

## Planification de la gestion des situations d'urgence pour les collections de la Bibliothèque : élaboration d'un programme et leçons apprises

**Lynn Brodie**

Directrice générale  
Service de ressources d'information et de documentation  
Bibliothèque du Parlement  
Ottawa, Canada

### Meeting:

**200 — Empowering staff through preservation training! How your library and users will reap the benefits — Preservation and Conservation with Education and Training**

### Résumé :

*Depuis plus de 140 ans, la Bibliothèque du Parlement à Ottawa, au Canada, peut s'enorgueillir d'une riche tradition de services auprès du Parlement, en répondant à ses besoins en matière d'information et de référence. D'importants changements entraînés par des rénovations, des mouvements de personnel et la reconnaissance croissante de l'importance de préserver le patrimoine documentaire du Parlement nous ont incités à élaborer un programme d'intervention en cas d'urgence afin de nous assurer que notre personnel sera prêt à réagir dans de telles circonstances. Le présent document décrit principalement nos efforts dans les domaines suivants : actualiser le plan d'urgence existant pour les collections de la Bibliothèque du Parlement; mobiliser les membres de l'équipe d'intervention d'urgence et le personnel chargé de l'entretien des collections afin qu'ils adhèrent au plan d'urgence en les intégrant à l'étape de l'élaboration du plan; offrir de la formation relative aux procédures d'intervention d'urgence (y compris les exercices de mise en situation) et les techniques de sauvetage; formuler des orientations visant à assurer la mise à jour constante du plan et exécuter régulièrement des exercices de mise en situation lors de réunions du personnel et évaluer et mesurer les connaissances acquises.*

*Le but est d'évaluer l'incidence sur le personnel de l'élaboration d'un programme de planification en cas d'urgence incluant la formation, et de mettre en lumière les leçons apprises à la suite de l'activité.*



### Contexte

La Bibliothèque du Parlement offre des services de référence, d'information et de recherche aux parlementaires canadiens. Elle dispense ses services en priorité aux 410 parlementaires du Sénat et de la Chambre des communes, ainsi qu'à leur personnel et aux hauts fonctionnaires. La Bibliothèque compte environ 355 employés répartis dans six édifices et près de 17 kilomètres linéaires de collections imprimées. Les collections, en format papier et électronique portent principalement sur des sujets politiques, sur les affaires gouvernementales, l'histoire, les affaires sociales ainsi que le droit et les lois du Canada. Les publications officielles de certains pays dont le régime de gouvernance s'apparente au nôtre constituent également des collections historiques importantes. La Bibliothèque compte de nombreux documents uniques et de grande valeur datant du XVI<sup>e</sup> au XIX<sup>e</sup> siècle ainsi que des copies de préservation de publications parlementaires canadiennes, qui sont traitées comme des « collections spéciales ». Ces dernières sont conservées dans une zone sécurisée à accès restreint où les conditions environnementales sont rigoureusement contrôlées. Le gros des collections est conservé dans un édifice patrimonial datant de 1876 conçu dans le style néogothique de la grande époque victorienne par les architectes Thomas Fuller et Chilion Jones. La bibliothèque est située dans l'**édifice du Centre du Parlement** à proximité des deux chambres, comme le stipule la loi. La bibliothèque adopte une forme circulaire entourée de galeries et d'alcôves donnant sur une salle de lecture. On a souvent dit de cette salle qu'elle était la plus belle au Canada, en raison de la richesse de son ornementation en pin blanc sculpté. Du plus petit détail de chaque fleur finement ciselée jusqu'à la hauteur vertigineuse de son dôme, la Bibliothèque du Parlement est une célébration joyeuse de la couleur, de la texture et de la

fonction. Les collections garnissent des rayons répartis sur les trois niveaux de galeries et dans deux salles souterraines remplies de rayonnages compacts.

