



Évaluation du Programme d'accès au
patrimoine documentaire
De 2011-2012 à 2015-2016

Fonction d'évaluation
Planification et imputabilité organisationnelles

Décembre 2017



N° de catalogue : SB4-49/2017F-PDF

ISBN 978-0-660-20428-4 – Évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire, de 2011-2012 à 2015-2016 (Bibliothèque et Archives Canada)

Also available in English under the title: *Evaluation of the Access to Documentary Heritage Program, 2011-2012 to 2015-2016 (Library and Archives Canada)*

Table des matières

SOMMAIRE	5
RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION	6
1 INTRODUCTION	8
1.1 OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION.....	8
2 PROFILS DE BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA ET DU PROGRAMME D'ACCÈS	8
2.1 BRÈVE DESCRIPTION DE BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA (BAC)	8
2.2 PROGRAMME D'ACCÈS AU PATRIMOINE DOCUMENTAIRE	9
2.3 PRIORITÉS DE BAC LIÉES AU PROGRAMME DE 2011-2012 À 2015-2016	10
2.4 GOUVERNANCE DU PROGRAMME	10
2.5 PARTENARIATS.....	11
3 MÉTHODOLOGIE	11
3.1 PÉRIODE D'ÉVALUATION	11
3.2 QUESTIONS D'ÉVALUATION	11
3.3 MÉTHODES D'ÉVALUATION.....	12
3.4 LIMITES DE L'ÉVALUATION	13
3.5 CODIFICATION DES CONSTATATIONS	14
4 CONSTATATIONS – PERTINENCE	14
4.1 PERTINENCE DU PROGRAMME.....	14
4.2 ALIGNEMENT SUR LES PRIORITÉS DE BAC ET DU GOUVERNEMENT DU CANADA	16
4.3 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTES DIRECTIONS ET DIVISIONS IMPLIQUÉES	17
5 CONSTATATIONS – RENDEMENT	18
5.1 STRATÉGIE DE MESURE DU RENDEMENT	18
5.2 RÉSULTATS À COURT ET MOYEN TERME	21
5.2.1 <i>Activités de description et de mise en contexte du patrimoine documentaire</i>	22
5.2.2 <i>Services</i>	28
5.2.3 <i>Barrières à l'accès</i>	36
5.2.4 <i>Satisfaction de la clientèle</i>	37
5.3 EFFICIENCE : UTILISATION DES RESSOURCES	38
6 AUTRES OBSERVATIONS	39
6.1 PARTENARIATS DE BAC	39
6.2 EXPOSITIONS ET MÉDIAS SOCIAUX	40
7 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	41
7.1 CONCLUSIONS.....	41
7.2 RECOMMANDATIONS	41
ANNEXE A : RÉPONSE DE LA DIRECTION AU PLAN D'ACTION	43
ANNEXE B : ÉTUDE DE CAS N^o 1 : ACCÈS AUX COMPTES PUBLICS DU CANADA	46
ANNEXE C : ÉTUDE DE CAS N^o 2 : ACCÈS AUX DOSSIERS SUR LA CÉRÉMONIE D'INAUGURATION DE LA VOIE MARITIME DU SAINT-LAURENT, LE 25 JUIN 1959	52
ANNEXE D : ÉTUDE DE CAS N^o 3 : ACCÈS À LA COLLECTION DE BURTON CUMMINGS	59
ANNEXE E : MODÈLE LOGIQUE, PROGRAMME D'ACCÈS AU PATRIMOINE DOCUMENTAIRE	64

ANNEXE F : ACTIVITÉS PRIORITAIRES DE BAC DANS LES RAPPORTS SUR LES PLANS ET PRIORITÉS (RPP).....	65
ANNEXE G : STRATÉGIE DE MESURE DU RENDEMENT	68
ANNEXE H : QUESTIONS D'ÉVALUATION	71
ANNEXE I : LISTE DES ACRONYMES ET DES ABRÉVIATIONS	72
ANNEXE J : BIBLIOGRAPHIE.....	73

SOMMAIRE

Introduction

Le présent rapport expose les résultats, les conclusions et les recommandations de l'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). L'évaluation a été menée par la Division d'évaluation de programme de la Direction de la planification et de l'imputabilité organisationnelles, et est conforme aux directives de la Politique sur l'évaluation du gouvernement fédéral. Son principal objectif était d'examiner la pertinence et le rendement du programme. L'évaluation a couvert une période de cinq années, soit de 2011-2012 à 2015-2016.

Profil du programme

Le Programme d'accès au patrimoine documentaire vise à faire connaître les ressources documentaires canadiennes et à les rendre facilement disponibles pour les Canadiens et pour toute personne ayant un intérêt pour le Canada, sa société ou son histoire. Le programme disposait d'un budget de 25,7 millions de dollars en 2015-2016, ainsi que de 311 équivalents temps plein (ETP). Il est composé de deux champs d'activité principaux, le premier étant constitué de la description et la mise en contexte du patrimoine documentaire. Ce processus regroupe les activités par lesquelles la mémoire continue est numérisée, décrite, organisée, structurée, répertoriée et interreliée afin d'en faciliter l'accès et de répondre aux besoins et aux attentes des clients. Le deuxième champ d'activité est constitué des services de référence, d'information, de consultation, de reprographie et de recherche desservant une gamme diversifiée de clients.

Méthodologie

Afin de réaliser cette évaluation, un examen des documents administratifs et financiers, ainsi que des statistiques de rendement et d'autres documents internes du programme, a été mené. Des entrevues ont été réalisées avec des gestionnaires et des employés impliqués dans la gestion et la livraison du programme. Trois études de cas ont été menées afin d'illustrer certains aspects particuliers du programme et de répondre à des questions spécifiques de l'évaluation. Enfin, les résultats d'un examen interne¹ et d'un sondage externe² ont également été ajoutés à l'analyse des données. Cette méthodologie respecte le mandat d'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire approuvé par le Comité ministériel d'évaluation de programme (CMEP)³ de BAC.

¹ Examen des méthodes d'accès, Division de surveillance et liaison des vérifications, avril 2016.

² Sondage de Nanos publié en décembre 2015 et réalisé entre le 10 novembre et le 16 décembre 2015.

³ Approbation administrative du mandat d'évaluation de l'Accès au patrimoine documentaire, 2 mars 2016.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Pertinence

Les informations provenant de la revue des documents ainsi que des entrevues démontrent que le programme demeure pertinent et reste un des piliers fondamentaux du mandat de BAC. De plus, le programme participe activement aux priorités de BAC et du gouvernement du Canada. Les gestionnaires sont conscients du besoin de s'adapter aux besoins changeants des clients.

Rendement

L'évaluation démontre que plusieurs activités du Programme d'accès fonctionnent bien. Par contre, les efforts devraient être poursuivis afin d'améliorer l'accès à la collection de BAC.

Bien qu'un certain nombre d'indicateurs soient utiles, d'autres ont besoin d'être révisés afin de s'assurer qu'ils mesurent adéquatement les extrants et les résultats attendus et répondent aux besoins d'information sur le rendement. Le manque de données constantes n'a pas permis une analyse solide du rendement de certaines activités du programme, ni des progrès vers l'atteinte des résultats attendus.

Les résultats démontrent qu'au cours des cinq dernières années, les services de référence et les services offerts en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ont très bien fonctionné et donné des résultats probants. Aussi, par l'examen en bloc, BAC a démontré des progrès quant à la disponibilité des dossiers gouvernementaux. Les partenariats avec les organisations Canadiana et Ancestry ont également favorisé l'accès au patrimoine documentaire grâce à la numérisation et à l'indexation des documents de BAC.

Si certaines activités ont bien progressé dans l'atteinte des résultats à moyen terme, d'autres progressent plus lentement. Par exemple, l'activité de description de deuxième niveau (qui facilite la repérabilité des articles de la collection) a été négligée en raison d'un manque de ressources et de priorités conflictuelles de l'institution. À défaut d'une priorisation des activités, les descriptions de deuxième niveau n'ont pas toujours été créées pour les fonds d'archives, et rarement créées dans le cas des archives gouvernementales. La reprographie numérique des documents de BAC a été mise en place et a amélioré le service; cependant, ces documents, une fois numérisés, sont rarement disponibles en ligne. De plus, les instruments de recherche qui facilitent le repérage des documents ne sont pas normalisés et sont surtout en format papier, et peu sont disponibles en ligne. Ils sont donc non accessibles pour les clients qui habitent à l'extérieur de la région de la capitale nationale. Enfin, l'amélioration de la navigation et des outils de recherche sur le site Internet favoriserait l'accès aux collections de BAC tout en rendant les clients plus autonomes dans leur recherche.

Répartition des ressources

Les ressources financières de BAC ont connu une baisse importante entre les années 2011-2012 et 2015-2016, passant de 112 millions \$ à 91 millions \$, en grande partie à cause de la mise en oeuvre du Plan d'action pour la réduction du déficit du gouvernement fédéral. De la même façon, les ressources financières du Programme d'accès ont également connu une baisse importante de 2011-2012 à

2015-2016 : de 36,8 millions \$ en 2011-2012, elles ont diminué à 25,7 millions \$ en 2015-2016, soit une baisse de 11 millions \$. Quant à elles, les ressources humaines du Programme d'accès, qui étaient de 376 équivalents temps plein (ETP) en 2011-2012, ont diminué à 311 en 2015-2016, soit une baisse de 65 ETP.

Conclusion

Malgré une baisse significative des ressources durant la période évaluée, le programme a réussi à mettre en place plusieurs bonnes pratiques afin d'améliorer le service à sa clientèle, dont l'approche client de première ligne mise en oeuvre par les Services de référence, les services offerts en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, l'examen en bloc des dossiers gouvernementaux, ainsi que les partenariats qui favorisent la numérisation et l'indexation de la collection. Cependant, une coordination des priorités, l'amélioration des descriptions, la mise en ligne des outils de recherche et l'amélioration de la navigation et des outils de recherche sur le site Internet faciliteraient l'usage des ressources de BAC et la mobilisation du public envers le patrimoine documentaire disponible de BAC. Des efforts devraient également être consentis afin de numériser les instruments de recherche pour faciliter la repérabilité des articles de la collection de BAC en ligne. Enfin, un certain nombre d'indicateurs devraient être révisés afin de s'assurer qu'ils mesurent adéquatement les extrants et les résultats attendus et répondent aux besoins d'information continue sur le rendement.

Recommandations

Les quatre recommandations suivantes sont formulées à la suite des constatations résultant de l'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire.

Recommandation 1 : Une meilleure coordination des activités et une priorisation des tâches entre les directions générales devraient se faire afin de clarifier la gouvernance du Programme d'accès et le rôle du personnel impliqué, peu importe la forme que prendra le programme dans le futur.

Recommandation 2 : Les gestionnaires du programme devraient entreprendre une révision des indicateurs d'extrants et de résultats afin de s'assurer que ces derniers soient mesurés de façon continue, que les données soient utiles à la prise de décisions et que la collecte de données soit possible et pratique afin de mesurer les progrès et les résultats du Programme.

Recommandation 3 : Des efforts devraient être consacrés à compléter la numérisation des instruments de recherche.

Recommandation 4 : Afin de faciliter l'accès à la collection sur son site Internet, BAC devrait améliorer les outils de recherche que l'on y trouve ainsi que la navigation.

1 Introduction

Le rapport présente les résultats, les constatations et les recommandations de l'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). Cette évaluation a été réalisée entre janvier et décembre 2016 et satisfait aux exigences de la Politique d'évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) de 2009⁴.

1.1 Objectifs de l'évaluation

Le principal objectif de cette évaluation était d'examiner la pertinence et le rendement du Programme d'accès au patrimoine documentaire. L'évaluation visait également à évaluer de façon particulière :

- la facilité à naviguer parmi les services de référence de BAC;
- l'efficacité des services fournis aux clients selon la *Loi sur l'accès à l'information*;
- la réparabilité de la collection de BAC.

2 Profils de Bibliothèque et Archives Canada et du Programme d'accès

2.1 Brève description de Bibliothèque et Archives Canada (BAC)

Bibliothèque et Archives Canada est une institution fédérale chargée d'acquérir et de préserver le patrimoine documentaire du Canada et d'y donner accès. Les Archives fédérales, fondées en 1872 en tant que division du ministère de l'Agriculture, sont devenues les Archives publiques autonomes du Canada en 1912, puis ont été rebaptisées les Archives nationales du Canada en 1987. En 2004, BAC a été constitué à la suite de la fusion des fonctions des Archives nationales du Canada et de la Bibliothèque nationale du Canada (fondée en 1953). La *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*⁵ est entrée en vigueur en 2004. Elle établit que le mandat de l'institution est :

- de préserver le patrimoine documentaire du Canada pour les générations présentes et futures;
- d'être une source de savoir permanent accessible à tous, qui contribue à l'épanouissement culturel, social et économique de la société libre et démocratique que constitue le Canada;
- de faciliter au Canada la concertation des divers milieux intéressés à l'acquisition, à la préservation et à la diffusion du savoir;
- d'être la mémoire permanente de l'administration fédérale et de ses institutions.

⁴ Il est à noter que le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré une nouvelle Politique sur les résultats, entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2016. Les ministères fédéraux auront jusqu'en novembre 2017 pour la mettre pleinement en œuvre.

⁵ *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, L.C. 2004, ch. 11, à jour au 17 janvier 2017, dernière modification le 26 février 2015, publiée par le ministre de la Justice au <http://lois-laws.justice.gc.ca>.

2.2 Programme d'accès au patrimoine documentaire

Le Programme d'accès au patrimoine documentaire vise à faire connaître les ressources documentaires canadiennes et à les rendre facilement disponibles pour les Canadiens. Le programme est composé de deux champs d'activité principaux, comme indiqué dans le modèle logique présenté à l'annexe E. Le premier champ d'activité est constitué de l'organisation de la collection qui comprend la description et la mise en contexte du patrimoine documentaire. Ce processus regroupe les activités par lesquelles la mémoire continue est décrite, organisée, structurée, répertoriée, numérisée et interreliée afin d'en faciliter l'accès et de répondre aux besoins et aux attentes des clients.

Le deuxième champ d'activité est constitué des services de référence, d'information, des services de consultation, de reprographie et de recherche desservant une gamme diversifiée de clients. Les services de l'institution peuvent être obtenus par de multiples voies, y compris en personne, par téléphone, par courrier, par courriel et par Internet.

Les résultats attendus du programme sont les suivants.

Résultats immédiats	Un accès amélioré du patrimoine documentaire du Canada
Résultat intermédiaire	Un usage amélioré et une mobilisation du public en général autour du patrimoine documentaire du Canada
Résultat final	La mémoire continue du Canada est documentée et disponible pour les générations actuelles et futures

En tant qu'institution de mémoire, BAC doit appliquer les normes et les pratiques reconnues dans les milieux de l'archivistique et de la bibliothéconomie dans le contexte des lois, des politiques et des règlements fédéraux qui s'appliquent, par exemple :

- [Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada;](#)
- [Loi sur la protection des renseignements personnels;](#)
- [Loi sur l'accès à l'information;](#)
- [Loi sur le droit d'auteur;](#)
- [Loi sur les langues officielles.](#)

De plus, les politiques suivantes guident le travail de BAC :

- Cadre politique d'accès de Bibliothèque et Archives Canada;
- Politique pour rendre la collection repérable de Bibliothèque et Archives Canada;
- Politique pour rendre la collection disponible de Bibliothèque et Archives Canada.

Les responsabilités de BAC en matière d'accès au patrimoine documentaire consistent à faciliter le repérage, la disponibilité et l'accès aux ressources documentaires, qu'elles soient en format analogique

ou numérique. Celles-ci incluent des documents publiés et non publiés, des documents textuels, des cartes, des photos, des documents audio et audiovisuels, des artéfacts et des timbres.

Les gouvernements du monde entier, dont celui du Canada, cherchent à offrir un accès libre à leurs collections, notamment grâce à la technologie et à des projets sur les données ouvertes. BAC tient à profiter des occasions qui se présentent dans un environnement numérique et réseauté qui évolue rapidement. À cette fin, l'institution doit choisir stratégiquement les activités qui faciliteront l'accès à ses collections analogiques et numériques pour ses clients de partout au Canada, dont les organismes gouvernementaux, les donateurs privés, les universités, les chercheurs, les historiens, les étudiants, les bibliothécaires, les archivistes, les généalogistes et le grand public.

Pour remplir ses responsabilités, BAC utilise des technologies de pointe. Il fournit également des renseignements sur ses collections au moyen de son site Internet et des médias sociaux. BAC offre l'accès à ses ressources documentaires :

- en mettant à la disposition du public des ressources documentaires en format analogique et numérique;
- en offrant des services sur place au 395, rue Wellington à Ottawa, ainsi qu'à Winnipeg, Halifax et Vancouver;
- en contribuant à des expositions qui permettent au public de découvrir sa collection dans des musées et des lieux culturels à travers le Canada.

2.3 Priorités de BAC liées au programme de 2011-2012 à 2015-2016

Entre 2011-2012 et 2015-2016, BAC a identifié plusieurs activités prioritaires dans ses Rapports sur les plans et priorités, liées au Programme d'accès au patrimoine documentaire. Comme on peut le voir à l'annexe F, ces priorités sont très variées et visent à améliorer le Programme d'accès. Dans le cadre de cette évaluation, ces différentes priorités ont été examinées afin de déterminer si ces engagements ont été réalisés par le programme. La section du présent rapport portant sur les constatations sur le rendement fait le lien entre ces priorités et les résultats atteints par le programme.

2.4 Gouvernance du programme

Le Programme d'accès est sous la responsabilité de la Direction générale des services au public⁶, qui est elle-même sous la responsabilité du Chef des opérations.

Sous cette direction générale, on retrouve trois directions ayant pour mandat la description, la distribution des contenus et la prestation des services de référence. Plusieurs comités et groupes de travail internes et externes existent aussi afin de favoriser les échanges d'information et les discussions sur divers enjeux.

⁶ Il est à noter qu'en avril 2016, BAC a procédé à une restructuration de son secteur opérationnel. Il a distribué les responsabilités en ce qui a trait à la description entre les directions générales des Documents gouvernementaux, des Archives privées et du Patrimoine publié.

La Direction générale des services au public est responsable des services directs au public tels que les Services de référence, le Service d'accès à l'information et le contenu en ligne du site Web. Elle est aussi responsable des points de services régionaux, du Bureau des droits d'auteurs et des expositions.

De plus, il est à noter que durant la période couverte par l'évaluation, l'activité de description était répartie au sein de plusieurs directions générales, comme c'était aussi le cas pour les activités liées au site Internet de BAC.

Enfin, la Direction générale des services au public était responsable du contenu en ligne de la baladodiffusion, de Flickr et des blogues de BAC. La Direction générale des communications s'occupait des médias sociaux (Facebook, Twitter, Pinterest, YouTube), et le Bureau de la technologie de l'information gérait les bases de données et les pages dynamiques du site Internet. Ces activités sont réalisées en étroite collaboration avec les directions générales des Archives privées, des Documents gouvernementaux, du Patrimoine publié et de la Préservation.

2.5 Partenariats

Au cours des dernières années, le programme a mis en place des partenariats, notamment avec les organisations Canadiana et Ancestry, en vue de faciliter la numérisation et l'indexation d'une partie de la collection de BAC. Cette évaluation ne fait pas une analyse en profondeur des ententes qui lient BAC à ses deux partenaires. Toutefois, des observations sont émises à la section 6.1 (Partenariats de BAC) concernant ces deux partenaires, puisqu'une question d'entrevue d'évaluation portait sur les partenaires de BAC.

3 Méthodologie

3.1 Période d'évaluation

L'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire couvre la période allant d'avril 2011 à mars 2016, soit cinq ans.

3.2 Questions d'évaluation

Les questions d'évaluation portent sur la pertinence du programme ainsi que sur son rendement (efficacité et efficience). De façon plus spécifique, les questions suivantes ont été examinées.

- Le programme reste-t-il pertinent et continue-t-il de répondre aux besoins changeants de la clientèle?
- Les priorités du programme sont-elles liées aux priorités de BAC et du gouvernement du Canada?
- Les rôles et responsabilités du Programme d'accès sont-ils bien définis et bien compris?
- La stratégie de mesure de rendement a-t-elle été mise en place?
- Le programme progresse-t-il vers l'atteinte des résultats attendus?

Les questions d'évaluation détaillées se trouvent à l'annexe H.

3.3 Méthodes d'évaluation

Un examen des documents administratifs et financiers, des statistiques de rendement et d'autres documents internes du programme a été mené. Des entrevues ont été réalisées avec des gestionnaires et des employés impliqués dans la gestion et la livraison du programme. Plus précisément, 29 entrevues ont été menées avec le personnel de la Direction générale des services au public et d'autres directions générales de BAC. Trois études de cas ont été menées afin d'évaluer certains aspects du Programme d'accès. Les études de cas (annexes B, C et D) couvrent les sujets suivants.

- Étude de cas n° 1 : Accès aux comptes publics du Canada (concepts de réparabilité, de disponibilité et d'accès et leurs applications dans le cas d'accès au patrimoine publié);
- Étude de cas n° 2 : Accès aux dossiers sur la cérémonie d'inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent, le 25 juin 1959 (accès aux documents gouvernementaux);
- Étude de cas n° 3 : Accès à la collection de Burton Cummings (accès aux archives privées).

Les évaluateurs ont aussi tenu compte des résultats de l'examen des méthodes d'accès⁷ mené à l'interne. Cet examen met en évidence les données financières de 2014-2015 qui servent à démontrer l'efficacité du Programme d'accès. De plus, un sondage sur l'opinion publique réalisé par Nanos⁸ et publié en décembre 2015⁹ a également été utilisé.

L'utilisation de plusieurs méthodes d'enquête et la triangulation des données ont aidé à corroborer les constatations. Cette méthodologie respecte le mandat d'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire qui a été approuvé le 2 mars 2016 par le Comité ministériel d'évaluation de programme (CMEP)¹⁰ de BAC.

⁷ Présentation à Johanna Smith, directrice générale, Services au public : *Examen des méthodes d'accès à la collection de BAC. Résumé des résultats*. Bibliothèque et Archives Canada. 21 avril 2016. Division de surveillance et liaison des vérifications.

⁸ Sondage de Nanos publié en décembre 2015. Ce sondage a été réalisé entre le 10 novembre et le 16 décembre 2015.

⁹ Un second sondage de même type a été publié par Nanos en septembre 2016. Nous n'avons pas utilisé les résultats de ce sondage puisque ce dernier a été publié à l'extérieur de la période couverte par notre évaluation, soit après mars 2016.

