



### PROMOTION PONCTUELLE

La Bibliothèque a planifié une série de cinq kiosques éphémères dans les édifices de l'Est et Wellington pour promouvoir nos services et nos nouvelles succursales. Les kiosques éphémères facilitent les contacts directs avec nos clients et nous permettent d'écouter leurs idées et leurs commentaires en vue d'améliorer nos services. En raison des fermetures résultant de la pandémie de COVID-19, nous n'avons pu réaliser que deux kiosques éphémères. Ces kiosques ont suscité plus de 90 échanges avec des parlementaires, leur personnel et d'autres personnes, qui nous ont permis de diffuser de l'information et d'en apprendre davantage sur les besoins de nos clients.



Nous avons fait une promotion active des succursales lors d'une journée portes ouvertes en mai 2019, et dans le cadre de plusieurs expositions spéciales. Nous avons développé un nouveau système de mesure pour permettre aux succursales de la Bibliothèque d'enregistrer et d'analyser les données d'utilisation de celle-ci. Et nous avons créé une carte interactive, qui a été consultée près de 900 fois, pour aider les utilisateurs de la Bibliothèque à trouver nos succursales, qu'ils se déplacent à pied, à vélo ou en auto.

## Possibilités d'apprentissage

La Bibliothèque offre aux parlementaires et à leur personnel des possibilités d'apprentissage de haute qualité sur les politiques publiques, la législation et d'autres questions d'intérêt. Elle propose également des formations en personne et en ligne pour aider les parlementaires à utiliser ses services et les informer sur les nombreuses ressources qu'elle met à leur disposition.

#### Colloques avec des invités de marque

En 2019-2020, nous avons poursuivi nos efforts de recrutement d'invités de marque pour nos colloques et renforcé nos relations avec des fournisseurs novateurs de services de perfectionnement professionnel. La participation à nos colloques est restée forte, avec une hausse de 13 % du nombre de participants sur cinq ans. En 2019-2020, le nombre moyen de participants aux colloques était de 50, soit une augmentation de 2 % par rapport à l'exercice précédent.



La bibliothécaire parlementaire a accueilli l'honorable Louise Arbour, actuelle représentante spéciale du secrétaire général des Nations Unies pour les migrations internationales, afin de discuter du rôle de la communauté internationale et des institutions multilatérales dans la gestion des migrations internationales. M<sup>me</sup> Arbour et M<sup>me</sup> Lank ont également parlé du rôle du Canada sur la scène mondiale en tant que membre principal de plusieurs institutions multilatérales et organismes internationaux.

Dans le cadre du programme d'orientation de la Bibliothèque pour la 43e législature, nous avons offert une série de colloques conçus pour répondre aux besoins immédiats des parlementaires. Beaucoup de nouveaux membres de leur personnel ont assisté à des colloques récurrents sur des thèmes comme le cycle financier parlementaire, les principes fondamentaux de la rédaction de discours et les pratiques exemplaires relatives aux réseaux sociaux, y compris la manière de se protéger contre la désinformation et la circulation d'informations erronées.

#### Séances d'information dans nos succursales

La Bibliothèque offre des séances d'information régulières qui visent à sensibiliser les utilisateurs aux meilleures façons d'avoir accès aux ressources et services de la Bibliothèque et de les utiliser. Ces séances nous permettent également de recueillir les commentaires de nos clients sur les renseignements dont ils ont besoin et sur la manière dont ils comprennent et utilisent les ressources de la Bibliothèque.

En 2019-2020, nous avons tenu 36 séances : 18 en français et 18 en anglais.



# SOUTIEN APPORTÉ AUX PARLEMENTAIRES POUR SE SERVIR DE NOS RESSOURCES

La Bibliothèque a tenu 102 séances d'information technique, pour aider les parlementaires et leur personnel à tirer le meilleur parti de ses ressources et services. Nous avons aidé plus de 700 personnes dans le cadre de 47 séances individuelles, de

en grands groupes.

La plupart des séances ont pris la forme de visites et de formations en personne, parce que beaucoup de nos clients préfèrent avoir un contact direct avec le personnel de la Bibliothèque. Les séances les plus populaires ont porté sur les produits et services de la Bibliothèque dans des domaines précis.

