



CANADA

Comité mixte permanent de la Bibliothèque du Parlement

BILI • NUMÉRO 006 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 3 février 2011

Coprésidents

L'honorable Percy Downe

M. Royal Galipeau

Comité mixte permanent de la Bibliothèque du Parlement

Le jeudi 3 février 2011

• (1205)

[Traduction]

Le coprésident (M. Royal Galipeau (Ottawa—Orléans, PCC)):

Bonjour; bonsoir à certains d'entre vous.

Il s'agit de la sixième séance du Comité mixte permanent de la Bibliothèque du Parlement.

Nous accueillons aujourd'hui des témoins éminents: Mme Soledad Ferreiro, directrice, Bibliothèque du Congrès du Chili.

M. John Pullinger, bibliothécaire et directeur général, Secteur des services d'information, Chambre des communes du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord.

M. Benet Hiscock, directeur de l'information publique, Bureau de l'information, Chambre des Lords du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord.

Si les députés sont d'accord, nous commencerons par la représentante du Chili, Mme Serrano, qui va présenter un exposé de dix minutes.

Êtes-vous prête, madame Ferreiro?

Mme Soledad Ferreiro (directrice, Bibliothèque du Congrès du Chili): Oui, merci.

Je vais lire mon document parce que je ne veux pas dépasser dix minutes.

Nous avons été invités à faire partie du projet Parlement 2020 pour étudier et faciliter la participation des citoyens aux questions parlementaires et à la démocratie. L'invitation a une signification particulière pour nous, car on s'attend à ce que le projet devienne un forum global et permette de mettre en commun les expériences passées, les préoccupations et les pratiques employées.

Je dois dire que, dans notre pays, il y a des moteurs de changement, dont la loi sur la transparence, qui a donné de très bons résultats et qui a forcé de nombreux bureaux à rendre l'information publique. Au Chili, l'Internet connaît également la plus forte croissance de l'Amérique latine et il donne beaucoup de pouvoir à la population. Les gens se joignent à toutes sortes de réseaux sociaux, ils sont beaucoup plus nombreux à communiquer et ils apportent des changements.

Nous n'avions pas le choix de prendre les changements en compte, au Chili. Nous devons d'abord participer à la réunion des bibliothécaires parlementaires de l'IFLA, en Afrique du Sud. Au Parlement, j'ai exposé la façon dont nous utilisons les réseaux sociaux. MM. Pullinger et Young sont venus me voir pour nous proposer de prendre part au projet Parlement 2020. Cependant, nous participions déjà au projet de la Banque interaméricaine de développement, établie à Washington, qui vise à renforcer les rapports qu'entretient la Bibliothèque du Congrès avec les citoyens et les congressistes. Nous avons donc entamé des recherches sur les publics cibles. Nous avons mis sur pied une unité de l'innovation

pour mieux comprendre les publics cibles, adapter les services et collaborer étroitement avec les bénéficiaires.

Le chef de l'unité de l'innovation a choisi d'employer la méthode du marketing intégré, proposée par la Fondation Kellogg et conçue par Bobby Calder. Cette méthode nous sert à analyser les conflits de valeurs qu'éprouvent les personnes concernant certaines questions et à adapter les services de la Bibliothèque. Par exemple, nous avons consacré beaucoup d'efforts en ce qui a trait aux députés et nous leur avons demandé en quoi consistait leur travail au Congrès et dans leurs circonscriptions. Nous avons précisé qu'ils n'étaient pas obligés de répondre à toutes les questions qui leur étaient posées.

Nous avons analysé les données recueillies et constaté que les députés avaient beaucoup de mal à concilier leur travail au Congrès et dans leur circonscription. Également, de nombreux députés se demandaient comment on peut être un bon législateur sans perdre la prochaine élection. Par conséquent, nous avons créé un portail des députés pour offrir des solutions à tous les problèmes et mettre les questions en évidence.

• (1210)

À la lumière des réponses obtenues et des résultats de notre étude, nous avons mis sur pied un service de recherche pour les députés.

Lorsque nous avons accepté de participer au Parlement 2020, nous analysons déjà les préoccupations soulevées par différentes personnes. Nous avons également examiné la façon dont nous pouvions nous insérer dans le projet en respectant sa logique.

Quand j'ai lu les deux rapports ce matin, j'ai constaté que notre approche était très différente; nous ne sommes pas rendus au même stade dans nos recherches, qui portent sur des choses différentes et qui se fondent sur une autre méthode.

Notre méthode nous demandait beaucoup de travail et elle comportait, entre autres, l'observation du comportement des gens, la collecte de données ethnographiques, l'enregistrement de bandes vidéo et audio, la tenue de groupes de réflexion et l'observation de groupes de pression. Notre analyse et celle du Parlement 2020 portaient aussi sur les jeunes. Les jeunes âgés de 14 à 16 ans et de 16 à 18 ans nous ont dit qu'ils vivaient des conflits de valeurs et que leurs parents voulaient qu'ils exercent une profession, alors qu'ils voulaient être eux-mêmes et faire quelque chose de tout à fait différent.

Au Parlement, nous étions très préoccupés, car les jeunes Chiliens ne votent pas et ne s'inscrivent pas sur la liste électorale. C'est pourquoi nous avons créé le jeu *Delibera*, accessible par les réseaux sociaux et par les technologies de l'information et des communications. Cette année, nous entamons le troisième tournoi *Delibera*.

Les jeunes étudiants présentent des motions et ils doivent compétitionner avec des étudiants d'autres écoles de l'Ouest. À la fin, il reste cinq écoles et, cette année, les représentants d'écoles différentes s'affronteront en direct. Nous avons constaté que le tournoi était très important, car il s'applique aux régions. Des étudiants de tous les établissements d'enseignement compétitionnent et présentent des motions. Nous leur apprenons comment faire les choses et nous collaborons avec les universités sur place.

Delibera devient un outil très puissant pour s'occuper des jeunes.

Je ne sais pas combien de temps il me reste.

•(1215)

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Il vous reste deux minutes, madame.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Deux minutes.

Nous avons décidé de prendre part au projet, même si nous nous savions désavantagés. En effet, nous participions déjà à un projet du même genre, mais si nous ne respectons pas nos engagements auprès de la BID, nous ne recevions pas de fonds.

Quoi qu'il en soit, nous étions très enthousiastes et nous voulions faire partie d'un groupe. Nous sommes situés tout au sud, et l'invitation constituait un honneur. Étant donné que nous souhaitions faire partie d'un groupe choisi et tenir des discussions, nous avons accepté de participer au projet. Nous avons mené des sondages, comme on nous l'avait demandé; nous avons recueilli les données, mais nous ne les avons pas analysées. Nous avons fourni les données à la Société Hansard, où on devait les analyser pour nous. Toutefois, Andy Williamson m'a appris l'été dernier que la Société Hansard connaissait beaucoup de problèmes de budget et que le travail n'avait pas été accompli. On m'a demandé de promettre que nous allions analyser les résultats.

En plus des recherches menées dans le projet Parlement 2020, le travail que nous faisons était très utile. Nous avons confirmé que, de nos jours, il importe beaucoup pour les parlements d'utiliser les technologies de l'information et de permettre la communication bilatérale avec les citoyens.

Étant donné que la bande passante augmente très rapidement et que les prix diminuent, les cellulaires représentent un grand défi pour ce qui est de l'accès aux services parlementaires. L'offre de services sur les cellulaires constituerait une autre étape franchie. Par ailleurs, la sensibilisation est très importante pour nous et nous devons amener les jeunes à utiliser les services publics. À notre bibliothèque, nous avons un plan, cette année. De plus, nous devons permettre à la population de consulter l'information. Il faut s'informer

au quotidien sur Wikisource, Wikipedia et Wiki Commons pour commencer...

