

TUYAUX POUR

Administrateurs

Programme de formation
des administrateurs

novembre 1999
Numéro 18

Internet à la bibliothèque: des enjeux décisionnels incontournables

Ce Tuyau pour administrateurs donne un aperçu des principales questions reliées à l'usage d'Internet dans les bibliothèques publiques. Il examine comment certaines bibliothèques publiques ont su aborder des situations épineuses pour éviter la controverse. Une fois muni de cette information, le conseil de bibliothèque sera mieux équipé pour développer une politique efficace relativement à l'utilisation d'Internet. Il sera donc en mesure de mieux se concentrer sur le grand potentiel d'Internet.

Internet permet aux individus d'accéder, presque instantanément, à une gamme d'informations sur une multitude de sujets. Internet offre à la bibliothèque, et surtout à la petite bibliothèque, la possibilité d'agrandir sa collection locale, en accédant à des ressources extérieures qui ne seraient pas accessibles autrement. Compte tenu qu'elle offre maintenant l'accès public, la bibliothèque doit s'attendre à devoir défendre, de plus en plus, les principes fondamentaux de la liberté intellectuelle. La bibliothèque verra sa prise de position, sur ce sujet, beaucoup plus souvent remise en question que lorsqu'il s'agissait de défendre l'ajout d'un livre controversé, à la collection. Par contre, les avantages offerts par Internet l'emportent, sans conteste, sur la controverse que pourrait susciter son utilisation non conforme.

Les gens utilisent Internet pour naviguer le Web à la recherche de sites utiles et divertissants; pour s'abonner à des listes de distribution spécialisées (listservs, newsgroups); pour fréquenter les services de bavardages (chat rooms), pour communiquer, par courriel, avec leurs collègues ou leurs amis et pour effectuer des achats par commerce électronique.

Pour la bibliothèque, Internet est le moyen idéal:

- de consulter en mode connecté les catalogues et les banques de données des bibliothèques environnantes ou même de l'extérieur;

- d'accéder à des sources d'information via Internet;
- pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à toute une gamme de ressources électroniques diffusées à partir du site Web de leur bibliothèque. Internet donne une nouvelle vocation aux services d'approche (Outreach);
- de permettre au public de consulter des collections numérisées spéciales, qui sont créées localement;
- de participer aux initiatives fédérales et provinciales favorisant le réseautage de fournisseurs de services d'information;
- de participer à des consortiums d'achats dont le but est de fournir des ressources à prix réduit (par exemple: COOL, Consortium of Ontario Libraries)

«Les bibliothèques ont toujours facilité l'accès à l'information, mais depuis la prolifération de l'édition électronique, il s'agit plutôt d'un accès intellectuel et non d'un accès physique. La collection est maintenant composée d'une série de liens vers l'information, plutôt que d'une masse de livres sur les étagères.

Par contre, les objectifs et les méthodes sont très semblables. »

Kansas City Public Library Technology Plan 1999-2003

novembre 1999
Numéro 18

Tuyaux pour administrateurs
est publié par le Service des bibliothèques de l'Ontario-Sud
151, rue Bloor Ouest
bureau 601
Toronto (Ontario)
M5S 1T4
1-800-387-5765
Télec.: (416) 961-5122
courriel: trustees@sols.org

Rédactrice en chef:
Randee Loucks
SBOS-Toronto

Comité de rédaction:
SBO-Nord
John Slater, Kirkland Lake
SBOS
Peggy Malcolm, Ottawa
Claire-Marie Paquette-Finlay
SBOS-Ottawa
Représentante des DGs -
Carole Marion, Bibliothèque
publique de Nipissing- Ouest

**Comité consultatif
de rédaction**
**Administrateurs du
SBOS**
B. Lynne Felhaber,
Conseil de la Bibliothèque
publique de Pembroke
Ethan Mings,
Conseil de la Bibliothèque
publique de Lincoln
**Administrateur du SBO-
Nord**
Marlene Davidson, Conseil
de la Bibliothèque publique
d'Atikokan
**Comité de direction de
l'OLTA**
Hilary Bates-Neary

Traduction
Claire-Marie Paquette-Finlay
SBOS-Ottawa

**Tuyaux pour
administrateurs** fait
partie du **Programme de
formation des
administrateurs**, une
initiative conjointe du
SBOS, du SBO-Nord et de
l'OLTA. Nous désirons
remercier le ministère des
Affaires civiques, de la
Culture et des Loisirs pour
le Programme de forma-
tion des administrateurs

This publication is also
available in English.
© 1999
ISSN 1188-7648



Même si le potentiel existe d'augmenter la collection de la bibliothèque en exploitant les ressources Internet, l'accès public à Internet comporte certains risques. Comment le conseil d'administration peut-il réduire ces risques tout en fournissant l'accès tout à fait libre à l'information virtuelle? Il s'agit d'établir des politiques appropriées pour gérer l'utilisation d'Internet à la bibliothèque.

