

**Lignes directrices sur les services de recherche parlementaire**  
**Faits saillants de l'atelier de l'IFLA**  
**Le 14 août 2015**

**Introduction**

La Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaire de la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et des bibliothèques (IFLA) a organisé un atelier le 14 août 2015 en vue de discuter du contenu des *Lignes directrices sur les services de recherche parlementaire*, un document produit conjointement par l'IFLA et l'Union interparlementaire (UIP).

Les *Lignes directrices* ont été établies à partir du travail quotidien des bibliothécaires et des chercheurs, de la réalité à laquelle ils sont confrontés en servant leur institution, et mettent à profit l'expertise et le savoir collectif acquis par la Section à force de coopération, de collaboration et d'échanges d'idées. Elles ont été élaborées à la demande instante de membres de la Section désireux d'en savoir plus sur les moyens de renforcer les services de recherche parlementaire.

Conformément à la tradition de la Section d'organiser des activités d'apprentissage en collaboration, les participants à l'atelier ont été invités à discuter de quatre questions portant sur des éléments pris en considération dans les *Lignes directrices*. Vous trouverez ci-dessous les points saillants des conversations menées sur chaque question.

**1. De quelle façon les nouveaux services sont-ils introduits dans votre parlement?**

Le thème de la discussion visait à mettre en parallèle les expériences récentes vécues dans les parlements à l'égard de l'introduction de nouveaux services. Les points clés suivants ont été soulignés :

- Le soutien de hauts dirigeants influents est essentiel pour faciliter l'introduction d'un nouveau service dans un parlement. Les champions politiques et administratifs se sont avérés des atouts indispensables dans le passé. Cela comprend les présidents de séance, les secrétaires généraux, les parlementaires influents, etc.
- L'évolution du contexte structurel et procédural peut mettre en avant le besoin en nouveaux services. Par exemple, la croissance des comités ou la demande accrue par les parlements de surveillance et de contrôle des activités gouvernementales peut faire augmenter la demande en nouveaux services. Un « choc » externe peut aussi mener à des demandes d'aide particulière. On a vu apparaître, à la suite de la crise financière de 2008-2009, une demande pour des conseils fournis par des économistes et des statisticiens.
- L'établissement d'un mécanisme officiel est souvent le point de départ de la création d'un nouveau service. L'adoption d'une loi, d'une exigence juridique pour certains services ou d'une motion par un organe directeur interne du parlement peut donner lieu à l'établissement d'un budget et d'un mandat précis pour un nouveau service.

- Pour bon nombre de parlements, la possibilité d’obtenir une aide internationale peut catalyser la création de nouveaux services.
- Des projets pilotes peuvent aussi être utilisés pour évaluer les exigences et les meilleures approches en vue d’introduire un nouveau service.

## **2. Quels types de services sont les plus demandés? Pourquoi?**

La discussion a tout d’abord permis de cerner les types de besoins généralement exprimés par les parlementaires, suivi des types de produits les mieux adaptés pour répondre à ces besoins.

- Le premier souci des parlementaires est de loin leur manque de temps. Par conséquent, ils cherchent de l’aide pour comprendre rapidement des enjeux complexes. Puisqu’ils n’ont pas le temps d’effectuer des recherches par eux-mêmes, ils ont besoin d’aide pour accomplir les tâches liées à leur rôle de parlementaire, ce qui peut comprendre :
  - de l’information pouvant être utilisée dans les discours;
  - de l’information pour répondre aux questions des électeurs ou préparer des réponses « modèles »;
  - des renseignements généraux expliquant les positions sur des enjeux spécifiques de politique publique.
- Les produits sont généralement des mémoires simples et courts sur des enjeux complexes. Ils doivent être rapidement mis à la disposition des parlementaires. En général, ils comprennent un résumé des enjeux, une analyse comparative des problèmes ou des lois de différents territoires, ainsi que le pour et le contre de questions de politique publique et de lois. Des analyses de documents gouvernementaux sont aussi souvent demandées.
- Une approche multidimensionnelle des services semble privilégiée. Les clients parlementaires se réjouissent d’obtenir rapidement de l’information « à emporter » et de pouvoir obtenir plus tard une analyse plus détaillée au besoin.
- Il faut reconnaître la capacité inégale des parlementaires de participer à diverses activités. Les nouveaux parlementaires demandent souvent de l’aide pour comprendre le fonctionnement du parlement. En outre, il faut se concentrer sur les députés non spécialisés en vue de les aider à contribuer à la législation. Ils ont donc besoin de mémoires simples et faciles à comprendre qui résument les principaux points liés à une législation proposée ou à des approches visant à régler des questions de politique publique.
- L’aide personnalisée et individualisée est un service apprécié. Les réponses aux demandes des députés sont appréciées, notamment la prestation de séances d’information en personne. Bien

que certains députés demandent un soutien qui leur soit dédié, les ressources ne sont généralement pas au rendez-vous pour offrir un tel niveau de service.