•(1220)

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Madame Ferreiro, je suis désolé, mais je dois vous interrompre. Je vous ai dit qu'il vous restait deux minutes, et cela fait maintenant trois minutes et demie. Donc, je vous prie de bien vouloir conclure l'exposé pour que nous vous posions toutes les questions que vos propos ont suscitées.

Merci.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Voulez-vous dire qu'il me reste une minute?

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Oui, mais faites vite.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Entendu.

Je crois qu'il nous a été très utile de faire partie de ce groupe choisi. Nous entretenons de très bonnes relations avec les représentants des pays et nous avons confiance dans leur façon de s'occuper de la question. Nous n'avons pas fait le travail comme on nous l'avait demandé, mais notre approche permet de voir les choses d'un autre point de vue.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup. *Gracias*.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: *De nada*.

[Français]

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Sommes-nous prêts à poser des questions ou préférons-nous écouter l'autre présentation?

Je crois que nous passerons à la prochaine présentation.

[Traduction]

Les représentants du Royaume-Uni sont-ils prêts?

Une voix: Oui.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Je vous laisse le soin de décider si M. Pullinger ou M. Hiscock va commencer.

M. John Pullinger (bibliothécaire et directeur général, Secteur des services d'information, Chambre des communes du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord): Je vais commencer. Je m'appelle John Pullinger.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Nous avons hâte d'entendre votre témoignage, monsieur, qui représentez la mère de tous les parlements.

M. John Pullinger: Merci, monsieur le président.

Depuis plusieurs années, la relation entre le Parlement du Royaume-Uni et la population suscite un grand intérêt. J'aimerais consacrer mes observations préliminaires aux conséquences qu'ont entraînées deux importants rapports.

Le premier, publié à l'été 2004, est un rapport du Comité de la modernisation de la Chambre des communes de Westminster intitulé *Connecting Parliament With the Public*, qui demandait des changements radicaux. En janvier 2005, une nette majorité des députés (375 contre 14, un écart inhabituel) en a appuyé les recommandations. Le deuxième rapport, en mai 2005, a été produit par la Commission sur la communication de la démocratie parlementaire de la Hansard Society, présidée par un membre de la Chambre des lords, lord David Puttnam. Il était intitulé *Members Only? Parliament in the Public Eye* et contenait un appel à l'action encore plus énergique.

À la suite de la publication de ces rapports, les greffiers des deux Chambres m'ont demandé d'élaborer, en collaboration avec les parlementaires et les fonctionnaires, une stratégie parlementaire de mobilisation de la population de façon à donner suite aux recommandations formulées. La stratégie a été publiée en mars 2006 et couvrait la période 2006-2011. L'élément le plus significatif a été la décision de suivre une approche parlementaire. On a adopté l'optique suivante: nous pouvons espérer faire bien comprendre les notions relatives au Parlement, mais faire comprendre les distinctions entre les Communes et la Chambre des lords est une tâche beaucoup plus lourde, et les deux Chambres pourront s'en occuper, au besoin.

Les objectifs de la stratégie sont: informer le public du rôle et des travaux du Parlement; promouvoir le Parlement en tant qu'institution qui devrait être valorisée; et prêter attention et réagir à la rétroaction. L'objectif principal était que, d'ici 2011, les citoyens comprennent que le Parlement est différent du gouvernement, qu'il demande au gouvernement de rendre des comptes, qu'il est au service de la population, que c'est un lieu accueillant et qu'il est utile et pertinent en ce qui concerne les préoccupations de chacun. En pratique, les efforts du Parlement pour obtenir la participation du public ne sont qu'un des nombreux facteurs qui influent sur ces résultats et, en 2011, je dois admettre que nous avons encore du travail à faire pour concrétiser la vision. Le fait d'avoir une vision a néanmoins joué un rôle crucial pour orienter l'action.

Il a été reconnu d'entrée de jeu que la stratégie devait atteindre cinq groupes différents mais se chevauchant dans une certaine mesure. Ces cinq groupes sont: les membres des deux Chambres et les personnes qui les soutiennent; les personnes qui ont un intérêt professionnel pour les travaux du Parlement, dont les fonctionnaires, les organisations non gouvernementales, les lobbyistes et les journalistes; les citoyens actifs dans le processus démocratique; les personnes « à l'extérieur » du processus démocratique et les jeunes. Nous avons accordé une attention particulière au dernier groupe. Comme l'a dit Mme Ferreiro, les jeunes sont essentiels au travail que nous accomplissons, dans nos pays respectifs.

La mise en oeuvre de la stratégie incluait la création de ce qui est maintenant connu sous le vocable de « tabouret à trois pattes ». Si les trois pattes ne reposent pas sur le sol, le travail est déséquilibré et inefficace. La première patte a été le réaménagement du site Web. Les deux Chambres demandaient qu'il soit restructuré de fond en comble. L'objectif ne se limitait pas à refaire la conception des pages. Il fallait repenser notre capacité d'interaction afin que, dans l'avenir, nous soyons en mesure de répondre aux demandes de nos utilisateurs de manière continue et itérative plutôt qu'au moyen de modifications uniques « programmées ».

La deuxième patte était l'amélioration de l'accueil des visiteurs. Les considérations de sécurité, la difficulté de recevoir des visiteurs sans nuire aux travaux parlementaires et les préoccupations concernant les répercussions que les changements apportés dans

l'accueil pouvaient avoir sur la structure d'un édifice faisant partie du patrimoine mondial nous ont forcés à être créatifs et prudents mais, en cinq ans, l'accueil a été transformé.

En dernier lieu, l'aspect le plus difficile de tous a été de développer la capacité du Parlement de prendre contact avec les gens. Le but était de communiquer avec les segments de la population que les parlementaires n'arrivaient pas à joindre dans leur travail, de compléter l'activité des circonscriptions plutôt que de s'y superposer. On a mis l'accent sur l'explication des mesures législatives à un auditoire plus large, sur son propre territoire, et on a pris des mesures pour que le travail de certains comités soit davantage axé sur les communautés. Ce travail ne consiste pas seulement à se déplacer physiquement mais aussi à amorcer un dialogue avec des « communautés d'intérêts », tant en personne qu'en ligne.

● (1225)

Parallèlement à toutes ces activités, nous avons mis en place diverses méthodes d'évaluation pour nous aider à mesurer les progrès accomplis et à apporter des ajustements au besoin. Les résultats ont été évalués au moyen de trois catégories de mesures : des mesures des résultats fondées sur des sondages d'opinion parmi la population en général et plus particulièrement sur une vérification annuelle de l'engagement politique des citoyens menée par Ipsos Mori pour le compte de la Hansard Society et financée par la Chambre des communes; des mesures d'impact basées sur l'évaluation des connaissances, des opinions ou de l'activité suivant une intervention de notre part; et des mesures de la portée, c'est-à-dire combien de personnes ont entendu nos messages.

De plus, les comités des deux chambres ont continué à s'intéresser à cette question. Le rapport du Comité de l'information de la Chambre des lords intitulé *Are the Lords Listening?* et celui du Comité sur la réforme de la Chambre des communes intitulé *Rebuilding the House* ont exercé une influence particulièrement marquée. Les rapports de recherche tels que ceux que la Chambre des communes a commandés à la Hansard Society ont également contribué à orienter notre travail. Le rapport de Parliament 2020 est un exemple de cette activité.