Le deuxième endroit le plus important pour accueillir les collections est un dépôt hors site où les publications qui sont consultées moins souvent sont entreposées dans des rayonnages mobiles à proximité d'un atelier de reliure et d'un laboratoire de conservation. Pour plus de commodité pour les parlementaires et le personnel de la bibliothèque, plusieurs petites collections de livres sont rangées dans d'autres édifices patrimoniaux. Cette dispersion de la documentation a rendu les choses plus difficiles pour la Bibliothèque qui doit s'assurer que le personnel de chaque succursale est prêt à réagir en cas d'urgence touchant les collections. Le présent document mettra l'accent sur le processus utilisé par la Bibliothèque pour assurer la mise à jour des préparatifs en cas de situations d'urgence avec la participation du personnel.

### **État de préparation aux situations d'urgence pour les collections de la Bibliothèque**

La Bibliothèque du Parlement a l'habitude des situations d'urgence. En effet, depuis son inauguration sur la colline du Parlement, il y a 136 ans, l'édifice actuel a survécu à l'énorme incendie de 1916 qui a détruit l'édifice du Centre auquel la bibliothèque était reliée, et à un autre incendie qui s'était déclenché dans le dôme en 1952. Plus de 150 000 livres ont été endommagés par l'eau et la moisissure à la suite du dernier incendie. L'édifice a été restauré et rénové entre 1952 et 1956, et d'importants travaux ont été consacrés à rendre le bois à l'épreuve du feu et à la finition des deux étages souterrains où l'on entrepose des collections. De 1956 à 2002, aucuns travaux d'importance n'ont été effectués, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, sauf quelques petits projets visant à moderniser le milieu de travail en le dotant des équipements électroniques et de l'infrastructure électrique et de communications correspondante. En 1991, une pièce relativement petite destinée à la conservation de livres rares a été créée au deuxième sous-sol en vue de protéger ces livres contre l'incendie et l'eau, et contre un usage inapproprié. Le concept lié à la préparation ou à la gestion des catastrophes a conduit à la rédaction d'un plan de gestion des situations d'urgence en 1988. Ce plan était très détaillé, et faisait appel à plusieurs équipes constituées de responsables auxquels on avait attribué des rôles bien définis; toutefois, seuls les chefs d'équipe connaissaient vraiment la teneur du plan. Les communications à ce sujet étaient très limitées. Dans les années 1990, on a adopté une approche plus pragmatique en confiant à un gestionnaire et à son personnel la tâche de tenir à jour une liste détaillée des activités et des procédures. Le personnel responsable de l'entretien des collections qui travaillait pour ce gestionnaire était bien au courant de l'existence d'un plan et a pu bénéficier d'un atelier sur le sauvetage donné par une personne expérimentée de notre Bibliothèque nationale. Au fil des années, nous avons constitué une armoire en cas d'urgence pour la bibliothèque principale, mais rien n'avait été fait pour les autres succursales. À quelques reprises, on a montré au personnel le contenu de cette armoire (bottes, seaux, bâches, plastique en feuilles, papier buvard, crayons, lampes de poche, caméra jetable, équipement de protection individuel, etc.) et fourni des instructions relatives à l'utilisation de ces articles dans l'éventualité d'une situation d'urgence. Les employés ont été appelés à les utiliser à quelques reprises, notamment lorsque la pluie s'est infiltrée par des fenêtres peu étanches, à la suite de fuites dans la plomberie et d'une panne du système de ventilation refroidi à l'eau qui a inondé le dernier sous-sol. Cependant, la majorité du personnel et des cadres supérieurs n'avaient pas la moindre idée de

ce qu'il fallait faire lorsque ces situations se sont produites et étaient incapables, au moins dans un cas, de déterminer où se trouvait la fameuse armoire d'urgence!