Le rôle du conseil: établir les politiques

La *Loi sur les bibliothèques publiques, Lois refondues de l'Ontario, 1990, chapitre P.44*, stipule que le conseil de bibliothèque doit établir des politiques pour la bibliothèque:

“23. (4) Sous réserve des règlements, le conseil peut établir des règles relativement aux points suivants: l'utilisation des services de la bibliothèque; l'admission du public à la bibliothèque; l'exclusion de la bibliothèque des perturbateurs ou des personnes qui endommagent les biens de la bibliothèque; l'imposition d'amendes en cas de violation des règles; la suspension de l'accès à la bibliothèque ou à ses services en cas de violation des règles; toutes les autres questions liées à la gestion de la bibliothèque et de ses biens.”

Cependant, il ne faut pas oublier que le conseil de bibliothèque représente aussi la communauté et qu'il se doit donc d'établir des politiques qui reflètent les valeurs de cette communauté.

De plus, la *Loi sur les bibliothèques publiques, L.R.O., 1990, chapitre P.44*, stipule que le conseil de la bibliothèque publique, est « constitué en personne morale. » En tant que personne morale, les membres du conseil de bibliothèque doivent exercer un degré de prudence approprié, en s'acquittant de leurs responsabilités. Selon le *Guide à l'intention des petites*

bibliothèques publiques: Administration 3: La responsabilité de l'administrateur (1994), ceci veut dire que les membres du conseil de bibliothèque doivent prendre des décisions avec honnêteté, loyauté, diligence, habileté et prudence. En plus, leur principale responsabilité est d'agir dans les meilleurs intérêts de la communauté. S'ils tiennent compte de toutes ces considérations, ils peuvent donc en toute tranquillité d'esprit, élaborer des politiques d'utilisation d'Internet, sans avoir à craindre d'être tenus responsables, si ces politiques sont contestées, ultérieurement.

Quel que soit le genre de politiques qu'il a à établir, le conseil de bibliothèque doit tenir compte de sa mission globale, de ses objectifs, de ses ententes de partenariats ainsi que des besoins de tous les membres de la communauté qu'il représente. Une politique d'accès public à Internet devrait être élaborée en tenant compte de tous ces points de vue.

“La question préoccupant les bibliothèques est celle de protéger les droits de la personne voulant accéder à toute l'information disponible, sans toutefois enfreindre les droits d'une autre personne voulant être protégée contre des informations jugées inacceptables.”

Traduction d'un texte tiré du *Public Library Services Newsletter*, Manitoba. Ministère de la Culture, du Patrimoine et de la Citoyenneté, n. 123, avril 1999

Le rôle du conseil de bibliothèque est d'avancer une *Politique des services Internet* qui tient compte de ce paradoxe, question de promouvoir efficacement ces services et d'appuyer la prise de position du personnel, lorsqu'il doit faire face à un public mécontent.

Certains conseils de bibliothèque se verront dans l'obligation de se prononcer sur l'accès public à Internet, pour prévenir ou répondre aux objections émanant du public. Si tel est le cas, ils ne devraient pas hésiter à aborder les problèmes reliés à l'adoption de *Politiques d'utilisation permise*. Les bibliothèques publiques en Ontario ont la chance de pouvoir

profiter de l'œuvre de pionnier effectuée par la Bibliothèque publique de Burlington et son conseil de bibliothèque. En 1998, la Bibliothèque, ainsi que l'Ontario Library Association, demandaient au cabinet légal de Morris/Rose/Ledgett, Barristers & Solicitors de préparer un avis légal par rapport à l'accès à Internet. En effet, les conseils de bibliothèque voudront peut-être baser leurs politiques d'utilisation Internet sur cet avis légal.

L'avis légal de la Bibliothèque publique de Burlington

En 1996, la Bibliothèque publique de Burlington installait ses premiers postes d'accès public à Internet. Elle instituait, en même temps, une politique d'accès à Internet qui déclarait que les parents étaient responsables de surveiller la navigation Internet de leurs enfants. En 1998, un parent se rendait compte que son jeune enfant avait été involontairement exposé à des images inappropriées qu'un autre usager avait laissé afficher à l'écran d'un poste d'accès public à Internet. Lors de la réunion subséquente du conseil d'administration, cet usager demandait que des mesures plus efficaces soient mises en place pour prévenir ce genre de situation dans l'avenir. À cette même réunion, un organisme, connu sous le nom d'Electronic Frontier Canada, se présentait et exprimait une opinion divergente. Cet organisme s'opposait à la censure de toute nature. Constatant que les deux points de vue méritaient d'être étudiés, le conseil / demandait aux membres du personnel de la bibliothèque de réviser sa politique d'accès à Internet et de suggérer des modifications pertinentes.

Ayant déjà décidé que l'usage de filtres pour limiter l'accès au contenu d'Internet allait à l'encontre des droits de la personne, le personnel a suggéré d'autres solutions pour régler la situation. Mais avant même de considérer d'autres possibilités, le conseil d'administration décidait de demander un avis légal.