Vous avez déjà entendu parler du projet Parliament 2020. L'idée maîtresse du projet était d'élaborer une vision du parlement de l'avenir. Le modèle a consisté à travailler avec les parlementaires, les fonctionnaires parlementaires et de nouveaux électeurs afin d'analyser différentes perspectives. Il a été fascinant d'observer l'avancement des travaux liés à ce rapport dans plusieurs pays, avec Bill Young ici au Canada et avec Soledad Ferreiro au Chili.

Au Royaume-Uni, la préparation du rapport a coïncidé avec une période intéressante, car nous étions au beau milieu de ce que l'équipe de Parliament 2020 a appelé « une période de turbulences » en raison des scandales liés aux dépenses des députés et à la démission du Président des Communes. Mais les thèmes qui en ont émergé sont encourageants : le Parlement est important; le Parlement doit devenir proactif dans ses communications et la technologie peut faciliter les choses à cet égard; le Parlement doit se rendre où sont les gens et ne pas s'attendre à ce qu'ils viennent à lui.

Ce rapport et tout ce que nous avons appris jusqu'à maintenant façonnent notre réflexion sur le Parlement actuel. Notre échéance est maintenant fixée à 2015. Nous avons choisi une approche stratégique et, au fil du temps, elle nous servira à faire comprendre à toute la population que le Parlement constitue le coeur de notre démocratie.

Merci beaucoup, monsieur le président.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup, monsieur Pullinger.

Passons à M. Hiscock.

M. Benet Hiscock (directeur de l'information publique, Bureau de l'information, Chambre des Lords du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord): Merci beaucoup.

Mon exposé ira évidemment dans le même sens que celui de John. Nous collaborons dans presque tous les secteurs que John a mentionnés. J'aimerais toutefois vous parler aujourd'hui de ce que fait précisément la Chambre des Lords dans ce contexte.

Nous avons récemment revu nos mécanismes de communication, et nous nous sommes concentrés sur quatre objectifs fondamentaux dans le cadre de cette initiative: mieux faire connaître le rôle, le travail, l'effectif et la structure de la Chambre des Lords; expliquer pourquoi il est bénéfique d'interagir avec la Chambre et mettre en lumière les possibilités à cet effet; multiplier et diversifier les possibilités d'interagir avec la Chambre et ses membres; et s'assurer que la Chambre des Lords est perçue comme une entité transparente et comptable envers le public.

Nos ressources étant évidemment limitées, nous avons commandé une étude de segmentation en vue de concentrer nos efforts sur des groupes cibles, de façon à ne pas surexploiter les ressources à notre disposition. Cet exercice nous a permis de cerner cinq groupes prioritaires: les ministères; les spécialistes des affaires publiques; les médias (le groupe dénommé « Westminster Village »); les jeunes, y compris ceux ayant fait de hautes études ou détenant une formation professionnelle; les parents et les jeunes familles; les nouveaux retraités, et les personnes qui dépendent de la prestation de services publics.

L'étude de segmentation que nous avons commandée nous a également mis sur la piste d'un modèle potentiel pour inciter ces groupes à interagir avec la Chambre et le Parlement. Les deux dynamiques qui s'en sont dégagées étaient le désir ou le besoin d'influer sur l'issue d'un dossier, et la volonté de comprendre comment exercer cette influence par l'entremise de la Chambre des Lords. C'est donc dans cette optique que nous avons ensuite élaboré notre stratégie.

Au niveau stratégique, nous avons mis en place des innovations qui sont uniques à la Chambre des Lords. Nous aimerions que la Chambre des communes mette beaucoup l'accent sur le travail de notre comité et les rapports qu'il produit, qui s'avèrent en réalité les principaux messages opérationnels de la Chambre. Nous misons fortement sur la promotion par l'entremise de la presse et des médias. Nous passons aussi par YouTube pour rendre accessibles à un plus vaste auditoire les conclusions de nos rapports. Les présidents des deux comités participent à ces examens. Nous faisons la promotion de nouvelles pratiques opérationnelles par des débats parallèles en ligne en compagnie de tierces parties, comme la BBC. Nos efforts médiatiques sont axés sur les médias régionaux et les médias spécialisés, pas seulement les médias nationaux, de façon à mieux sensibiliser le public aux questions précises dont est saisie la Chambre. Nous tentons également de tirer profit plus ouvertement des efforts de communication des membres du Parlement.

Nos efforts ciblés de communication, qui s'inscrivent dans les initiatives globales du Parlement, sont axées sur les jeunes. En collaboration avec des tiers, la Chambre des Lords organise chaque année une activité s'adressant aux jeunes, c'est-à-dire un débat auquel les jeunes peuvent prendre part sur une question qui les préoccupe. Nous tenons une série de conférences qui mettent en lumière

l'expertise qu'abrite la Chambre, et nous invitons aussi les médias à des séminaires traitant de questions politiques précises.

Pour ce qui est des jeunes d'âge scolaire, nous avons un programme de visites dans les écoles dans le cadre duquel nos collègues ont l'occasion d'aller expliquer le travail qu'ils font et le rôle que joue la Chambre. La Présidente de la Chambre des Lords se fait aussi l'ambassadrice de la Chambre en rendant visite à divers auditoires à l'échelle du pays.

Nous avons fait de belles avancées dans le monde du Web, particulièrement avec les membres du Parlement. Nous avons lancé un blog qui m'apparaît unique, grâce auquel les membres de tous les partis peuvent discuter du travail qu'ils font à la Chambre. Nous continuerons à accentuer notre présence en ligne, qui s'avère selon nous le moyen le plus efficace pour mieux faire connaître la Chambre au public.

En outre, nous avons entrepris l'élaboration d'une campagne axée sur nos groupes cibles, s'adressant particulièrement aux parents, aux jeunes familles, ainsi qu'aux nouveaux retraités, que nous entendons lancer au cours des cinq prochaines années de mandat du Parlement en place.

Finalement, le travail d'évaluation est le dernier volet, et le plus important, de ce que nous faisons. Nous sommes déterminés à trouver le moyen de mesurer les répercussions de ce que nous avons mis en place jusqu'à maintenant. Comme John l'a indiqué, nous disposons aussi de certaines mesures quantitatives, et nous essayons maintenant d'établir des mesures qualitatives de l'impact qu'ont eu nos efforts sur le dernier Parlement et de l'impact qu'ils auront tout au long du mandat du Parlement en place.

Voilà. J'espère que ces informations vous seront utiles.

● (1230)

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup. Merci à vous tous.

Notre Parlement attendait vos témoignages avec impatience. Votre sagesse, si vous me permettez l'expression, nous aidera à poursuivre notre étude sur le rôle que nous devons jouer en vue de 2020.

Il est maintenant temps de passer aux questions.

Mme Bennett a l'honneur de briser la glace.

● (1235)

L'hon. Carolyn Bennett (St. Paul's, Lib.): Bonjour.

Bonjour, Soledad.

Monsieur Pullinger, c'est un plaisir de vous revoir, même si un océan et quelques continents nous séparent.

Pour revenir sur ce que M. Hiscock nous disait en ce qui a trait au travail d'évaluation, j'ai bien aimé les six éléments que vous avez énumérés, monsieur Pullinger, en ce qui concerne la reconnaissance du Parlement. Vous nous avez dit que selon la vision directrice de la stratégie, au plus tard en 2011, le Parlement devait être reconnu par les citoyens comme une institution distincte du gouvernement et lui demandant des comptes; accueillante pour les citoyens; efficace pour les citoyens; utile, et personnelle ou pertinente aux préoccupations des citoyens.