Plusieurs événements nous ont forcés à revoir notre approche en ce qui concerne notre préparation en cas d'urgence reliées aux collections. Le principal a été un projet d'envergure visant la conservation, la remise en état et la rénovation de l'édifice principal de la bibliothèque. Ce projet a mis à contribution l'ensemble du personnel responsable des collections et, d'une façon ou d'une autre, la majorité des employés de la référence puisqu'ils devaient déplacer tous les livres et recenser ceux qui devaient être placés près de leur lieu de travail. Toutes les collections ont donc été répertoriées et nettoyées et on a vérifié la présence de moisissure dans les livres et entrepris d'importants efforts de conservation. Deuxièmement, le déplacement de toutes les collections de l'édifice principal dans un autre édifice patrimonial et dans un local temporaire hors de la bibliothèque nous a obligés à nous préparer dans l'éventualité de situations d'urgence susceptibles de se produire dans plusieurs nouveaux endroits. Pendant les cinq années où nous avons dû évoluer à l'extérieur de l'édifice principal, nous avons eu la chance incroyable de ne pas avoir à faire face à de tels événements. Troisièmement, nous avons tenté d'actualiser le plan de gestion des catastrophes avec l'aide d'un consultant, mais même si la version préliminaire contenait d'excellents renseignements, il reste qu'elle était trop détaillée et s'appuyait sur un processus beaucoup trop long pour nous être utile. Force est de constater que compte tenu du fait que nous étions désormais logés dans des locaux « récemment rénovés », nous avons tendance à faire preuve d'une certaine complaisance, et à penser qu'un plan d'urgence n'était pas une priorité. Enfin, l'arrivée de nouveaux gestionnaires responsables de la sécurité et de la planification de la continuité des opérations, de même que de la préservation du savoir et de l'entretien des collections nous a donné un nouvel élan et incités à actualiser la planification en cas d'urgence relativement à nos collections de documents. Notre plan de continuité des opérations, que l'on appelle aussi parfois plan de reprise des activités, contient des lignes directrices et des renseignements visant à assurer la disponibilité continue des services essentiels et des principaux biens de la Bibliothèque du Parlement dans l'éventualité où il y aurait une interruption de ses opérations. Une version à jour de ce plan devait inclure un volet sur les collections. En conséquence, certains renseignements stratégiques ont été extraits de l'imposante première version de notre plan de gestion des catastrophes et inclus. Aux fins de l'entretien des collections, toutefois, et du point de vue du personnel et des gestionnaires chargés de la conservation, ce plan était loin d'être satisfaisant parce qu'il comportait très peu de renseignements d'ordre pratique ou d'instructions relatives à ce qu'il fallait faire dans des situations d'urgence touchant des documents imprimés.

### **Aller de l'avant avec un programme**

Sonia Bebbington, directrice, Gestion du savoir et préservation, a déterminé que nous avions besoin d'un programme pour intervenir en cas d'urgence, et pas seulement de documents et d'outils dans un chariot. La documentation, peu importe la forme qu'elle prendrait, devait être utilisable par le personnel, accessible, facile à consulter et à comprendre et axée uniquement sur les renseignements requis pour faire face à une situation d'urgence. Il fallait aussi prévoir de la formation et s'assurer que les employés savaient comment réagir en cas d'urgence; nous souhaitions bâtir leur confiance et leur savoir. Il était important également de trouver le moyen de conserver ces connaissances et ce savoir-

faire au fil du temps. Après avoir consulté des collègues dans d'autres organismes à Ottawa, nous avons décidé de retenir les services de l'Institut canadien de conservation, qui se trouve aussi à Ottawa, pour nous aider dans l'élaboration de ce programme.

La structure du programme est constituée de documents, d'activités de mise en œuvre et d'autres éléments divers, mais essentiels.

Les trois principaux documents sont un plan, une politique et un guide d'intervention. Le plan donne un aperçu du programme, y compris des responsabilités détaillées, des processus et des mécanismes d'examen. Quant à la politique qui est, de manière générale, issue du plan, elle est concentrée sur les obligations de rendre compte, les rôles et les responsabilités en particulier, et elle est harmonisée avec les interventions d'urgence relatives aux collections prévues dans le plan général de poursuite des activités de la Bibliothèque. Enfin, le guide d'intervention fournit des renseignements d'ordre pratique : quoi faire et comment le faire. Le public cible pour chacun de ces trois documents est différent. Le plan est destiné essentiellement aux gestionnaires responsables de la gérance des collections de la Bibliothèque. La politique fournit aux cadres supérieurs de toute l'organisation et au personnel en général un aperçu de qui fait quoi pour que l'on puisse reprendre nos activités après une situation d'urgence. Quant au guide d'intervention, il est destiné à ceux qui exécutent les tâches concrètes relativement aux collections et aux lieux qui les accueillent. Ce dernier document est rédigé de la manière la plus simple, et il met en scène des éléments qui sont très particuliers à la Bibliothèque du Parlement : il comprend notamment notre plan d'évacuation, nos plans d'étage, les coordonnées du personnel, etc. Les instructions incluses portent sur diverses étapes de l'intervention d'urgence, mais l'accent est surtout mis sur les étapes initiales.