¹⁰ Depuis le 25 novembre 2016, la structure de gouvernance du CMEP a été modifiée pour s'ajuster à la nouvelle Politique sur les résultats du gouvernement fédéral. Le comité se nomme dorénavant le Comité ministériel de la mesure du rendement et de l'évaluation de programmes (CMMREP).

Questions d'évaluation	Méthodes d'évaluation				
	Revue des documents	Entrevues	Étude de cas	Sondage de Nanos	Examen des méthodes d'accès
Pertinence	X	X	--	--	--
Atteinte des résultats	X	X	X	X	--
Efficienc	X	X	--	--	X

3.4 Limites de l'évaluation

1. Les données sur le rendement étant limitées pour évaluer les résultats du programme, et ce, autant dans la stratégie de la mesure du rendement que dans le cadre de la mesure du rendement, l'équipe d'évaluation a utilisé d'autres sources de données telles que les entrevues, les documents administratifs et les résultats de vérifications antérieures pour atténuer cette limite et mieux soutenir les analyses.

2. Les données financières détaillées par activité n'étant pas disponibles, aucune analyse coûts-bénéfices n'a été effectuée dans le cadre de cette évaluation. Pour atténuer cette limite, l'équipe d'évaluation a utilisé les résultats de l'examen des méthodes d'accès effectué à l'interne en 2016, qui visait notamment à déterminer les coûts liés aux différentes méthodes d'accès à la collection de BAC.

3. L'évaluation n'a pas porté sur les activités suivantes, bien que nous fassions quelques références aux médias sociaux puisque certains participants ont abordé ce sujet lors des entrevues :

- les activités de visibilité (Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, blogue, émissions de baladodiffusion);
- le Club de lecture TD;
- le Musée du Portrait; et
- le Programme pour les collectivités du patrimoine documentaire.

3.5 Codification des constatations

Les constatations de l'évaluation ont été classées par couleur afin de mettre en évidence des aspects du Programme d'accès nécessitant une attention particulière.

- **Vert** : aucune amélioration requise
- **Jaune** : améliorations potentiellement requises
- **Rouge** : améliorations requises

4 Constatations – Pertinence

4.1 Pertinence du programme

Constatation 1 : Le Programme d'accès au patrimoine documentaire demeure pertinent et demeure l'un des piliers fondamentaux du mandat de BAC.

Le fondement juridique du programme est clairement énoncé dans les parties 7 et 8 de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* (2004). En outre, les informations provenant de la revue des documents ainsi que les entrevues démontrent que le programme demeure pertinent et reste un des piliers fondamentaux du mandat de BAC. Les activités du Programme d'accès font partie des six priorités de l'institution qui sont répertoriées dans les Rapports sur les plans et priorités de 2011-2012 à 2015-2016. La pertinence du programme est également démontrée dans les plans d'affaires et les rapports annuels de BAC.

Lors de son arrivée en poste en 2014, le bibliothécaire et archiviste du Canada a établi quatre engagements qui sont par la suite devenus les priorités de BAC. Parmi celles-ci, trois sont liées au Programme d'accès au patrimoine documentaire.

- BAC est une institution résolument au service des clients, de tous les clients : les institutions gouvernementales, les donateurs, les universitaires, les chercheurs, les archivistes, les bibliothécaires, les étudiants, les généalogistes et le grand public.
- BAC est à l'avant-garde des nouvelles technologies, offre des services de qualité aux Canadiens et diffuse un maximum de contenu à l'aide des technologies numériques.
- BAC est une institution dotée d'un profil plus affirmé, valorisant ses collections et ses services.

Le Programme d'accès continue à améliorer ses services en vue de satisfaire ses clients et de répondre à leurs besoins qui continuent d'évoluer. Ainsi, le programme travaille à ce que les Canadiens de l'extérieur de la région de la capitale nationale aient un meilleur accès aux services. Pour ce faire, il continue d'accroître le contenu numérique et travaille en collaboration avec des partenaires (entre autres les organisations Canadiennes et Ancestry) afin de bénéficier des forces et des capacités de chacun.

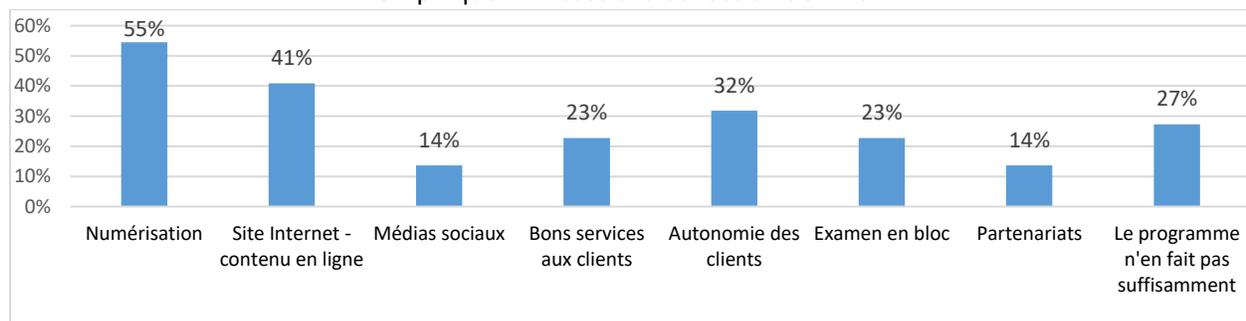
D'ailleurs, dans son plan d'affaires de 2013-2016, BAC s'est engagé à répondre aux besoins actuels et futurs des Canadiens par :

- la mise en place d'une approche numérique par défaut pour consulter les contenus qui s'y prêtent dans la collection de BAC;
- la numérisation systématique des documents fréquemment sollicités;
- l'offre de services de référence améliorés pour mieux servir les Canadiens;
- l'adoption d'une approche plus collaborative pour mieux répondre aux besoins changeants des Canadiens.

Lors des entrevues, les participants ont eu l'occasion de donner leur opinion (voir le graphique ci-dessous) sur les activités du programme qui favorise l'accès à la collection. Selon les résultats colligés, 55 % des répondants considèrent que la numérisation favorise l'accès à la collection de BAC. Un autre 41 % souligne que le site Internet et le contenu en ligne favorisent l'accès ainsi que l'examen en bloc (23 %). De plus, selon les répondants (23 %), offrir de bons services aux clients les aide à accéder à la collection de BAC. Enfin, les partenariats (14 %) ainsi que les médias sociaux (14 %) favorisent l'accès à la collection de BAC. Selon 32 % des répondants, rendre les clients autonomes aide également à améliorer l'accès à la collection.

Cependant, pour 27 % des répondants, le programme n'en fait pas suffisamment afin de favoriser l'accès à sa collection. Les répondants ont donné des exemples afin que le programme puisse répondre davantage aux besoins changeants de sa clientèle. Ils ont mentionné entre autres que l'institution devrait investir davantage dans la numérisation (et pas seulement s'en remettre aux partenariats dans ce domaine), concevoir de meilleurs outils de recherche et améliorer les descriptions.

Graphique 1 : Accès à la collection de BAC¹¹



Source : Participants aux entrevues, juin à septembre 2016.

Les besoins en information des Canadiens changent, et le programme tente de répondre à ces besoins. L'institution est consciente que des modifications sont nécessaires aux différentes facettes de ses activités afin de s'adapter aux besoins. Le programme vise ainsi à ce que les Canadiens aient un accès plus opportun et pratique au patrimoine documentaire. Pour ce faire, il travaille à favoriser un accès à sa collection au moyen d'un site Internet dynamique, interactif et convivial. Le programme cherche

¹¹ La question posée était : « Au cours des cinq dernières années, diriez-vous que le Programme d'accès au patrimoine documentaire a amélioré l'accès au patrimoine documentaire canadien? Pouvez-vous donner des exemples? »

également à faire mieux connaître sa collection aux Canadiens grâce au développement des réseaux numériques.

4.2 Alignement sur les priorités de BAC et du gouvernement du Canada

Constatation 2 : Le Programme d'accès participe activement aux priorités du gouvernement du Canada particulièrement à l'initiative fédérale du « Gouvernement ouvert » et à « La diversité fait la force du Canada ».

Comme démontré à la section 4.1, le programme est clairement aligné sur les priorités de BAC. De plus, il contribue aux priorités du gouvernement du Canada. Lors de son discours du Trône de décembre 2015¹², le gouvernement fédéral a établi cinq priorités. Le Programme d'accès contribue tout particulièrement à deux de ces priorités, soit : « Un gouvernement ouvert et transparent » et « La diversité fait la force du Canada. ».

En effet, le Programme d'accès participe activement à l'initiative fédérale du gouvernement ouvert. Il s'assure également de faciliter l'accès à ses documents en répondant à des milliers de demandes de renseignements annuellement (voir le tableau ci-dessous).

Tableau 1 : Nombre de requêtes

Année financière	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de requêtes	143 716	120 081	100 167	95 874	96 619

Source : Stratégie de la mesure du rendement, Programme d'accès au patrimoine documentaire, 2011-2012 à 2015-2016.

De plus, pour améliorer l'accès, le programme a entrepris des examens en bloc des conditions d'accès. Chaque année, de nombreux documents gouvernementaux deviennent ainsi disponibles pour la consultation par les Canadiens.

Le programme soutient et met en valeur la diversité et l'importance des communautés autochtones au Canada. Il a été largement mis à contribution afin de soutenir les travaux de la Commission de vérité et réconciliation sur les pensionnats autochtones. L'institution a fourni des documents archivés qui ont contribué à l'enquête menée par la Commission.

¹² <http://discours.gc.ca/fr/contenu/realiser-le-vrai-changement>

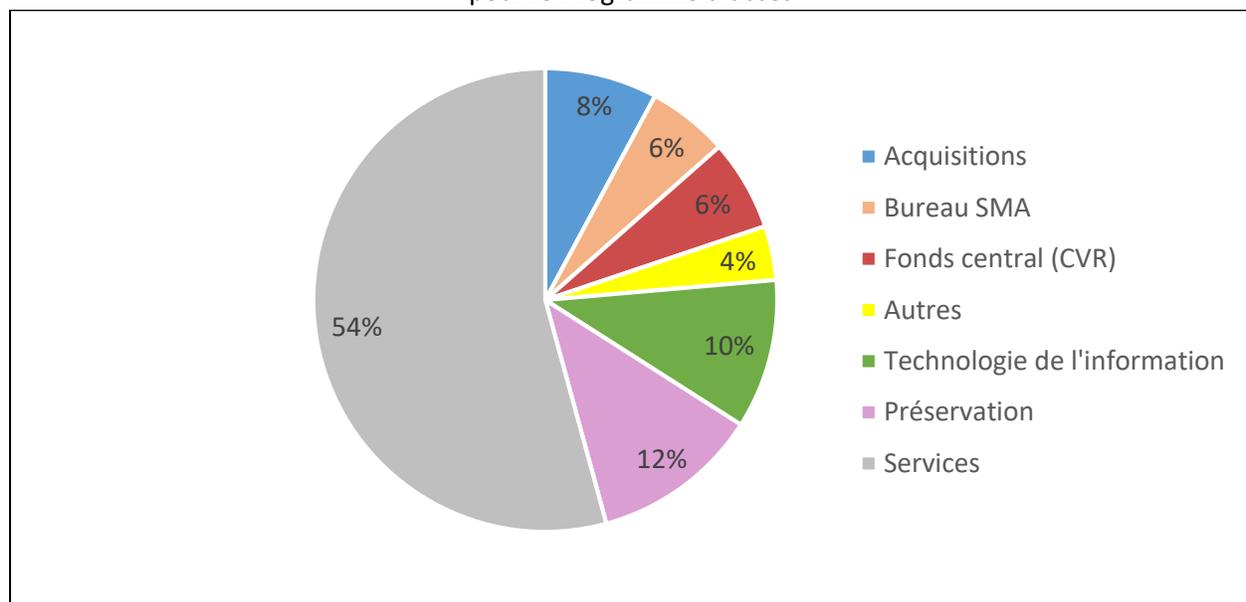
4.3 Rôles et responsabilités des différentes directions et divisions impliquées

Constatation 3 : Certaines activités liées à l'accès sont soutenues par des ressources d'autres directions générales. En effet, la Direction générale des services au public ne contrôle que 54 % des ressources salariales dédiées à la livraison du Programme d'accès, ce qui engendre des défis de gouvernance.

Les rôles et responsabilités sont bien compris à la fois par les employés et les gestionnaires dans chacune des directions générales. Cependant, certaines activités concernant l'accès sont sous la responsabilité administrative de différentes directions. Ceci a pour effet de générer plusieurs requêtes assignées au personnel. Il en résulte une surcharge de travail pour les employés et de la difficulté à répondre à toutes les requêtes. Toutes les directions générales ont leurs propres priorités, mais elles ne sont pas toujours communiquées aux autres directions, ce qui se traduit par un manque de coordination des tâches à accomplir.

Certaines activités liées à l'accès (voir le graphique ci-dessous) sont partagées avec d'autres directions générales de BAC. Ces pourcentages illustrent une moyenne assez constante depuis 2012-2013. Il est à noter que le Bureau du SMA mentionné dans le graphique 2 ci-dessous est le bureau du Chef de l'exploitation, et que le Fonds central est en fait la Commission de vérité et réconciliation (CVR) du Canada.

Graphique 2 : Répartition des dépenses salariales en 2015-2016 entre les directions générales pour le Programme d'accès

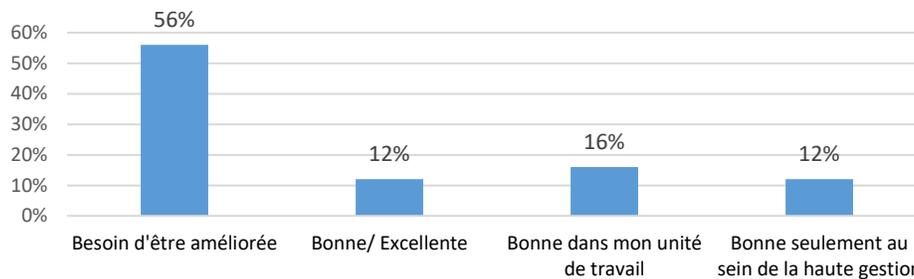


Source : Bibliothèque et Archives Canada, Direction des finances.

Il reste que les différentes directions générales collaborent entre elles par l'entremise des comités qui permettent aux directeurs généraux et directeurs d'échanger sur divers aspects de leur travail. Toutefois, et bien que des comités de coordination existent, ceux-ci ont un impact limité sur l'organisation des tâches à accomplir.

Lors des entrevues (voir le graphique ci-dessous), 56 % des répondants¹³ ont mentionné que la collaboration devait être améliorée tandis que 12 % trouvaient que la collaboration était bonne ou excellente; 16 % trouvaient que la collaboration était bonne dans leur unité de travail; et un autre 12 % trouvaient que la collaboration était bonne uniquement au sein de la haute gestion (niveau direction et plus).

Graphique 3 : Collaboration interne entre les directions générales selon la perception des répondants



Source : Participants aux entrevues, juin à septembre 2016.

Recommandation 1 : Une meilleure coordination des activités et une priorisation des tâches entre les directions générales devraient se faire afin de clarifier la gouvernance du Programme d'accès et le rôle du personnel impliqué, peu importe la forme que prendra le programme dans le futur.

5 Constatations – Rendement

5.1 Stratégie de mesure du rendement

Constatation 4 : Bien que le programme recueille différentes données, surtout pour les extraits, le manque de données constantes limite l'analyse sur le rendement de certaines activités du programme et leur progrès vers l'atteinte des résultats attendus.

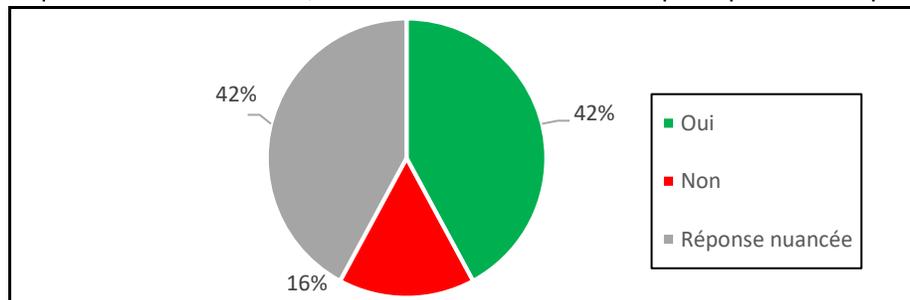
¹³ Question d'entrevue : Le programme est réalisé en collaboration avec plusieurs secteurs et directions générales de BAC. Pouvez-vous expliquer comment la gestion s'assure que tous les intervenants clés soient impliqués dans l'établissement des priorités et la réalisation du programme?

Pour combler ses besoins d'information sur le rendement, le Programme d'accès a développé des indicateurs identifiés dans la stratégie de mesure de rendement¹⁴ ainsi que dans son cadre de mesure du rendement¹⁵. Bien que des données pour certains indicateurs d'extrants de la stratégie aient été collectées comme le nombre de requêtes aux Services de référence selon différents modes de prestation de services (en personne, par téléphone, par lettre/télécopieur ou en ligne), d'autres données n'étaient pas collectées pour l'ensemble des cinq dernières années. En effet, durant la période de cinq ans, des données pour certains indicateurs n'ont pas été collectées ou ont été abandonnées. Même constat en ce qui concerne les indicateurs du cadre de mesure du rendement, dont les données doivent être rapportées chaque année, ce qui ne fut pas le cas. En conséquence, l'examen des données disponibles n'a pas permis une analyse suffisante pour élaborer des constatations solides sur le rendement de certaines activités du programme, comme on le verra dans la section 5.2.

Lors des entrevues¹⁶, les participants ont mentionné que les systèmes utilisés pour la collecte de données ne permettent pas une collecte efficace et fiable. De plus, les systèmes limitent la capacité du programme à recueillir des données sur les extrants et les résultats qui appuient la prise de décisions. Certains répondants ont également mentionné qu'ils aimeraient avoir la chance de s'exprimer au sujet des indicateurs, mais le Comité sur le rendement pour les services au public n'est plus en place depuis 2012.

On a également rapporté, lors des entrevues, que dans certains cas, les indicateurs identifiés par le programme sont difficiles à comprendre et à interpréter. Plus spécifiquement, 42 % des répondants ont mentionné que les données étaient fiables, cohérentes et utiles (voir le graphique ci-dessous) tandis qu'un même pourcentage ont soulevé des doutes quant à la fiabilité, la cohérence et l'utilité des données recueillies. Enfin, 16 % des répondants ont rapporté que les données n'étaient pas fiables, ni cohérentes, ni utiles.

Graphique 4 : Données fiables, cohérentes et utiles selon la perception des répondants



Source : Participants aux entrevues, juin à septembre 2016.

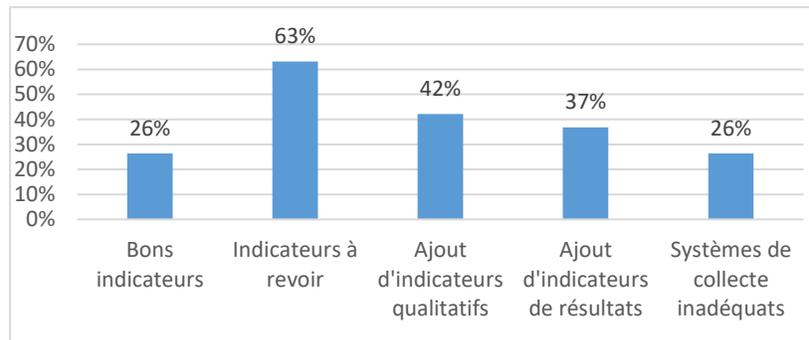
¹⁴ Stratégie de mesure du rendement : Sélection, élaboration et utilisation continue des mesures du rendement pour guider la gestion des programmes ou la prise de décisions (SCT, Politique sur l'évaluation, 2009).

¹⁵ Cadre de la mesure du rendement : La Politique sur la structure de la gestion, des ressources et des résultats (SGRR) exige l'élaboration d'un cadre de mesure du rendement ministériel établissant les résultats attendus et les mesures du rendement. Les indicateurs du cadre sont limités en nombre et ont pour objet de soutenir la surveillance et la production de rapports au sein du ministère (SCT, Guide d'élaboration de stratégies de mesure du rendement, 2009).

¹⁶ 29 entrevues ont été réalisées entre juin et septembre 2016 auprès des gestionnaires et des employés du Programme d'accès et de d'autres directions générales.

Le graphique ci-dessous montre également que 63 % des répondants croient qu'il serait nécessaire de revoir les indicateurs, alors que 37 % ont indiqué qu'il faudrait ajouter des indicateurs de résultats. Un autre 42 % des répondants ont mentionné qu'il faudrait ajouter des indicateurs qualitatifs. Enfin, 26 % des répondants ont dit que les indicateurs étaient bons, tandis qu'un autre 26 % considèrent que les systèmes¹⁷ pour recueillir les données sont inadéquats.

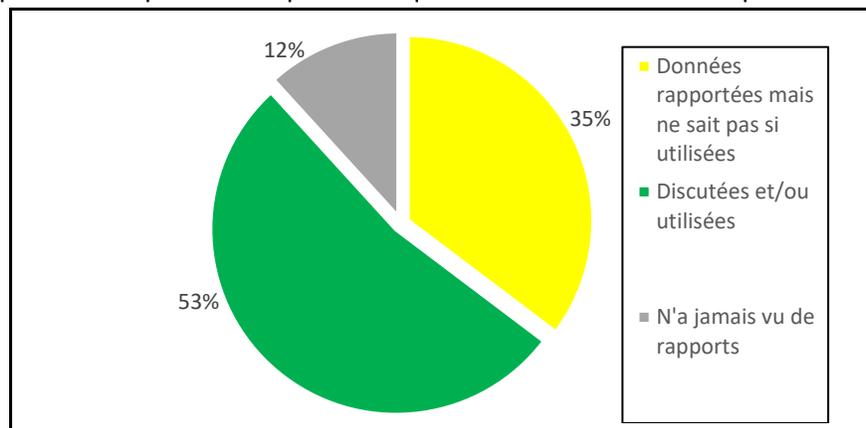
Graphique 5 : Qualité des indicateurs selon les répondants



Source : Participants aux entrevues, juin à septembre 2016.

Lors des entrevues, il a été mentionné que des rapports pour la haute gestion sont produits régulièrement pour information et pour la prise de décisions. Ainsi, selon le graphique ci-dessous, 53 % des répondants ont mentionné que certaines données sont discutées et utilisées, 35 % ignorent si les données sont utilisées et un autre 12 % des répondants n'ont jamais vu de rapport.