Ici, au Canada, je crois que si on leur posait la question, la plupart des Canadiens ne sauraient faire la différence entre le Parlement et le gouvernement. On dit encore souvent de moi que je suis un membre du gouvernement, alors que cela n'a été le cas que pour deux de mes 13 années en tant que député. C'est difficile. J'aimerais savoir ce que vous utilisez comme mesure. Comment allez-vous déterminer où il y a eu de l'amélioration dans les secteurs que vous avez fixés comme indicateurs?

Aussi, Soledad, pourriez-vous nous en dire plus au sujet de votre projet intéressant d'embaucher des acteurs pour faire des publicités radio sur la législation à venir?

Monsieur Pullinger, pouvez-vous nous expliquer ce que vous faites pour les jeunes qui approchent de l'âge de voter?

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Allons d'abord au Chili.

Senora Ferreiro.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Bon après-midi, Carolyn. Je suis heureuse de vous revoir.

Vous savez que notre Constitution prévoit que la loi doit être comprise de tous...

Une voix: Et connue.

Mme Soledad Ferreiro: ...et connue de tous. Nous partons donc de ce principe pour guider nos initiatives.

Comme il faut rejoindre toutes sortes de gens, de tous les âges et de tous les niveaux d'éducation, nous avons mis en place un programme qui a une très vaste portée. Nous avons déterminé que certaines lois étaient très difficiles à comprendre, alors nous en avons fait des résumés. Puis, nous avons produit des brochures contenant un volet en quelque sorte interactif de questions et de réponses, que les députés peuvent personnaliser à leur guise. Ils peuvent ensuite les utiliser et les distribuer.

Aussi, puisque beaucoup de gens naviguent sur Internet, nous avons décidé que ce n'était pas suffisant. Nous avons donc transformé les brochures en fichiers balados ou sonores, et nous avons embauché des acteurs pour en faire la narration. Le ton de la narration est très différent selon le public visé, que l'on s'adresse à des enfants ou à des personnes de la campagne, par exemple. Nous avons donc remis ces fichiers sonores aux députés, qui les ont envoyés aux stations de radio locales, qui les ont par la suite diffusés.

Ce fut extrêmement efficace. Nous travaillons également avec différentes langues, dont celle de l'île de Pâques, mais aussi le mapudungun et l'aïmara. Ce sont les trois langues avec lesquelles nous travaillons, qui ne sont pas très communes. Ce sont des langues régionales.

Le programme vise à faire connaître les droits des citoyens. Nous voulons élargir les horizons de la population de façon à lui donner du pouvoir et à l'aider à bien fonctionner dans une démocratie, pour que les gens puissent juger eux-mêmes de la situation et exprimer leurs préoccupations. C'est ainsi que nous procédons.

• (1240)

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup, madame Ferreiro.

Permettez-moi d'indiquer à nos témoins que leurs microphones semblent être allumés en tout temps. Peut-être à noter au Royaume-Uni particulièrement.

Bien que les cinq minutes allouées à Mme Bennett soient terminées, je vais permettre à nos témoins du Royaume-Uni de répondre aux questions. Nous passerons ensuite au prochain intervenant.

Est-ce que trois minutes vous semble raisonnable?

M. John Pullinger: Je crois bien, monsieur le président.

Je parlerai au nom de mon collègue.

Mme Bennett nous a posé deux questions. Elle voulait d'abord savoir si les choses allaient bon train par rapport à nos attentes, aux six paramètres dont nous avons parlé. Nous avons parlé dans notre exposé de l'utilisation de sondages d'opinion. Nous avons évalué ces six éléments à l'aide de sondages d'opinion.

Au Royaume-Uni, 49 p. 100 des gens ont dit être en désaccord avec l'énoncé « le gouvernement et le Parlement ne font qu'un », ce qui nous laisse croire que nos deux pays sont aux prises avec le même problème. La moitié de la population ne fait pas la différence entre le Parlement et le gouvernement.

Des répondants, 42 p. 100 pensent que le Parlement sert à débattre et à adopter de nouvelles lois; 42 p. 100 pensent qu'il doit tenir les ministres responsables de leurs actes; et 38 p. 100 sont d'avis qu'il est là pour répondre aux préoccupations de la population. Seulement 19 p. 100 croient que le Parlement travaille pour eux; 52 p. 100 se sont dits totalement contre cette affirmation. Par contre, près de la moitié des répondants ont indiqué que le Parlement assumait des fonctions importantes qui ne pourraient être confiées à aucune autre entité. La moitié n'approuvait pas l'affirmation selon laquelle le Parlement n'est pas important dans la vie des gens ordinaires, et seulement 27 p. 100 étaient en faveur de cette affirmation.

C'est un joli mélange, au vu de nos paramètres.

La chose qui nous a fait le plus plaisir, c'est de voir le nombre de personnes qui estiment avoir une certaine connaissance de la politique. Le pourcentage est passé de 45 à 50 p. 100 durant le mandat de ce Parlement. Il y a une marge d'erreur, mais l'augmentation a été constante d'année en année. Les chercheurs nous disent que pour que les gens aient envie de s'engager, ils doivent savoir ce qui se passe. Alors, le premier volet de notre stratégie semble avoir eu un certain impact, mais nous ne voulons pas nous réjouir trop vite, car il reste encore du chemin à parcourir.

Mme Bennett voulait aussi savoir comment nous abordions les jeunes qui approchent de l'âge de voter. Je peux vous parler de certaines choses que nous faisons. D'abord, et Mme Ferreiro en a parlé, il y a les jeux. Les jeux en ligne sont particulièrement efficaces auprès des adolescents. Nous avons un jeu appelé « Député de la semaine », qui a remporté des prix lors d'expositions éducatives un peu partout au pays. Depuis son lancement l'an dernier, le site a attiré 125 000 visiteurs. Cela fonctionne très bien. Ce jeu permet aux élèves d'entrer dans le monde des députés. Je vous encourage à l'essayer. C'est à l'adresse www.parliament.uk.

Il y a aussi beaucoup d'autres choses. Je pense au Parlement jeunesse du Royaume-Uni qui tient des débats dans notre enceinte. Notons également la conférence « Six Forum » à laquelle nos deux Présidents ont participé récemment, et qui a attiré au bas mot 1 500 étudiants qui ont échangé directement avec nous. Il y a les Speaker's School Council Awards, qui encouragent les étudiants à faire le parallèle entre la démocratie à leur école et la démocratie à l'échelle nationale. Nous avons mis en place un forum des enseignants, une idée que nous vous avons empruntée. C'est très populaire. Nous avons également un programme de formation des enseignants offert d'un bout à l'autre du pays. Et la dernière initiative, mais non la moindre, c'est que nous encourageons les députés et les pairs à visiter les écoles le plus souvent possible. Nous leur donnons les ressources nécessaires pour les aider à rendre leurs visites les plus efficaces possible.

J'espère de ne pas avoir trop débordé de mes trois minutes, et j'espère que cela répond aux questions de Mme Bennett.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup pour ces réponses.

Notre prochain intervenant est M. Malhi. Monsieur Malhi, vous avez cinq minutes pour vos commentaires et les réponses.

L'hon. Gurbax Malhi (Bramalea—Gore—Malton, Lib.): Monsieur le président, ma question s'adresse aux représentants du Royaume-Uni. Dans vos consultations concernant les nouveaux électeurs, pensez-vous que votre échantillon était assez grand pour être représentatif de chaque groupe de la population et des différents groupes ethniques de la collectivité?

● (1245)

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Monsieur Pullinger.