Les activités de mise en œuvre incluent un plan de communication, de la formation continue, des mesures d'évaluation et d'examen. Nous avons réalisé qu'il fallait sensibiliser la direction tout autant que le personnel de tous les services au sujet de ce programme, et tout particulièrement mobiliser le personnel responsable des collections en le tenant informé et en recueillant ses commentaires. La formation continue de ceux qui exécutent des tâches concrètes relativement aux collections contribuera à accroître leurs connaissances, nous fournira une rétroaction importante et garantira un certain niveau de confiance en ce qui a trait à la prise de décisions lors d'une situation d'urgence.

Grâce à cette formation, nous croyons être en mesure d'engager le personnel de chaque succursale à prendre la responsabilité de bien se préparer. Quant aux mesures d'évaluation et d'examen, nous voulions nous assurer de posséder les outils nécessaires pour évaluer nos actions pendant et après une situation d'urgence afin d'améliorer notre intervention ou nos résultats. Le principal résultat souhaité pour une bibliothèque spécialisée achalandée dont les collections sont très fréquemment consultées consiste à rendre les documents accessibles aux clients le plus rapidement possible. Le deuxième résultat consiste à restaurer ou à conserver tous les documents uniques et de valeur pour le bénéfice des futurs clients et chercheurs. Autrement dit, il existe des objectifs à court terme et d'autres à long terme dans notre programme de préparation aux situations d'urgence. Cette année, nous avons un autre objectif qui consistait à évaluer les connaissances du personnel en matière de préparation aux

urgences, avant la mise en œuvre de ce programme, et encore une fois, quelques mois plus tard. Je fournirai plus de détails à ce sujet dans quelques minutes.

Tous ces divers éléments sont des composantes essentielles du programme à l'appui des documents clés et des activités de mise en œuvre. Les deux que nous avons déterminés jusqu'ici sont les chariots pour le transport de l'équipement d'intervention rapide et les relations avec les fournisseurs externes. Les chariots, armoires et bacs d'équipement d'intervention rapide, contiennent du matériel et des outils qui permettront au personnel de réagir rapidement à des situations d'urgence de petite à moyenne envergure. Ce matériel inclut notamment des bâches, du plastique en feuille, des fournitures d'emballage et pour le nettoyage, des lampes de poche, des gants, des bottes, des seaux et ainsi de suite. L'une des idées qui a été avancée au cours de la formation cette année, était que chaque succursale qui accueille une collection soit équipée d'une trousse d'intervention rapide, et ce, peu importe la valeur des collections ou la facilité avec laquelle on peut les remplacer, et que les succursales qui comptent du personnel, mais pas de collections, disposent elle aussi d'une trousse d'intervention rapide de même que l'unité responsable des locaux. Étant donné que la majorité du personnel de la Bibliothèque travaille dans un édifice à bureaux accueillant des collections uniquement sur un ou deux étages, nous n'avions jamais auparavant envisagé la possibilité de prévoir un équipement d'intervention rapide dans l'édifice à bureaux. Pourtant, nous avons déjà eu l'expérience d'inondations dans les bureaux, et nous avons été aux prises avec des documents et du mobilier mouillés et salis. Un bac d'intervention d'urgence se serait révélé très pratique.