“L'avis légal de Burlington” stipule que *La Loi sur les bibliothèques publiques, L.R.O., 1990, chapitre P.44* donne aux conseils d'administration, le pouvoir d'établir des règles relativement aux services de la bibliothèque. Ces règles peuvent inclure l'utilisation des postes d'accès public à Internet. Le conseil d'administration doit se rappeler que la Loi l'autorise à établir des politiques qui répondent aux besoins de la communauté.

En outre, les conseils de bibliothèques sont aussi sujets au *Code criminel* fédéral, en ce qui concerne les dispositions relatives à l'obscénité, la pornographie juvénile, la littérature

haineuse et la sédition. Pour minimiser les risques d'enfreindre ces dispositions du *Code criminel*, les conseils de bibliothèque peuvent exercer “une diligence raisonnable” en instituant des mesures appropriées, soit: en installant un mélange de filtres de sécurité et d'écrans protecteurs, en distribuant de la documentation d'appoint, en vidant la mémoire cache, en demandant au personnel d'effectuer une surveillance régulière et en répondant aux plaintes le plus rapidement que possible.

Cet avis légal stipule qu'il est possible que la *Charte canadienne des droits et libertés* s'applique aux bibliothèques publiques et que dans ce cas-là, il serait prudent que la bibliothèque gère ses affaires selon les modalités exprimées dans la *Charte*.¹

L'avis légal stipule également que la Bibliothèque publique de Burlington peut respecter la liberté d'expression des usagers en donnant accès à un nombre raisonnable de postes Internet sans filtres, en plus des postes pourvus de filtres de contenu.² Le texte explique que le logiciel utilisé devrait filtrer tout contenu qui, selon le *Code criminel*, serait jugé obscène ou illégal.

L'avis légal examine aussi la responsabilité de la bibliothèque d'agir ou de ne pas agir “in loco parentis” envers les jeunes qui utilisent la bibliothèque. L'expression latine “in loco parentis” veut dire “à la place d'un parent”.

La *Politique Internet* de la Bibliothèque publique de Burlington est affichée sur son site Web. Le texte de cette politique est inclus avec permission à la fin de ce *Tuyau*. Vous pouvez vous procurer le texte de l'avis légal de la Bibliothèque publique de Burlington, intitulé *Legal Opinion on Internet Access*, en vous adressant à l'Ontario Library Association. Ce texte n'est disponible qu'en anglais.

Enjeu numéro 1: les filtres de contenu

Karen G. Schneider, une bibliothécaire américaine, spécialiste du Web, explique les filtres de contenu comme étant:

“des machines qui sont alimentées par des jugements subjectifs. Les filtres sont conçus pour bloquer un certain contenu, lequel est habituellement identifié et catégorisé par l'entreprise qui distribuent ces filtres. Certains filtres de contenu interceptent les mots-clés; ...

d'autres tentent de bloquer l'accès à certains sites; et quelques-uns affichent un mélange de caractéristiques du même genre."

Traduction d'un extrait de l'article intitulé "Figuring Out Filters: a quick guide to help demystify them" par Karen G. Schneider, article paru dans *School Library Journal*, février 1998.

Quand une bibliothèque décide d'installer un filtre de contenu sur un poste d'accès public Internet, elle contrôle automatiquement le niveau d'accès à l'information de l'utilisateur. Ceci se produit lorsque l'information dépouillée est filtrée selon une liste prédéterminée de termes interdits. L'utilisateur n'est même pas conscient que les résultats de sa recherche sont limités. Les restrictions établies par le fournisseur peuvent tout aussi bien empêcher l'utilisateur d'obtenir des renseignements tout à fait utiles et légitimes. Par exemple, si on tape le mot clé "sein", à un poste d'accès public à Internet pourvu d'un filtre de contenu, toutes les références au "cancer du sein" ou à "l'allaitement au sein" peuvent être automatiquement exclues de la liste de résultats.

D'autre part, le conseil de bibliothèque devrait reconnaître que les services de bibliothèques publiques sont basés sur les principes de la liberté intellectuelle. Ces principes sont d'ailleurs énoncés dans l'*Ontario Library Association Statement on the Intellectual Rights of the Individual*, 1998, de l'Ontario Library Association, sa déclaration des principes de la liberté intellectuelle de l'individu. L'avis légal de Burlington déclare aussi que les bibliothèques qui installent des filtres de contenu sur tous leurs postes d'accès public à Internet vont à l'encontre de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Lorsqu'il s'agit de faciliter l'accès à tout genre d'information, les bibliothèques se font bons défenseurs des principes des droits de la personne et de la liberté intellectuelle. Les bibliothèques ne considèrent pas l'accès à Internet comme une exception à la règle. Par contre, si la décision a été prise d'offrir un accès restreint à Internet, la bibliothèque publique doit afficher, à la vue de tous, des avertissements appropriés près des postes d'accès public qui sont pourvus de filtres.

Quant aux discussions sur la censure, elles auront tendance à avoir plutôt lieu au niveau local, lorsqu'un membre de la communauté manifesterait des objections. Des situations litigieuses pourraient toujours surgir lorsque l'utilisateur, à partir du site de la bibliothèque, lance sa recherche vers des pages Web qui sont hors du contrôle de la bibliothèque, proprement dit.