M. John Pullinger: Le sondage d'opinion que nous avons fait ne s'appuie pas sur un échantillon assez vaste pour que l'on puisse dégager la position des différents groupes ethniques, non. Toutefois, nos programmes ont été conçus de façon à inclure toutes les communautés présentes au Royaume-Uni.

Je peux vous parler d'une initiative qui s'est avérée particulièrement efficace et qui a suscité énormément d'intérêt, mais qui a aussi permis de créer toute une gamme de possibilités pour que les différentes communautés interagissent entre elles. Nous avons en effet organisé diverses activités pour commémorer l'anniversaire de certaines dates historiques.

En 2007, nous avons souligné le 200^e anniversaire de l'abolition du commerce d'esclaves transatlantique. Pour l'occasion, nous avons mis sur pied toute une panoplie d'expositions et d'activités, ici, au Parlement, et aussi un peu partout au pays. L'enceinte du Parlement a d'ailleurs été le théâtre d'une discussion des plus animées, notamment sur les échos de l'esclavage dans le passé et aujourd'hui. Nous avons aussi beaucoup parlé de l'impact sur les différentes communautés de l'héritage de l'esclavage, ainsi que de l'esclavage des temps modernes. Ce dernier point ne concernait pas nécessairement les communautés ethniques. Il a été question de prostitution et des conditions semblables à celles de l'esclavage auxquelles sont parfois soumis les immigrants au Royaume-Uni. Nous avons pu réunir un groupe représentatif d'enfants issus de différentes écoles et de tous les âges, surtout des adolescents, et cela nous a permis d'encourager le débat, avec la participation des parlementaires, sur des questions comme celle des tensions ethniques et des autres tensions qui règnent au sein des différentes communautés du pays.

Nous profitons donc de toutes les occasions qui passent pour réunir les communautés du Royaume-Uni afin d'explorer des façons de créer des liens harmonieux entre chacune d'elles, et nous le faisons par l'entremise des activités que nous organisons. Nous poussons les élèves des écoles à réfléchir à des questions sur lesquelles les députés doivent eux-mêmes se pencher pour déterminer comment trouver l'équilibre entre les droits des différentes communautés et la nécessité de faire régner l'harmonie dans l'ensemble de la population.

Je ne sais pas si j'ai bien répondu à votre question, mais c'est le mieux que je puisse faire pour le moment.

L'hon. Gurbax Malhi: Merci.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Monsieur Malhi, avez-vous terminé?

L'hon. Gurbax Malhi: Oui.

[Français]

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Mme Hughes sera la prochaine parlementaire à prendre la parole.

[Traduction]

Mme Carol Hughes (Algoma—Manitoulin—Kapusking, NPD): Merci beaucoup.

Durant votre exposé, madame Ferreiro, vous nous avez présenté vos excuses, mais vous n'avez rien à vous faire pardonner. C'est un projet de très grande envergure, et il arrive que nos idées prennent une autre tangente quand on s'attaque à quelque chose d'aussi gros, et notre personnel est aussi appelé à changer. Alors, je comprends parfaitement.

Vous nous avez parlé des initiatives que vous avez entreprises en ligne dans ce projet: YouTube, les fichiers de baladodiffusion. Avez-vous compilé le nombre de clics que cela a généré? Y a-t-il eu une hausse depuis le début?

M. Malhi a parlé de la diversité. Je me demandais si on avait fait une évaluation de la parité hommes-femmes au sein des groupes.

J'aimerais aussi que l'on parle de l'éducation. Est-ce que cela fait maintenant partie des programmes d'enseignement?

Mme Soledad Ferreiro Serrano: J'y vais en premier?

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Oui, s'il vous plaît.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Merci.

Concernant votre question au sujet de YouTube, nous surveillons étroitement ce que nous publions sur le Web. Notre site Web est conçu de façon à être rapidement trouvé par le moteur de recherche Google. Il a été créé selon les directives de ce dernier. Nous analysons régulièrement les changements que Google apporte à ses algorithmes afin d'être le premier ou le deuxième résultat affiché. Ainsi, notre achalandage a augmenté de 1 100 p. 100 en sept ans.

Nous avons beaucoup de visiteurs. Cette année, nous en avons eu 10 millions. Notre pays est très petit et ne compte que 17 millions d'habitants, alors 10 millions de visiteurs pour un site Web qui n'offre que du contenu, c'est énorme.

Sur YouTube, nous avons 900 vidéos de courte durée mettant en vedette nos députés. Nous avons un programme qui permet aux citoyens de poser une question au député de leur circonscription. La réponse de ce dernier est ensuite enregistrée sur vidéo et publiée sur YouTube. Le nom du citoyen apparaît au début de la réponse vidéo — nous ne pouvons pas filmer les citoyens, car la plupart du temps, ils habitent trop loin. Ils obtiennent une réponse à leur question et ils peuvent ensuite rappeler à leur député la position qu'il a prise sur la question. Donc, YouTube est un outil qui fonctionne très bien pour nous.

Nous utilisons tous les réseaux sociaux, y compris Facebook et Twitter. Nous recourons à Twitter uniquement pour diffuser des nouvelles ou pour informer le public sur nos activités. Nous ne nous joignons pas aux conversations.

Je crois que j'ai répondu à toutes vos questions.

● (1250)

Mme Carol Hughes: Vous avez oublié de parler de la parité hommes-femmes et de nous dire si, dans les écoles où vous êtes allée, les enseignants ajoutent cette activité à leur curriculum.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Je l'ignore, mais je vais vous trouver la réponse.

Voici comment ça fonctionne. Nous organisons un concours dont les gagnants sont déterminés par un jury composé de représentants des universités et des associations des enseignants. Chaque groupe est dirigé par un enseignant qui doit bien comprendre le côté social du Parlement.

Mais nous ne savons pas si cette activité est évaluée. Je crois que vous soulevez un bon point. Nous avons créé des programmes d'une journée pour donner suite aux préoccupations des directrices d'école.

Ce concours est incroyablement dynamique. Cette année, lors de la dernière journée de compétition, un des membres du jury était un ancien parlementaire, un homme très intelligent. Il a dit qu'il proposerait l'adoption de toutes les solutions proposées par les étudiants, parce que les jeunes d'aujourd'hui sont pleins de bon sens: ils comprennent le monde dans lequel ils vivent et ils proposent de très bonnes solutions. C'est donc une relation très intéressante entre le Congrès et les jeunes.

Est-ce que j'ai répondu à votre question?

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup.

Est-ce qu'un des représentants du Royaume-Uni aimerait intervenir?

M. John Pullinger: Brièvement, si vous me le permettez, monsieur le président.

Notre situation se compare beaucoup à celle du Chili, mais j'aimerais insister sur l'utilisation des réseaux sociaux.

Comme nos amis chiliens, nous utilisons une grande variété de réseaux, parfois avec succès, surtout dans des situations bien précises. Par exemple, Twitter fonctionne très bien pour des activités comme la période des questions au premier ministre, ou l'élection du Président de la Chambre, car ces événements se déroulent en temps réel. Il faut utiliser le réseau le mieux adapté à la situation. Environ 30 000 personnes suivent l'évolution du compte Twitter de notre Parlement, ce qui est plutôt bien pour un compte Twitter officiel. Nous avons environ 600 000 visiteurs sur notre chaîne YouTube UKParliament et notre compte Flickr. Notre compte Facebook est un peu moins populaire — seulement 4 000 amis —, mais nous en sommes encore à l'étape des essais. Il faut faire des essais. Ça ne fonctionne pas toujours, mais il faut continuer d'essayer.

En ce qui concerne la parité hommes-femmes, je crois que la plus grande difficulté, c'est d'établir la parité dans les deux Chambres. Nous avons encore un bon bout de chemin à faire, mais nous sommes sur la bonne voie. Je crois que la plupart des Parlements vivent la même situation.