Graphique 6 : Perception des répondants quant aux données utilisées par la haute gestion



Source : Participants aux entrevues, juin à septembre 2016.

Un examen des rapports de rendement trimestriels transmis à la haute gestion a été mené. Bien que les rapports soient différents entre 2012-2013 et 2015-2016, ils transmettent tous de l'information sur le nombre de nouvelles descriptions (archives gouvernementales, archives provenant de fonds privés et de patrimoine publié). En 2014-2015 et en 2015-2016, davantage de données concernant la *Loi sur l'accès à l'information* ont été ajoutées dans les rapports de rendement trimestriels. Au fil des années, les

¹⁷ Les répondants n'ont pas mentionné un système spécifique.

rapports sont plus complets et permettent à la haute gestion d'avoir davantage d'information sur les extrants du Programme d'accès.

Les informations émanant de l'examen sur les méthodes d'accès, effectué en avril 2016¹⁸, abondent dans le même sens. Cet examen rapporte que la collecte de données afin de mesurer l'efficacité se faisait difficilement entre les années 2012-2013 et 2014-2015 et a donné lieu à une recommandation afin d'améliorer la collecte de ce type de données. Outre la collecte de données d'extrants pour l'efficacité, l'évaluation du Programme d'accès rapporte également que le programme a de la difficulté à recueillir des données sur les résultats afin de mesurer l'efficacité et l'économie du programme.

Recommandation 2 : Les gestionnaires du programme devraient entreprendre une révision des indicateurs d'extrants et de résultats afin de s'assurer que ces derniers soient mesurés de façon continue, que les données soient utiles à la prise de décisions et que la collecte de données soit possible et pratique afin de mesurer les progrès et les résultats du programme.

5.2 Résultats à court et moyen terme

Constatation 5 : L'évaluation permet de constater que certains résultats ont été atteints, mais faute de données, il est difficile de porter un jugement sur l'ensemble des résultats attendus.

Nos constatations sur les résultats à court et moyen terme suite à l'évaluation sont les suivantes :

Activités	Constats
Description	
Instruments de recherche	
Indexation	
Examen en bloc	
Numérisation	

Activités	Constats
Services de référence	
Services d'accès à l'information	
Reprographie	
Site Internet de BAC	

Bien que BAC ne ménage pas ses efforts afin d'améliorer l'accès à sa collection, dans les faits, une certaine partie de la collection de BAC n'est pas accessible puisque BAC doit se conformer à des politiques et respecter les restrictions administratives ou légales, notamment en ce qui concerne les documents protégés par le droit d'auteur¹⁹. Il y a donc une distinction importante entre savoir qu'un

¹⁸ Présentation, Examen des méthodes d'accès à la collection de BAC, Sommaire des résultats, 21 avril 2016.

¹⁹ Étude de cas n° 1 : Accès aux comptes publics du Canada.

document est disponible²⁰ et y avoir accès²¹. L'étude de cas n° 1 (annexe B) démontre l'importance de bien différencier les concepts de repérabilité, de disponibilité et d'accessibilité. Ces trois concepts seront également traités dans les différentes sections de l'analyse qui suit et dans les trois études de cas (annexes B, C et D).

Lors des entrevues avec les gestionnaires et le personnel du Programme d'accès, plusieurs exemples ont été donnés concernant l'amélioration de la prestation de services. Par exemple, la numérisation des reprographies permet d'économiser du temps et de l'argent, car les reprographies numérisées peuvent être facilement et rapidement envoyées à la clientèle de façon électronique, ce qui est plus rapide et économique que par la poste. Autre exemple : les documents numérisés les plus demandés peuvent être consultés directement en ligne sans aucune intervention du personnel de l'institution. Les sous-sections qui suivent illustrent par des exemples les progrès effectués dans l'atteinte des résultats.

5.2.1 Activités de description et de mise en contexte du patrimoine documentaire

Le processus de description et de mise en contexte du patrimoine documentaire est le premier élément analysé dans le cadre de cette évaluation. Ce processus regroupe les activités par lesquelles le patrimoine documentaire est décrit, organisé, structuré, répertorié, numérisé et interrelié afin d'en faciliter l'accès et de répondre aux besoins et aux attentes des clients. Les principales sous-activités comprennent la description elle-même, les instruments de recherche, l'indexation, l'examen en bloc et la numérisation.

5.2.1.1 Description

Constatation 6 : Les descriptions effectuées actuellement permettent de repérer minimalement les documents afin d'en faciliter la gestion à l'interne. Ce niveau de description ne vise pas à faciliter le repérage des articles de la collection par les clients de BAC.

La description est un ensemble de champs (p. ex., vedette principale, titre, étendue physique, notes) créé et organisé en conformité avec les normes²² afin de décrire l'acquisition de ressources documentaires. Un premier niveau de description est créé au moment de l'acquisition et décrit sommairement un article afin que celui-ci soit repérable dans les systèmes de BAC. Ce premier niveau de description vise en premier lieu à assurer la gestion de la collection et non pas à faciliter l'accès au patrimoine documentaire par les clients.

²⁰ Le patrimoine documentaire est disponible s'il ne fait l'objet d'aucune contrainte juridique ou politique et si les utilisateurs peuvent le consulter.

²¹ L'accès au patrimoine documentaire est possible si les obstacles physiques, technologiques et géographiques pour en obtenir le contenu sont supprimés et s'il peut être utilisé par autant de personnes que possible.

²² Politique sur la langue de description, 2000, Bibliothèque et Archives Canada.

Ce premier niveau de description permet donc la repérabilité d'un article dans la collection de BAC. La préparation de ce premier niveau de description (métadonnées descriptives) est l'outil privilégié pour assurer la repérabilité.

Les activités de repérage sont donc les premières étapes à réaliser afin que quiconque puisse identifier un document, une photo, un objet, etc. dans la collection de BAC. Les articles de la collection de BAC deviennent repérables lorsqu'un premier niveau de description est créé dans les systèmes de BAC (comme AMICUS et MIKAN) au moment de l'acquisition²³.

Les participants aux entrevues ont confirmé qu'un premier niveau de description est fourni et que, en raison du manque de ressources et des priorités conflictuelles, des descriptions de deuxième niveau ne sont pas toujours créées pour les fonds d'archives privées et rarement créées dans le cas des archives gouvernementales.

En ce sens et afin d'améliorer les descriptions, BAC mentionnait en 2011²⁴ qu'il se doterait d'une structure descriptive unique pour les publications, les archives privées et les archives gouvernementales. En lien avec cet engagement, l'institution a rapporté en 2012-2013 que : « BAC a élaboré une nouvelle approche de description de ses contenus, plus adaptée aux besoins des usagers ». BAC a aussi rapporté que des dizaines de milliers²⁵ de liens ont été créés entre des notices bibliographiques et archivistiques (des images et des documents PDF) afin de favoriser la repérabilité des articles de sa collection. Selon les données recueillies par le programme, près de 34 000 descriptions²⁶ de documents publiés ont été créées en 2014-2015 et près de 150 000 descriptions d'archives ont été effectuées²⁷.

L'étude de cas n° 3 sur l'accès à la collection de Burton Cummings (annexe D) a démontré qu'il est possible de repérer du matériel dans les fonds d'archives privés de la collection de BAC. L'étude de cas démontre également l'importance d'une description détaillée et complète (deuxième niveau) pour faciliter la repérabilité des éléments que l'on recherche dans la collection. Sans une description complète et détaillée, un client pourra difficilement retracer spécifiquement ce qu'il cherche, car les résultats de recherche peuvent être nombreux.

Lors des entrevues, plus de 66 % des répondants ont émis des commentaires sur la description, de ceux-ci :

- 41 % des répondants ont indiqué que la description est une fonction clé de l'accès à la collection;
- 34 % sont d'avis que les descriptions ont besoin d'être améliorées.

Des répondants ont également identifié des défis actuels :

- les arriérés (*backlogs*) des documents publiés et des archives (24 % des répondants);
- l'absence de liens entre les copies numériques et la description (10 % des répondants).

²³ Étude de cas n° 1 : Accès aux comptes publics du Canada.

²⁴ Rapport sur les plans et priorités (RPP), 2011-2012, Activité de programme 2.3 : Exploration des ressources documentaires.

²⁵ Rapport ministériel sur le rendement (RMR), 2013-2014, Programme 2.3 : Exploration des ressources documentaires.

²⁶ Rapport ministériel sur le rendement (RMR), 2014-2015, Programme 2.3 : Accès au patrimoine documentaire.

²⁷ Il est à noter que lors de cette évaluation, nous avons trouvé une autre source de données concernant le nombre de descriptions effectuées par BAC, ce qui nous empêche d'émettre un constat fiable concernant cette activité.

En outre, les répondants aux entrevues ont confirmé la présence d'arriérés en matière de description de deuxième niveau pour les archives privées et du catalogage pour les documents publiés.

Selon le Cadre stratégique pour la création et la gestion des métadonnées aux fins d'exploration de ressources²⁸, une description de deuxième niveau apporterait davantage d'information et de contexte tout en facilitant la repérabilité des articles de la collection de BAC. Une description de deuxième niveau permettrait à un client de trouver ce qu'il cherche dans la collection et d'être plus autonome, ce qui correspond aux engagements de l'institution.²⁹

5.2.1.2 Instruments de recherche

Constatation 7 : Les instruments de recherche facilitent le repérage des documents. Cependant, le format n'est pas normalisé. De plus, les instruments sont surtout en format papier (analogique), donc peu sont accessibles en ligne.

Les instruments de recherche sont créés afin de faciliter la recherche des documents et d'articles au sein d'un fonds d'archives ou reliés à une thématique. Lorsqu'un dossier contient un nombre important d'articles, un instrument de recherche peut avoir été créé afin d'aider un client à trouver ce qu'il cherche. Il s'agit en fait d'une liste d'éléments ou de liens contenus dans un fonds d'archives. Les instruments de recherche sont donc essentiels afin de repérer le matériel dans de grands fonds d'archives. Cependant, BAC ne possède pas de gabarit normalisé pour ses instruments de recherche. Ainsi, le format, le contenu et le niveau de détail diffèrent d'un instrument à l'autre.

Selon un sondage sur l'opinion publique effectué en décembre 2015³⁰, les répondants ont placé au deuxième rang, par ordre d'importance, la numérisation des instruments de recherche, démontrant ainsi un intérêt d'avoir accès à des instruments de recherche.

Toutefois, les instruments de recherche trouvés pour les études de cas étaient en format papier et pouvaient être consultés seulement aux Services de référence à Ottawa. Il s'agit d'une limite importante à l'accès pour les clients qui ne résident pas dans la région de la capitale nationale.

Des efforts de numérisation des instruments de recherche ont été faits au fil des ans. À titre d'exemple, plus de 120 instruments de recherche de photos ont été convertis en outils consultables en ligne, facilitant ainsi l'accès à quelque 3 000 photos. L'institution a mentionné, dans les RPP de 2012-2013 et de 2014-2015, son intention de moderniser ses services en numérisant ses instruments de recherche afin d'offrir aux Canadiens un accès élargi et de faciliter l'identification de documents ou d'articles dans les ressources documentaires de BAC. Aucune information n'a été trouvée dans les RMR correspondants

²⁸ Cadre stratégique pour la création et la gestion des métadonnées aux fins d'exploration de ressources, <http://www.bac-lac.gc.ca/fra/services/catalogage-metadonnees/Pages/cadre-strategique-exploration-ressources.aspx>, 2006, Bibliothèque et Archives Canada.

²⁹ Rapports sur les plans et priorités entre 2011-2012 et 2015-2016.

³⁰ Sondage de Nanos publié en décembre 2015. Ce sondage a été réalisé entre le 10 novembre et le 16 décembre 2015.

concernant l'atteinte de cet engagement. Le projet de numérisation des instruments de recherche en format papier est en cours, mais selon les répondants, il progresse au rythme de la disponibilité des ressources.

De plus, l'institution indiquait en 2015-2016³¹ qu'en vue d'identifier plus facilement des documents ou des articles dans sa collection, elle créerait de nouveaux outils et instruments d'aide à la recherche, en plus de mettre à jour ceux qui existent. Les entrevues avec la gestion et le personnel du Programme d'accès n'ont pas permis de vérifier si cet engagement avait été atteint. Aucun des documents analysés n'a permis de fournir des données probantes sur le sujet.

Dans le cadre de l'étude de cas n° 2, portant sur l'inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent (annexe C), des instruments de recherche papier ont été consultés aux Services de référence situés au 395, rue Wellington, à Ottawa. L'étude de cas a révélé que ces instruments ne sont pas toujours faciles à comprendre et que certaines informations pertinentes pouvaient être absentes. En effet, les évaluateurs ont constaté que les instruments de recherche consultés ne présentaient pas les conditions d'accès des documents. Puisque cette information n'apparaissait ni dans l'instrument de recherche ni dans le système MIKAN³², une demande d'accès à l'information a dû être préparée afin de valider les conditions d'accès. Si les conditions d'accès avaient été mentionnées dans l'instrument de recherche, une demande d'accès à l'information n'aurait pas été requise puisque aucun des documents demandés ne faisait l'objet d'un accès restreint. Un suivi en janvier 2017 a été fait afin de vérifier si l'information avait été mise à jour dans le site Internet de BAC. L'information avait effectivement été mise à jour sur le site Internet de l'institution. Ainsi, si un autre client veut consulter ces documents, il sera possible de le faire sans passer par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le Vérificateur général du Canada³³ a également relevé, dans son rapport de l'automne 2014, des lacunes dans la qualité des instruments de recherche sur le système des pensionnats indiens. Certains instruments de recherche étaient incomplets, non exhaustifs et contenaient des inexactitudes.

Des instruments accessibles en ligne faciliteraient l'identification de documents ou d'articles dans la collection de BAC pour tous ses clients.

Recommandation 3 : Des efforts devraient être consacrés à compléter la numérisation des instruments de recherche.

³¹ Rapport sur les plans et priorités, 2015-2016, Programme 2.3 : Accès au patrimoine documentaire.

³² MIKAN est un système de BAC qui permet de faire des recherches dans les fonds d'archives.

³³ Rapport du Vérificateur général du Canada, Chapitre 7, Le patrimoine documentaire du gouvernement du Canada. Automne 2014.

5.2.1.3 Indexation

Constatation 8 : L'indexation des archives contribue à faciliter l'accès au patrimoine documentaire de BAC. Cette activité est aussi faite en collaboration avec d'autres partenaires.

Outre la description et la numérisation, un autre aspect important pour faciliter l'accès à la collection est l'indexation. Un index correspond à une banque de mots clés permettant de trouver une information au sein d'un document. Par exemple, l'indexation des recensements et des listes électorales permet à un client de trouver plus facilement le nom d'une personne précise plutôt que d'avoir à explorer des milliers de pages. Présentement, BAC ne dispose pas des ressources requises (humaines et financières) afin d'indexer sa collection ou, à tout le moins, une partie de celle-ci. Les répondants ont reconnu l'importance des partenariats et des initiatives qui permettent de répondre aux besoins des clients. Ainsi, les partenariats avec les organisations Canadiana et Ancestry jouent un rôle clé à ce chapitre. D'autres initiatives de collaboration avec le public, tel que le projet du rapport Coltman³⁴ (implication du public pour réécrire un document écrit à la main), contribuent également à l'indexation de la collection et l'amélioration de l'accès.

5.2.1.4 Examen en bloc

Constatation 9 : L'approche d'examen en bloc, afin d'éliminer les restrictions à l'accès des documents gouvernementaux, permet de contribuer au Plan d'action du Canada pour un gouvernement ouvert.

Depuis 2011-2012, BAC a entrepris d'enlever, lorsque possible, les restrictions³⁵ afin de favoriser l'accès aux documents gouvernementaux grâce à un examen en bloc. Il s'agit d'un exercice d'évaluation des documents tenant compte de la sensibilité, de l'âge et du sujet des documents. Cette approche vise à accroître la disponibilité des documents gouvernementaux archivés. L'institution a ainsi rendu disponibles à la consultation 18 millions de pages de documents³⁶ gouvernementaux entre 2011-2012 et 2015-2016 sans que ceux-ci nécessitent un examen approfondi en vertu des lois sur l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels³⁷. Plus spécifiquement, l'examen en bloc a permis de traiter 4 168 133 de pages en 2014-2015 et 6 437 499 de pages en 2015-2016. Les répondants aux entrevues ont confirmé que l'institution a entrepris ce travail, et la perception de cet exercice est positive.

³⁴ <https://ledecoublogue.com/2016/11/29/transcription-du-rapport-coltman-externalisation-a-bibliotheque-et-archives-canada/>

³⁵ Il peut s'agir de restrictions concernant la *Loi sur l'accès à l'information*, la *Loi sur les renseignements personnels* ou encore en lien avec des restrictions imposées par un ministère ou une organisation fédérale dans le cadre de documents fédéraux.

³⁶ Rapport ministériel sur le rendement (RMR), 2015-2016, Programme 2.3 : Accès au patrimoine documentaire.

³⁷ Rapport annuel : *Loi sur l'accès à l'information*, 2015-2016, Bibliothèque et Archives Canada.

5.2.1.5 Numérisation

Constatation 10 : Outre la numérisation des documents du Corps expéditionnaire canadien de la Première Guerre mondiale, la mise en ligne des documents numérisés se réalise en fonction des priorités et des ressources disponibles.

La numérisation est le processus de conversion d'un article analogique en format numérique. Cette technique permet de préserver des documents sous une forme électronique, quel qu'en soit le support d'origine (documents, photos, portrait, etc.). La numérisation des articles de la collection de BAC est la responsabilité du Programme de préservation (AAP 2.2). Les documents officiels consultés démontrent que certaines activités de numérisation sont effectuées sous la responsabilité du Programme d'accès. Depuis 2013-2014³⁸, BAC mentionne avoir conçu et mis en œuvre une stratégie de numérisation du contenu basée sur les thèmes qui intéressent ses clients. Un plan pluriannuel de numérisation des collections les plus prisées a été développé, incluant le patrimoine militaire et les affaires autochtones. Ainsi, l'institution a entrepris de numériser l'ensemble des documents qu'ils possèdent concernant le Corps expéditionnaire canadien de la Première Guerre mondiale et environ 80 000 portraits provenant de diverses collections de photographies et d'art patrimoniales.

De plus, afin d'accroître l'accès à sa collection, BAC, en collaboration avec des partenaires (Canadiana et Ancestry), a réussi à numériser un nombre important de documents, de photos, de films et de documentaires³⁹ qui portent sur la généalogie, les documents gouvernementaux, ainsi que le patrimoine documentaire militaire et autochtone.

Cependant, en raison de l'utilisation d'unités de mesure différentes, il est difficile d'évaluer la progression de la numérisation de la collection. BAC en fait parfois rapport en nombre d'images, et parfois en nombre de pages. Comme une page peut comporter plus d'une image, il est difficile de faire des comparaisons. Ainsi, BAC a rapporté en 2011-2012 que plus de 4,5 millions d'images avaient été ajoutées, incluant des listes électorales, des microfilms et des portraits fréquemment demandés. En 2013-2014, plus de 17 millions de pages de la collection de BAC ont été numérisées par l'institution et ses partenaires (Canadiana et Ancestry) comparativement à deux millions l'année précédente. Ce chiffre s'élevait à 35 millions d'images en 2014-2015 et à 12 millions d'images pour 2015-2016. L'augmentation s'explique principalement par la mise en œuvre de l'initiative de numérisation des microfilms en partenariat avec Canadiana. Les Canadiens ont maintenant accès en ligne, soit sur le site Internet de BAC ou celui de Canadiana, à un plus grand nombre de documents grâce à ce projet. Cependant, lorsque l'on considère l'immense quantité de matériel de la collection de l'institution, la portion accessible en ligne demeure faible.

Il est à noter que selon le sondage effectué par Nanos en décembre 2015, les répondants ont placé la numérisation au tout premier rang d'importance parmi les initiatives que l'institution devrait poursuivre au cours des trois prochaines années. La numérisation répond à un besoin de la clientèle et demeure donc un objectif pertinent, autant pour l'institution que pour sa clientèle.

³⁸ Rapport ministériel sur le rendement (RMR) 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, Programme 2.3.

³⁹ Rapport ministériel sur le rendement (RMR) 2015-2016, Programme 2.3 : Accès au patrimoine documentaire.

5.2.2 Services

Le deuxième champ d'activité principal selon le modèle logique du Programme d'accès est constitué des services. BAC fournit des services de référence, d'information, de consultation, de reprographie et de recherche à une gamme diversifiée de clients. Les services de l'institution peuvent être obtenus par de multiples voies, y compris en personne, par téléphone, par courrier, par courriel et par Internet. BAC contribue aussi à faire connaître la mémoire continue du Canada au moyen de partenariats (Canadiana et Ancestry) et de soutien aux projets de programmation et d'interprétation. Les principaux extrants sont les services de référence, les services d'accès à l'information, la reprographie et les services via le site Internet.

Selon un sondage sur l'opinion publique⁴⁰, les principales raisons d'une visite à BAC (pas uniquement aux Services de référence) sont les suivantes, en ordre d'importance : la généalogie (51 %); effectuer une recherche (44 %); relié au travail (38 %); intérêt personnel (28 %); éducation (22 %); divers (6 %); et autres (2 %).

5.2.2.1 Services de référence

Constatation 11 : Les Services de référence offrent un service de première ligne efficace et facilitent l'accès au patrimoine documentaire pour les Canadiens.

Les Services de référence fournissent des services d'accès de première ligne et une gamme de services d'orientation et de consultation sur le Web ou ailleurs. D'autres services sont offerts sur rendez-vous pour soutenir la recherche dans les collections des bibliothèques et des archives, et des services spécialisés sont également offerts pour appuyer la recherche généalogique. Les professionnels des Services de référence gèrent les demandes de consultation de la collection qui sont déposées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ce qui comprend l'accès aux dossiers du personnel civil et à d'autres documents fédéraux placés sous la garde de BAC.

Selon le tableau ci-dessous, le nombre de contacts aux Services de référence a diminué depuis 2011-2012, mais il s'est stabilisé à partir de 2014-2015. Le rapport⁴¹ d'examen corrobore ces données, avec davantage de demandes en personne, suivi par les demandes faites par courriel ou Internet. On peut conclure que les clients interagissent avec BAC par l'entremise des Services de référence de manière plutôt stable depuis 2014.

⁴⁰ Sondage de Nanos publié en décembre 2015. Ce sondage a été réalisé entre le 10 novembre et le 16 décembre 2015.

⁴¹ Division de la surveillance et de la liaison des vérifications, avril 2016.