En général, on reconnaît que le personnel est en mesure d'assurer que la collection de la bibliothèque a été choisie selon des critères professionnels pour présenter des points de vue équilibrés. Par contre, le personnel de la bibliothèque ne peut pas connaître toute cette 'collection' Internet, à laquelle il offre l'accès. L'utilisateur ne peut donc pas s'attendre à obtenir automatiquement une couverture équilibrée du sujet de sa recherche. Le cœur du problème c'est évidemment ce manque de contrôle du contenu des sites Web visités par les utilisateurs utilisant les postes d'accès public à Internet, dans les bibliothèques publiques.

"En somme, même si on ne s'attend pas à ce que vous déteniez chaque périodique ou livre qui existe dans le monde entier, on s'attend tout de même à ce que vous fournissiez l'accès à la totalité d'Internet."

Traduction d'un extrait de l'article de Michael A. Banks, intitulé "Filtering the Net in Libraries; The Case (Mostly) in Favor", article paru dans *Computers in Libraries*, mars 1998.

Les conseils d'administration pourraient adopter l'*Ontario Library Association Statement on the Intellectual Rights of the Individual*, de l'Ontario Library Association. L'article 2 de cette déclaration peut appuyer une prise de position lors de l'élaboration des politiques.

2) La liberté intellectuelle implique l'examen d'autres idées et d'autres interprétations de la vie que celles qui sont actuellement sanctionnées par la communauté locale ou par la société en général, et ceci inclut ces idées et interprétations qui pourraient être peu courantes ou peu populaires.

Le conseil d'administration pourrait aussi aviser l'utilisateur de ses responsabilités personnelles, à ce sujet. La *Politique Internet* de la Bibliothèque publique de Burlington énonce très clairement cette responsabilité:

« Puisque les sources d'information ne sont pas toutes précises, complètes ou appropriées à l'âge du chercheur, les utilisateurs doivent connaître comment évaluer les sources qu'ils consultent, de la même façon qu'ils le font pour les imprimés. L'utilisateur est responsable de s'assurer de la validité de l'information qu'il consulte. »

Enjeu numéro 2: Les enfants et Internet: quelle est la responsabilité de la bibliothèque publique, à cet égard?

La *Loi sur les bibliothèques publiques, L.R.O., 1990, chapitre P.44* ne réfère pas particulièrement aux enfants comme usagers et, par conséquent, elle ne stipule pas que la bibliothèque est responsable de les protéger. Par contre, le conseil d'administration et les membres du personnel ne sont certainement pas indifférents aux inquiétudes des parents et de la communauté en général, à ce sujet. Les principes de la liberté intellectuelle et de la protection des enfants ne sont pas nécessairement en opposition. C'est la responsabilité du conseil d'administration d'aborder les deux aspects de cette question lorsqu'il élabore ses politiques.

Pour rassurer ses usagers inquiets, lors des discussions à ce sujet, la bibliothèque doit réaffirmer sa croyance en la liberté intellectuelle comme étant la pierre angulaire de sa politique de service au public. Il s'agit que le conseil d'administration élabore une *Politique d'utilisation permise* expliquant les mesures établies pour assurer la sécurité des enfants qui utilisent Internet à la bibliothèque.

Là où les installations seraient partagées entre la bibliothèque publique et l'école, la situation pourrait se compliquer. Il s'agira de clarifier à qui retombe la responsabilité pour la sécurité des enfants sur Internet. Dans de tels cas, il faudra tenir compte des points de vue de la bibliothèque publique et de l'école lors des discussions à propos de la responsabilité pour la surveillance, le contrôle de l'accès et l'installation de filtres de contenu sur les postes à l'usage des enfants.

Si la bibliothèque publique se voit dans l'obligation de défendre 'l'accès libre' aux ressources Internet, le conseil d'administration pourrait se référer à la déclaration de principes d'OLA sur les droits des enfants dans la bibliothèque publique, intitulée *OLA Position on Children's Rights in the Public Library* qui est assez libérale à ce sujet.

La situation pourrait toutefois se compliquer s'il n'y avait qu'un seul poste d'accès à Internet de disponible dans les locaux partagés de la bibliothèque. Selon l'avis légal obtenu par la Bibliothèque publique de Burlington, une bibliothèque publique pourrait être accusée d'enfreindre la liberté d'expression de l'utilisateur, si elle ne pouvait offrir un nombre suffisant de postes d'accès à Internet qui ne sont pas filtrés.

Les usagers peuvent être rassurés que les bibliothèques publiques qui adhèrent aux principes de la liberté intellectuelle sont, tout de même, conscientes de leurs responsabilités envers leur clientèle en général. Pour aider la bibliothèque à s'acquitter de ces responsabilités, le conseil d'administration doit élaborer des politiques qui appuient les membres du personnel et il doit fournir de l'information avertissant les parents des jeunes usagers des pièges de la navigation Internet.