Pour ce qui est de l'enseignement et du curriculum, [*Note de la rédaction: inaudible*] dans notre curriculum pour l'instant, mais nous tentons de combler cette lacune en fournissant du matériel aux enseignants.

Merci.

M. Benet Hiscock: À la Chambre des lords, nous avons découvert qu'une des choses les plus intéressantes au sujet des réseaux sociaux, c'est qu'ils sont vraiment interactifs. Nous avons tenté de trouver des communautés virtuelles où étaient débattus des sujets ayant déjà fait l'objet de discussions.

Si le Parlement réussit à faire participer ces communautés virtuelles à ses discussions, alors il y a une hausse soudaine du niveau de participation sur ces réseaux sociaux. Nous l'avons remarqué lorsqu'il est question de l'enseignement à domicile, un secteur qui jouit d'une communauté virtuelle très dynamique. Nous essayons d'établir une carte de ces communautés afin d'y intégrer nos

activités sociales et de solliciter la participation des membres aux activités parlementaires.

• (1255)

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup.

Avant de céder la parole à M. Lunney, j'aimerais demander à nos amis du Chili s'il y a un technicien sur place qui pourrait éteindre les micros lorsque d'autres témoins prennent la parole.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Oui.

[*Français*]

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Dr Lunney, vous avez la parole.

[*Traduction*]

M. James Lunney (Nanaimo—Alberni, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci beaucoup à nos amis du Royaume-Uni et du Chili d'avoir accepté de nous faire part de leur point de vue sur le rôle du Parlement et la pertinence du Parlement aux yeux des citoyens. C'est une question qui nous tient à coeur au Canada.

Je trouve intéressant votre concept de vulgarisation parlementaire et d'utilisation des réseaux sociaux, surtout l'utilisation de jeux comme « Le député de la semaine ». C'est particulièrement intéressant.

Je vais m'adresser à nos amis du Royaume-Uni. J'aimerais avoir plus de détails sur la stratégie que vous comparez à un tabouret à trois pattes. Une de ces pattes concernait la redéfinition de votre page d'accueil. Si j'ai bien compris, monsieur Pullinger, cette page a été refaite — ou a-t-elle été transformée? Je crois vous avoir entendu dire qu'elle avait été refaite. Pourriez-vous nous la décrire?

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Monsieur Pullinger.

M. John Pullinger: Merci, monsieur le président.

En ce qui concerne les jeux, je crois que le point récurrent de nos discussions aujourd'hui, c'est qu'il faut intégrer le Parlement dans les activités des gens. Les jeunes d'aujourd'hui ne sont pas moins intéressés par la politique que les générations précédentes, mais ils s'intéressent moins au Parlement. Cela en dit plus sur nous que sur eux. Alors, nous nous sommes dit: « qu'est-ce que les jeunes aiment faire? »

Comme de nombreux membres de votre comité, j'ai des enfants. Ils sont actifs et ils aiment s'adonner à des jeux. Donc, nous avons choisi d'exploiter cet aspect. Nous avons essayé toute une série de jeux différents, et « Le député de la semaine » a été bien accueilli. C'est un jeu que nous avons élaboré avec des groupes de jeunes pour voir quel genre les intéressait. On y retrouve les mêmes éléments que l'on pourrait retrouver dans d'autres jeux, comme des niveaux de difficulté différents et des pièges. Il y a aussi de courtes vidéos comme celles de YouTube où des parlementaires y parlent des questions qu'ils ont dû aborder. Les jeunes sont attirés par cela. Comme je l'ai déjà dit, l'industrie du jeu tient beaucoup à nous aider, parce que c'est bon pour eux.

Nos applications sont très simples. Nous en avons une pour le iPhone qui présente des faits concernant le Parlement. Comme je l'ai dit, ça ne fonctionne pas toujours, mais il faut continuer de faire des expériences. L'important, c'est de joindre les jeunes là où ils sont. C'est pourquoi nous visons les réseaux sociaux.

Concernant le tabouret à trois pattes et notre page d'accueil, si vous aviez approché le Palais de Westminster il y a cinq ans, vous auriez été accueillis par de gros policiers avec des armes très menaçantes. Bien sûr, ils sont nécessaires pour des raisons de sécurité, mais, maintenant, vous êtes reçus par un agent d'accueil qui vous invite au Parlement. Je crois que c'est la même chose sur la Colline du Parlement au Canada. Nous nous sommes inspirés, en partie, de vous. Aussi, les portes du Parlement sont plus souvent ouvertes au public. Sur ce point, je crois que vous étiez en avance sur nous et que vous accueillez plus de visiteurs que nous sur la Colline et au Parlement.

Je vous donne un exemple. Récemment, un samedi du mois de décembre où il faisait très froid — peut-être pas autant qu'à Ottawa, mais froid pour Londres —, les agents d'accueil ont réussi, simplement en étant gentils et chaleureux, à convaincre 800 personnes de payer 15 livres chacune pour participer à une visite guidée du Parlement, faisant de cet endroit inaccessible un endroit accueillant.

Merci.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup, monsieur Pullinger.

Avez-vous terminé, monsieur Lunney?

M. James Lunney: Oui.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Voulez-vous ajouter quelque chose, madame Ferreiro?

• (1300)

Mme Soledad Ferreiro Serrano: J'aimerais ajouter que, ce que nous créons, c'est une expérience pour le consommateur, pas un produit. Quand on est en contact avec le public, comme le souligne M. Pullinger, et que l'on peut effectuer des recherches sur cette dynamique, on obtient de très bons résultats.

Nous savons aussi que c'est comme un projet pilote: si ça fonctionne, tant mieux, sinon, on passe à autre chose. Il s'agit d'un mouvement social et vivant. Personne ne peut le contrôler. Il faut entrer dans la danse avec les jeunes. Il n'y a probablement plus personne de nos jours qui imprime des catalogues, et c'était important pour le Chili. Il y a des moyens plus modernes maintenant, et il faut s'en servir.

Je crois que c'est une très bonne idée d'embaucher des jeunes à la bibliothèque. Ça fait longtemps que je dis qu'il faut embaucher des gens qui comprennent les réseaux sociaux, parce qu'ils nous aident à obtenir une bonne réponse. Avant, notre site Web n'était consacré qu'aux questions législatives. Nous avions une base de données juridiques — non officielle — et 70 p. 100 de nos visiteurs étaient des gens du secteur législatif. Aujourd'hui, c'est le contraire: 70 p. 100 de nos visiteurs sont de simples citoyens, et 30 p. 100 sont des gens du secteur législatif. C'est un changement énorme.

Il est donc important d'établir de meilleures relations avec les citoyens et de ne pas voir le Parlement comme une simple entité législative. Nous voyons le Parlement comme un endroit que les gens peuvent visiter pour ensuite poser des gestes. Ce genre de relation donne des résultats positifs. Nos statistiques montrent que c'est une bonne façon de faire.

[Français]

Le coprésident (M. Royal Galipeau): *Thank you very much.*

Notre prochain participant est l'hon. Mauril Bélanger.

L'hon. Mauril Bélanger (Ottawa—Vanier, Lib.): Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Señora, ma première question pour vous concerne votre nom. Sur ma liste, ici, il est écrit « Soledad Ferreiro Serrano ». Doit-on dire Señora Ferreiro ou Señora Serrano?

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Ferreiro.

L'hon. Mauril Bélanger: Ferreiro.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: C'est exact.

L'hon. Mauril Bélanger: Ou Soledad.