- L'état du développement démocratique du parlement a aussi des répercussions sur les services les plus demandés. Les parlements qui n'en sont qu'aux débuts de leur développement démocratique ont davantage besoin d'adopter des lois. Ils sont plus susceptibles de mettre l'accent sur l'analyse législative. Les parlements qui sont rendus à un stade de développement démocratique plus avancé ont tendance à demander de l'aide pour examiner les activités du pouvoir exécutif et à s'employer à tenir le gouvernement responsable. Ils veillent à ce que l'argent soit dépensé comme prévu et veulent de l'information qui provient de vérifications du « rapport qualité-prix ».

### **3. Quels facteurs contribueraient le plus au succès d'un service de recherche durable?**

Les participants à l'atelier ont cerné un éventail de facteurs qui influent sur le succès d'un service de recherche durable. Ces facteurs vont d'une série d'éléments à mettre en place dès le départ à des aspects liés à la façon dont de tels services sont offerts de façon permanente. Voici les principaux points soulevés pendant la discussion :

- Certains facteurs concernent le contexte dans lequel un service de recherche est établi. La présence de champions influents, la disponibilité de ressources par l'intermédiaire d'un budget particulier et l'appui de la direction à l'égard d'une fonction de recherche permettent de créer les bonnes conditions pour l'établissement d'un nouveau service de recherche. Les participants ont laissé entendre que la conception d'un plan stratégique en fonction du mandat du service de recherche serait utile pour déterminer l'orientation générale et les priorités de ce nouveau service.
- Les participants ont déterminé que le respect de valeurs claires et l'adoption d'un code d'éthique contribuent au succès d'un service de recherche. Les principales valeurs mentionnées étaient les suivantes : la création de produits et services « axés sur le client », l'objectivité, la neutralité et l'intégrité politiques dans la réalisation d'une recherche et l'échange d'information, et la promotion d'une éthique de travail axée sur la prestation en temps opportun de produits de qualité. Les employés doivent pouvoir faire abstraction de leurs opinions et préjugés politiques.
- Un autre ensemble de facteurs liés à la capacité d'embaucher les bons employés et d'investir dans ceux-ci a été jugé essentiel au succès du service.
  - La capacité de recruter les employés ayant les compétences et les connaissances requises a été jugée indispensable. Outre leur domaine de spécialisation, les employés doivent être en mesure d'utiliser un ordinateur, se sentir à l'aise dans le monde

numérique, posséder une certaine connaissance des langues reconnues à l'échelle internationale, pouvoir résumer l'information et être de bons communicateurs. En ce qui concerne les antécédents professionnels des employés, les participants ont recommandé qu'un service de recherche ne se concentre pas seulement sur l'embauche d'économistes et d'avocats, mais aussi de scientifiques. Pour certains d'entre eux, la capacité de préserver l'indépendance du service de recherche dans le cadre du recrutement des employés, y compris la prise de décisions sur l'affectation des ressources et la sélection des personnes qui travailleront pour le service de recherche, est un facteur important.

- Les participants ont indiqué que la disponibilité de ressources pour former les employés et leur donner les outils dont ils ont besoin pour accomplir leur travail est aussi un facteur important. Les employés doivent avoir accès à de la formation à l'interne et à l'externe. Selon certains participants, la fiabilité de l'examen par les pairs du travail effectué et la promotion du travail d'équipe sont des façons de structurer le transfert de connaissances à l'interne. Ils considèrent la capacité de conserver la mémoire/les connaissances institutionnelles comme un atout.
  - Les participants ont proposé d'augmenter les ressources dont un service dispose en tentant d'obtenir l'appui de stagiaires, de bénévoles et de ressources externes, comme des chercheurs de réseaux parlementaires (p. ex. l'IFLA) ou d'universités.
- Le dernier ensemble de facteurs concerne les éléments liés au fonctionnement quotidien du service de recherche. Ils portent sur plusieurs dimensions de la façon dont le travail est accompli.
- Les participants ont établi que la nécessité de gérer les attentes constitue un facteur important. Ils ont mentionné qu'une « charte de service » ou une certaine forme de cadre énonçant clairement les produits et les services offerts est utile. Ils favorisent l'établissement de lignes directrices et de procédures claires à l'égard de la prestation des services. Ces lignes directrices et procédures peuvent notamment expliquer la façon d'établir l'ordre de priorité du travail accompli par le service.
  - Les participants ont jugé qu'il est impératif de connaître les besoins des clients afin d'assurer la pertinence du service de recherche. Ils ont souligné le besoin d'offrir des produits utiles qui servent aux parlementaires et à leur personnel. Dans cet esprit, bon nombre de participants ont indiqué qu'il faut répondre rapidement aux demandes. Selon eux, il est nécessaire de respecter les délais et de faire preuve de souplesse afin de s'adapter rapidement aux contextes changeants. Ils encouragent leurs collègues à sonder les parlementaires qu'ils soutiennent ou avec qui ils travaillent pour comprendre les tâches qu'ils ont à accomplir et la façon dont ils les accomplissent, et ce, afin de mieux harmoniser les produits et services du service de recherche. Ils estiment qu'il est

important de comprendre le contexte politique dans lequel les parlementaires évoluent afin de leur apporter une aide utile et qu'il est possible d'y arriver en parlant proactivement aux parlementaires ou en suivant et en analysant les demandes.