41 séances en petits groupes et de 14 séances



Nous avons offert moins de séances que l'année précédente en raison du confinement lié à la COVID-19. Cependant, le nombre de participants à chaque séance a augmenté d'environ 20 % par rapport à l'exercice 2018-2019. Plus de 75 % des participants étaient des membres du personnel du Sénat ou de la Chambre des communes. Les séances ont reçu des commentaires très positifs de la part des participants : 93 % des répondants ont déclaré qu'ils utiliseraient les renseignements ainsi obtenus.

## Information du public

Le Service de renseignements de la Bibliothèque répond aux demandes de renseignements généraux sur le Parlement du Canada. En 2019-2020, notre personnel a répondu à plus de **22 000** demandes du public sur le rôle, l'histoire et les travaux du Parlement. Notre équipe a également aidé des membres du public à avoir accès à des documents parlementaires et à trouver les bureaux et les ressources parlementaires qu'ils cherchaient.

#### Numérisation des ressources historiques

Lorsque les versions numériques des documents sont disponibles, les parlementaires et le public peuvent les trouver plus facilement. Au cours de l'exercice, la Bibliothèque a mené à bien un important projet de numérisation des publications parlementaires historiques, qui a permis d'ajouter des collections clés de contenu numérisé au portail en ligne de la Bibliothèque.

#### Promotion de diverses langues

La Bibliothèque a fait traduire <u>Bienvenue au Parlement</u> (2,48 Mo, 9 pages), la brochure qui fait le survol du système parlementaire canadien, dans <u>plus de 50 langues</u>, dont 13 langues et dialectes autochtones. Cette publication est disponible en format PDF accessible.



# PRÉSERVATION DU FONDS SUR L'HISTOIRE DU PARLEMENT

La Bibliothèque cherche toujours à enrichir sa collection de ressources historiques liées au Parlement. En 2019-2020, nous avons facilité l'accès en ligne à ces renseignements historiques en améliorant deux bases de données : les Ressources parlementaires historiques canadiennes et Parlinfo.

La Bibliothèque travaille en étroite collaboration avec le Réseau canadien de documentation pour la recherche afin de faciliter l'accès de ses clients au portail des Ressources parlementaires historiques canadiennes. Ce portail mène à une base de données interrogeable contenant les textes intégraux des publications parlementaires du Sénat et de la Chambre des communes depuis 1867, dans les deux langues officielles. Dans le cadre de nos efforts à long terme pour fournir des versions numériques des publications parlementaires sur cette plateforme, nous avons numérisé plus de **900 000** pages au cours de l'exercice. Les pages sont maintenant regroupées dans le portail, qui contient donc plus de **5,4 millions** de pages de contenu historique. Tous ces documents sont accessibles en ligne, gratuitement. Nous avons également amélioré l'aspect, la convivialité et la facilité d'utilisation du portail ainsi que la navigation sur celui-ci.

Parlinfo continue à fournir des renseignements historiques sur les personnes et les événements

qui ont façonné le Parlement du Canada de 1867 à nos jours. En 2019-2020, nous y avons ajouté de nouvelles pages et données, notamment des renseignements sur la 43° législature et le nouveau groupe de parlementaires ainsi qu'une nouvelle page d'information sur les comités parlementaires. Nous avons également apporté d'autres améliorations à la base de données.

Notre système remanié nous a permis de fournir des données électorales essentielles de manière rapide, précise et efficace.



## Sensibilisation du public

La Bibliothèque accueille les visiteurs au Parlement et fournit des renseignements qui permettent aux Canadiens de s'informer sur cette institution et d'entrer en contact avec elle. Notre programme de sensibilisation offre des services aux visiteurs, des ressources éducatives, des produits de vente au détail, des produits Web, des publications et des ressources numériques novatrices pour les Canadiens de tous âges.

#### Accueil du public au Parlement

La Bibliothèque a commencé l'exercice 2019-2020 avec des visites guidées des deux nouveaux emplacements du Sénat et de la Chambre des communes après la fermeture de l'édifice du Centre. Elle a mené une campagne nationale de promotion pour informer le public de ces changements importants.

#### Amélioration des visites

La Bibliothèque a sollicité les commentaires de ses clients pour s'assurer que tous les services offerts aux visiteurs répondaient à ses normes exigeantes de service pour les Canadiens. Nous avons ainsi appris que, de manière générale, le public considère nos visites de l'édifice du Sénat du Canada et de l'édifice de l'Ouest comme des expériences accessibles de grande qualité. Nous avons également lancé un site Web remanié et des outils de recrutement qui nous aident à trouver et à embaucher les meilleurs guides possible.