D'abord, je remarque que vous utilisez un iPad. Cette technologie a-t-elle été sanctionnée par la Bibliothèque du Congrès du Chili? Est-ce qu'on l'utilise régulièrement au Congrès?

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Pouvez-vous me dire depuis quand? Ça s'est sûrement fait au cours des huit derniers mois.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Au Parlement, oui. Chaque député reçoit un BlackBerry et un iPad.

L'hon. Mauril Bélanger: C'est une excellente suggestion.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Soudainement, les sénateurs sont venus à la bibliothèque pour télécharger tous les renseignements publiés sur notre site Web. Ils voulaient des copies des publications que nous produisons et des rapports des députés. Ils voulaient que les rapports soient envoyés directement sur leurs iPads.

Tout d'un coup, nous étions sollicités, mais ce ne sont pas tous nos documents qui peuvent être téléchargés sur un iPad. C'est un autre courant qu'il faut suivre, et il s'intensifie rapidement au Chili.

L'hon. Mauril Bélanger: Quelle est la situation au Royaume-Uni?

M. Benet Hiscock: Le comité administratif de la Chambre des lords vient tout juste de publier un rapport appuyant la création d'un projet pilote d'un an qui permet aux députés d'utiliser cette technologie à la Chambre pour consulter des documents pour leur travail. La seule condition, c'est qu'ils ne se transmettent pas entre eux des renseignements qui pourraient leur donner un avantage sur leurs adversaires dans le cadre d'un débat.

Je crois que nous sommes un peu en avance sur la Chambre des communes à cet égard. Ce n'est qu'il y a un mois qu'un député a introduit, pour la première fois, un iPad dans la Chambre des communes pour faire un discours. Alors, les choses évoluent rapidement.

• (1305)

M. John Pullinger: Le Comité de la procédure de la Chambre des communes se penche actuellement sur cette question. On s'y intéresse sérieusement.

L'hon. Mauril Bélanger: Ma prochaine question est dans la même veine. La bibliothèque, votre Congrès ou le Parlement du Royaume-Uni ont-ils songé à la conception d'applications pour soit les tablettes électroniques soit les autres outils informatiques, qui, une fois téléchargées, inciteraient les gens à accéder plus facilement à toutes les données auxquelles ils s'intéressent? En fait, vous êtes-vous convertis au monde des applications?

M. Benet Hiscock: Est-ce à moi de répondre le premier, monsieur le président?

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Je vous en prie.

M. John Pullinger: Nous nous y mettons. Le quiz dont j'ai parlé est une application pour iPhone. C'est la première que nous avons lancée. Nous avons constaté que des gens étaient intéressés à en créer, pour très peu d'argent. Nous commençons à peine à explorer ce filon. D'après moi, cette expérimentation sera temporaire. Nous n'y consacrerons certainement pas beaucoup d'argent, mais nous y voyons la possibilité de créer des applications parlementaires particulières, pour lesquelles nous percevons un marché.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Monsieur le président, nous avons adapté nos services aux iPad. Par exemple, nous avons le service de nouvelles, accessible par iPad. Mais nous n'avons pas créé d'applications pour le travail des parlementaires. J'espère que nous pourrions nous entendre avec le créateur de la première application qui viendra, parce qu'elle serait utile à tous... de sorte que Parlement 2020 pourra également profiter de ce type d'entente.

L'hon. Mauril Bélanger: Peut-être pouvons-nous demander à nos concitoyens de concevoir pour nous des applications.

Des voix: Oh, oh!

L'hon. Mauril Bélanger: Merci, monsieur le président.

[Français]

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup, monsieur Bélanger.

[Traduction]

Les cinq intervenants ont jusqu'ici été des députés. Le prochain est un sénateur.

Sénateur Banks.

L'hon. Tommy Banks (sénateur, Lib., Sénat): Merci, monsieur le président.

Merci, messieurs et madame les témoins.

Je vais poser deux petites questions au Chili et au Royaume-Uni.

D'abord, il faut un capital humain talentueux pour réaliser ce dont vous parlez, en ce qui concerne les médias sociaux. Pourriez-vous, s'il vous plaît, nous dire combien de personnes vous avez affectées à cette tâche?

Deuxièmement, pouvez-vous me dire si un citoyen de votre pays qui connaît le titre ou le numéro d'un projet de loi est en mesure, assez facilement, d'aller dans Internet et d'en suivre chronologiquement l'évolution à la faveur des débats qui ont eu lieu dans les chambres respectives?

Merci.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): La parole est au Chili.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Une dizaine de personnes s'occupent, dans les différents secteurs, de ces applications pour les réseaux sociaux. Certaines sont bibliothécaires, d'autres n'exercent pas de profession. Nous externalisons une partie de cette activité. La loi qui nous permet de le faire est en vigueur.

L'hon. Tommy Banks: Pendant que vous y êtes, pourriez-vous nous dire, s'il vous plaît, si le citoyen chilien, quand il connaît le titre ou le numéro d'un projet de loi, peut en suivre le parcours dans votre Congrès?

Mme Soledad Ferreiro: Oui. Nous disposons d'un système de suivi réalisé par le Sénat. Nous sommes trois services — la bibliothèque et les deux chambres — qui possédons chacun son propre site Web et service des technologies de l'information. Le système de suivi bénéficie de la collaboration des trois services.

Nous, la bibliothèque, révisons sa teneur, condition essentielle de la publication. Il y a une manière de suivre le parcours d'un projet de loi. Quand la loi est promulguée, elle entre dans la base de données juridique et elle relève de nos soins.

Nous avons veillé à assurer la compatibilité de la base de données juridique avec d'autres secteurs de l'État, pour que l'information que nous publions soit dynamique et soit affichée sur les sites Web d'autres services de l'État tels que le contrôleur général, le vérificateur général... et pour la constitution de la Cour... Ces services peuvent afficher l'information les concernant dans notre base de données juridique. Nous cherchons toujours à susciter l'intérêt des consommateurs et à leur fournir la méthode la plus facile pour s'informer. C'est ainsi que les choses se passent chez nous.

● (1310)

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Le Royaume-Uni a-t-il quelque chose à ajouter sur cette question?

M. John Pullinger: Oui. En ce qui concerne les ressources, nous avons sûrement moins que la dizaine de personnes dont a parlé le Chili, mais une foule de personnes sont appelées à apporter leur pierre à l'édifice. Pour ma part, je collabore avec certains comités, comme je l'ai mentionné, et nous essayons de répartir la tâche dans différents forums sur le Web...

[Note de la rédaction: difficultés techniques]

J'ignore ce qui se passe. Sommes-nous toujours connectés? Est-ce que ça tient?

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Il y a des interférences, mais ça marche toujours. Nous allons essayer de corriger le problème. Merci.

M. John Pullinger: Excellent, je poursuis.

Nous avons certainement moins de 10 personnes affectées aux médias sociaux. Pour la recherche des lois, le site Web est parlementaire. Nous avons conçu un système de suivi en ligne des projets de loi, qui suit leur parcours, depuis la Chambre dont ils proviennent jusqu'à la promulgation. On peut certainement trouver le projet de loi si on en connaît le titre, en suivre le parcours complet et accéder aux documents connexes. Les mémoires explicatifs du gouvernement ou les documents de recherches produits par la bibliothèque, par exemple, sont tous rassemblés dans le même dossier.

Merci.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup.

Monsieur Asselin.

[Français]

M. Gérard Asselin (Manicouagan, BQ): Monsieur le président, j'espère qu'on n'aura pas de problèmes du côté de la technologie et qu'au Chili, la traduction du français vers l'espagnol se fait également.

