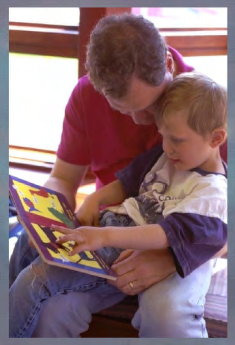

CONFIANCE . . . et TERREUR

Nouveaux besoins en matière de diffusion et gestion de l'information de crise

Une proposition pour étendre le rôle des bibliothèques aux Etats-Unis dans la diffusion et la gestion de l'information de crise

NCLIS

Commission Nationale des États-Unis des Bibliothèques et des Sciences de l'Information

Pour avoir d'avantage d'informations aux initiatives de la Commission destinées à étendre le rôle des bibliothèques aux Etats-Unis dans le cadre de la diffusion et la gestion des informations de crise, contactez la Commission Nationale des États-Unis des Bibliothèques et Sciences de l'Information.

De plus amples informations sont disponibles sur le site de la Commission à l'adresse suivante: www.nclis.gov/info/trust/trust.html.

NCLIS

La Commission Nationale des États-Unis des Bibliothèques et des Sciences de l'Information

U.S. National Commission on Libraries and Information Science

1110 Vermont Avenue, NW, Suite 820
Washington, DC 20005-3552

AUTHENTICATED
U.S. GOVERNMENT
INFORMATION
GPO

EN SITUATION DE CRISE, LES CITOYENS DOIVENT POUVOIR ACCEDER A L'INFORMATION

Que ce soit à la suite d'un acte de terrorisme ou d'une catastrophe naturelle, immédiatement ou à distance de l'événement, les citoyens doivent avoir accès à l'information.

Dans ces circonstances, un manque d'information peut être non seulement dangereux en soi mais contribuer à renforcer la peur. En même temps, la sur-information comme la désinformation, qu'elle soit involontaire ou délibérée, peuvent devenir "des armes de désordre social généralisé."

L'information de crise est essentielle à la fois au moment où elle se produit mais aussi dans les heures et semaines qui suivent. Les informations doivent être disponibles en lieux et temps utiles, aussi bien pendant la crise qu'immédiatement après. Certaines informations doivent être disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Les informations en situation de crise doivent satisfaire les critères suivants :

- Provenir de sources autorisées;
- Être organisées de façon à être utiles et validées de façon indépendante;
- Provenir du monde entier en temps réel, tout en étant disponibles au niveau local;
- Prendre en compte les sensibilités culturelles et être disponibles dans toutes les langues parlées dans la communauté;
- Evoquer un sentiment d'ordre, de contrôle et de continuité;
- Encourager la tolérance, le sens communautaire et l'espérance;
- Etre contextuelles et diffusées sous des formes variées.

A la lumière des événements récents, les États-Unis doivent mettre en oeuvre une organisation structurée pour rendre plus efficace la diffusion et la gestion de l'information de crise.

Une nouvelle structure nationale de gestion des informations de crise pourrait être créée, coûter des

La Commission Nationale des Bibliothèques et des Sciences de l'Information (NCLIS) est une Agence fédérale autonome, permanente, créée en 1970 en application de la Loi Cadre 91-345. La Commission a les missions suivantes:

- Conseiller le Président et le Congrès en matière de mise en œuvre des politiques;
- Réaliser les études, les enquêtes et les analyses utiles pour préciser les besoins de la Nation en matière de bibliothèques et d'information;
- Evaluer les points forts et les points faibles des ressources utilisées et des services fournis habituellement par les bibliothèques en matière d'information;
- Élaborer des plans globaux aux fins de satisfaire les besoins nationaux des bibliothèques et en matière d'information.

La Commission conseille également les agences au niveau du gouvernement fédéral, des États et au niveau local et les autres organisations publiques ou privées en ce qui concerne les bibliothèques et les sciences de l'information. Ces recommandations portent sur les traités et les accords internationaux concernés par ces questions, et l'application de la législation en vigueur. La commission promeut également les activités de recherche et développement en vue d'élargir et d'améliorer les capacités de gestion de l'information des bibliothèques au niveau national et de renforcer les liens au sein des réseaux nationaux aussi bien qu'internationaux.