#### Faits saillants des visites guidées offertes par la Bibliothèque

Visites de l'édifice du Sénat du Canada et de l'édifice de l'Ouest: La Bibliothèque a accueilli plus de 289 000 visiteurs dans l'édifice du Sénat du Canada et l'édifice de l'Ouest où siège actuellement la Chambre des communes. Parmi les visiteurs, plus de 10 500 élèves et enseignants ont découvert les personnalités marquantes, l'histoire, les fonctions, les œuvres d'art et l'architecture du Parlement.

**Visites de l'édifice de l'Est** : De juillet à septembre 2019, près de **14 300** personnes ont visité quatre salles patrimoniales restaurées pour retrouver leur apparence de 1872.

#### Recrutement de jeunes Canadiens

En 2019, plus de 200 jeunes Canadiens ont présenté leur candidature au programme d'été des guides parlementaires de la Bibliothèque. Ce programme offre aux étudiants bilingues l'occasion exceptionnelle de travailler au cœur de la démocratie canadienne et de perfectionner leurs talents d'orateur ainsi que leurs compétences en langue seconde. La Bibliothèque a embauché 69 étudiants universitaires de neuf provinces pour faire visiter l'édifice du Sénat du Canada, l'édifice de l'Ouest et l'édifice de l'Est.



Soixante-treize étudiants universitaires de la région de la capitale nationale ont dirigé des visites guidées de l'édifice du Sénat du Canada et de l'édifice de l'Ouest au courant de l'automne et de l'hiver 2019-2020.

#### Programme de stages de la Bibliothèque

Nous avons poursuivi le Programme de stages de la Bibliothèque du Parlement en 2019-2020. Il s'agit d'un programme populaire qui avait été relancé en 2018. Ce programme d'une durée d'un an est ouvert aux candidats de partout au Canada et offre des stages rémunérés à cinq diplômés universitaires. Il permet aux stagiaires d'acquérir de l'expérience relative au processus politique et législatif, au développement de produits et de services de la Bibliothèque pour les parlementaires ou à la prestation de programmes éducatifs destinés au public portant sur le Parlement.

Au fil des ans, la Bibliothèque a grandement bénéficié de son programme de stages. En effet, de nombreux stagiaires ont poursuivi leur carrière au sein de l'organisation en tant qu'analystes, adjoints de recherche ou bibliothécaires.



# UNE POÈTE OFFICIELLE DU PARLEMENT TRÈS OCCUPÉE

Huitième poète officielle du Parlement, Georgette LeBlanc, a eu une autre année productive. Elle a apporté la dernière main à un enregistrement comprenant des chansons originales et une lecture d'extraits de son livre *Le Grand Feu*, et a terminé son programme de « poème du mois ». Le travail pour son entrée dans l'Allée des poètes a maintenant commencé. L'Allée des poètes est une commémoration visuelle de tous les anciens poètes officiels du Parlement qui comprend des extraits de leur poésie. Cette installation se trouve dans la Bibliothèque principale provisoire, au 125, rue Sparks.



La Bibliothèque a apporté son appui à M<sup>me</sup> LeBlanc en 2019-2020 en lui donnant des conseils et en l'assistant dans l'accomplissement de son mandat.

#### Un autre Forum réussi des enseignantes et des enseignants

Le Forum des enseignantes et des enseignants sur la démocratie parlementaire canadienne donne à 85 enseignantes et enseignants de partout au Canada la possibilité de découvrir les rouages du Parlement. Il s'agit d'une occasion exceptionnelle de perfectionnement professionnel qui équipe les participants avec des outils supplémentaires et des stratégies testées par des pairs qu'ils peuvent ensuite mettre en application dans leurs classes.

La 23° édition du Forum a permis de lancer plusieurs nouvelles initiatives. Une nouvelle activité de groupe a donné aux enseignantes et aux enseignants des conseils précieux sur la façon d'intégrer les points de vue autochtones dans leurs cours. Des déjeuners-causeries ont permis aux participants d'échanger de façon plus informelle avec des sénateurs. Enfin, une audience avec l'honorable Suzanne Côté, juge de la Cour suprême du Canada, a permis de donner un visage humain à cette importante institution.



Il s'agissait de la première édition du Forum organisée dans le nouvel édifice du Sénat du Canada et dans l'édifice de l'Ouest. Les nouveaux locaux parlementaires, y compris la Bibliothèque principale provisoire, ont beaucoup impressionné les participants.