Tableau 2 : Type et nombre de demandes aux Services de référence

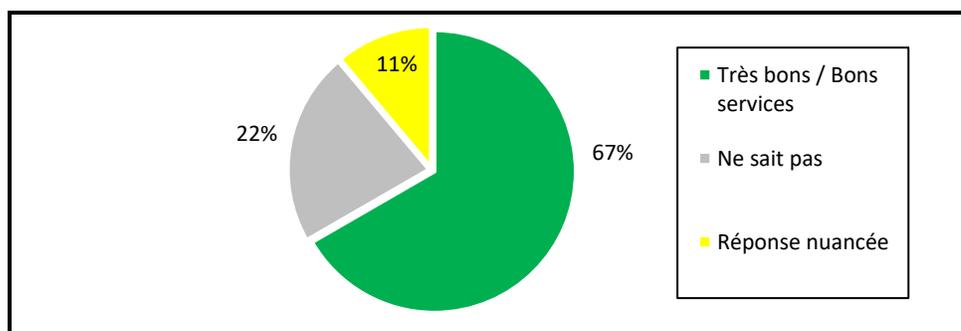
Type de contact	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
En personne	45 989	40 584	36 788	33 398	33 862
Courriel ou Internet	55 198	41 928	28 910	31 067	30 558
Téléphone	25 901	21 493	20 608	17 991	19 249
Lettre/télécopieur	16 628	16 076	13 861	13 418	12 950
Total	143 716	120 081	100 167	95 874	96 619

Source : Stratégie de la mesure du rendement, Programme d'accès au patrimoine documentaire, 2011-2012 à 2015-2016.

Comme indiqué dans le rapport⁴² d'examen interne, les dépenses pour les Services de référence pour l'année 2014-2015 s'élevaient à 2 066 505,94 \$. Il en résulte donc que pour chaque demande faite aux Services de référence en 2014-2015, il en coûtait 83,78 \$ par demande à BAC en moyenne, peu importe le mode de communication. Il s'agit d'une année de référence pertinente pour démontrer l'efficacité de ces services puisque le nombre de communications entre 2014-2015 et 2015-2016 est demeuré à peu près stable.

Lors des entrevues, 67 % des répondants (graphique ci-dessous) ont mentionné que le service offert par les Services de référence était très bon ou bon. Par contre, 11 % des répondants ont donné une réponse nuancée précisant que la qualité du service variait dépendamment du type de clientèle et du genre de demande. Enfin, 22 % ne savaient pas si le service offert par les Services de référence était de bonne qualité.

Graphique 7 : Perception des répondants sur la qualité du service offert par les Services de référence



Source : Participants aux entrevues, juin à septembre 2016.

Dans le cadre de l'étude de cas n° 2 portant sur l'inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent, l'équipe d'évaluation a utilisé les Services de référence et a été à même de jauger la qualité des services.

⁴² Présentation à Johanna Smith, directrice générale, Services au public : Examen des méthodes d'accès à la collection de BAC. Résumé des résultats. Bibliothèque et Archives Canada. 21 avril 2016. Division de la surveillance et de la liaison des vérifications.

Le service par courriel et en personne a été rapide et courtois et a permis de discuter avec un expert archiviste. Par la même occasion, le personnel des Services de référence a également organisé une rencontre avec une bibliothécaire. Le rendez-vous a également été fructueux. Les professionnels rencontrés avaient effectué quelques recherches à l'avance, et ont pu répondre aux questions dans la langue de choix du client. On peut conclure que les Services de référence offrent un service de première ligne efficace et que celui-ci facilite l'accès au patrimoine documentaire pour les Canadiens.

5.2.2.2 Services d'accès à l'information⁴³

Constatation 12 : Le service offert en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* respecte les normes de services à l'exception de l'année 2015-2016, en raison d'un volume plus important de pages transmises et de consultations externes.

Grâce à la *Loi sur l'accès à l'information*, les citoyens canadiens, les résidents permanents et toutes les personnes et les sociétés présentes au Canada ont le droit d'accès aux documents sous la responsabilité d'une institution gouvernementale assujettie à la *Loi*. Ainsi, chaque année, BAC reçoit des demandes d'accès à des documents qu'il possède qui proviennent d'autres institutions fédérales ou de BAC⁴⁴. BAC traite des demandes officielles d'accès à ses documents opérationnels à diffusion restreinte sous sa responsabilité. Du total des demandes reçues, on estime que seulement 5 % sont considérées comme des demandes formelles, soit qu'elles sont liées aux documents opérationnels de BAC ou à des documents opérationnels archivés des autres institutions gouvernementales ou encore à des fichiers du personnel à diffusion restreinte⁴⁵. En ce sens, les services de demandes d'accès à l'information de BAC sont effectivement utilisés comme une méthode d'accès au patrimoine documentaire. Comme le démontre le tableau ci-dessous, ces demandes ont graduellement diminué depuis 2011-2012. En outre, BAC s'est engagé à améliorer l'accès à l'information par des mécanismes tels que l'examen en bloc et la numérisation plus large de sa collection, deux activités discutées précédemment dans le rapport.

Tableau 3 : Nombre de demandes annuelles traitées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

Années financières	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de requêtes formelles traitées	821	874	924	821	758
Nombre de requêtes informelles traitées	7 075	5 361	6 922	6 671	5 422
Total	7 896	6 235	7 846	7 492	6 180

Source : Rapport annuel : *Loi sur l'accès à l'information*, 2011-2012 à 2015-2016, Bibliothèque et Archives Canada.

⁴³ La **norme de service** concernant la *Loi sur l'accès à l'information* et à la protection des renseignements personnels prévoit un délai légal de **30 jours civils à compter de la réception de la demande officielle**. Toutefois, cette loi permet également une prorogation pour certaines raisons limitées et précises.

⁴⁴ Rapport annuel : *Loi sur l'accès à l'information*, 2015-2016, Bibliothèque et Archives Canada.

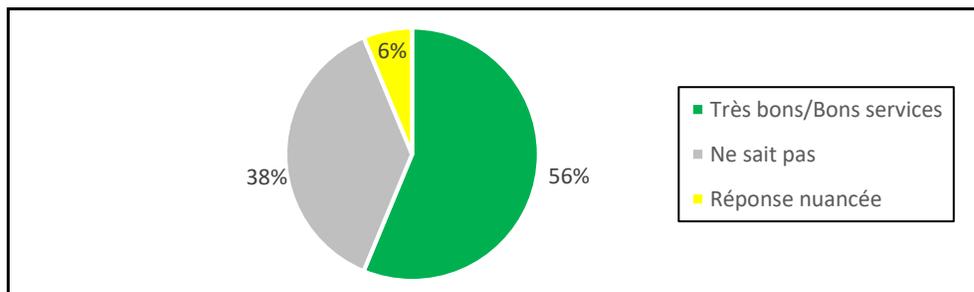
⁴⁵ Ibidem.

Les dépenses⁴⁶ totales du Service d'accès à l'information ont été de 3 411 324,90 \$ pour l'année 2014-2015. Ainsi, chaque demande de service en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* a coûté en moyenne 149,17 \$ en 2014-2015. Ce montant pourrait servir de donnée de base pour une analyse ultérieure de l'efficacité.

Selon les données recueillies par le Programme d'accès, les services offerts en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ont respecté ou dépassé, au fil des ans, les normes⁴⁷ de services, à l'exception de l'année 2015-2016, qui s'établissait à 88 %⁴⁸. Les responsables du programme expliquent cette baisse⁴⁹ par un plus grand volume de pages d'information à transmettre et un volume plus élevé de consultations externes.

Il ressort de nos entrevues que 56 % des répondants (voir le graphique ci-dessous) ont mentionné qu'à leur avis, le service offert en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* était très bon ou bon.

Graphique 8 : Perception des répondants sur la qualité des services d'accès à l'information



Source : Participants aux entrevues, juin à septembre 2016.

Dans le cadre de l'étude de cas portant sur la cérémonie d'ouverture de la voie maritime du Saint-Laurent (annexe C), une demande d'accès à l'information a été faite en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* afin d'obtenir des documents qui étaient identifiés comme restreints, ce qui a permis d'évaluer le service par le fait même. Pour ce faire, un formulaire en ligne a été rempli. Les douze documents demandés ont été disponibles pour consultation selon les normes (réponse dans les 30 jours) et de façon très satisfaisante. Les documents demandés ont été numérisés et enregistrés sur un cédérom, ce qui représentait 661 pages.

⁴⁶ Présentation à Johanna Smith, directrice générale, Services au public; Examen des méthodes d'accès à la collection de BAC. Résumé des résultats. Bibliothèque et Archives Canada. 21 avril 2016. Division de la surveillance et de la liaison des vérifications.

⁴⁷ La norme de service concernant la *Loi sur l'accès à l'information* est de 95 %.

⁴⁸ Dans le *Rapport annuel : Loi sur l'accès à l'information, 2015-2016*, nous avons noté une différence dans le pourcentage atteint par la norme de service. En effet, dans ce rapport, il est écrit que le programme a respecté la norme de service dans 92 % des cas en 2015-2016.

⁴⁹ Bien que BAC ait géré moins de demandes traitées en 2015-2016 (758 comparativement à 821 en 2014-2015), il a traité 331 632 pages d'information comparativement à 276 887 pages en 2014-2015, soit une augmentation de 17 %. Enfin, il y a eu une augmentation significative du nombre de demandes qui n'ont pas été traitées conformément aux délais prévus à cause de consultations externes (68 % ou 41 demandes sur 60 en 2015-2016, comparativement à 33 % ou 12 demandes sur 36 en 2014-2015). Source : *Rapport annuel : Loi sur l'accès à l'information, 2015-2016*, Bibliothèque et Archives Canada.

Cependant, l'étude de cas a mis en évidence que si l'information avait été mise à jour dans les systèmes de BAC et dans l'instrument de recherche qui se trouve aux Services de référence situés à Ottawa, il n'aurait pas été nécessaire de faire une demande selon la *Loi sur l'accès à l'information*. Il aurait été possible d'avoir accès directement aux douze documents, car ceux-ci n'étaient plus restreints en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Enfin, l'utilisation d'un cédérom pourrait s'avérer problématique, et encore davantage dans l'avenir, pour certains clients qui n'ont plus accès à ce type de technologie vieillissante.

Il est à noter qu'au cours de l'écriture de ce rapport, un suivi dans le système MIKAN a été fait et les informations concernant ces documents ont effectivement été mises à jour dans le système. Ceci signifie donc que si un autre client cherche les mêmes documents, il constatera que ces documents sont disponibles pour consultation, car leur accès n'est plus restreint.

5.2.2.3 Reprographie⁵⁰

Constatation 13 : La reproduction numérique des documents de BAC a amélioré le service offert aux clients. Cependant, les reprographies numériques sont rarement accessibles en ligne.

La reprographie permet la création d'une copie, d'un article de la collection, papier ou numérique, sans altérer l'article original. Elle est généralement effectuée en réponse à une demande d'un client. Dès 2011-2012, l'institution mentionnait dans le RPP qu'elle changerait sa façon de reproduire les ressources documentaires et de transmettre les copies aux clients afin d'adopter le virage de la reproduction et l'entreposage numériques, facilitant par la même occasion la publication de contenus en ligne.

Les employés du Programme d'accès qui ont participé à l'évaluation ont confirmé que ce changement de pratique a bel et bien été mis en place. Ainsi, BAC effectue environ 750 000 copies⁵¹ par année pour répondre aux demandes de ses clients. L'institution se propose d'étendre la reproduction numérique aux demandes soumises en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Selon les données recueillies par le programme, le nombre de pages et d'images livrées aux clients a beaucoup fluctué entre 2011-2012 et 2015-2016 (tableau ci-dessous).

⁵⁰ La **norme de service** en ce qui a trait au délai de traitement pour le service de reprographie est de **30 jours ouvrables après la réception de la demande**.

⁵¹ Rapport ministériel sur le rendement (RMR), 2011-2012, Activité de programme 2.3 : Exploration des ressources documentaires, Bibliothèque et Archives Canada.

Tableau 4 : Nombre de reproductions numériques (reprographies)

Années financières	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de pages et images livrées aux clients	750 000	1 060 916	1 623 221	1 031 176	1 523 634
Variation (en pourcentage)	--	41	53	-57	48

Source : Rapport ministériel sur le rendement, 2011-2012, Bibliothèque et Archives Canada. Stratégie de la mesure du rendement, Programme d'accès au patrimoine documentaire, 2012-2013 à 2015-2016.

Ces données incluent les pages et images livrées en réponse aux demandes formelles et informelles d'accès à l'information. En outre, on suppose que selon les données recueillies par le Programme d'accès, les normes de service concernant la reprographie ont été pleinement respectées⁵².

Les dépenses⁵³ totales pour la reprographie en 2014-2015 s'élevaient à 1 243 408,64 \$ soit 1 174 200,90 \$ en salaires et 69 207,74 \$ en dépenses de fonctionnement (opérations). Ainsi, chaque demande de reprographie a coûté à BAC en moyenne, 25,50 \$ en 2014-2015. Ce montant pourrait également servir de donnée de base pour une analyse ultérieure de l'efficacité concernant la reprographie.

Ainsi, plus BAC effectue de reprographies numériques, plus celles-ci devraient être accessibles en ligne. Toutefois, les informations recueillies démontrent qu'il n'est pas possible de rendre les reprographies numériques accessibles en ligne. Plusieurs intervenants de différentes directions générales ont confirmé que peu de reproductions numériques deviennent effectivement accessibles en ligne. Une fois la reprographie numérique complétée, elles sont entreposées sur les serveurs de Services partagés Canada et aucun processus n'existe actuellement pour assurer la mise en ligne de ces reprographies. Selon les répondants, cette situation s'explique entre autres par les limites des systèmes informatiques qui ne permettent pas de lier plus d'une reprographie à une description.

De plus, si un nouveau client fait une demande de reprographie d'un article déjà reprographié, le document sera presque toujours reproduit de nouveau. Selon les répondants, il est plus rapide de reproduire à nouveau le document que de demander à notre partenaire Services partagés Canada, de le repérer sur ses serveurs.

⁵² Les taux de réponse selon les normes de services ont été les suivants : 99 % en 2012-2013, 98 % en 2013-2014, 99 % en 2014-2015 et 97 % en 2015-2016. Pour le service régulier, le délai de traitement est de 30 jours ouvrables après la réception de la demande.

⁵³ Présentation à Johanna Smith, directrice générale, Services au public; Examen des méthodes d'accès à la collection de BAC. Résumé des résultats. Bibliothèque et Archives Canada. 21 avril 2016. Division de la surveillance et de la liaison des vérifications.

5.2.2.4 Site Internet de BAC

Constatation 14 : Le site Internet de BAC demeure populaire malgré une baisse de l'achalandage depuis 2013-2014. Toutefois, il n'est pas facile d'y trouver ce que l'on cherche.

Le site Internet de BAC est vaste et contient des milliers de documents, cartes, photos, vidéos, etc. Dans le cadre de l'évaluation, le site de BAC a été analysé afin d'en comprendre la structure de navigation du point de vue des clients. On y trouve des informations et des guides de recherche qui visent à soutenir les clients dans leurs explorations et leurs recherches.

Outre le site de l'institution situé sur **bac-lac.gc.ca**, BAC possède également un site Internet, nommé **collectionscanada.gc.ca**, datant d'avant 2012 et sur lequel il est possible de trouver certaines parties de la collection de BAC. Il n'a pas été possible de tout transférer dans le nouveau site Internet de **bac-lac.gc.ca** puisque certaines technologies désuètes rendent très compliqué le transfert de toutes les informations vers **bac-lac.gc.ca**. Ces informations sont donc archivées sous **collectionscanada.gc.ca**.

Les dépenses⁵⁴ totales en 2014-2015 concernant le site Internet de BAC ont été de 2 163 567,11 \$ incluant des dépenses de licences d'utilisation de différents systèmes (comme AMICUS, MIKAN, MISACS, le WEB et autres systèmes). Ainsi, il a été possible d'estimer que le coût de chaque visite effectuée sur le site Internet de BAC a coûté 1,99 \$ en 2014-2015. Ce montant pourrait servir de donnée de base pour une analyse ultérieure de l'efficacité.

Le sondage sur l'opinion publique⁵⁵ effectué en 2015 indique que 78 % des répondants ont rapporté avoir visité le site Internet de BAC afin d'accéder à ses services. De plus, selon l'étude effectuée par la Division de la surveillance et de la liaison des vérifications en avril 2016, il y a eu 17 073 646 visites sur le site Internet de BAC en 2012-2013. La fréquentation sur le site Internet de l'institution a connu une augmentation en 2013-2014 avec 24 344 772 visites, mais a diminué à 22 011 883 visites en 2014-2015 et a encore diminué à 20 250 929 visites en 2015-2016. Ces données confirment la popularité du site Internet de BAC bien que l'institution ait enregistré une baisse depuis 2013-2014.

Bien qu'il soit possible de trouver plusieurs renseignements sur le site Internet, la recherche dans la collection de BAC reste complexe. Bien que les liens d'aide à la navigation comme « Découvrez la collection » et « Recherche en ligne » soient utiles, ils ne permettent pas toujours aux clients de trouver ce qu'ils cherchent, car il faut savoir naviguer sur le site Internet.

Les données recueillies par le Programme d'accès en lien avec le pourcentage de clients qui ont rapporté avoir trouvé ce qu'ils cherchaient sur le site Internet de BAC étaient de 84% en 2011-2012, de 87 % en 2012-2013, de 86 % en 2013-2014 et de 83 % en 2014-2015. Comme on peut le constater, le niveau de

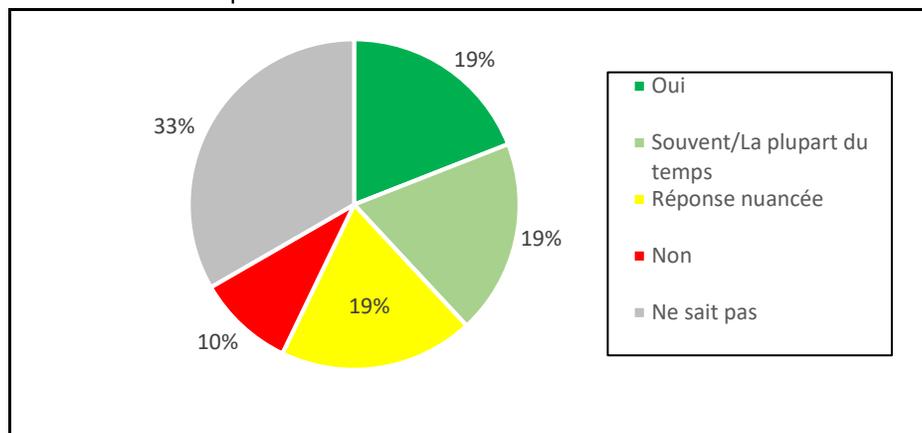
⁵⁴ Présentation à Johanna Smith, directrice générale, Services au public; Examen des méthodes d'accès à la collection de BAC. Résumé des résultats. Bibliothèque et Archives Canada. 21 avril 2016. Division de la surveillance et de la liaison des vérifications.

⁵⁵ Nanos, décembre 2015. Sondage de Nanos publié en décembre 2015. Ce sondage a été réalisé entre le 10 novembre et le 16 décembre 2015.

satisfaction a diminué depuis 2012-2013. Il n'y a pas de données disponibles pour cet indicateur en 2015-2016, car elles ne sont plus recueillies par le programme.

Les résultats des entrevues (graphique ci-dessous) indiquent que 19 % des répondants croient que les clients trouvent ce qu'ils recherchent sur le site Internet de BAC et un autre 19 % croient que les clients trouvent souvent ou la plupart du temps ce qu'ils recherchent sur le site Internet de BAC. Cependant, 19 % des répondants ont eu des commentaires plus nuancés; c'est-à-dire que ces répondants doutent que les clients trouvent ce qu'ils recherchent et enfin, 10 % des répondants croient que les clients ne trouvent pas ce qu'ils recherchent. Enfin, on observe que 33 % des répondants n'avaient pas d'opinion sur le sujet.

Graphique 9 : Perception des répondants sur la satisfaction des clients à trouver ce qu'ils cherchent sur le site Internet de BAC



Source : Participants aux entrevues, juin à septembre 2016.

Les études de cas menées dans le cadre de cette évaluation nous permettent de constater que la recherche dans l'une ou l'autre langue officielle du Canada (français/anglais) ne donne pas les mêmes résultats de recherche dans le site Internet de BAC. De plus, il est difficile d'obtenir des résultats précis, par exemple, lors de la recherche sur la cérémonie d'ouverture de la voie maritime du Saint-Laurent, la majorité des résultats que nous avons reçus concernaient effectivement la voie maritime du Saint-Laurent, mais pas nécessairement la cérémonie d'ouverture.

Une autre constatation concerne la difficulté à comprendre certains résultats de recherche obtenus sur le site Internet de BAC. Par exemple, il n'est pas évident de comprendre ce que signifie le résultat « *Restrictions varient* » sans plus d'explications. On retrouve également le message suivant : « *Attention : La notice descriptive est en traitement. Il se peut que ces documents ne soient pas encore disponibles pour fins de consultation.* » Pour faire une recherche fructueuse sur le site Internet de BAC, il faut bien identifier ce que l'on cherche afin de sélectionner les bons articles qu'affichent les résultats d'une recherche. Il faut penser à le faire en français et en anglais, car les résultats ne sont pas les mêmes⁵⁶.

⁵⁶ Étude de cas n° 2 : L'accès aux dossiers sur la cérémonie d'ouverture de la voie maritime du Saint-Laurent, le 25 juin 1959.

De plus, lorsqu'on effectue une recherche sur « Consultez l'index (A-Z) », « Naviguez par types » et « Naviguez par thèmes », ce n'est pas une recherche tel que nous sommes habitués de faire avec Google; il s'agit plutôt d'un index et non d'un moteur de recherche. Enfin, le bouton « Rechercher BAC-LAC.gc.ca » peut porter à confusion, car il ne s'agit pas d'un bouton de recherche pour la collection de l'institution, mais plutôt d'une recherche que l'on voudrait faire sur Bibliothèque et Archives Canada. Si on ne connaît ni AMICUS, qui sert à chercher des documents publiés, ni MIKAN, qui sert à chercher des éléments dans les fonds d'archives que l'on trouve sur le site Internet de BAC, il est alors très difficile de repérer ce qu'on recherche. Ces outils de recherche ne sont pas intuitifs et il n'est pas facile pour un non-initié de comprendre les systèmes utilisés par BAC.