Si la situation d'urgence se présente sur une grande échelle, et si elle touche la presque totalité d'un édifice ou d'une ville, dans ce cas, il faut faire appel à des organisations externes. Nous avons décidé que ce programme devrait commencer dès maintenant à établir des liens avec l'extérieur, de manière à nous assurer de connaître à l'avance les bonnes personnes à contacter, tant sur le plan formel qu'informel. Nous avons donc demandé à un fournisseur externe spécialisé dans les désastres touchant les bibliothèques de venir visiter la nôtre afin de se familiariser avec nos besoins. Nous avons aussi réuni des renseignements contractuels pertinents à l'avance, plutôt que d'attendre que la situation d'urgence se présente, et dans l'éventualité où nous devrions faire appel aux services de ces fournisseurs externes. Nous n'avons pris aucun engagement de retenir leurs services, mais nous sommes maintenant bien renseignés et serons donc en mesure de prendre la décision qui s'impose le cas échéant.

Comme nous l'avons déjà mentionné, notre programme de préparation en cas d'urgence a une grande portée. J'aimerais maintenant attirer votre attention sur les moyens que nous avons pris pour mobiliser notre personnel afin de renforcer notre capacité d'intervention en cas d'urgence touchant les collections.

### **Mobilisation du personnel**

Nous avons pour but de former et de mobiliser le personnel afin qu'il puisse intervenir dans les situations d'urgence touchant les divers lieux d'entreposage de nos collections, et ce but était soutenu par notre plan et notre politique. Nous avons donc retenu les services de l'Institut canadien de conservation pour qu'il nous aide à élaborer cette formation, compte tenu de son expérience et de

l'approche pratique consistant à effectuer des exercices de simulation. En termes simples, ces exercices consistent en mises en situation comportant des informations pertinentes dont les membres d'une équipe peuvent discuter autour d'une table afin de déterminer quelle serait la meilleure manière de réagir à cette situation d'urgence. Nous avons commencé par désigner les employés les mieux placés pour suivre cette formation et assister aux séances d'information, ainsi qu'au deuxième atelier pratique portant sur les techniques de sauvetage. Nous avons expliqué aux employés quel était notre objectif et pourquoi nous les avons choisis, et leur avons fourni une version provisoire du guide d'intervention. Nous avons indiqué clairement que la formation leur fournirait l'occasion de proposer des changements et des améliorations au guide d'intervention. Nous avons aussi inclus un court questionnaire visant à mesurer leurs connaissances et à déterminer comment ils réagiraient dans l'éventualité où une situation d'urgence se produirait, avec l'intention de redistribuer le questionnaire plusieurs mois après la formation. Le questionnaire comptait 10 questions, incluant des questions ouvertes, des questions à répondre par oui ou par non et des questions fondées sur l'échelle de Likert (par exemple, dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise de...). Les réponses ont confirmé que la formation était essentielle parce que très peu d'employés savaient comment réagir ou à quel endroit trouver de l'information ou des outils, et ils ignoraient quel rôle ils devaient jouer.

Une séance de formation et un atelier ont été offerts en février. La première, d'une durée d'une journée, a accueilli le personnel de l'entretien des collections, de l'atelier de reliure et de conservation, le personnel de la référence de plusieurs succursales et le personnel responsable des locaux et de la sécurité. Les principales composantes étaient les objectifs de l'intervention d'urgence et les exercices de mise en situation. Le deuxième événement, un atelier d'une demi-journée, a accueilli uniquement le personnel de l'entretien des collections, de l'atelier de reliure et de conservation, car il portait essentiellement sur le sauvetage des collections.

Dix objectifs d'intervention d'urgence doivent être atteints pour qu'une intervention soit pleinement efficace. Les objectifs doivent être restreints en nombre et plus faciles à mémoriser que les listes de tâches à accomplir énumérées dans le plan complet. Étant donné que les objectifs sont conçus pour guider la préparation des mesures d'intervention, ils ne sont pas propres à une situation d'urgence en particulier. Le personnel peut donc adapter sa réponse dans chaque cas en fonction de la situation à affronter. Les employés peuvent en conclure que les objectifs varieront selon l'ordre de priorité, mais tous devront être atteints. Il leur incombe de travailler ensemble afin de s'assurer que cela se produit.