#### Expérience de travail pour les étudiants bénévoles

Chaque semaine, tout au long de l'année scolaire, le Service de renseignements de la Bibliothèque accueille un petit groupe d'élèves du programme pour les personnes ayant des déficiences intellectuelles de l'école secondaire Ridgemont, à Ottawa. Des étudiants bénévoles ayant des besoins spéciaux acquièrent une expérience de travail pratique en assemblant des trousses de publications de sensibilisation sur le Parlement que les parlementaires envoient ensuite à leurs concitoyens. Ces étudiants, qui travaillent seuls ou en petites équipes, rendent un service à la communauté et acquièrent de précieuses compétences.

Bien que le programme ait été suspendu en mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19, les étudiants bénévoles ont tout de même préparé **500** trousses en 2019-2020.

#### Portes ouvertes Ottawa

En juin 2019, la Bibliothèque a ouvert au public la Bibliothèque principale provisoire, au 125, rue Sparks, dans le cadre de la fin de semaine des Portes ouvertes Ottawa 2019. Nous avons accueilli **1 286** visiteurs au cours de ces deux jours.

#### Mise à profit des réseaux sociaux

Les comptes de la Bibliothèque sur les réseaux sociaux ont continué à progresser en 2019-2020, tant en ce qui concerne le nombre d'abonnés que la participation.

Deux de nos comptes Twitter, <u>@BdPInformation</u> et <u>@LoPInformation</u>, présentent des faits sur les personnalités et les événements importants qui ont façonné le Parlement du Canada depuis 1867. Ces comptes ont enregistré 252 abonnés supplémentaires en 2019-2020, pour un total de 2 314 abonnés.

 Nous avons publié 523 gazouillis, qui ont atteint plus de 497 000 expositions (nombre d'utilisateurs qui ont vu le gazouillis dans leur flux).

 Par ailleurs, 2 695 personnes ont réagi à notre contenu par le biais de « J'aime », de mentions, de partages ou de clics.

Les deux autres comptes Twitter de la Bibliothèque, @BdPRecherche et @LoPResearch, aident les parlementaires et leur personnel à demeurer au fait des recherches menées à la Bibliothèque. En 2019-2020, nous avons accueilli 291 nouveaux abonnés sur ces deux comptes de recherche, ce qui porte le nombre total d'abonnés à 3 134.

- Les gazouillis qui ont été les plus populaires auprès des utilisateurs de l'interface en français portaient sur le Résumé législatif du projet de loi C-6: Loi modifiant la Loi sur la citoyenneté (appel à l'action numéro 94 de la Commission de vérité et réconciliation du Canada) et sur l'article des Notes de la Colline Le Canada et l'OTAN – 70 ans de participation.
- Les gazouillis qui ont reçu le plus grand nombre de « J'aime » et ont été partagés le plus grand nombre de fois par les utilisateurs de l'interface en anglais portaient sur les versions anglaises des articles des Notes de la Colline <u>Le Canada et l'OTAN 70 ans de participation</u> et <u>Les femmes au Parlement du Canada</u>.



2 314

abonnés à @BdPInformation et @LoPInformation sur Twitter



3 134

abonnés à @BdPRecherche et @LoPResearch sur Twitter



Plus de 1 300

abonnés sur Instagram



Plus de 1 830

abonnés sur LinkedIn



59 000

abonnés sur Facebook



229 000

visionnements des chaînes YouTube Le compte <u>Instagram</u> bilingue de la Bibliothèque a désormais plus de 1 300 abonnés, et notre compte <u>LinkedIn</u>, plus de 1 830 abonnés. Nous utilisons ce dernier principalement pour trouver de nouveaux talents, ainsi que pour promouvoir les publications de recherche les plus pertinentes pour les membres de nos réseaux professionnels.

Les comptes du Parlement du Canada sur les réseaux sociaux, qui sont gérés par la Bibliothèque, ont continué à prendre de l'ampleur. Ainsi, les pages Facebook <u>@PARLjeunes</u> et <u>@PARLyouth</u> ont attiré 13 000 nouveaux abonnés, pour un total de 59 000 abonnés, alors que les chaînes YouTube du Parlement, <u>PARLjeunes</u> et <u>PARLyouth</u>, ont été consultées 229 000 fois. La hausse du nombre de visionnements sur ces chaînes résulte en partie de la mise en ligne de deux vidéos de visites guidées filmées en haute définition de l'édifice du Sénat du Canada et de l'édifice de l'Ouest. Nous avons publié ces vidéos sur YouTube afin de permettre aux membres du public qui ne peuvent pas visiter le Parlement en personne de faire un tour de ces édifices.