Ainsi, bien que BAC mise sur un accroissement de l'accessibilité à sa collection, l'institution aurait avantage à mieux expliquer les concepts de repérabilité, de disponibilité et d'accessibilité et ce, tant à sa clientèle et ses partenaires qu'à ses employés⁵⁷. Enfin, selon l'examen effectué par la Division de la surveillance et de la liaison des vérifications de BAC, plus les services d'accès sont offerts en ligne, plus le coût par utilisateur est bas.

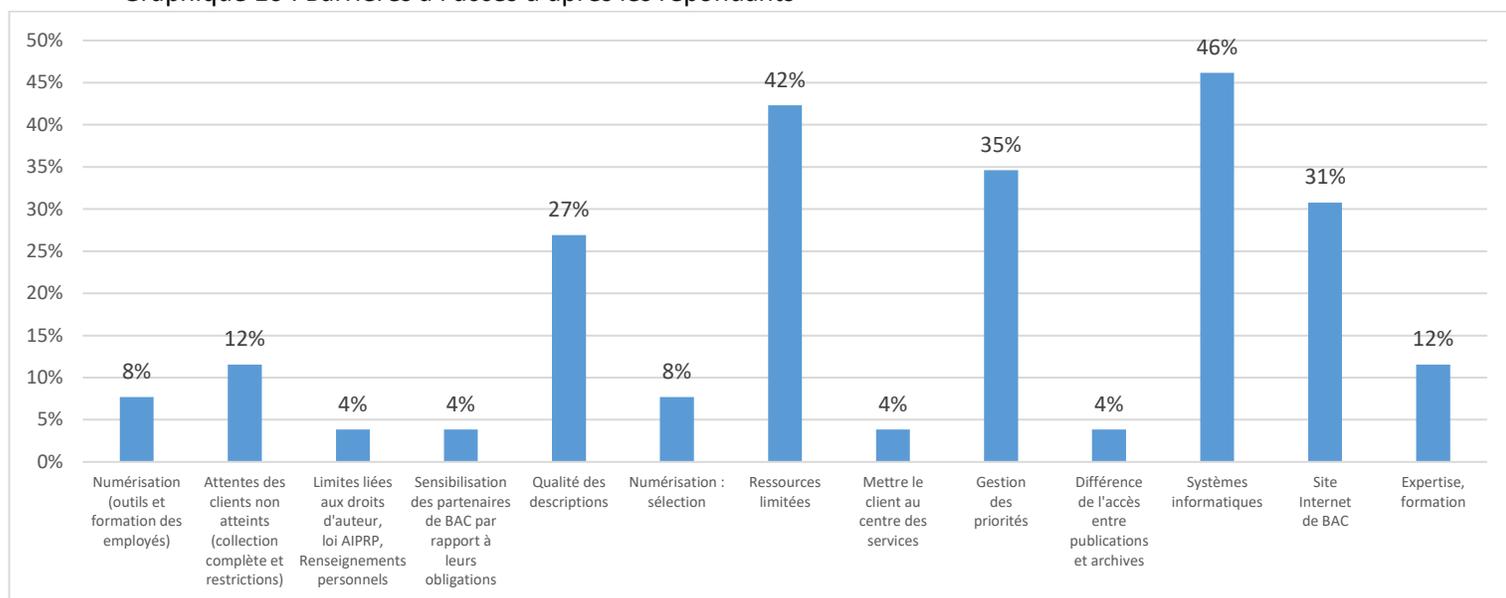
Recommandation 4 : Afin de faciliter l'accès à la collection sur son site Internet, BAC devrait améliorer les outils de recherche que l'on y trouve ainsi que la navigation.

5.2.3 Barrières à l'accès

Lors des entrevues avec les gestionnaires et le personnel du Programme d'accès, plusieurs exemples ont été donnés concernant des barrières (graphique ci-dessous) qui freinent actuellement l'accès au patrimoine documentaire de BAC. Les principales barrières à l'accès seraient les systèmes informatiques, les ressources limitées, la gestion des priorités, le site Internet de BAC et la qualité des descriptions.

⁵⁷ Étude de cas n° 1 : Accès aux comptes publics du Canada.

Graphique 10 : Barrières à l'accès d'après les répondants



Source : Participants aux entrevues, juin à septembre 2016.

5.2.4 Satisfaction de la clientèle

Selon les données provenant du Programme d'accès, les pourcentages de satisfaction de la clientèle avec les services en ligne sont les suivants : 74%⁵⁸ en 2011-2012, 80% en 2012-2013, 83 % en 2013-2014 et 75 % en 2014-2015. On constate que la satisfaction de la clientèle a augmenté entre 2011-2012 et 2013-2014 mais a diminué en 2014-2015. Cet indicateur a été abandonné en 2015-2016.

De façon plus générale, un sondage sur l'opinion publique effectué en 2015⁵⁹ indique que 37 % des répondants ont mentionné qu'ils étaient satisfaits ou quelque peu satisfaits de la façon dont BAC gère l'accès à sa collection. Une proportion similaire des répondants (36 %) était plus ou moins insatisfaite ou insatisfaite, et 28 % est restée neutre. Toujours selon ce même sondage, les clients les plus satisfaits sont ceux qui utilisent les services de généalogie (47,7 %); par intérêt personnel (42,5 %); pour de la recherche (41,1 %); et pour l'éducation (34,9 %).

Les chercheurs sont ceux qui sont les plus satisfaits de l'accès offert par BAC, avec 48,3 % de satisfaction; ils sont suivis par les historiens (47,8 %); les écrivains (45,0 %); les employés du gouvernement (37,9 %); les éducateurs et les professeurs (30,5 %). Par contre, le taux de satisfaction des bibliothécaires est de 24,1 %, et celui des archivistes est de 23,8 %.

⁵⁸ Stratégie de la mesure du rendement, Programme d'accès au patrimoine documentaire, 2011-2012 à 2015-2016.

⁵⁹ Nanos, décembre 2015.

5.3 Efficience : Utilisation des ressources

Les ressources financières de BAC ont connu une baisse importante entre les années 2011-2012 et 2015-2016 (tableau 7), passant de 112 millions \$ à 91 millions \$. Cette baisse est principalement attribuable au Plan d'action pour la réduction du déficit du gouvernement fédéral réalisé à BAC en 2012-2013.

De la même façon, les ressources financières du Programme d'accès ont connu une baisse importante entre les années 2011-2012 et 2015-2016 (voir le tableau ci-dessous). De 36,8 millions \$ en 2011-2012, elles ont diminué à 25,7 millions \$ en 2015-2016, soit une baisse de 11 millions \$. En proportion du budget de BAC, les ressources financières du Programme d'accès, qui représentaient 33 % du budget de total de BAC en 2011-2012, ont diminué à 28 % en 2015-2016.

Tableau 5 : Ressources financières

Années financières	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Ressources financières de BAC (Salaires et dépenses de fonctionnement)	112 021 400 \$	118 923 232 \$	100 803 692 \$	102 593 650 \$	91 451 613 \$
Programme d'accès au patrimoine documentaire (AAP 2.3)					
Ressources financières (Salaires et dépenses de fonctionnement)	36 826 100 \$	35 649 500 \$	31 959 088 \$	33 220 247 \$	25 694 773 \$
En proportion du budget de BAC	33 %	30 %	32 %	32 %	28 %

Source : Rapports ministériels sur le rendement de 2011-2012 à 2015-2016.

Les ressources humaines de BAC (voir le tableau ci-dessous) ont aussi été affectées par une diminution de 199 ETP, passant de 1 112 ETP à 913 ETP durant les cinq années couvertes par cette évaluation. Quant à elles, les ressources humaines du programme étaient de 376 ETP en 2011-2012 et de 311 en 2015-2016, soit une diminution de 65 ETP sur une période de cinq ans.

Tableau 6 : Ressources humaines

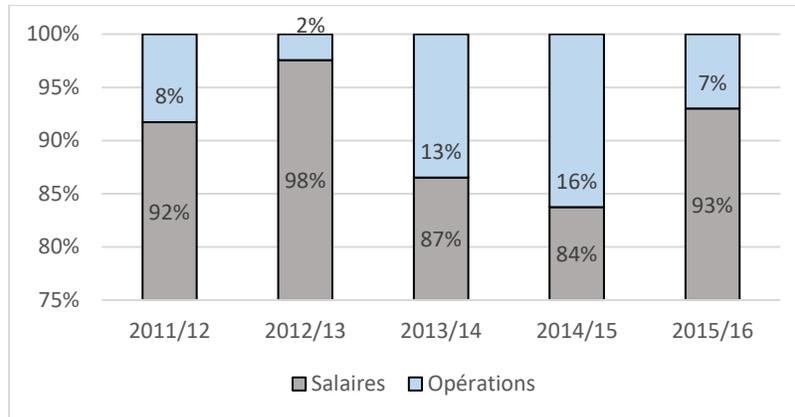
Années financières	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Ressources humaines de BAC (ETP)	1 112	961	885	951	913
Programme d'accès au patrimoine documentaire (AAP 2.3)					
Ressources humaines (ETP)	376	298	329	360	311
En proportion des ressources humaines de BAC (%)	34 %	31 %	37 %	38 %	33 %

Source : Rapports ministériels sur le rendement de 2011-2012 à 2015-2016.

Plus particulièrement, en ce qui a trait aux dépenses de fonctionnement, le Programme d'accès (graphique ci-dessous) avait une marge de manœuvre de 13 % et de 16 % respectivement au cours des années 2013-2014 et 2014-2015 pour investir dans des dépenses autres que salariales. En 2015-2016, la

marge de manœuvre a diminué à 7 % des dépenses totales de programmes ce qui en a limité sa capacité à améliorer ses systèmes ou à investir dans d'autres services pour l'accès.

Graphique 11 : Comparaison des dépenses salariales et des dépenses de fonctionnement (opérations)



Source : Bibliothèque et Archives Canada, Direction des finances.

6 Autres observations

6.1 Partenariats de BAC

Selon les documents examinés, les ententes avec les partenaires⁶⁰ ont permis de numériser et d'indexer un bon nombre de collections. Par exemple, l'entente avec Canadiana a permis de numériser 78 collections, ce qui représente six millions de pages mises en ligne. Quant à lui, le partenariat avec *Ancestry.ca* a permis la numérisation des dossiers du recensement de 1921 ainsi que d'autres collections. Ces ententes permettent un plus grand accès à l'information puisqu'elles permettent une numérisation et une indexation plus rapide.

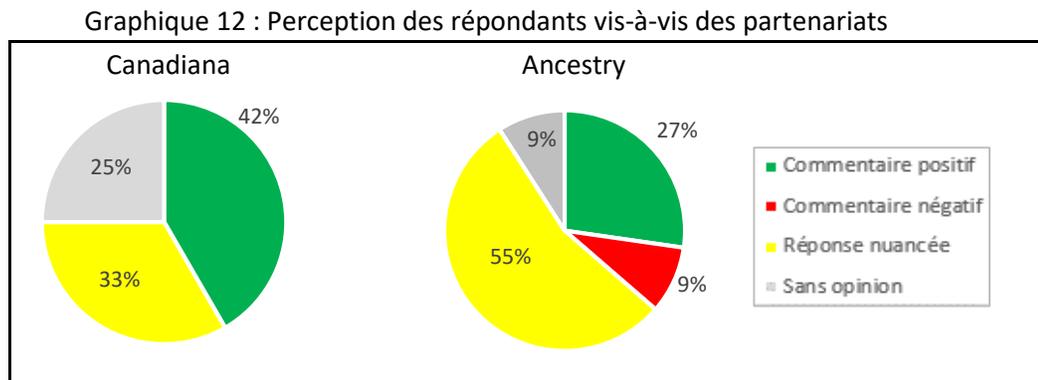
BAC a également poursuivi les projets de numérisation⁶¹ réalisés en collaboration avec Canadiana et Ancestry. Ainsi, en date du 31 mars 2015, 35 des 40 millions d'images avaient été numérisées par BAC et Canadiana, et 22 millions d'images avaient été mises en ligne sur le site de Canadiana. En outre, 1,3 million d'images ont été numérisées en collaboration avec Ancestry, et ces images étaient disponibles en ligne en 2015-2016.

Selon les répondants, les ententes de partenariats avec les organisations Canadiana et Ancestry sont perçues positivement pour 42 % des répondants dans les cas de Canadiana et de 27 % pour ce qui est d'Ancestry (graphique ci-dessous). Cependant, un bon pourcentage des répondants ont fait des commentaires plus nuancés, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas certains si ces ententes sont positives pour

⁶⁰ Rapport ministériel sur le rendement (RMR), 2013-2014, Programme 2.3 : Exploration des ressources documentaires, Bibliothèque et Archives Canada.

⁶¹ Rapport ministériel sur le rendement (RMR), 2014-2015, Programme 2.3 : Accès au patrimoine documentaire, Bibliothèque et Archives Canada.

les clients de BAC (33 % et 55 % respectivement). Une analyse plus poussée serait nécessaire afin de mesurer les avantages de ces partenariats pour les clients de BAC.



Source : Participants aux entrevues, juin à septembre 2016.

6.2 Expositions et médias sociaux

BAC a entrepris un virage important en 2014-2015 concernant le développement d'expositions et l'utilisation des médias sociaux (Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, blogues et baladodiffusions) afin de faire connaître sa collection partout au Canada et de rejoindre un maximum de clients grâce à un large éventail de canaux de diffusion.

Bien que la page Flickr ait enregistré une moyenne de 425 000 visites mensuelles en 2014-2015, les billets sur le blogue ont suscité 150 000 visites. Les dix baladodiffusions ont été téléchargées 150 000 fois; on ignore toutefois si cet achalandage a suscité plus de visites sur le site Internet de BAC ou s'il y a eu plus d'intérêt pour la collection de BAC, car ce type de renseignements ne sont pas recueillis.

L'examen sur les méthodes d'accès⁶² de BAC mentionne que les médias sociaux ne constituent pas une méthode d'accès, mais plutôt des outils de promotion possédant trois objectifs : la sensibilisation; l'engagement et la collaboration.

En 2014-2015, les dépenses⁶³ pour les expositions ont été de 855 875,80 \$ tandis que les dépenses concernant les médias sociaux ont été de 794 307,70 \$ ce qui représente un coût total de 1 650 183,50 \$ pour la visibilité de BAC.

Enfin, bien que l'utilisation des médias sociaux et les expositions permettent une visibilité accrue pour l'institution, BAC devrait s'assurer de mesurer leurs effets sur l'accès à sa collection.

⁶² Division de la surveillance et de la liaison des vérifications, avril 2016.

⁶³ Présentation à Johanna Smith, directrice générale des Services aux publics, *Review of Access Methods to LAC's Collection. Summary of Results*, Bibliothèque et Archives Canada, 21 avril 2016.

7 Conclusions et recommandations

7.1 Conclusions

La pertinence du programme est confirmée puisque le Programme d'accès au patrimoine documentaire a démontré qu'il est un des piliers fondamentaux du mandat de BAC. En effet, l'accès au patrimoine documentaire est souligné à la fois dans la législation et dans les priorités de l'institution. Il participe également aux engagements du gouvernement du Canada de plusieurs façons.

Au niveau du rendement, plusieurs activités du Programme d'accès ont démontré qu'elles fonctionnent bien et progressent vers l'atteinte des résultats à moyen terme, tels que l'indexation, les services de référence et les services offerts en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. La poursuite de l'examen en bloc permettra aux clients d'obtenir de plus en plus d'information à jour sur les dossiers ouverts pour la consultation et leur évitera de faire une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Par contre, d'autres activités méritent que le programme s'y attarde et mette en place certaines améliorations. Il apparaît que les nombreuses priorités de l'institution entravent le bon déroulement des opérations par manque de coordination des activités entre les directions générales qui soutiennent les activités d'accès à la collection. La direction générale des Services au public ne contrôle que 54 % des ressources dédiées à la livraison du Programme d'accès, ce qui engendre des défis de gouvernance.

Les objectifs du Programme d'accès sont nombreux ce qui rend difficile l'atteinte des résultats. Dans le cas de la reprographie numérique, la mise en ligne ne s'est pas concrétisée selon les plans et les engagements. Des efforts devraient être entrepris pour faciliter l'accès à ces documents à un moindre coût et à un plus grand nombre de Canadiens. D'autres actions pourraient améliorer l'accès au patrimoine documentaire. D'une part, la numérisation des instruments de recherche contribuerait à rendre plus autonomes les clients de l'institution puisqu'ils auraient accès en ligne à des liens sur l'information qu'ils cherchent dans la collection. D'autre part, l'amélioration des outils de recherche et de navigation du site Internet de BAC faciliterait aussi la recherche des articles de la collection par les clients.

Le Programme d'accès doit également améliorer sa collecte de données afin d'être en mesure de porter un jugement sur le rendement de ses activités. Au-delà de la collecte de données, le programme doit également s'assurer de mesurer les bons indicateurs de façon continue.

7.2 Recommandations

L'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire nous amène à formuler les recommandations suivantes.

Recommandation 1 : Une meilleure coordination des activités et une priorisation des tâches entre les directions générales devraient se faire afin de clarifier la gouvernance du Programme d'accès et le rôle du personnel impliqué, peu importe la forme que prendra le programme dans le futur.

Recommandation 2 : Les gestionnaires du programme devraient entreprendre une révision des indicateurs d'extrants et de résultats afin de s'assurer que ces derniers soient mesurés de façon continue, que les données soient utiles à la prise de décisions et que la collecte de données soit possible et pratique afin de mesurer les progrès et les résultats du Programme.

Recommandation 3 : Des efforts devraient être consacrés à compléter la numérisation des instruments de recherche.

Recommandation 4 : Afin de faciliter l'accès à la collection sur son site Internet, BAC devrait améliorer les outils de recherche que l'on y trouve ainsi que la navigation.

Annexe A : Réponse de la direction et plan d'action

Recommandations de l'évaluation	Réponse de la direction aux recommandations	Mesures à prendre	Date d'achèvement prévue	Responsabilité
<p>1. Une meilleure coordination des activités et une priorisation des tâches entre les directions générales devraient se faire afin de clarifier la gouvernance du Programme d'accès et le rôle du personnel impliqué, peu importe la forme que prendra le programme dans le futur.</p>	<p>Oui</p>	<p>1) Le Secteur des Opérations a réorganisé la structure de la direction générale et a clairement identifié les fonctions de la Direction générale des services au public et la relation de la direction générale avec les autres directions générales du secteur.</p> <p>2) BAC a élaboré une nouvelle Stratégie pour les services au public.</p> <p>3) Un Plan d'action de cinq ans (2017-2022) sur l'accès a été rédigé afin de guider les priorités, d'établir les responsabilités et de coordonner les initiatives sur l'accès.</p>	<p>1) Complété (Avril 2016)</p> <p>2) Complété (Avril 2017)</p> <p>3) Approbation du Conseil de direction prévue en novembre 2017</p>	<p>1) Chef des opérations</p> <p>2) et 3) Directrice générale, Direction générale des services au public</p>
<p>2. Les gestionnaires du programme devraient entreprendre une révision des indicateurs d'extrants et de résultats afin de s'assurer que ces derniers soient mesurés de façon continue, que les données soient utiles à la prise de décisions et que la collecte de données soit possible et pratique afin de mesurer les progrès et résultats du Programme.</p>	<p>Oui</p>	<p>1) Un Profil d'information sur le rendement et un modèle logique pour le Programme des services au public ont été rédigés et seront mis en place. Ils incluent un nouvel ensemble d'indicateurs sur les extrants et les résultats et donneront des informations pour le Plan ministériel, le Rapport ministériel sur le rendement et les autres instruments d'évaluation et d'imputabilité.</p>	<p>Tous : Avril 2018</p>	<p>1) et 2) Directrice générale, Direction générale des services au public</p> <p>3) et 4) Directrice générale, Direction générale des Communications</p>

Recommandations de l'évaluation	Réponse de la direction aux recommandations	Mesures à prendre	Date d'achèvement prévue	Responsabilité
		<p>2) La Direction générale des services au public créera et mettra en place des outils internes afin de centraliser la collecte des données pour les indicateurs et les opérations clés ainsi que pour les rapports du Programme des services au public.</p> <p>3) Un Profil d'information sur le rendement et un modèle logique pour le Programme de la Valorisation du patrimoine documentaire et soutien aux collectivités ont été rédigés et seront mis en place. Ils incluent un nouvel ensemble d'indicateurs sur les extrants et les résultats et donneront des informations pour le Plan ministériel, le Rapport ministériel sur le rendement et les autres instruments d'évaluation et d'imputabilité.</p> <p>4) La Direction générale des Communications créera et mettra en place des outils internes afin de centraliser la collecte des données pour les indicateurs et les opérations clés ainsi que pour les rapports pour le Programme de la Valorisation du patrimoine documentaire et soutien aux collectivités.</p>		

Recommandations de l'évaluation	Réponse de la direction aux recommandations	Mesures à prendre	Date d'achèvement prévue	Responsabilité
3. Des efforts devraient être consacrés à compléter la numérisation des instruments de recherche.	Oui	1) Définir les exigences en terme de numérisation des outils d'aide. 2) Débuter le processus pour sécuriser le financement.	1) et 2) Avril 2018	1) et 2) Directeur général, Direction générale de la préservation et des opérations numériques et Directrice générale, Direction générale des services au public
4. Afin de faciliter l'accès à la collection sur son site Internet, BAC devrait améliorer les outils de recherche que l'on y trouve ainsi que la navigation.	Oui	1) Élaborer un outil de recherche Web intégré afin d'uniformiser l'accès à toutes les bases de données de BAC sur l'Internet. 2) Améliorer l'infrastructure et la navigation du site Internet de BAC.	1) et 2) Mars 2019	1) Directrice générale, Direction générale des services au public, Directeur général exécutif et Dirigeant principal de l'information, et Directrice générale, Direction générale des Communications 2) Directrice générale, Direction générale des Communications ; Directrice générale, Direction générale des services au public et Directeur général exécutif et Dirigeant principal de l'information

Annexe B : Étude de cas n° 1 : Accès aux comptes publics du Canada

Type de l'étude de cas : Faible complexité – Patrimoine publié

Comme mentionné dans le mandat de l'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire (AAP 2.3), approuvé au printemps 2016 par le Comité ministériel d'évaluation des programmes (CMEP) de BAC, c'est par les études de cas que seront évaluées plus en profondeur la facilité à naviguer au travers les Services de référence; l'efficacité des services fournis aux clients lors de leur demande d'accès à l'information et ou aux renseignements personnels; et, la repérabilité, la disponibilité et l'accessibilité à la collection de BAC.

L'identification des études de cas est basée sur les critères suivants.