En plus d'afficher les politiques d'utilisation d'Internet sur leurs pages Web, certaines bibliothèques publiques fournissent aussi des liens vers des sites qui aident à naviguer en toute sécurité sur Internet. La Bibliothèque publique de Kingston a répertorié une liste de sites sur le sujet de la sécurité sur le Web intitulé *Safe Surfing on the Web*. La Bibliothèque publique de Hamilton a plutôt choisi de suggérer une liste de sites reconnus pour la qualité de leurs sources d'information. Vous trouverez sur le site Web du Service des bibliothèques de l'Ontario dans les volets anglais, intitulés *Professional Information* et *Cybersites for Children*, des suggestions pouvant être utiles aux enfants, aux parents, au grand public et/ou aux professionnels intéressés à naviguer en sécurité sur le Web.

Il existe d'excellentes ressources Internet conçues tout particulièrement pour illustrer les embûches de la navigation Internet. *Le Réseau éducation-médias* est une initiative canadienne à laquelle participe le Service des bibliothèques de l'Ontario-Sud. Ce site contient encore très peu de volets en français, mais ils sont en voie de développement. Ce site Web spécialisé tente de recueillir des conseils utiles pour naviguer, en toute sécurité, sur Internet à l'attention des enfants, de leurs parents et/ou de leurs tuteurs, des enseignant(e)s et des bibliothécaires. Un volet de ce site Web, intitulé *Managing the Net at the Public Library*, explique les *Politiques d'utilisation permise* et traite des enjeux reliés aux filtres de contenus. En plus, le *Réseau éducation-médias* a développé du matériel de formation sur les enjeux reliés à la sécurité sur le Web pour les parents, les bibliothécaires et les enseignant(e)s. *Safe Passage: Online Safety and Offensive and Inappropriate Content* est une présentation PowerPoint à télécharger par les organismes de bienfaisance qui voudraient l'utiliser pour informer leur clientèle.

Ces initiatives démontrent clairement que les bibliothèques prennent une approche proactive pour protéger le droit des enfants à accéder à des informations qui répondent à leurs besoins.

Enjeu numéro 3: Exercer un degré de diligence élevé

‘Exercer un degré de diligence élevé’ veut dire que la bibliothèque prend toutes les précautions raisonnables, selon les circonstances, pour éviter de participer à une activité qui pourrait être jugée illégale. En plus d’offrir une documentation d’appoint sur la sécurité sur le Web, le conseil d’administration pourrait recommander dans ses politiques que les membres du personnel ‘exercent un degré de diligence élevé’ lorsqu’ils surveillent l’utilisation des postes d’accès public à Internet. Quant à elle, la bibliothèque pourrait prendre certaines mesures de prévention telles que l’installation d’écrans permettant d’assurer la confidentialité de la recherche d’un usager. Les politiques d’utilisation d’Internet pourraient spécifier que les postes d’accès public pour les jeunes doivent être installés à proximité des comptoirs de référence ou du prêt pour encourager les usagers à profiter de l’aide des préposés à ces services. Ceci faciliterait le travail de surveillance des membres du personnel.

D’autres mesures de prévention pourraient établir des procédures visant à appuyer les efforts du personnel à démontrer un « niveau de diligence élevé », dans l’exercice de leurs tâches. Ces procédures pourraient inclure surveiller l’historique de la recherche après chaque session et vider l’antémémoire (l’information qui est automatiquement sauvegardée lors d’une recherche). Ces politiques d’utilisation devraient prévenir les situations où la bibliothèque pourrait sauvegarder, complètement à son insu, du matériel illégal. Ce genre de politiques limiterait ainsi les risques d’infraction aux dispositions du **Code criminel**.

Enjeu numéro 4: Comment agir ‘sur la ligne’ !

“Il est important que la bibliothèque réagisse favorablement lorsqu’un incident se produit. La bibliothèque aura des problèmes si elle donne l’impression d’agir avec désinvolture, lorsque se présente une situation épineuse”.

Traduction d’un extrait intitulé “Internet Content and Library Liability: Internet Access” paru dans **Public Library Services Newsletter**, Ministère de la Culture, du Patrimoine et de la Citoyenneté du Manitoba, no. 123, avril 1999.

Les membres du personnel préposés aux services d’information n’aiment pas être obligés de traiter avec des usagers qui abusent de leurs privilèges en visionnant du matériel qui pourrait être jugé non conformes. C’est pourquoi, il est très important que le personnel reçoive des directives appropriées et une formation adéquate

pour savoir comment répondre à ce genre de situations. Si nécessaire, il devrait pouvoir se référer à des politiques d’utilisation. Par exemple, les politiques devraient spécifier clairement à quel moment le personnel devrait demander à un usager de quitter la bibliothèque ou à quel moment il serait préférable d’appeler la police. La politique de la Bibliothèque publique de Burlington est très claire sur ce sujet:

“Une infraction à la politique d’accès à Internet et aux directives d’utilisation de la bibliothèque pourrait entraîner la perte des privilèges de services de recherche Internet et/ou l’expulsion de l’usager des locaux de la bibliothèque. Tout usager de la bibliothèque qui s’adonne à des activités illégales sera poursuivi.”