#### Services de soutien

Afin de fournir les services les plus fiables et les plus pertinents aux parlementaires et au public, les employés de la Bibliothèque ont besoin d'un appui solide et d'une gouvernance saine de la part de l'organisation. Notre équipe des services administratifs leur apporte ce soutien en déployant des efforts extraordinaires en matière de ressources humaines, de finances, de technologies de l'information, de services d'édition et de création, de gestion des installations, et bien plus encore.

#### Services administratifs

En 2019-2020, notre équipe des services administratifs a conclu l'exercice de renouvellement lancé en 2017 en vue de mieux répondre aux besoins de ses clients internes. Cet exercice, qui s'est terminé par l'examen des processus de planification stratégique de la Bibliothèque, a permis à notre organisation :

- d'adopter des normes modernes de planification, de préparation de rapports et de responsabilité;
- d'améliorer en permanence ses politiques, ses systèmes, ses processus et ses procédures afin de les harmoniser avec les besoins de ses secteurs de service;
- de réaliser des consultations utiles et fréquentes auprès de ses secteurs de service;
- de continuer d'améliorer les services offerts à ses clients pour s'adapter à l'évolution de l'administration publique et de la technologie modernes;
- de pratiquer une bonne gestion des fonds publics;
- de mettre en place des mécanismes d'assurance de la qualité rigoureux et précis pour améliorer son rendement.

En parallèle, la Bibliothèque a revu les services qu'elle fournit aux agents du Parlement afin d'être en mesure de les offrir de façon plus uniforme. Cet exercice vise à renforcer le rôle de la Bibliothèque en tant que centre d'expertise pour les services d'information et de référence, et partenaire de confiance du Parlement.



# À PROPOS DE LA BIBLIOTHÈQUE

## **Vision**

Constituer pour le Parlement une source sûre et privilégiée d'information et de savoir.

#### **Mission**

La Bibliothèque du Parlement contribue à la démocratie parlementaire canadienne en créant, en gérant et en diffusant une information et des connaissances sûres, pertinentes et faisant autorité pour le Parlement.

# Résultats stratégiques

Un Parlement informé et accessible.

# Structure de la Bibliothèque

PRÉSIDENT DU SÉNAT ET PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES



COMITÉ MIXTE PERMANENT DE LA BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT



BIBLIOTHÉCAIRE PARLEMENTAIRE

#### **SERVICES**

Service d'information et de recherche parlementaires

Service de ressources d'information et de documentation

Services de soutien des affaires

**Président du Sénat et Président de la Chambre des communes** : La Loi sur le Parlement du Canada place la Bibliothèque du Parlement sous leur autorité.

**Comité mixte permanent de la Bibliothèque du Parlement** : Composé de sénateurs et de députés, il a pour mandat d'assister les présidents en ce qui concerne le fonctionnement de la Bibliothèque.

**Bibliothécaire parlementaire** : Assure la direction et la gestion de la Bibliothèque, a rang d'administratrice générale de ministère et relève des deux présidents.

Service d'information et de recherche parlementaires : Fournit aux parlementaires des services de nouvelles, de référence, et de recherche et d'analyse; et supervise les programmes éducatifs destinés au public, ainsi que les colloques pour les parlementaires et leur personnel.

Service de ressources d'information et de documentation : Constitue, gère et préserve les ressources et les collections de la Bibliothèque, et optimise l'accès à celles-ci; collige et publie de l'information historique sur le Parlement et les parlementaires; et administre le Programme du poète officiel du Parlement.

Services de soutien des affaires: Fournit une gamme complète de services administratifs à la Bibliothèque, y compris les ressources humaines, les finances, les technologies de l'information, les services d'édition, de révision et de création, la gestion du matériel, l'apprentissage, la sécurité, la gestion des installations, les services administratifs et la planification générale des activités.