1. Couverture des domaines de la collection de BAC suivants (à choisir lors de l'évaluation)
 - Dossiers gouvernementaux
 - Archives privées
 - Patrimoine publié

2. Complexité de la collection de BAC (à choisir lors de l'évaluation)
 - Simple
 - Moyenne
 - Complexe

Cette étude de cas sur le patrimoine publié et a pour but d'illustrer, grâce à l'exemple des comptes publics du gouvernement du Canada, la repérabilité de la collection de BAC ainsi que la disponibilité et l'accessibilité, selon les descriptions et les modalités identifiées dans les trois instruments de politiques de BAC : le Cadre de politique d'accès, la Politique pour rendre la collection repérable et la Politique pour rendre la collection disponible.

Questions d'évaluation

Rendement

- Dans quelle mesure le programme a-t-il amélioré l'accès au patrimoine documentaire?
- Dans quelle mesure la clientèle trouve-t-elle ce qu'elle cherche dans la collection de BAC?

Contexte

En étudiant les Rapports sur les plans et priorités (RPP) ainsi que les Rapports ministériels sur le rendement (RMR) de BAC pour les années 2011-2012 à 2015-2016, soit la période de l'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire, il a été constaté que les trois concepts généralement utilisés concernant l'accès à la collection de BAC (repérabilité, disponibilité et accessibilité) ne sont pas expliqués clairement ni utilisés de façon constante. En effet, il est régulièrement fait mention dans les RPP et RMR que BAC veut rendre accessible l'ensemble de sa collection. Tel quel, cet engagement est tout à fait compréhensible, mais difficilement réalisable. Dans les faits, une certaine partie de la collection de BAC n'est pas accessible puisque BAC doit se conformer à des politiques et respecter les

restrictions administratives ou légales, notamment en ce qui concerne les documents protégés par le droit d'auteur. D'ailleurs, dans le Cadre de politique d'accès, il est mentionné que « BAC tient compte des lois, des règlements et des politiques en vigueur au sein du gouvernement du Canada et de l'organisme ». De plus, « dans certaines circonstances, le contexte juridique et politique dans lequel évolue BAC retardera temporairement l'accès aux collections du patrimoine documentaire détenu par BAC ou limitera les options à cet égard ».

Comme on le verra ci-dessous, nous nous attendions à trouver facilement les comptes publics du gouvernement du Canada sur le site Internet de BAC. Notre expérience dans le cadre de cette étude de cas démontre une réalité plus complexe.

Méthodologie

Comme mentionné ci-dessus, les concepts de repérabilité, disponibilité et accessibilité seront d'abord définis. Ensuite, les mécanismes d'accès seront illustrés à partir de l'application des trois concepts en utilisant l'exemple des comptes publics du gouvernement du Canada. Dans un premier temps, il s'agira de repérer sur le site Internet de BAC cette publication. Ensuite, il s'agira de voir si les comptes publics sont disponibles et, finalement, accessibles en ligne ou autrement. La conclusion exposera les défis, les observations et les constatations.

Les Comptes publics du Canada sont préparés annuellement par le receveur général, comme l'exige l'article 64 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et présentent les opérations financières du gouvernement du Canada. Cette publication est acquise par BAC en vertu du règlement sur le Dépôt légal.

Pour cette étude de cas, l'équipe d'évaluation a agi comme tout client externe le ferait pour effectuer une recherche. Aucun contact n'a été effectué et aucun conseil n'a été demandé à un membre du personnel de BAC.

Définitions et descriptions

Les définitions des trois concepts utilisés dans cette étude de cas sont présentées ci-après.

Repérabilité

Le patrimoine documentaire et les autres sources d'information peuvent être repérables lorsqu'il est possible de connaître leur existence, leur description, leur emplacement et leur disponibilité. (Bibliothèque et Archives Canada, Politique pour rendre la collection repérable, 9 décembre 2013).

La Politique pour rendre la collection repérable (2013) relève du Cadre de politique d'accès (2016). Les activités de repérage sont les premières à être réalisées afin que quiconque puisse identifier un document, une photo, un objet, etc. dans la collection de BAC. La préparation d'une description (métadonnées descriptives) est l'outil essentiel pour assurer la repérabilité. Les articles deviennent

repérables lorsqu'une description de premier niveau est créée dans les systèmes (comme AMICUS et MIKAN)⁶⁴ de BAC au moment de l'acquisition.

La description créée à l'acquisition est utile aux employés de BAC pour retrouver les articles de la collection. Une description ainsi que la création d'instruments de recherche et l'indexation sont essentielles pour assurer le repérage des articles de la collection. Ce travail requiert des ressources et du temps; dépendamment de la dimension et de la complexité du matériel acquis ainsi que du nombre de ressources dédiées au traitement, ceci peut prendre plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Les archivistes et les bibliothécaires suivent également des normes nationales et internationales pour la description, le catalogage et l'arrangement des fonds archivistiques. Ces normes ont d'abord été élaborées afin de faciliter la gestion de la collection, mais ne sont pas toujours facilement compréhensibles pour les gens qui n'évoluent pas dans le monde de l'archivistique ou de la bibliothéconomie. Le Canadien moyen peut facilement se perdre dans les descriptions, et tout particulièrement dans la structure des fonds d'archives.

Disponibilité

Le patrimoine documentaire et les autres sources d'information sont disponibles s'ils ne font l'objet d'aucune contrainte juridique ou politique et si les utilisateurs peuvent les consulter. (Bibliothèque et Archives Canada, Politique pour rendre la collection disponible, 9 juin 2014).

Tout comme pour la politique précédente, la Politique pour rendre la collection disponible (2013) relève du Cadre de politique d'accès. Bien que BAC doit s'assurer que l'ensemble de sa collection soit repérable, il est impossible pour l'organisation de rendre disponible toute sa collection. En effet, BAC doit se conformer à divers lois, règlements et restrictions d'accès à sa collection, notamment à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information*, la Politique sur la gestion du droit d'auteur et aux ententes avec les donateurs de fonds d'archives privées. De la même manière, les documents des institutions fédérales peuvent contenir des restrictions d'accès.

Cependant, des efforts sont mis en œuvre depuis quelques années afin de réduire les restrictions d'accès, par exemple avec des initiatives telles que le Gouvernement ouvert, qui prône l'ouverture par défaut des documents gouvernementaux. Sinon, une date pour la levée des restrictions devrait être identifiée dès l'acquisition afin de rendre ces documents disponibles. L'examen en bloc des documents gouvernementaux, quant à lui, consiste à évaluer un ensemble de documents à diffusion restreinte afin de les rendre disponibles. Ainsi, l'examen en bloc des documents gouvernementaux a permis de traiter et de rendre disponibles, entre 2011-2012 et 2013-2014, neuf millions de pages de documents gouvernementaux historiques (RMR 2013-2014).

Accessibilité

Le patrimoine documentaire et les autres sources d'information sont accessibles si les obstacles physiques, technologiques et géographiques pour en obtenir le contenu sont supprimés et s'ils peuvent être utilisés par autant de personnes que possible. (Bibliothèque et Archives Canada, Cadre de politique d'accès, 30 août 2011).

⁶⁴ Le système AMICUS de BAC sert à chercher des documents publiés, et le système MIKAN sert à chercher des éléments dans les fonds d'archives.

Comme nous venons de le voir ci-dessus, il existe plusieurs obstacles à l'accès de la collection de BAC. Quant à elle, l'accessibilité de la collection en ligne est grandement recherchée, ou est tout simplement nécessaire, si on habite à l'extérieur de la région de la capitale nationale. Pour consulter les documents en format analogique, les clients doivent se déplacer au 395, rue Wellington, à Ottawa. Pour pallier cette contrainte, BAC a mis en œuvre, depuis quelques années, un plan de numérisation basée sur les thèmes qui intéressent ses clients tels que le patrimoine militaire et les affaires autochtones. BAC a également mis en place un plan de numérisation en collaboration avec des partenaires et a réussi à numériser un nombre important de documents, photos, films et documentaires.

Collecte de données

On décrit ci-dessous toutes les étapes qui ont été franchies par l'équipe d'évaluation afin d'accéder aux comptes publics du gouvernement du Canada.

1^{re} étape : Recherche sur le site Internet de BAC

La collecte de données a d'abord consisté au repérage des documents. À partir du menu « Rechercher tout » du site Internet de BAC, le terme « Comptes publics du Canada » a été inscrit, ainsi que le terme « *Public Accounts of Canada* ». Le menu « Découvrez la collection » a également été exploré, ainsi que les options « Thèmes », « Types » et « Consultez l'index (A-Z) ». Cette recherche a permis de trouver 277 éléments en français et 2 199 éléments en anglais. Même en utilisant la fonction « Tri », plusieurs pages ont dû être explorées avant de finalement repérer un document qui semblait être le document recherché. En effet, rendu à cette étape de l'évaluation, il n'était pas possible de dire avec seulement le titre et d'autres renseignements de base trouvés sur le site Internet de BAC si le document était pertinent.

Même en ajoutant une année spécifique à la recherche sur le site Internet de BAC, les résultats obtenus n'ont pas offert de liens directs vers les documents ou ont offert des liens qui ne fonctionnaient pas. La recherche sur le site Internet de BAC fut donc longue et complexe. Il a fallu trier plusieurs pages avant d'avoir accès à ce que l'on cherchait et trouver les comptes publics du gouvernement du Canada.

2^e étape : Recherche à l'extérieur du site Internet de BAC

L'équipe d'évaluation a fait une autre expérience afin de voir s'il était possible d'accéder plus facilement aux comptes publics du Canada. Ainsi, à partir du site Internet de BAC, en cliquant sur le lien « Emplacements électroniques », on est dirigé vers une plateforme externe « *Internet Archives* », site de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et du receveur général du Canada. Sur ce dernier site, il a été possible de trouver le dernier rapport disponible pour l'année 2015 des comptes publics du Canada. Le site réfère ensuite au portail des données ouvertes du gouvernement du Canada et à Bibliothèque et Archives Canada pour ce qui est des rapports produits entre 1995 et 2014. En suivant ce lien, il a été possible de trouver les rapports qui sont archivés sur le site Internet de BAC via un système appelé AMICUS qui sert à chercher des documents publiés (AMICUS 16986958 et 16987016).

Il a donc été possible de trouver et d'accéder plus facilement aux rapports archivés (de 1995 à 2014) des comptes publics du Canada sur le site Internet de BAC, mais en passant par un site externe. Comme mentionné, certaines descriptions amènent le client vers des plateformes externes comme **Archive.org** (ex. : AMICUS 7007032).

3^e étape : Autres recherches possibles qui ont été expérimentées

Une autre manière utilisée pour repérer les comptes publics du gouvernement du Canada a été d'utiliser le site général du gouvernement du Canada au **canada.ca**. Une fois sur ce site, il a fallu pointer sur « Ministères et organismes » pour trouver le site du SCT. Une fois sur ce site, il a été possible de trouver le sujet « Finances publiques ». En cliquant sur « Finances publiques », on trouve le lien « Établissement de rapports sur les dépenses du gouvernement », et enfin, il est possible de trouver le lien « Comptes publics du Canada ». Finalement, il a été possible de trouver ce qui suit : « Les comptes publics du Canada des exercices antérieurs à 2015 sont offerts en format PDF et en format HTML depuis 2012 – veuillez vous adresser à Bibliothèque et Archives Canada. » En cliquant sur ce lien, il est possible de trouver les comptes publics du Canada archivés (de 1995 à 2014) sur le site Internet de BAC. Cependant, cette démarche suppose que le client sait que l'information est disponible sur le site du SCT.

Enfin, la méthode la plus rapide et la plus efficace pour les documents publiés demeure toutefois l'utilisation d'un moteur de recherche tel que Google. Un client aurait obtenu immédiatement comme premier résultat de recherche le lien vers le site du receveur général du Canada qui présente tous les liens pertinents vers les comptes publics du Canada. Tous ces sites mènent au site Internet de BAC pour ce qui est des documents archivés entre les années 1995 et 2014.

Conclusion

La description avec les liens pertinents se retrouve dans la liste de résultats de recherche sur le site Internet de BAC, mais les démarches pour trier et trouver le bon résultat exigent du temps. Pour accéder aux documents, il a fallu trier un grand nombre de résultats obtenus sur le site Internet de BAC. De plus, des descriptions non détaillées ont compliqué les recherches. Certains titres d'articles ont aussi porté à confusion alors que le titre mentionne « électronique » ou « *online* », mais qu'aucun lien n'est présent ou fonctionnel. Il a donc été possible de repérer et d'accéder au dernier rapport disponible de l'année 2015 des comptes publics du Canada sur les sites Internet de SPAC, du receveur général du Canada ainsi que sur celui du SCT, et de repérer les comptes publics archivés du Canada sur le site Internet de BAC, mais en passant d'abord par une plateforme externe, puis, en suivant les liens, accéder aux documents. Un client non persévérant aurait pu renoncer à chercher sur le site Internet de BAC et choisir d'utiliser un moteur de recherche tel que Google.

Défis

Comme mentionné, il a été difficile de repérer les comptes publics du gouvernement du Canada archivés sur le site Internet de BAC. Pour ce qui est des documents archivés, par exemple les comptes publics du Canada antérieurs à 2015, les sites mentionnés ci-dessus nous dirigent vers le site Internet de BAC. Cette étude de cas démontre donc l'importance d'une description détaillée et complète pour faciliter la repérabilité et l'accès aux documents sur le site Internet de BAC sans avoir à chercher dans des sites externes. Sans une description détaillée et complète, un client pourra difficilement retracer spécifiquement ce qu'il cherche, car les résultats de recherche peuvent être nombreux et, dans ce cas-ci, les descriptions n'ont pas permis de repérer facilement le document recherché.

Observations

Bien que BAC mise sur un accroissement de l'accessibilité de sa collection, l'institution aurait avantage à mieux expliquer les concepts de disponibilité et d'accessibilité et ce, tant à sa clientèle et à ses partenaires qu'à ses employés. Les termes utilisés dans les rapports sur les plans et priorités, les rapports ministériels sur le rendement ainsi que dans les plans d'affaires peuvent porter à confusion. En effet, ces documents ne devraient pas laisser sous-entendre que toute la collection de BAC sera éventuellement accessible; les limites à l'accès devraient être présentées clairement via l'utilisation des termes appropriés (collection repérable, disponible et accessible) et leur explication.

Constatations

Dans quelle mesure le programme a-t-il amélioré l'accès au patrimoine documentaire?

Dans le cas de l'étude sur les comptes publics, il n'a pas été possible de juger d'une amélioration de l'accès par le biais du site Internet de BAC.

Dans quelle mesure la clientèle trouve-t-elle ce qu'elle cherche dans la collection de BAC?

L'accès aux publications gouvernementales requiert du temps et la recherche est longue sur le site Internet de BAC. Il est plus facile et plus rapide de passer par des sites externes tels que celui de SPAC, du receveur général du Canada, du SCT et d'un moteur de recherche comme Google pour trouver les documents archivés des comptes publics du Canada même si ceux-ci renvoient le client au site de BAC.

Annexe C : Étude de cas n° 2 : Accès aux dossiers sur la cérémonie d'inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent, le 25 juin 1959

Type de l'étude de cas : Complexité élevée – Dossier gouvernemental

Comme mentionné dans le mandat de l'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire (AAP 2.3), approuvé au printemps 2016 par le Comité ministériel d'évaluation des programmes (CMEP) de BAC, c'est par les études de cas que seront évaluées plus en profondeur la facilité à naviguer au travers les Services de référence; l'efficacité des services fournis aux clients lors de leur demande d'accès à l'information et ou aux renseignements personnels; et, la réparabilité, la disponibilité et l'accessibilité à la collection de BAC.

L'identification des études de cas est basée sur les critères suivants.

1. Couverture des domaines de la collection de BAC suivants (à choisir lors de l'évaluation)
 - Dossiers gouvernementaux
 - Archives privées
 - Patrimoine publié

2. Complexité de la collection de BAC (à choisir lors de l'évaluation)
 - Simple
 - Moyenne
 - Complexe

Pour le choix du thème de l'étude de cas n° 2 d'un dossier gouvernemental, les critères additionnels suivants ont été développés : (1) un dossier gouvernemental qui ne fait pas partie de l'intérêt du moment, contrairement aux dossiers de la Première Guerre mondiale; (2) un dossier qui avait plus de 25 ans, mais moins de 100 ans pour s'assurer que le transfert des documents à BAC ait eu lieu; (3) un dossier suffisamment diversifié avec documents, photos, enregistrements sonores, vidéos et documentaires; (4) un événement d'importance pour le Canada; (5) enfin, un dossier comprenant des documents à accès restreint. La cérémonie d'inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent satisfaisait tous ces critères.

Le but de cette étude de cas est donc d'illustrer jusqu'à quel point les dossiers du gouvernement du Canada sont repérables, disponibles et accessibles. Tout particulièrement, cette étude porte sur la facilité d'utilisation et l'efficacité des services de référence de BAC et examine le mécanisme des demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Questions d'évaluation

Rendement

- Dans quelle mesure le programme a-t-il amélioré l'accès au patrimoine documentaire?
- Est-il facile pour un client d'utiliser les services offerts par les Services de référence?
- Dans quelle mesure les services offerts aux clients en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sont-ils efficaces?
- Dans quelle mesure est-il possible de repérer ce que l'on cherche dans la collection de BAC?

- Dans quelle mesure la clientèle trouve-t-elle ce qu'elle cherche dans la collection de BAC?

Contexte

La cérémonie d'inauguration de la voie maritime du St-Laurent est un événement historique important pour le Canada. Elle a eu lieu le 25 juin 1959 en présence du premier ministre canadien, le très honorable John Diefenbaker, du président américain Dwight D. Eisenhower et de la reine Elizabeth II d'Angleterre.

Méthodologie

Avec cette étude de cas, il s'agit de déterminer s'il est possible de repérer et d'accéder facilement aux dossiers gouvernementaux. Dans un premier temps, il s'agira de repérer et de tenter d'accéder aux documents sur le site Internet de BAC. S'ils ne sont pas accessibles en ligne, mais que les documents sont disponibles, la consultation des documents se fera sur place aux Services de référence situés au 395, rue Wellington, à Ottawa. Pour les documents restreints, une demande d'accès à l'information sera préparée afin d'étudier le fonctionnement des services offerts et de valider si ces services sont efficaces et si les informations demandées sont fournies selon les modalités prévues par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Cette recherche a été effectuée en nous présentant comme des personnes extérieures désireuses de faire une recherche sur un sujet donné. La collecte de données s'est effectuée en plusieurs étapes. Enfin, l'étude de cas exposera les défis rencontrés, les observations et les constats.

Collecte de données

Étape 1 : Site Internet de BAC

La recherche effectuée en ligne a été faite en limitant la recherche aux dossiers gouvernementaux et excluant les publications et les archives privées. Une recherche dans « Découvrez la collection », « Recherche en ligne » et « Rechercher tout » a été effectuée en tapant les mots « Inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent ». Une liste de documents intéressants a été repérée à la suite de cette recherche. Les résultats obtenus ont été triés par l'équipe d'évaluateurs et une liste des dossiers qui semblaient pertinents au thème de recherche a été préparée. À cette étape de la recherche, il n'était pas possible de conclure avec seulement le titre et les autres informations de base que les documents étaient pertinents. La recherche sur le site Internet a permis de trouver plusieurs articles reliés au thème de l'inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent. Cependant, plusieurs résultats ne concernaient pas la cérémonie d'ouverture de juin 1959, bien que la recherche a été faite en utilisant les mots clés : cérémonie et inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent. Une analyse plus approfondie a été nécessaire. De plus, la recherche en français et en anglais n'a pas donné les mêmes résultats. Ainsi, les recherches effectuées sur le site Internet de BAC ont permis de trouver 24 articles ayant trait aux archives gouvernementales. En retirant les articles non pertinents ou les doublons, il est resté sept articles potentiellement intéressants. De ces sept articles, seules les photos étaient accessibles en ligne.

L'équipe d'évaluation a également découvert que même si les dossiers se rapportant à l'inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent remontent à juin 1959, plusieurs dossiers étaient toujours restreints en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Deux dossiers ouverts ont été trouvés :

- « *St. Lawrence Seaway Authority (Canada) (graphic material), 1955–1972. (R1195-O-X-E)* », qui contenait 808 photographies et 16 cartes postales.
- « *Water Resources and Development—St. Lawrence Water and Power Project—Ground Breaking Ceremonies for Seaway Project (1953–1959)* ».

Les cinq autres dossiers étaient restreints en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il était mentionné que les restrictions variaient. Enfin, pour quatre de ces dossiers, il y avait la mention suivante : « *Attention : La notice descriptive est en traitement. Il se peut que ces documents ne soient pas encore disponibles pour fins de consultation.* »

Étape 2 : Services de référence de BAC au 395, rue Wellington, Ottawa

Une carte d'utilisateur a été obtenue en remplissant le formulaire en ligne et en s'adressant directement à l'accueil des Services de référence. Ensuite, grâce à cette carte d'utilisateur, un rendez-vous aux Services de référence a été demandé en remplissant un formulaire sur le site Internet. Lors de la prise du rendez-vous, les Services de référence ont offert deux rendez-vous, soit un avec un archiviste et un autre avec un bibliothécaire. Dans les deux cas, ces rencontres ont permis d'en apprendre davantage sur le sujet de recherche. Les professionnels ont effectué à l'avance quelques recherches et ont répondu aux questions. Ils ont offert un service rapide et d'excellente qualité. Lors du rendez-vous avec un archiviste, il a été possible de se familiariser avec les instruments de recherche. En effet, lorsqu'un dossier contient un nombre important d'articles, un instrument de recherche peut avoir été créé afin d'aider un client à trouver ce qu'il cherche. Grâce à cet instrument de recherche, il est possible pour un client de commander les articles auxquels il s'intéresse pour consultation. Par exemple, le dossier « *The St. Lawrence Seaway Authority fonds [multiple media], 1817-1996* », trouvé lors de la recherche sur le site Internet de BAC, contient 46,65 mètres de documents textuels, 3 830 dessins techniques, 864 cartes et autres articles cartographiques, 295 dessins architecturaux et 807 photographies. Les instruments de recherche sont donc essentiels afin de repérer le matériel pertinent dans de grands fonds d'archives comme dans les dossiers trouvés pour cette étude de cas. Cependant, peu de ces instruments de recherche sont numérisés et accessibles en ligne. Ils sont principalement en format papier, et dans ce cas, ne peuvent qu'être consultés sur place aux Services de référence. Il s'agit d'une limite importante à l'accès pour les clients qui ne résident pas dans la région de la capitale nationale.

Un rendez-vous avec un bibliothécaire a aussi eu lieu. Cette dernière a effectué une recherche préalable à la visite et elle a remis une liste de treize livres pertinents à la cérémonie d'ouverture de la voie maritime du Saint-Laurent. Parce qu'il ne s'agit pas de dossiers gouvernementaux, ils n'ont pas été ajoutés aux éléments évalués dans le cadre de cette étude de cas.