- Les employés du service de recherche doivent être faciles à joindre, et les produits, faciles à trouver. Les discussions ont donc mis en évidence la nécessité de mener des activités de commercialisation et de promotion de l'image de marque, comme la production de brochures, la communication d'une réponse personnelle à une demande ou à un intérêt exprimé par un parlementaire et la création d'une section réservée aux produits de recherche dans l'espace physique et virtuel occupé par la Bibliothèque. Les participants ont recommandé d'offrir des séances d'orientation et de formation aux parlementaires et à leur personnel à titre de stratégie d'accompagnement.

#### **4. Quels sont les avantages et les risques de l'établissement de partenariats?**

Les administrations parlementaires du monde entier concluent des ententes de partenariat avec des organisations internes et externes en vue de compléter l'expertise dont elles disposent pour répondre aux demandes des parlementaires. En dépit de la variabilité des modèles en place dans les différents parlements, les participants ont fait ressortir un ensemble d'avantages et de risques communs à l'égard de la conclusion d'ententes de partenariat. En voici un résumé :

- Les avantages cernés ont tendance à être associés à la possibilité d'accéder à de l'expertise ou à des ressources qui ne sont pas disponibles dans le service de recherche. En général, les partenariats avec des institutions aux vues similaires, comme d'autres administrations parlementaires ou des collègues d'autres services de l'administration parlementaire, sont jugés avantageux, car ils permettent d'avoir accès à des réseaux de collègues bien informés qui ont une compréhension commune du contexte politique dans le cadre duquel les recherches parlementaires non partisanes sont fournies.
- Bien que les participants aient recommandé de faire preuve de prudence à l'égard de la conclusion de partenariats avec des universitaires et des groupes de réflexion, comme il est mentionné dans la liste des risques présentée ci-dessous, ils ont pris note des avantages suivants :
  - l'accès à une base de renseignements et à un bassin d'experts plus vastes que ce que permettent les budgets internes;
  - la communication de perspectives plus vastes sur un enjeu, qui peuvent enrichir le débat politique;
  - l'apport de soutien aux employés internes pour qu'ils puissent améliorer leurs connaissances;
  - l'économie de temps s'ils donnent accès rapidement à des renseignements et à des experts qui ne sont pas disponibles dans le service de recherche;

- l'amélioration de la qualité des produits préparés pour les parlementaires;
  - la réalisation d'une analyse de rentabilisation en vue de la création d'un service de recherche grâce à la démonstration de la valeur des produits d'analyse.
- D'un autre côté, les participants ont aussi cerné de graves risques qu'ils attribuent en grande partie au contexte différent dans lequel les partenaires (comme les universitaires) accomplissent leur travail. Ils ont pris note des risques suivants :
- les universitaires ont tendance à consacrer plus de temps à leurs projets, ce qui ne correspond pas au rythme rapide auquel la recherche parlementaire doit être effectuée;
  - le travail fait pour les parlementaires est souvent de nature confidentielle – les participants estiment qu'une telle exigence est un frein aux partenariats;
  - bon nombre d'universitaires et de groupes de réflexion tentent activement d'attirer l'attention du Parlement et d'introduire leurs positions stratégiques dans la vie politique – les participants craignent donc que les partenariats avec ces groupes se transforment en exercice de lobbying;
  - la crédibilité du service de recherche peut être minée si l'information fournie par le partenaire n'est pas fiable et exacte ou si elle est biaisée;
  - les partenaires peuvent ne pas connaître les procédures et traditions parlementaires régissant le fonctionnement du Parlement et s'y sentir attachés;
  - si la recherche parlementaire est financée par des partenaires externes, la stabilité future d'un programme de recherche indépendant peut être menacée si le partenaire disparaît ou désapprouve la nature du travail accompli.

## Conclusion

L'atelier a permis aux membres de la Section des services de bibliothèque et de recherche parlementaire de l'IFLA de comprendre rapidement l'éventail des éléments pris en considération dans les *Lignes directrices*. Les discussions ont mis en évidence le fait que bon nombre de ces éléments peuvent servir à concevoir un service de recherche parlementaire. Il n'existe aucune recette précise à suivre. En fin de compte, bon nombre des éléments doivent être évalués et mis en œuvre en respectant la culture et le contexte dans le cadre duquel le service de recherche parlementaire est établi. Nous espérons que les *Lignes directrices* pourront être utiles dans le cadre de ce processus.