Ma question s'adresse d'ailleurs aux témoins du Chili. On sait que le rapport du Parlement 2020 n'a pas encore été publié. Quand pensez-vous qu'il sera publié? Combien de témoins ont été consultés afin de rédiger ce rapport? On sait que tout rapport comporte des recommandations. Quelles recommandations craignez-vous seront difficiles à appliquer à court terme? Quel est le budget mis à votre disposition pour l'application des recommandations du rapport?

[Traduction]

Le coprésident (M. Royal Galipeau): La parole est au Chili.

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Merci.

La publication s'en vient. Cette vidéoconférence nous a secoués d'une certaine manière. C'est pourquoi nous rassemblons l'information. Je pense que vous avez vu ce document, dans lequel il est dit que nous possédons tous les registres, transcriptions, vidéos et résultats des groupes de discussion et autres, que nous devons rassembler. Il faudra confier la tâche à un sociologue. Je pense que cela ne sera pas prêt avant quatre mois. C'est le temps des vacances au Chili. Nous nous mettons donc à la tâche en mars. Donc, mars, avril, mai — je pense que nous pouvons parvenir à un résultat en juin. Nous pouvons nous engager pour le mois de juin.

[Français]

M. Gérard Asselin: C'est une question qui est très importante parce que...

[Traduction]

Mme Soledad Ferreiro Serrano: En ce qui concerne le budget, c'est l'affaire du budget ordinaire et non d'un budget particulier. Il faudra réaffecter des personnes, d'une tâche à l'autre, et donner la priorité à cet élément, parce que nous avons perdu notre directeur de l'innovation pendant l'affaire de la Banque interaméricaine de développement. Il s'occupait de toutes ces choses. Il est parti avant de terminer sa tâche, ce qui a retardé les choses. Nous nous en chargerons.

[Français]

M. Gérard Asselin: Au Royaume-Uni, votre rapport est déjà publié. Vous êtes déjà au travail. Vous avez déjà appliqué certaines recommandations. De quel budget disposez-vous pour mettre en application de manière efficace les recommandations du rapport du Parlement 2020?

• (1315)

[Traduction]

M. John Pullinger: Nous ne disposons pas d'un budget particulier pour la mise en oeuvre du rapport Parlement 2020, mais les conclusions concordent avec celles de toute une série d'autres rapports. La plus importante, peut-être, exigera un changement important de mentalité plutôt que des crédits supplémentaires. Parmi les grandes lignes des réactions des personnes qui ont voté pour la première fois, dont fait état le rapport Parlement 2020, j'aimerais particulièrement insister sur leur désir que le Parlement écoute le public et qu'il fonctionne en tenant compte de ses sentiments, tout en expliquant régulièrement ses actions aux citoyens.

Nous concentrerons notre travail sur la période qui va jusqu'à 2015. Nous examinerons le mode de fonctionnement du Parlement;

il ne s'agit pas seulement de faire connaître sa façon actuelle de fonctionner.

Dans mes remarques liminaires, j'ai parlé du rapport du comité de la réforme de la Chambre des communes intitulé « Rebuilding the House » (Reconstruire la Chambre). Le comité insiste surtout sur la nécessité, pour le Parlement, s'il veut gagner ou regagner le respect du public, de changer son mode de fonctionnement le plus intime. Il n'y a pas de budget particulier pour cela; il s'agit de réfléchir intensément au mode de fonctionnement de certains comités, au travail du législateur, à l'organisation chronologique de l'activité de la Chambre. On entreprend diverses initiatives qui auront une influence profonde sur le mode de fonctionnement du système parlementaire au Royaume-Uni.

Un élément important est la cohérence des messages que le Parlement destine au public. Beaucoup de nos pratiques semblent impénétrables, inintelligibles, organisées de manière à tenir le public à l'écart.

Il n'y a pas vraiment de réponse à votre question, et je ne peux pas dire que trois personnes travaillent pour moi au rapport Parlement 2020. Le fait de penser le Parlement comme le citoyen plutôt qu'en fonction de ses usages internes représente un changement culturel.

J'espère que cette réponse vous est utile.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Tout à fait, et je vous en remercie.

Avant de revenir aux parlementaires qui sont déjà intervenus, je demande aux autres de bien vouloir se joindre à eux.

Madame Hughes, c'est à votre tour.

Mme Carol Hughes: Merci.

J'ai deux ou trois petites questions à poser. Je me demande si, dans tout ce processus, vous avez profité de l'aide d'un jeune, qui y a joué un rôle important.

Ensuite, quels défis avez-vous dû relever? Si vous aviez un conseil à donner sur les choses à ne pas faire, quel serait-il? Ou, encore, par où serait-il mieux de commencer?

Mme Soledad Ferreiro Serrano: Le chef de notre projet était un homme de 40 ans, qui insistait beaucoup sur les stratégies de marketing intégré. Il a embauché de très jeunes gens, certains ayant un titre de fonction, d'autres non, mais tous très impliqués.

L'invention de Delibera, ce débat, n'a pas été en question... Elle a représenté toute une année de recherche sur les jeunes. Nous avons classifié alors tous les types de jeunes. Il y avait ceux qui faisaient partie de « tribus » — toutes sortes de tribus. Nous avons caractérisé tous ces groupes, puis pris note de tout ce qui les préoccupait et comment nous pouvions nous occuper de ce qui, d'après eux, pouvait leur arriver.

Ils étaient en grande partie sortis du système; beaucoup de jeunes s'en étaient détachés. Tous ceux qui interagissaient avec eux étaient très jeunes. Nous les avons très particulièrement choisis. Ils pouvaient changer les choses. Il y en avait que le langage, les actes de langage, ce genre de choses passionnaient. Nos actions devaient toutes comporter un engagement envers le langage — envers nos paroles. Cela a été très important pour la mise au point de Delibera.

Nous sommes ensuite passés aux essais, et nous avons changé la relation entre l'enseignant et l'élève. La première version de Delibera nous a montré comment certains enseignants voulaient diriger les actions des enfants, etc., tandis que d'autres se contentaient de regarder comment les enfants discutaient entre eux. Avant, il n'y avait pas de rivalité avec les autres écoles. Nous avons dû corriger cela, en élaborant un code pour les enseignants, les jurys. C'est un apprentissage.

Pendant tout ce temps que nous nous impliquons avec les jeunes, ils évaluent également le jeu. C'est ainsi que les choses se passent chez beaucoup de jeunes.

• (1320)

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Merci beaucoup, madame.

Au Royaume-Uni, maintenant.

M. John Pullinger: Très rapidement, pour reprendre ce qui vient d'être dit, il n'y avait pas de jeunes dans notre équipe, mais tout l'intérêt du projet était d'entendre la voix de nombreux jeunes. Je

pense que ce sera notre conclusion, qu'il faut parler à beaucoup de gens, parce qu'une seule voix pour les jeunes, ça n'existe pas. Tous sont très différents, et nous devons comprendre cette complexité.

Le coprésident (M. Royal Galipeau): Au nom de tous les membres du Comité mixte permanent de la Bibliothèque du Parlement, je vous remercie chaleureusement de vous être joints à nous par voie électronique.

Nous n'avons pas tenu compte des écarts entre les fuseaux horaires. Nous sommes bien conscients qu'il est 17 heures passées au Royaume-Uni. Merci beaucoup. Je suis convaincu que les renseignements que vous nous avez communiqués seront très utiles à nos délibérations.

Y a-t-il d'autres points à l'ordre du jour?

Après le coup de marteau, je fermerai le micro. Je communiquerai des renseignements privés aux membres du comité. La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>