Si le personnel doit être responsable de surveiller l’historique de la recherche et d’effacer l’antémémoire, il devrait être mis au courant de ce qui constitue une infraction au **Code criminel** et devrait savoir comment s’y prendre pour rapporter, à la police, des sites jugés non conformes ou des activités illicites. De plus, le personnel devrait connaître les principes de la liberté d’expression pour éviter d’enfreindre inutilement les principes des droits de la personne. Pour vous renseigner sur la façon de signaler, à la police, une activité criminelle sur Internet, vous pouvez consulter le volet de **Réseau éducation-médias** intitulé **Reporting Illegal Internet Content to the Police**. Ces renseignements sont disponibles, en anglais seulement.

Rapporter un crime à la police est une action très sérieuse. Le personnel de la bibliothèque pourrait hésiter à poser un tel geste à moins qu’il ne soit assuré, au préalable, qu’une politique a été établie à ce sujet et que le conseil d’administration est prêt à défendre ses actions. C’est pourquoi ce dernier doit élaborer et établir des politiques claires et précises pour réduire les plaintes ainsi que régler les situations qui se présentent. L’installation d’avertissements clairs et précis sur les dangers d’Internet pourrait prévenir des actions répréhensibles. Des dépliants, expliquant la prise de position du conseil d’administration de la bibliothèque au sujet de la liberté d’expression, devraient aider le personnel à faire respecter les politiques de la bibliothèque. En fin de compte, on pourrait exiger que les usagers s’engagent de façon formelle à respecter les politiques énoncées, avant de pouvoir utiliser les services Internet de la bibliothèque.

Il est essentiel que les membres du personnel reçoivent une formation générale en relations publique, en plus d’apprendre à utiliser la technologie. Le conseil

d'administration devrait donc établir une politique qui favorise un programme de formation continu pour les membres du personnel. Cette activité devrait faire partie du budget.

En fin de compte

“Durant les dernières années la technologie de l'information est devenue essentielle à notre société et elle est maintenant le catalyseur entraînant des changements majeurs dans les bibliothèques. ... L'important c'est, non seulement le fait d'offrir les différentes technologies de l'information, mais plutôt d'assurer la qualité de ces services.

Kansas City Public Library Technology Plan 1999-2003, page 23.

Le rôle du conseil de bibliothèque est donc de s'assurer que la bibliothèque peut atteindre sa vision et accomplir sa mission. En reconnaissant les enjeux reliés à l'accès public à Internet et en établissant des politiques qui tiennent compte de ces questions, le conseil d'administration rehausse, une fois de plus, la valeur de la contribution de la bibliothèque à la communauté en général.

“Ainsi, les bibliothèques se retrouvent à un carrefour, puisque qu'elles doivent ajuster leurs valeurs et leurs services traditionnels à l'ère de la numérisation. Par contre, on a d'excellentes raisons d'être optimiste, puisque les bibliothèques et leurs communautés répondent à l'appel.”

Building, Books and Bytes; libraries and communities in the digital age. Benton Foundations, 1996.

Même si le conseil de bibliothèque voulait adopter une prise de position libérale au sujet du respect des droits de la personne, il doit tenir compte de tous les aspects de la question. Les convictions personnelles des membres du conseil ainsi que les opinions de la communauté peuvent alimenter la discussion, mais, en fin de compte, tous les membres du conseil doivent être d'accord avec la prise de position officielle. Ils doivent faire front commun quand il y a lieu de défendre cette position.

¹ Traduction d'un texte tiré de *Legal Opinion on Internet Access*. Préparé par Morris/Rose/Ledgett Barristers & Solicitors, octobre 1998, page 11

² Ibid., page 16.

Liste de ressources

(Les adresses Web datent du 3 décembre 1999)

Bibliothèque publique de Burlington. *Politique Internet*. Approuvée par le conseil d'administration de la Bibliothèque publique de Burlington, le 16 mai 1999. La traduction de cette politique est incluse à la fin de ce Tuyau. Le texte original de *BPL Internet Policy* se trouve à l'adresse Web suivante: <http://www.hhpl.on.ca/library/bpl/policy/htm>

Bibliothèque publique de Hamilton. *Internet Use Policy*. Approuvée par le conseil d'administration, le 1^{er} avril, 1998. <http://www.hpl.hamilton.on.ca/NET/Internet.htm>
Charte canadienne des droits et libertés
<http://www.pch.gc.ca/ddp-hrd/francais/charte/tdm.htm>

Filtering the Net in Libraries: The Case (Mostly) in Favor”, par Michael A. Banks, article paru dans *Computers in Libraries*, mars 1998, p. 50-54

“Internet Content and Library Liability: Internet Access”, article paru dans *Public Library Services Newsletter*; Manitoba, Ministère de la Culture, du Patrimoine et de la Citoyenneté, numéro 123, avril 1999.