Une deuxième visite aux Services de référence a été nécessaire afin d'approfondir les connaissances sur les instruments de recherche et de commander le matériel pour la consultation. Les dossiers qui sont « ouverts » peuvent être commandés soit en ligne, soit sur place au 395, rue Wellington, à Ottawa, en remplissant un formulaire papier (Demande de documents d'archives). Ainsi, trois boîtes ont été commandées (RG 52, volumes 173, 174 et 175; MIKAN 3807514). Celles-ci avaient été préalablement identifiées avec l'aide de l'archiviste. Une demande a donc été faite à l'employé responsable des commandes. Deux des trois boîtes ont pu être commandées; par contre, la boîte 175 ne pouvait être commandée. L'employé n'a pu en fournir les raisons précises, mais a suggéré que le matériel pouvait être en traitement ou encore qu'il y avait des restrictions à l'accès.

Étape 3 : Retour aux Services de référence

Une troisième visite a été effectuée aux Services de référence afin de consulter le matériel commandé et de valider le processus pour la présentation d'une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les instruments de recherche ont été consultés afin de repérer l'information sur l'article « Dossiers de référence se rapportant aux cérémonies d'ouverture officielle (document textuel), 1955-1964 ». Un instrument de recherche en particulier était intéressant, il s'agissait de l'instrument de recherche papier 52-2. Cependant, il a été difficile de localiser physiquement cet instrument de recherche, mais il a été possible de le trouver. Dans l'instrument de recherche 52-2, le volume n° 5 a été trouvé, et il contenait douze documents qui semblaient intéressants pour la recherche. Encore ici, à cette étape de la recherche, il était difficile de dire avec seulement le titre des documents si ces derniers étaient pertinents à notre étude de cas. Malheureusement, aucun numéro de dossier ni information concernant l'accès à ces documents n'étaient disponibles dans l'instrument de recherche.

Une visite à la réception des Services de référence a été faite avec la liste des douze documents afin d'obtenir de l'aide pour trouver les numéros de dossiers. La personne à la réception des Services de référence a alors confirmé qu'il n'y en avait pas. Dans le site Internet de BAC, il y avait la mention « Les restrictions varient », mais la personne à la réception ne disposait pas des informations sur les dossiers disponibles et ceux qui étaient restreints. Trois options restaient possibles, soit : 1) présenter une nouvelle demande à la préposée des Services de référence situés au troisième étage avec le titre des douze documents; 2) demander de rencontrer une personne qui s'occupe des demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* pour clarifier les conditions d'accès; ou 3) présenter une demande d'accès à l'information pour l'ensemble des dossiers. La dernière option a été privilégiée et une demande officielle d'accès à l'information pour le volume 175 a été préparée. Comme la cérémonie d'ouverture de la voie maritime du Saint-Laurent a eu lieu en juin 1959, nous étions certains de trouver des documents et des photos pertinents dans ce dossier (référence archivistique R1195-5-9-F ou E; MIKAN 164935 ou 160020).

Néanmoins, au cours de cette deuxième visite aux Services de référence, il a été possible de consulter les deux boîtes commandées lors de la première visite. Le service a été efficace, car les deux boîtes étaient déjà disponibles pour consultation. Il a été possible de se rendre au 3^{ième} étage du 395, rue Wellington à Ottawa afin de consulter les deux boîtes. Après avoir montré la fiche de commande, la personne responsable a apporté les deux boîtes pour la consultation. Elle a ensuite demandé d'enfiler une paire de gants blancs parmi celles qui étaient disponibles sur toutes les tables. Ensuite, il a été possible d'ouvrir les boîtes. Dans la première boîte, il s'agissait de photographies. En effet, un photographe avait pris quelques photos de la voie maritime du Saint-Laurent en construction, mais la plupart des photos illustraient la vie de tous les jours de Canadiens résidant partout au pays. Très peu de photos concernaient donc la voie maritime du Saint-Laurent et aucune ne se rapportait à la cérémonie d'ouverture. La deuxième boîte était plus intéressante, car il s'agissait de photos (808 photographies selon la description de l'article) montrant la construction de la voie maritime du Saint-Laurent et plus particulièrement les écluses de Saint-Lambert et du canal Welland. D'autres photos montraient des responsables canadiens et américains impliqués dans la construction de la voie maritime du Saint-Laurent. Cependant, bien que ces photos soient intéressantes, elles n'étaient pas pertinentes au sujet de recherche. Une fois l'analyse terminée, les photos ont été remises méticuleusement dans les boîtes tout en essayant de respecter le même ordre dans lequel elles avaient été trouvées. La personne responsable a été avisée que la visite était terminée et que les boîtes pouvaient être retournées au Centre de préservation. Nous avons quitté la salle de consultation sans questions et à notre connaissance, aucune vérification immédiate n'a été effectuée concernant le contenu des deux boîtes

que nous retournions. Personne n'a vérifié que nous n'apportions avec nous aucun article provenant de ces boîtes.

Étape 4 : Accès aux documents restreints

Le formulaire en ligne d'une demande d'accès à l'information a donc été rempli, imprimé et acheminé au 395, rue Wellington, à Ottawa, en y joignant un chèque de cinq dollars afin de respecter les modalités de la *Loi sur l'accès à l'information*. Quatre jours plus tard, une confirmation de la réception de la demande a été reçue. Cette confirmation stipulait qu'une réponse à la demande d'accès à l'information serait reçue dans les trente jours.

Effectivement, moins de trente jours plus tard, un cédérom (CD) contenant les douze documents commandés grâce à la *Loi sur l'accès à l'information* a été reçu. Ces douze documents étaient très pertinents, car ils concernaient la cérémonie d'ouverture de la voie maritime du Saint-Laurent selon divers aspects : le bateau de la Reine, le *Britannia*, ainsi que toute la logistique concernant ce bateau; les comptes rendus des diverses réunions afin de préparer la cérémonie d'ouverture; l'implication de la Gendarmerie Royale du Canada non seulement pour la cérémonie d'ouverture, mais également pour le voyage de la Reine ailleurs au Québec et au Canada; l'implication de la Défense nationale, dont l'Aviation royale du Canada, dans la cérémonie d'ouverture; différentes versions de l'ordre du jour très détaillé de la cérémonie d'ouverture; l'accueil des dignitaires américains, incluant le Président américain; et bien d'autres documents utiles pour cette journée.

Conclusion

En conclusion, il a été possible d'identifier plusieurs articles concernant la cérémonie d'ouverture de la voie maritime du Saint-Laurent, bien qu'il ait été nécessaire de rejeter certains articles qui étaient non pertinents ou en doubles. Certaines photos étaient accessibles en ligne, mais pas les autres types de documents, comme les documents textuels, les cartes, les dessins techniques, etc. Ces derniers étaient toutefois disponibles pour la consultation aux Services de référence, à l'exception de certains articles qui étaient restreints. Cependant, il peut être difficile d'identifier ce qui est restreint de ce qui est ouvert, selon l'information trouvée sur le site Internet de BAC. Un instrument de recherche est utile pour découvrir ce qui est pertinent à consulter dans la masse de documents, mais les instruments de recherche ne sont pas tous en ligne, et ceux que nous avons consultés n'avaient pas été mis à jour. Par contre, les services de référence ont permis d'avoir accès à plus de documentation, comme des livres que nous n'avions pas identifiés lors de la recherche initiale. Puisqu'il n'est pas toujours possible de savoir ce qui est ouvert ou restreint, une demande d'accès à l'information a dû être faite, ce qui a ajouté une étape supplémentaire avant d'avoir accès aux documents. Si cette information avait été disponible sur le site Internet de BAC ou dans l'instrument de recherche, il aurait alors été possible de les consulter directement en les demandant aux Services de référence.

Il est à noter qu'à la suite de nos recherches concernant la cérémonie d'inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent, le service d'accès a déterminé que les dossiers demandés en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ne comportaient plus de restrictions à l'accès. De ce fait, BAC a mis à jour l'information sur son site Internet au début du mois de janvier 2017, le site indiquait que ces documents étaient ouverts. Par conséquent, si un autre client veut consulter ces documents, il sera possible de le faire sans passer par la *Loi sur l'accès à l'information*. Enfin, il apparaît qu'une surveillance devrait être mise en place afin de minimiser les risques de perte ou de vol d'articles de la collection de BAC lorsque les clients viennent consulter les documents sur place, à Ottawa.

Donc, il s'est avéré qu'il peut être difficile de repérer des dossiers gouvernementaux avec seulement un titre et une description primaire. Toutefois, une fois repéré, un document qui ne comporte pas de restriction à l'accès est disponible. Enfin, si le document est numérisé, il peut alors être accessible en ligne.

Défis

Une recherche comme celle-ci présente des défis pour un client qui n'est pas familier avec le site Internet de BAC. Un client doit bien identifier ce qu'il cherche afin de sélectionner les bons articles qu'affichent les résultats d'une recherche. Il faut penser à le faire en français et en anglais, car les résultats ne sont pas les mêmes dans les deux langues officielles. De plus, il faut pouvoir se déplacer aux Services de référence, et ce, souvent plusieurs fois et être en mesure d'utiliser les instruments de recherche, car plusieurs sont analogiques (en format papiers), donc inaccessibles pour la consultation en ligne.

Observation

La recherche dans la collection de BAC est grandement facilitée lorsque des instruments de recherche sont disponibles, tels que l'instrument de recherche 52-2 contenant une liste dactylographiée de dossiers concernant l'inauguration de la voie maritime du Saint-Laurent. Étant donné que les instruments de recherche ne sont pas tous numérisés, il n'est pas possible pour un client provenant de l'extérieur de la région de la capitale nationale de les consulter facilement, à moins de planifier un déplacement. Ces instruments sont également difficiles à comprendre sans l'aide des professionnels et ne donnent pas certains renseignements pertinents, comme un numéro de dossier, ce qui peut causer certaines frustrations chez le client. En outre, ces instruments ne précisent pas si le dossier est ouvert ou fermé (restreint), ce qui serait utile afin d'éviter de faire une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

La liste d'observations spécifiques suivante est fournie pour fins de considération.

- Les instruments de recherche sont principalement en format papier et disponibles pour consultation sur place seulement. Ceux que nous avons consultés étaient en format papier, donc n'étaient pas accessibles en ligne et n'informaient pas l'utilisateur sur les conditions d'accès.
- Les gabarits des instruments de recherche sont très différents les uns des autres. Ils ne sont pas uniformisés, ce qui ne facilite pas leur compréhension.
- Le manque d'information concernant les conditions d'accès peut amener les clients à présenter des demandes d'accès à l'information alors que les documents sont ouverts. L'identification claire des conditions d'accès et l'indication d'une date de mise en disponibilité pour les documents restreints offrirait un accès plus rapide aux documents pour les clients.
- Lors des visites sur place, nous n'avons pas remarqué de surveillance particulière afin d'éviter la perte ou le vol d'articles de la collection de BAC.

Constatations

Dans quelle mesure le programme a-t-il amélioré l'accès au patrimoine documentaire?

Cette étude de cas démontre qu'il est possible d'avoir accès à de l'information aussi précise que la cérémonie d'ouverture de la voie maritime du Saint-Laurent qui a eu lieu le 25 juin 1959. Cependant, un instrument de recherche à jour et complet aurait facilité la recherche dans le patrimoine documentaire de BAC.

Est-il facile pour un client d'utiliser les services offerts par les Services de référence?

L'expérience de cette étude de cas démontre que les Services de référence offrent un service rapide, efficace et de grande qualité, que ce soit pour l'obtention de la carte d'accès ou de rencontres avec les archivistes ou les bibliothécaires.

Dans quelle mesure les services offerts aux clients en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sont-ils efficaces?

Il a été possible d'évaluer, lors la présente étude de cas, les services en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. La demande en ligne a été simple à effectuer. Un accusé de réception ainsi que les documents demandés ont été reçus dans le respect des normes de services citées sur le site Internet de BAC.

Dans quelle mesure est-il possible de repérer ce que l'on cherche dans la collection de BAC?

Il peut être difficile d'interpréter les résultats obtenus lors d'une recherche sur le site Internet de BAC. En effet, le titre d'un document et une description sommaire de ce dernier ne permettent pas de dire si le document est pertinent. On obtient souvent des documents non pertinents ou en double. De plus, le site Internet ne suggère pas aux clients d'effectuer leurs recherches dans les deux langues officielles du Canada pour obtenir plus de résultats. Les instruments de recherche sont utiles et peuvent aider à repérer ce que l'on cherche pourvu que le client sache que ces instruments sont disponibles.

Dans quelle mesure la clientèle trouve-t-elle ce qu'elle cherche dans la collection de BAC?

Cette étude de cas démontre qu'une recherche, même sur un sujet précis, présente des défis pour un client qui n'est pas familier avec le site Internet de BAC. Il faut bien identifier ce que l'on cherche afin de sélectionner les bons articles qu'affichent les résultats d'une recherche et il faut penser à le faire en français et en anglais. De plus, il faut pouvoir se déplacer aux Services de référence situés à Ottawa pour être en mesure de consulter les documents qui sont disponibles et d'utiliser les instruments de recherche, car plusieurs sont analogiques (en format papiers), donc, inaccessibles pour la consultation en ligne.

Annexe D : Étude de cas n° 3 : Accès à la collection de Burton Cummings

Type de l'étude de cas : Complexité moyenne – Archives privées

Comme mentionné dans le mandat de l'évaluation du Programme d'accès au patrimoine documentaire (AAP 2.3), approuvé au printemps 2016 par le Comité ministériel d'évaluation des programmes (CMEP) de BAC, c'est par les études de cas que seront évaluées plus en profondeur la facilité à naviguer au travers les Services de référence; l'efficacité des services fournis aux clients lors de leur demande d'accès à l'information et ou aux renseignements personnels; et, la repérabilité, la disponibilité et l'accessibilité à la collection de BAC.

L'identification des études de cas est basée sur les critères suivants.

1. Couverture des domaines de la collection de BAC suivants (à choisir lors de l'évaluation)
 - Dossiers gouvernementaux
 - Archives privées
 - Patrimoine publié

2. Complexité de la collection de BAC (à choisir lors de l'évaluation)
 - Simple
 - Moyenne
 - Complexe

Cette étude de cas couvre les archives privées, et vise à illustrer la facilité avec laquelle les archives privées détenues par BAC sont repérables, disponibles et accessibles en ligne. L'étude se penche, plus précisément, sur l'exhaustivité et l'utilisation de la description. La description est une activité que BAC prévoit améliorer depuis plusieurs années⁶⁵ et sur laquelle l'étude va porter une attention particulière afin d'identifier si celle-ci facilite la recherche et l'accès à la collection d'archives privées.

Questions d'évaluation

Rendement

- Dans quelle mesure est-il possible de repérer ce que l'on cherche dans la collection de BAC?
- Dans quelle mesure la clientèle trouve-t-elle ce qu'elle cherche dans la collection de BAC?

Contexte

Les possibilités de sujets de recherche étant très nombreuses, une liste de critères a été établie pour sélectionner l'objet de cette étude de cas. Le choix s'est porté sur un sujet qui ne fait pas l'objet d'une attention particulière par BAC ou encore selon les intérêts du moment. Une personnalité a été choisie au hasard parmi la liste établie par le réseau de télédiffusion CBC/Radio-Canada en 2004, portant sur les 100 plus grandes personnalités canadiennes. Cette étude de cas porte sur la documentation liée à

⁶⁵ Bibliothèque et Archives Canada, Rapports sur les plans et priorités entre les années 2011-2012 et 2015-2016.

Burton Cummings, un des grands personnages canadiens qui a joué un rôle important au Canada dans le domaine musical.

L'illustration de cette recherche d'archives privées n'est pas exhaustive ni représentative de toutes les recherches pouvant être faites sur le site Internet de BAC. Néanmoins, elle permet d'illustrer le cheminement qu'un client pourrait effectuer lors d'une recherche similaire dans les archives privées de BAC.

Méthodologie

Cette étude de cas a débuté par une exploration du site Internet de BAC. Pour ce faire, différentes sections du site Internet comme « Naviguez par types », « Naviguez par thèmes » et « Rechercher tout » ont été explorées afin de repérer la documentation liée à Burton Cummings. Un examen attentif de la description a été fait afin de déterminer si la description facilite la recherche, et si elle permet de cibler ce que l'on cherche sur le site Internet de BAC. À la suite de ces recherches, un tri et une analyse ont été faits par les évaluateurs pour identifier les éléments pertinents. La disponibilité et l'accès en ligne des articles ont ensuite été validés.

D'une part, les conclusions concernant les recherches dans les fonds d'archives privées illustreront le niveau de complexité d'une recherche sur le site Internet de BAC. D'autre part, les observations et les constatations portent sur l'exhaustivité des descriptions, la pertinence des résultats obtenus et l'accessibilité en ligne des archives privées du cas examiné.

Pour cette étude de cas, l'équipe d'évaluation a agi comme tout client externe le ferait pour effectuer une recherche. Aucun contact n'a été effectué et aucun conseil n'a été demandé à un membre du personnel de BAC.

Collecte de données

La collecte de données a d'abord consisté au repérage des documents sur le site Internet de BAC. Différentes recherches ont été effectuées, soit dans « Rechercher tout », « Découvrez la collection », « Naviguez par thèmes » et « Naviguez par types », ainsi que dans le Portail des portraits, en inscrivant « Burton Cummings ». Une recherche a également été faite sur les divers médias sociaux de BAC comme Facebook, Twitter, Flickr et les blogues.

1^{ère} étape : Exploration

À partir de la fonction « Rechercher tout » du site Internet de BAC, il a été possible de trouver 183 éléments de bibliothèque et 49 éléments d'archives (incluant 30 images). Des 49 éléments d'archives, 47 provenaient de fonds privés et deux étaient des documents gouvernementaux. Pour les besoins de cette étude de cas, il était plus important de s'intéresser aux 47 éléments provenant des fonds privés. De ces 47 éléments, 30 étaient des photographies et étaient accessibles en ligne. Deux éléments affichaient un accès restreint. De plus, un dédoublement important des éléments pour lesquels il existe une description en français et en anglais a été découvert. Au final, ce sont 29 éléments d'archives différents qui ont été trouvés et non pas 47. Dans quatre cas, les résultats de recherche ont indiqué que les documents étaient ouverts. Pour les autres, en consultant les fiches détaillées, l'accès variait selon les articles (*ouvert, fermé pour fins de traitement, restreint ou les restrictions varient*). Enfin, en cliquant sur les liens pour les articles qui étaient ouverts, ceux-ci étaient disponibles, mais non

accessibles en ligne. Pour les consulter, il fallait en faire la demande aux Services de référence situés au 395, rue Wellington, à Ottawa.

Outre le titre et une brève description, cette première exploration a permis de constater qu'il n'y avait pas beaucoup d'information permettant de juger la pertinence des éléments trouvés. Une description détaillée et complète aurait permis d'identifier plus rapidement les éléments recherchés.

2^e étape : Découvrez la collection

Une recherche dans la section « Découvrez la collection » a permis de trouver un très grand nombre de liens sur le site Internet de BAC ainsi que plusieurs répétitions des mêmes liens (type, thème, index) augmentant ainsi les chances d'obtenir des résultats même si ceux-ci ont rendu la recherche laborieuse, car il a été nécessaire d'examiner attentivement chacun des liens pour déterminer s'ils répondaient aux critères de recherche. Parfois, le titre du lien ne suffisait pas, et il fallait aller sur la page suivante pour déterminer la pertinence du lien. Même en utilisant la fonction « Tri », l'exploration de plusieurs pages a été nécessaire avant de finalement repérer le document recherché. Encore ici, une description plus détaillée aurait permis de conclure si les liens obtenus par la recherche étaient pertinents.

3^e étape : Recherche par type

En effectuant une recherche par type, il a été possible de trouver le lien « Les Archives de Musique à la Bibliothèque Nationale du Canada : Un Guide – 1994, 2003 – et photographies, archivé », mais cette recherche n'a pas permis de trouver des résultats pertinents. À partir du menu « Découvrez la collection », il a été possible d'arriver au Dictionnaire biographique du Canada en ligne, qui est un lien vers une plateforme de recherche externe à BAC. Cependant, en suivant ce lien, aucune information disponible sur Burton Cummings n'a été trouvée.

4^e étape : Les biographies disponibles

Une recherche dans la section « Biographies disponibles » n'a donné aucun résultat pour Burton Cummings. Par contre, dans la section « Musique, films, vidéos et enregistrements sonores », il a été possible d'obtenir 583 résultats. Il s'agissait principalement d'entrevues accordées par l'artiste à divers médias. Tous les articles, sans exception, avaient un ISBN associé; il s'agissait donc d'articles du patrimoine documentaire publié, ce qui n'est pas couvert par cette étude de cas. De plus, dans le Portail des portraits, on a retrouvé des liens vers 14 photographies accessibles en ligne.

5^e étape : Les médias sociaux

Une recherche sur les médias sociaux de BAC (Flickr, Facebook, Twitter et le blogue) n'a pas permis de trouver des renseignements sur Burton Cummings.

6^e étape : Google

Enfin, en utilisant le moteur de recherche Google, il a été possible de trouver, sur le site Internet de BAC, le profil personnel de Burton Cummings avec 14 liens vers des articles d'archives accessibles en ligne. Malgré les efforts entrepris antérieurement afin d'accéder à ces articles par le Portail des portraits de BAC, il n'avait pas été possible, jusqu'alors, d'y parvenir. La seule façon d'y accéder a été par le moteur de recherche Google. Enfin, le message suivant, transmis au public sur la page du Portail des portraits,

était disponible lorsqu'on y a accédé par Google : « *Dans le cadre de sa modernisation, Bibliothèque et Archives Canada a décidé de mettre le plus de matériel possible en ligne. Comme ce matériel a été acquis et décrit sur plusieurs décennies, il est probable que certaines descriptions soient demeurées incomplètes dû à l'ampleur de la collection et à la variété des sources. Toutes informations permettant de compléter nos descriptions peuvent être transmises par courriel à l'adresse portraits@bac-lac.gc.ca.* »

Conclusion

Comme illustré dans l'étude de cas de Burton Cummings, faire une recherche requiert du temps. En effet, il a fallu passer par différentes étapes et liens tels que « Rechercher tout », « Découvrez la collection » et Google avant d'obtenir des résultats. Comme indiqué ci-dessus, les recherches dans « Naviguez par types » ainsi que dans la section « Biographies disponibles » et les médias sociaux n'ont donné aucun résultat. Il peut donc être difficile d'accéder à de l'information pertinente, surtout pour un non-initié. Malgré ces difficultés, il a été possible de repérer des articles dans la collection de BAC concernant le fonds d'archives privées de Burton Cummings en suivant les liens appropriés, et d'accéder aux photos qui, elles, étaient accessibles en ligne. Les autres types de documents textuels étaient disponibles, mais pas accessibles en ligne.