## Ce que nous faisons

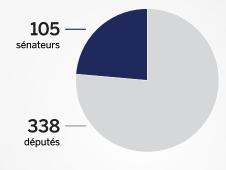
La Bibliothèque du Parlement s'acquitte de cinq grandes responsabilités :

- 1. Fournir des services de recherche et d'analyse personnalisés aux parlementaires et à leur personnel
- 2. Donner aux parlementaires ainsi qu'aux comités et aux associations parlementaires l'information qui leur est nécessaire pour examiner les questions de l'heure, étudier les projets de loi et demander des comptes au gouvernement
- 3. Préserver le patrimoine documentaire du Parlement et assurer l'accès à ses collections
- 4. Tenir les parlementaires informés et au fait de l'actualité, et leur communiquer des nouvelles et de l'information susceptibles de les intéresser
- 5. Appuyer les parlementaires dans leurs activités de sensibilisation du public en offrant aux Canadiens la possibilité de découvrir et d'apprendre à connaître le Parlement ainsi que d'y avoir accès

# Ceux que nous servons

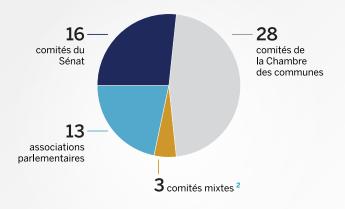
- 1. Les parlementaires et leur personnel
- 2. Les comités et les associations parlementaires
- 3. Les organisations qui appuient le travail du Parlement
- 4. La population canadienne, au nom des parlementaires





 Ces chiffres peuvent varier d'un exercice à l'autre en raison du départ de sénateurs ou de députés.

# Comités 1 et associations servis par la Bibliothèque du Parlement



- 1. Les comités spéciaux et les sous-comités autres que ceux qui étudient le programme et la procédure sont inclus.
- 2. Le Conseil interparlementaire mixte est inclus.

# Comité exécutif de la Bibliothèque du Parlement



**Heather Lank**Bibliothécaire
parlementaire



Sonia Bebbington Directrice générale, Service de ressources d'information et de documentation



Marcus Pistor
Directeur général,
Service d'information
et de recherche
parlementaires



**JoAnne St-Gelais**Directrice générale,
Services de soutien
des affaires

# INFORMATION FINANCIÈRE

**Budget de la Bibliothèque du Parlement,** 2019-2020

Service	Budget principal des dépenses (\$)	Budget supplémentaire des dépenses et rajustements (\$)	Crédits totaux (\$)	Dépenses réelles (\$)
Service d'information et de recherche parlementaires				
Recherche et analyse	11 980 624	70 692	12 051 316	11 973 858
Services de référence	5 627 894	76 229	5 704 123	5 967 514
Programmes éducatifs destinés au public <sup>1</sup>	5 874 492	187 436	6 061 928	4 589 670
Service de ressources d'information et de documentation	8 284 350	72 051	8 356 401	8 636 438
Services de soutien des affaires <sup>2</sup>	11 596 437	550 751	12 147 188	11 830 143
Bureau de la bibliothécaire parlementaire <sup>3</sup>	1343290	38 749	1382039	1 230 253
Régime d'avantages sociaux des employés	5 244 929	(193 661)	5 051 268	5 051 268
Total	49 952 016	802 247	50 754 263	49 279 144
ETP 4	378	s.o.	378	362,56

<sup>1.</sup> Le programme de vente au détail est inclus.

Consulter les <u>états financiers vérifiés</u> (405 Ko, 25 pages) [<u>version accessible</u> des états financiers (330 Ko, 23 pages)]

# Évolution des dépenses de la Bibliothèque du Parlement (en millions de dollars)

Exercice financier	Budget principal des dépenses	Crédits totaux <sup>1</sup>	Dépenses réelles
2017-2018	47,76	48,27	45,63
2018-2019	48,09	48,06	47,53
2019-2020	49,95	50,75	49,28

<sup>1.</sup> Les crédits totaux comprennent les rajustements liés au régime d'avantages sociaux des employés.

<sup>2.</sup> Les dépenses centrales sont incluses.

<sup>3.</sup> Les dépenses liées aux communications institutionnelles et au bureau de l'avocate générale sont incluses.

<sup>4.</sup> Équivalents temps plein (les guides, les étudiants et les stagiaires ne sont pas inclus).

- > EMPLOIS À LA BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT
- **DOCUMENTS ORGANISATIONNELS**
- > RENSEIGNEMENTS POUR LES VISITEURS
- **POUR NOUS JOINDRE**

- @BdPRecherche
- @BdPInformation
- @PARLjeunes
- **PARLjeunes**
- $\odot$ library.parl.biblio
- Bibliothèque du Parlement
- Galerie de photos du Parlement du Canada

Bibliothèque du Parlement

Ottawa (Ontario)

K1A 0A9

Canada

info@parl.gc.ca

Sans frais (Canada): 1-866-599-4999

Téléphone: 1-613-992-4793

ATS: 1-613-995-2266

ISSN 2292-1753

© Bibliothèque du Parlement 2020

This publication is also available in English.