Kingston Frontenac Public Library. *Internet Policy*. Mise à jour, janvier 1999. <http://www.kpl.library.on.ca/kintpol.htm>

Ontario Library Association

Legal Opinion on Internet Access: as commissioned by Burlington Public Library and the Ontario Library Association. (L'avis légal de la Bibliothèque publique de Burlington). Ce document est disponible sur le site Web de l'OLA, prix 25,00\$. L'adresse Web du marketplace d'OLA est <http://accessola.org/market>

OLA Position on Children's Rights in the Public Library. <http://www.accessola.org/action/positions/children.html>
Ontario Library Association Statement on the Intellectual Rights of the Individual.

<http://www.accessola.org/action/positions/intellectualrights.html>

Réseau éducation-médias <http://www.reseau-médias.ca/fre>
L'adresse Web pour *Managing the Net at the Public Library*
<http://media-awareness.ca/eng/webaware/librarians/Imanage.htm>

L'adresse Web pour la présentation pouvant être téléchargée, *Safe Passage: Online Safety and Offensive and Inappropriate Content* <http://www.media-awareness.ca/eng/webaware/workshops/worksafe/htm>

L'adresse Web pour le volet, *Reporting Illegal Internet Content to the Police*, <http://www.media-awareness.ca/eng/webaware/tipsheets/reportp.htm>

“To Filter or Not to Filter? Burlington Library Seeks Legal Opinion”, de Derek Weiler, article paru dans *Quill & Quire*, mars 1999.

Reproduit et traduit
avec la permission de la
Bibliothèque publique de Burlington (BPB)

Internet : les politiques relatives à l'accès et à l'utilisation

Politique d'accès à Internet

« Réalisant qu'Internet donne accès à une grande variété d'outils et de ressources convenant à différents groupes d'âge et offrant différents points de vue, la Bibliothèque publique de Burlington ne prend pas la place du parent et n'est pas responsable d'assurer qu'un mineur se conforme aux restrictions imposées par un parent ou un tuteur relativement à l'usage de cette ressource, par ce mineur ».

Les enfants et Internet à la BPB

Internet facilite l'éducation permanente. Le Web offre une richesse d'informations, mais comme pour tous autres genres de ressources, la documentation n'est pas toujours appropriée à tous les niveaux d'âges et ne plaît pas à tous les goûts.

Comme on en trouve dans les livres, les périodiques, les vidéocassettes ou les programmes de télévision, il y a, sur Internet, des éléments à caractère litigieux que vous pourriez juger inappropriés pour vous-même et surtout pour vos enfants. Nous encourageons les parents à surveiller l'utilisation Internet de leurs enfants et à les avertir s'il y a des ressources auxquelles ils ne veulent pas que ces derniers aient accès.

La bibliothèque offre une variété de postes d'accès à Internet filtrés et non-filtrés. Sur les postes de travail filtrés, on a installé un logiciel de filtrage commercial qui bloquent l'accès à des sites qui affichent du matériel pornographique et des images à caractère sexuel explicite. La bibliothèque n'assume aucune responsabilité si le filtrage du contenu n'est pas efficace, à cent pour cent. Les postes de travail non-filtrés sont équipés d'un écran protecteur. C'est au parent de décider à quel poste de travail son enfant peut s'installer.

Puisque les sources d'information ne sont pas toutes précises, complètes ou appropriées à l'âge du chercheur, les utilisateurs doivent connaître comment évaluer les sources qu'ils consultent, de la même façon qu'ils le font pour les imprimés. L'utilisateur est responsable de s'assurer de la validité de l'information qu'il consulte.

L'accès à Internet et les normes de pratique

◆ Principe général du service au public

L'accès à Internet qui est offert à la Bibliothèque publique de Burlington est en accord avec l'énoncé de mission de la Bibliothèque qui est d'enrichir, informer et éduquer les membres de la communauté de Burlington. La Bibliothèque considère que les ressources Internet sont un ajout aux autres collections qui sont mises à la disposition des usagers.

◆ Les responsabilités de la bibliothèque

La bibliothèque et son personnel entreprendront:

- de faire tout effort raisonnable pour assurer que les usagers se comportent en conformité avec les normes de pratique et les procédures d'utilisation Internet établis.
- d'assurer que les usagers connaissent les politiques relatives à l'accès et à l'utilisation en fournissant des dépliants et en affichant des directives à ce sujet
- de prendre des mesures raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels des usagers et la confidentialité de leurs recherches sur Internet. Ceci consiste à installer des écrans protecteurs sur les postes d'accès public sans filtres.
- de fournir des postes d'accès public à Internet qui sont filtrés ou non-filtrés. À installer sur les postes de travail filtrés, des logiciels de filtrage commerciaux qui bloquent l'accès à des sites qui affichent du matériel à caractère sexuel explicite ou de la littérature haineuse.
- d'installer les mises à jour émises par les fournisseurs de logiciels de filtrage qui ajoutent des adresses de sites interdits à la liste de sites bloqués
- d'assurer que tous les postes d'accès public à Internet sont mis à la disposition de tous les usagers, sans égard à l'âge des usagers
- d'offrir l'aide du personnel aux personnes qui utilisent Internet à la bibliothèque, quand son temps et son niveau de formation le permettent
- d'élaborer des pages Web et des dépliants pour aider les usagers à naviguer sur Internet
- à offrir des sessions de formation de base à Internet, aux frais des usagers, à condition que les ressources de la bibliothèque le permettent
- à inspecter et à rapporter les sites illégaux