Les membres et leurs assistants à ce jour comprennent :

Martha B. Gould, *Présidente*
Joan R. Challinor, Ph.D., *Vice-Présidente*

Rebecca T. Bingham
Jack E. Hightower
José-Marie Griffiths, Ph.D.
Bobby L. Roberts, Ph.D.

James H. Billington, Ph.D., *Bibliothécaire du Congrès*
Robert Martin, PhD., *Directeur, Institute of Museum and Library Services*

Robert S. Willard, *Directeur Exécutif*
Judith C. Russell, *Directrice Adjointe*

Juillet 2002

La Commission Nationale des États-Unis des Bibliothèques et des Sciences de l'Information

U.S. National Commission on Libraries and Information Science

1110 Vermont Avenue, NW, Suite 820, Washington, DC 20005-3552
Téléphone: 202-606-9200; Fax: 202-606-9203; Web: www.nclis.gov

En retour, les bibliothèques et leur personnel doivent être prêts à diffuser l'information vers le public sur des périodes de temps et dans les lieux jugés appropriés.

Des financements devront être alloués provenant de sources fédérales, des Etats et au niveau local pour que les bibliothèques puissent rester ouvertes sur des plages horaires étendues allant même jusqu'à assurer des permanences 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 si nécessaire.

Les médias de la presse écrite et parlée doivent être mobilisés pour produire et diffuser les messages d'intérêt général destinés à diriger le public vers les bibliothèques pour obtenir les informations utiles en situation de crise.

A l'avenir, un numéro de téléphone national devrait être instauré dans le cadre de l'information de crise afin d'éviter de saturer le "911". Alors que nous disposons d'un système d'appel d'urgence hautement sophistiqué, celui-ci est souvent saturé par des appels de nature non urgente. Nous avons besoin d'un système élargi de diffusion et de gestion de l'information en situation de crise qui puisse répondre spécifiquement aux besoins d'information du public.

Il est clair que les États-Unis ont besoin d'une structure de diffusion et de gestion de l'information de crise plus efficace. Il est également clair que nous disposons aux États-Unis d'un réseau étendu de bibliothèques qui peut satisfaire les besoins en information du public pendant et après une situation d'urgence ou une catastrophe.

La Commission Nationale des Bibliothèques et des Sciences de l'Information est prête à se joindre à d'autres groupes au sein du Gouvernement et des professionnels de l'information pour mettre en place ce système. La Commission pense que la coordination des efforts des administrations et des Bibliothèques publiques peut avoir un impact considérable au plan de la force et de la capacité de résistance des États-Unis et également pour chaque individu, en réponse au défi qui est devant nous.

milliards de dollars et prendre des années avant de fonctionner. Mais il ne s'agit pas de cela. Un investissement conséquent a déjà été effectué.

LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES CONSTITUENT UNE RESSOURCE UTILE EN TEMPS DE CRISE

Avec plus de 16 000 bibliothèques publiques, la Nation dispose d'ores et déjà d'un vaste ensemble de ressources pouvant être mobilisées afin de satisfaire les besoins d'information en situation de crise. Ces ressources existent et il est seulement nécessaire de les organiser et de les mobiliser.

Après les événements du 11 septembre, les bibliothèques de New York, celles d'Arlington en Virginie et du Comté de Somerset en Pennsylvanie ont accompli des efforts héroïques pour répondre à toutes les demandes d'informations. Beaucoup de bibliothèques dans l'ensemble du pays ont réagi de la même façon, bien que *sans coordination ni directives.*Le réseau des bibliothèques publiques aux Etats-Unis constitue ainsi déjà une formidable ressource nationale pour la dissémination et la gestion de l'information, particulièrement en période de crise. Nous avons besoin d'étendre et de renforcer ces ressources en tant que composante essentielle du système de gestion de l'information en situation de crise aux Etas-Unis.

Les bibliothèques publiques réunissent toutes les caractéristiques qui permettent de rendre plus efficace la gestion de l'information en situation de crise.

Le système des bibliothèques aux Etats-Unis constitue un réseau de ressources en matière d'information et de professionnels compétents et expérimentés, dont les services sont tant virtuels que matériels. Si les lignes téléphoniques ne fonctionnent plus, si les ordinateurs sont en panne, la majorité des personnes peut toujours se rendre par ses propres moyens à la bibliothèque la plus proche où elles auront accès à l'information essentielle.