Observations

Une fois la recherche effectuée, la description sommaire avec les liens se retrouvaient dans une liste de résultats de recherche sur le site Internet de BAC, mais les démarches pour trier et trouver le bon résultat ont exigé du temps. Pour accéder aux documents, il a fallu parfois trier un grand nombre de résultats de recherche et essayer de comprendre des descriptions qui manquaient de détails. Plutôt que de persévérer sur le site Internet de BAC, un client pourrait choisir d'utiliser un moteur de recherche comme Google.

Bien que les documents textuels soient disponibles, ils n'étaient pas accessibles en ligne. Pour consulter les documents, un client doit faire une demande aux Services de référence situés au 395, rue Wellington, à Ottawa. Habituellement, les documents peuvent être consultés dès le lendemain, pourvu que la personne puisse se déplacer à Ottawa. Pour quelqu'un de l'extérieur d'Ottawa, c'est peu pratique.

Il serait avantageux pour BAC de bien expliquer les concepts de disponibilité et d'accessibilité à la clientèle pour leur permettre de mieux comprendre les résultats obtenus par leurs recherches.

Constatations

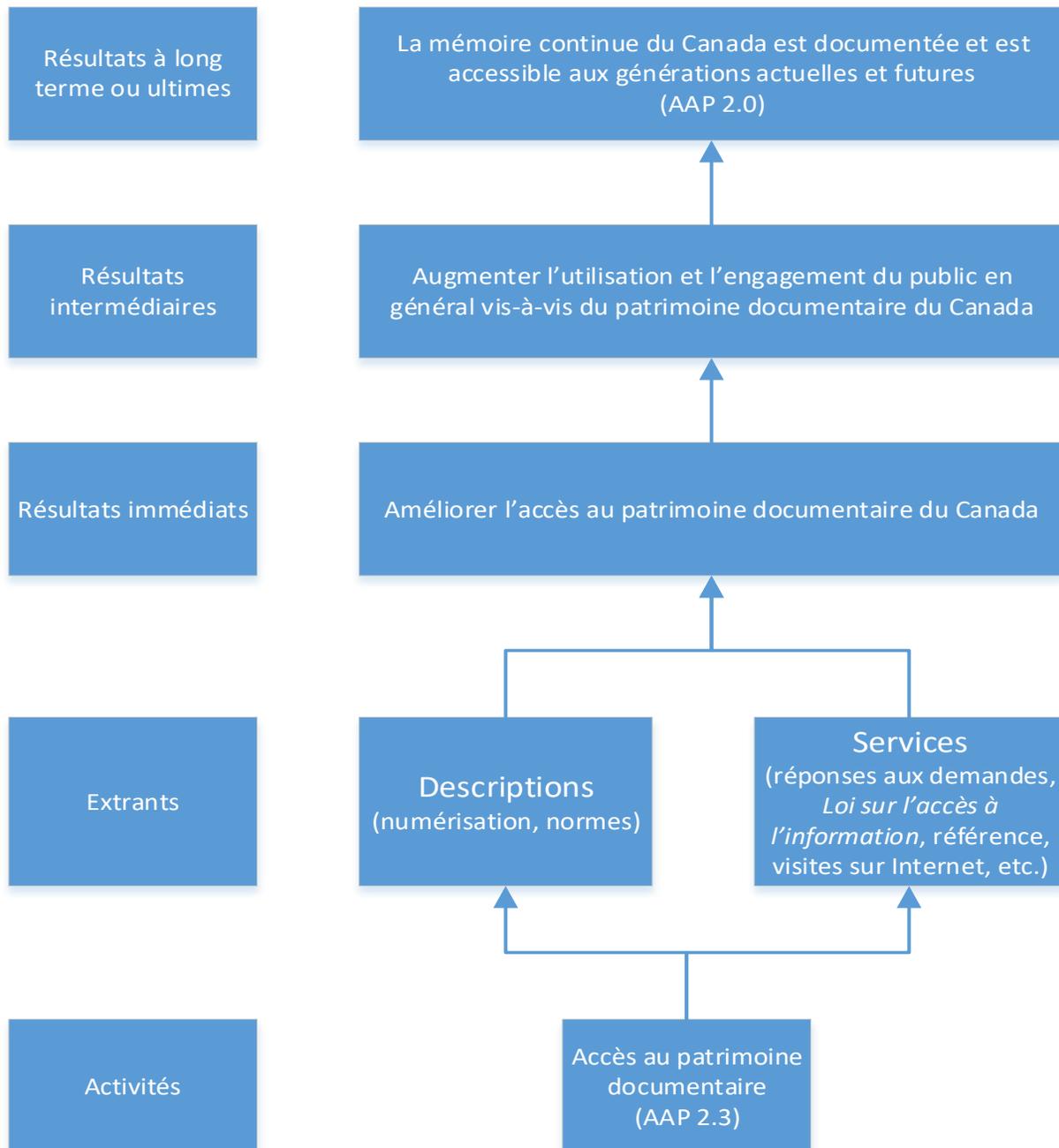
Dans quelle mesure est-il possible de repérer ce que l'on cherche dans la collection de BAC?

L'étude de cas démontre qu'il a été possible de repérer des photos et des documents textuels dans la collection d'archives privées de Burton Cummings sur le site Internet de BAC via les fonctions « Rechercher tout » et « Découvrez la collection ». Il a été possible d'accéder en ligne aux photos. Pour ce qui est des documents textuels, ces derniers étaient disponibles pour consultation sur place, mais pas accessibles en ligne.

Dans quelle mesure la clientèle trouve-t-elle ce qu'elle cherche dans la collection de BAC?

La présente étude de cas démontre qu'il est possible de repérer du matériel dans les fonds d'archives privés de la collection de BAC. L'étude de cas démontre également l'importance d'une description détaillée et complète pour faciliter la repérabilité des éléments que l'on recherche dans la collection. Sans une description complète et détaillée, un client pourra difficilement retracer spécifiquement ce qu'il cherche, car les résultats de recherche peuvent être nombreux.

Annexe E : Modèle logique, Programme d'accès au patrimoine documentaire



Annexe F : Activités prioritaires de BAC dans les rapports sur les plans et priorités (RPP)

Thématique	RPP 2011-2012	RPP 2012-2013	RPP 2013-2014	RPP 2014-2015	RPP 2015-2016
Description	Mettre en place une structure descriptive unique basée sur les métadonnées	Avoir de meilleures descriptions	Nouvelle approche de description du patrimoine documentaire	Décrire le plus rapidement et le plus clairement possible le contenu afin d'en faciliter le repérage et l'accès	Décrire le plus rapidement et le plus clairement possible le contenu d'un maximum de ressources documentaires, afin d'en faciliter le repérage et l'accès
Instruments de recherche		Numériser les instruments de recherche		Accroître l'accès au patrimoine documentaire grâce à une augmentation des aides à la recherche publiés en ligne Créer et mettre en ligne des trousseaux d'outils numériques et des instruments de recherche pour faciliter le repérage des ressources documentaires	BAC poursuivra la création de nouveaux outils et instruments d'aide à la recherche
Contenu numérique et accès en ligne à la collection		Faire en sorte que les Canadiens puissent découvrir, consulter et partager les contenus de BAC, quand, où et comment ils le désirent Augmenter le contenu numérique offert aux Canadiens	Élargir l'accès aux collections par la mise en œuvre d'un nouveau modèle de services numériques qui visera à soutenir les clients grâce à un accès en libre-service aux contenus Mettre en œuvre une stratégie de numérisation pluriannuelle	Faciliter l'accès à ses ressources documentaires et faciliter la consultation du matériel le plus populaire Conjointement avec ses partenaires, BAC mène des initiatives de numérisation visant à offrir aux Canadiens un meilleur accès à sa collection et à augmenter la quantité de contenu disponible en ligne	Accroître l'accès au patrimoine documentaire, grâce à des initiatives de numérisation, une augmentation du contenu publié en ligne Faire en sorte que les clients de BAC aient accès à un maximum de contenu en ligne

Thématique	RPP 2011-2012	RPP 2012-2013	RPP 2013-2014	RPP 2014-2015	RPP 2015-2016
Contenu numérique et accès en ligne à la collection (suite)				Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie de numérisation des documents les plus fréquemment demandés	
Services directs aux clients		Réaffecter aux services en ligne les employés des services en personne	Nouveau modèle de service aux Services de référence	Poursuivre le renouvellement des services de BAC afin que les clients aient accès à des services de qualité et à un maximum de contenu en ligne	Offrir également des services en personne adaptés aux besoins des chercheurs qui se rendent dans les espaces publics du 395, rue Wellington, à Ottawa
Amélioration de l'accès	Raccourcir les délais entre l'acquisition des ressources documentaires et leur accès				Assurer la levée des restrictions à l'accès aux documents de la collection de BAC
Reprographie	Changer la façon de reproduire les ressources documentaires et de transmettre les copies pour adopter le format numérique, y compris les demandes reçues en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	Mettre en place une approche numérique par défaut, numériser les documents fréquemment demandés	Mettre l'accent sur le format numérique comme principal mode de prestation des services		
Visibilité de BAC				Continuer d'organiser et de prendre part à diverses expositions et initiatives en collaboration avec les milieux intéressés pour faire rayonner la collection de BAC à travers le Canada	Accroître la visibilité de la collection grâce à la tenue d'événements publics en collaboration avec d'autres institutions de mémoire

Thématique	RPP 2011-2012	RPP 2012-2013	RPP 2013-2014	RPP 2014-2015	RPP 2015-2016
Visibilité de BAC (suite)				Continuer à partager du contenu sur les réseaux sociaux pour rejoindre un maximum de clients et rendre la collection accessible grâce à un large éventail de canaux de diffusion	Continuer à partager du contenu sur les réseaux sociaux pour rejoindre un maximum de clients et rendre la collection repérable grâce à un large éventail de canaux de diffusion

Annexe G : Stratégie de mesure du rendement

Composante du modèle logique	Indicateurs	Définition	Source des données et fréquence de la collecte	Responsable de la collecte
EXTRANTS				
Description (Métadonnées, autorités et normes)	Nombre de nouvelles inscriptions dans AMICUS	Cet extrant est lié aux métadonnées de base ou avancées créées par BAC ou ses utilisateurs.	Base de données AMICUS Mensuelle	Directeur général, Patrimoine publié
	Nombre de descriptions créées par d'autres et intégrées dans les systèmes corporatifs de BAC (selon les sources)		Données administratives de BAC Mensuelle	Directeurs généraux : - Patrimoine publié; - Archives privées; - Documents gouvernementaux
Services (réponses aux requêtes, demande d'accès à l'information, références, visites sur le site Internet, etc.)	Nombre de réponses de types divers (références, appels téléphoniques, demandes d'accès à l'information, droits d'auteurs) fournies selon les requêtes (Rapport sur le rendement de BAC). Cet indicateur peut contenir : nbre de lettres/courriels/télécopies ayant reçu une réponse; nbre de questions en personne auxquelles on a répondu; nbre d'appels téléphoniques ayant reçu une réponse; nbre de demandes formelles et informelles d'accès à l'information; et nbre de requêtes reçues concernant les droits d'auteurs par mois	Ces indicateurs incluent plusieurs extrants tels que : nombre de réponses à diverses requêtes allant de simple requête demandant des informations sur la collection de BAC à des demandes d'accès à l'information et aux renseignements personnels, le nombre de documents ou de photocopies livrées aux clients sous la forme de documents papiers ou numériques, nombre de matériels consultés par les clients selon divers accès, nombre de contenu rendu accessible aux Canadiens grâce aux expositions et aux prêts ou encore grâce à la numérisation effectuée par BAC ou ses partenaires.	Données administratives de BAC Fréquence diverse : mensuelle, trimestrielle et annuelle	Directeur général, Services au public
	Nombre de pages/images livrées aux clients, par type (copies, demandes formelles et informelles d'accès à l'information) (Rapport ministériel sur le rendement de BAC [RMR])		Données administratives de BAC et Rapport sur le rendement Mensuelle (les deux)	Directeur général, Services au public
	Achalandage sur les sites Internet des partenaires tels que Canadiana et Ancestry, et nombre de requêtes selon le protocole z39.50		Données administratives de BAC et Rapport sur le rendement Mensuelle et ententes avec les partenaires	Directeur général, Services au public
	Nombre de visites par mois sur le site Internet de BAC selon un nombre IP (Internet Protocol) unique (Rapport ministériel sur le rendement de BAC - RMR)		Rapports Trimestrielle	Directeur général, Services au public

Composante du modèle logique	Indicateurs	Définition	Source des données et fréquence de la collecte	Responsable de la collecte
RÉSULTATS IMMÉDIATS				
Améliorer l'accès au patrimoine documentaire de BAC	Augmentation du nombre de descriptions des titres publiés en ligne	Le premier indicateur est lié aux descriptions tandis que le second est lié aux services. Ces indicateurs peuvent être définis de différentes façons, par exemple : permettre aux clients d'avoir accès au patrimoine documentaire directement à travers un ou plusieurs canaux d'accès; en répondant aux requêtes qui faciliteront l'accès à l'avenir; ou encore, de fournir de nouveaux contenus dans les domaines où les clients ont démontré un intérêt. Ces indicateurs sont également liés à la conformité selon les normes établies par BAC.	Données administratives de BAC et Rapport provenant des ententes avec les partenaires Trimestrielle	Directeur général, Patrimoine publié
	Augmentation du nombre d'articles numérisés disponibles en ligne		Données administratives de BAC et Rapport provenant des ententes avec les partenaires Trimestrielle	Directeur général, Services au public
	Proportion de documents publiés qui ont été décrits en trois mois, selon les normes de rendement du Programme d'accès	Cet indicateur est lié au Cadre de mesure du rendement de 2014-15. Résultats attendus : Les documents du patrimoine sont décrits de telle façon qu'ils facilitent la recherche effectuée par les clients.	Statistiques provenant d'AMICUS Annuelle	Directeur général, Patrimoine publié
	Pourcentage des services offerts en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> qui ont respecté les normes de services (requêtes formelles)	Cet indicateur est lié au Cadre de mesure du rendement de 2014-15.	Logiciel AIPRP Trimestrielle	Directeur général, Services au public
	Pourcentage des services offerts pour les achats de reproduction de photographies qui ont respecté les normes de services	Résultats escomptés : Les clients sont capables d'avoir accès à la collection grâce aux services offerts par BAC.	Statistiques provenant du rapport de « The Brechin Group Inc. » Trimestrielle	Directeur général, Services au public

Composantes du modèle logique	Indicateurs	Définition	Source des données et fréquence	Responsable de la collecte
RÉSULTATS IMMÉDIATS (suite)				
	Pourcentage des services offerts ayant respecté les normes de services (Cet indicateur est lié aux achats de photographies.)		Rapport administratif Trimestrielle	Directeur général, Services au public
RÉSULTATS INTERMÉDIAIRES				
Améliorer l'utilisation et l'engagement du public en général face au patrimoine documentaire du Canada	Augmentation (en pourcentage) du nombre de visites sur le site Internet de BAC et de ses partenaires	Cet indicateur contribue à améliorer l'utilisation et l'engagement du public en général face au patrimoine documentaire du Canada.	Données administratives de BAC et Rapport provenant des ententes avec les partenaires Mensuelle et Rapport sur le rendement	Directeur général, Services au public
ÉCONOMIE ET EFFICIENCE				
	Coût afin de décrire l'acquisition d'un titre publié le plus récent	Cadre de mesure du rendement de 2014-15.	Statistiques provenant d'AMICUS Annuelle Données de référence à partir de 2014-15	Directeur général, Patrimoine publié
	Proportion des services électroniques (Protocole IP) par rapport aux réseaux traditionnels (services médiatisés)	Cet indicateur est lié à l'extrait des Services au public.	Données administratives de BAC	Directeur général, Services au public

Annexe H : Questions d'évaluation

<u>Pertinence</u>	
Besoin continu du programme	Est-ce que le programme et les services offerts sous l'AAP 2.3 demeurent pertinents?
	Dans quelle mesure le programme continue-t-il de répondre aux besoins changeants des clients?
Conformité aux priorités du gouvernement	Dans quelle mesure l'AAP 2.3 est-elle harmonisée avec les priorités de BAC et du gouvernement du Canada?
Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement	Est-ce que les rôles et les responsabilités des différentes divisions impliquées dans l'implantation du programme sont clairement définis?
<u>Rendement (efficacité, efficacie et économie)</u>	
Réalisation des résultats escomptés	Est-ce que la stratégie de mesure du rendement du programme a été mise en place comme prévu?
	Est-ce que les données des extraits et des résultats ont été colligées?
	Comment les données de la mesure du rendement qui ont été colligées sous l'AAP 2.3 ont-elles été utilisées?
	Dans quelle mesure le système de collecte de données fournit-il des données sur le rendement qui sont fiables, constantes et utiles?
	Dans quelle mesure les résultats attendus de l'AAP 2.3 à court et moyen termes ont-ils été atteints?
	Est-il facile pour un client d'utiliser les services offerts par les Services de référence?
	Dans quelle mesure les services offerts aux clients en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> sont-ils efficaces?
	Dans quelle mesure la clientèle trouve-t-elle ce qu'elle cherche dans la collection de BAC?
Démonstration d'efficacie et d'économie	Est-ce que d'autres façons de faire ont été considérées afin d'atteindre les résultats attendus de l'AAP 2.3?
	Comment les ressources financières ont-elles été investies entre les activités et les extraits du programme?
	Est-ce que les données financières sont disponibles (par activité et par extrait)?
	Est-ce que les coûts du programme concordent avec les besoins minimaux pour atteindre les résultats attendus de l'AAP 2.3?

Annexe I : Liste des acronymes et des abréviations

AAP	Architecture d'alignement de programmes
BAC	Bibliothèque et Archives Canada
CMEP	Comité ministériel d'évaluation de programmes
CMMREP	Comité ministériel de la mesure du rendement et de l'évaluation de programmes
CVR	Commission vérité et réconciliation du Canada
ETP	Équivalent temps plein
GC	Gouvernement du Canada
RMR	Rapport ministériel sur le rendement
RPP	Rapport sur les plans et priorités
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
SMA	Sous-ministre adjoint
TD	Banque Toronto-Dominion

Annexe J : Bibliographie

- Blogue de Bibliothèque et Archives Canada (2011-2016).
- Cadre de politique d'évaluation et d'acquisition, Bibliothèque et Archives Canada.
- Cadre de politique d'accès, Bibliothèque et Archives Canada, 30 août 2011.
- Canada's Anglo-Celtic Connections*, John D. Reid, Wednesday, July 23, 2014.
- Communication – LAC begins implementation of new approach to service delivery*, Bibliothèque et Archives Canada, 9 mai 2012.
- Communiqués de presse de Bibliothèque et Archives Canada (2011-2016).
- Directive sur la fonction d'évaluation, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 1^{er} avril 2009.
- Discours du bibliothécaire et archiviste du Canada (2011-2016).
- Discours du Trône, décembre 2015 : <http://discours.gc.ca/fr/contenu/realiser-le-vrai-changement>.
- Evaluation Framework for Program Alignment Architecture – 2.3, Access to Documentary Heritage*, 16 juillet 2014, Direction de l'accès au contenu, Direction générale de la vérification et de l'évaluation, Bibliothèque et Archives Canada.
- Guide pour l'examen des rapports d'évaluation*, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2009.
- LAC Discovery Facility, Bibliothèque et Archives Canada, CIOB, 30 septembre 2016.
- Les cinq priorités de BAC; Nos quatre engagements*, Bibliothèque et Archives Canada.
- Normes d'évaluation pour le gouvernement du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 1^{er} avril 2009.
- Plan d'affaires 2013-2016*, Bibliothèque et Archives Canada.
- Politique de BAC sur la gestion du droit d'auteur, Bibliothèque et Archives Canada, 18 mai 2015.
- Politique pour rendre la collection disponible, Bibliothèque et Archives Canada, 2 avril 2013 et 9 juin 2014.
- Politique pour rendre la collection repérable, Bibliothèque et Archives Canada, 9 décembre 2013.
- Politique sur la langue de description, 2000, Bibliothèque et Archives Canada.
- Politique sur l'évaluation, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 1^{er} avril 2009.
- Présentation faite à Johanna Smith, directrice générale des Services au public : *Review of Access Methods to LAC's Collection, Summary of Results*, 21 avril 2016.
- Priorities and Strategic Planning Support*, rapport soumis par Nanos à Bibliothèque et Archives Canada, décembre 2015 (2015-697C).
- Rapport annuel 2015-2016*, Bibliothèque et Archives Canada.
- Rapport d'assurance : processus pour promouvoir et rendre disponible le patrimoine documentaire*, Bibliothèque et Archives Canada.
- Rapport du vérificateur général du Canada*, chapitre 7 : « Le patrimoine documentaire du gouvernement du Canada – Bibliothèque et Archives Canada », Bureau du vérificateur général du Canada, automne 2014.

Rapport ministériel sur le rendement 2011-2012, Bibliothèque et Archives Canada.

Rapport ministériel sur le rendement 2012-2013, Bibliothèque et Archives Canada.

[*Rapport ministériel sur le rendement 2013-2014*](#), Bibliothèque et Archives Canada.

[*Rapport ministériel sur le rendement 2014-2015*](#), Bibliothèque et Archives Canada.

[*Rapport ministériel sur le rendement 2015-2016*](#), Bibliothèque et Archives Canada.

Rapport sur les plans et priorités 2011-2012, Bibliothèque et Archives Canada.

Rapport sur les plans et priorités 2012-2013, Bibliothèque et Archives Canada.

Rapport sur les plans et priorités 2013-2014, Bibliothèque et Archives Canada.

Rapport sur les plans et priorités 2014-2015, Bibliothèque et Archives Canada.

[*Rapport sur les plans et priorités 2015-2016*](#), Bibliothèque et Archives Canada.

Rencontre du Conseil de direction : compte rendu de décisions, 9 février 2016, Bibliothèque et Archives Canada.

Road to 2017, Library and Archives Canada Contribution, 25 juin 2014.

Terms of Reference, Evaluation of Access to Documentary Heritage (PAA 2.3), Program Evaluation, Monitoring and Audit Liaison Directorate, janvier 2016.

« Users give Library and Archives Canada low marks for public access to collection », Don Butler, *Ottawa Citizen*, 21 juin 2016.

W. B. Coltman Report (transcription), 30 septembre 2016.