Tenant compte des attributs d'Internet:

- la bibliothèque assume la responsabilité seulement pour les informations qui sont affichées sur ses pages Web.
- la bibliothèque ne peut pas contrôler la disponibilité des liens vers l'information, car ceux-ci changent continuellement
- la Bibliothèque publique de Burlington n'assume aucune responsabilité pour tous dommages directs ou indirects qui pourraient survenir lors de l'utilisation de ses connexions aux services Internet
- aucun logiciel de filtrage ne peut bloquer tous les sites à contenu offensant. La Bibliothèque n'assume aucune responsabilité dans les cas où le filtrage n'est pas efficace à cent pour cent. La Bibliothèque n'est pas responsable de l'actualité du logiciel de filtrage ou du contenu de l'information accédé par l'entremise de ce logiciel.

◆ Les responsabilités de l'utilisateur

La Bibliothèque s'attend à ce que tous les utilisateurs d'Internet utilisent cette ressource d'une façon responsable et qu'ils respectent les normes de pratique d'accès et d'utilisation.

- Les sources d'information sur Internet ne sont pas toutes précises, complètes, actuelles ou appropriées à tous les groupes d'âge. La responsabilité de questionner la validité de l'information repose sur l'utilisateur.
- *Tout membre du public, sans égard à l'âge, peut utiliser n'importe quel poste d'accès à Internet.*
- Les parents ou les tuteurs sont responsables de surveiller l'utilisation Internet de leurs enfants ainsi que le choix des postes qu'ils occupent. Le logiciel de filtrage de contenu n'est pas un substitut pour la surveillance parentale.

(suite...)

◆ Les responsabilités de l'utilisateur (suite)

- Soyez conscient que les postes d'accès à Internet, qui sont répartis dans les espaces publics de la bibliothèque, peuvent être utilisés par des personnes de tout âge et toute sensibilité. Même si la Bibliothèque prend des mesures pour assurer le respect de la vie privée de l'utilisateur, il est impossible de lui garantir une protection complète. En fin de compte, chaque chercheur est responsable pour ses choix de sites et devrait réaliser que les autres usagers de la bibliothèque pourraient exposer, par mégarde, ce qui reste affiché sur l'écran.
- Le respect de la vie privée des autres usagers des postes d'accès public.
- Les usagers sont limités à des sessions de trente minutes, s'il y a une liste d'attente.
- À l'exception des sessions de formation offertes par la bibliothèque, il n'est pas permis d'être plus de deux personnes à la fois, à chaque poste d'accès public à Internet.
- Si le droit d'auteur le permet, les usagers peuvent imprimer l'information dépouillée, au tarif courant.
- En terminant leurs sessions de recherche les utilisateurs doivent quitter le navigateur Internet en appuyant sur le « X » dans le coin supérieur droit de l'écran.

Les activités suivantes sont interdites:

- Utiliser des postes de travail pour en faire un usage illégal ou criminel; pour poser des actes qui seraient susceptibles de poursuites judiciaires ou pour tenter d'accéder à des ressources non-autorisées.
- Enfreindre les principes du droit d'auteur ou tout autres principes de la liberté intellectuelle
- Transférer des fichiers en utilisant le protocole FTP
- Utiliser des disquettes et d'autres logiciels personnels
- Tenter de déjouer les dispositifs de sécurité installés sur les postes d'accès public Internet, à l'aide de logiciels ou de matériel non-autorisés
- Installer ou tenter d'installer, sans permission, un virus ou tout autres logiciels qui pourraient endommager ou modifier les logiciels déjà installés sur les postes de travail, sur le réseau local ou sur Internet. Accéder sans permission préalable à tout autre système à partir des postes de travail de la bibliothèque.
- Envoyer des messages publicitaires ou inonder le réseau de messages non sollicités
- Utiliser le code d'accès ou le mot de passe d'autrui pour accéder au réseau sans permission préalable
- Tenter de modifier ou d'accéder à des fichiers, des mots de passe ou des données appartenant à autrui
- Endommager ou voler la propriété de la bibliothèque.

Conséquences des infractions aux directives et aux normes d'utilisation

Les usagers qui enfreignent les directives d'accès à Internet et les normes d'utilisation pourraient se voir retirer leurs privilèges d'accès. Les personnes qui persistent à enfreindre ces directives seront expulsées de la bibliothèque.

Le mauvais usage ou l'abus de l'usage des ordinateurs ou des logiciels sont inacceptables. Les malfaiteurs pourraient devoir quitter la bibliothèque.

Les clients qui utilisent les postes d'accès public à Internet pour poser un acte qui constitue un comportement illégal seront sujets à une poursuite judiciaire. Le vandalisme ou le vol de la propriété de la bibliothèque seront *rapportés à la police*.