Les bibliothèques et les bibliothecaires peuvent réagir rapidement et efficacement en réunissant les ressources utiles et en rendant accessibles les bases de

données portant sur l'information utile sur la situation de crise, les moyens de secours mis en oeuvre ainsi que sur les administrations concernées.

Le public accorde sa confiance aux bibliothèques publiques car elles sont considérées comme des sources d'information fiables. Elles sont situées dans des lieux familiers, neutres où le public peut se rendre pour se renseigner et parler de ce qui s'est passé.

Les bibliothèques publiques savent comment organiser et vérifier l'information et sont dotées de systèmes qui peuvent stocker facilement de grandes quantités d'informations et les rendre rapidement accessibles. Elles fournissent des accès Internet et des adresses électroniques aux personnes qui en ont besoin.

Les bibliothèques disposent avec les bibliothecaires de ressources extrêmement précieuses. Les bibliothécaires sont des professionnels qualifiés pour aider le public à préciser ses questions et ils maîtrisent les outils permettant de vérifier la précision et la validité de l'information trouvée.

Les bibliothèques constituent les dépositaires reconnus des informations à la fois historiques et sur l'actualité. Elles concilient le fait d'avoir une présence locale et d'avoir accès à un système d'information global. Elles forment les éléments d'un vaste réseau non seulement dans tout le pays mais dans le monde entier.

Les bibliothèques publiques fournissent un accès à la fois immédiat et à long terme aux sources d'informations. Elles peuvent rendre l'information disponible en tous lieux et à tous moments selon les besoins aussi bien pendant qu'après les situations de crises.

Les bibliothèques publiques sont des lieux où les gens peuvent se rencontrer et venir pour y réaffirmer leur appartenance à la communauté. Elles transmettent un sentiment d'ordre, de sécurité et de normalité.

Les bibliothèques publiques disposent des ressources utiles pour aider les personnes du public à s'adapter aux conséquences des situations de crises. De nombreux psychologues pensent que le choc émotionnel du 11 septembre va durer des mois, sinon des années, et que les gens devront surmonter les conséquences des événements qui ont changé de façon spectaculaire et durable leur vision du monde.

Les bibliothèques constituent d'excellents moyens pour servir de cadre à l'information en situation des crise. Elles fournissent en routine des informations sous les formes les plus variées: services directs de personnes à personnes—incluant les conseils des bibliothécaires jusqu'aux recours aux conteurs—enregistrements audio et vidéo, sorties Internet et, bien sûr, documents imprimés.

Les bibliothèques publiques fournissent des services à des personnes provenant de tous les groupes ethniques et qui utilisent des langues différentes. A partir des conversations spontanées entre jeunes autour d'une table de la bibliothèque en passant par les forums de discussion sur l'actualité et les débats sur les livres, les bibliothèques disposent d'un savoir faire pour faciliter et encourager le dialogue et les échanges intellectuels afin de favoriser l'ouverture au monde.

Les bibliothèques publiques contribuent à maintenir le sens de l'espérance. Les bibliothèques n'offrent pas seulement des informations mais aussi le sentiment d'appartenance à un territoire et à une communauté. En aidant les personnes à acquérir des connaissances sur l'histoire et le temps présent, et en leur conférant ainsi une meilleure vision du futur, les bibliothèques les aident à sortir du cycle du désespoir et de la terreur.

INTÉGRER LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DANS LA GESTION DE LA CRISE

Une large partie de la population, en cas de besoin d'informations, recoure déjà aux services des bibliothèques. Ceux qui ont des informations à diffuser en cas de crise doivent intégrer le réseau des bibliothèques dans leurs plans d'action. Les plans d'urgence et de sécurité du territoire à tous les niveaux – niveaux fédéral, des États et local—doivent certainement inclure les bibliothèques.

Les agences fédérales, des États et au niveau local doivent mettre en place des systèmes—et les utiliser—pour diffuser les informations essentielles et actualisées aux bibliothèques publiques. Ceci peut être effectué en coopération avec les bibliothèques d'État qui peuvent de façon efficace faire suivre l'information vers les réseaux appropriés de bibliothèques dans chaque État.