### Objectifs de l'intervention d'urgence

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. <i>Coordonner les intervenants</i> | 7. <i>Obtenir fournitures et matériel</i> |
| 2. <i>Sécuriser le site</i>           | 8. <i>Informers le public</i>             |
| 3. <i>Protéger les personnes</i>      | 9. <i>Documenter l'incident</i>           |
| 4. <i>Limiter les dommages</i>        | 10. <i>Payer les factures</i>             |
| 5. <i>Sauver la collection</i>        |   |
| 6. <i>Remettre l'édifice en état</i>  |   |

Pendant l'atelier et la séance de formation, on a encouragé les employés à formuler leurs commentaires. Par exemple, nous avons créé des formulaires de « rapports sur les dommages » pour guider l'évaluation d'une situation d'urgence. De simples questions comme de quel type sont les dommages, combien de rayonnages ont été touchés, quel secteur a été affectée, dans quel état se trouvait la zone immédiate, etc., ont rendu l'évaluation plus facile à faire par les employés. Le personnel comprenait que l'on s'attachait d'abord et avant tout à protéger son intégrité personnelle et celle de ses collègues. Les employés ont mentionné des problèmes comme la difficulté d'accès aux chariots d'équipement d'intervention rapide dans plusieurs endroits, la nécessité de disposer d'espaces sécurisés où transporter les collections pour qu'elles soient en sécurité, et l'importance de pouvoir communiquer avec les autres employés dans l'édifice qui ne sont pas directement touchés par la situation d'urgence mais dont le travail peut s'en trouver affecté. Ils ont également suggéré des procédures manuelles à mettre en place dans l'éventualité où les outils électroniques habituels seraient inopérants.

Afin de familiariser le personnel avec ces objectifs, nous les avons utilisés dans le cadre d'exercices de mise en situation d'urgence. Chaque équipe devait travailler en fonction d'une situation d'urgence hypothétique donnée dans un édifice qu'elle connaissait bien. Les plans d'étage montrant à quel endroit la situation d'urgence s'était produite aidaient les employés à visualiser l'impact, et à réfléchir de manière très précise à ce qui serait touché et aux ressources qui seraient requises pour intervenir. On a fourni des outils pour les aider à planifier leurs interventions en fonction de la situation d'urgence particulière, y compris des cartes indiquant les 10 objectifs, un tableau de planification qui demandait des renseignements précis sur chaque mesure (voir le tableau 1), un organigramme qui décrivait les principales décisions en matière de sauvetage (voir la figure 1) ainsi que la version préliminaire du guide d'intervention.

**Tableau 1 – Principales décisions en matière de sauvetage**

Tâche	Nombre d'items	Fournitures ou équipement requis	Espace requis	Personnes ou expertise requises	Notes

Source : **Institut canadien de conservation**

Chaque équipe disposait d'une heure pour établir la liste des principales mesures requises pour intervenir. Ensuite, les équipes partageaient leurs résultats en plénière. Durant l'exercice, chaque équipe recevait aussi quelques scénarios de rechange – des développements inattendus

et autres facteurs susceptibles d'influer ou pas sur les réponses de l'équipe. Bon nombre de ces scénarios de rechange compliquent la réponse, tandis que d'autres peuvent au contraire faciliter les choses. Par exemple, en cas d'inondation au milieu de l'hiver alors que la température extérieure est de  $-30^{\circ}\text{C}$ , est-ce une bonne idée d'emballer les livres mouillés et de les stocker en toute sécurité à l'extérieur pour gagner du temps?

La formation en matière de sauvetage comprenait notamment des techniques pour la manipulation et le déplacement des articles, le séchage à l'air des collections, l'enlèvement de la suie et la congélation des items. On insistait surtout sur la capacité du personnel à utiliser plus efficacement le matériel contenu dans le chariot d'équipement d'intervention rapide; par exemple, déterminer l'usage qui pouvait être fait des divers types de papier contenus dans le chariot, notamment le papier de congélation à intercaler entre les articles dont la surface est collante, le papier buvard pour le séchage et le papier utilisé pour emballer les livres en vue du séchage par congélation. Leur usage peut sembler évident à un conservateur mais pas nécessairement à une personne qui n'a reçu aucune formation à cet effet.

Pendant la période de deux mois qui a suivi l'atelier et la séance de formation, le personnel a été invité à réviser le contenu du chariot d'équipement d'intervention rapide se trouvant dans son milieu de travail. Cet exercice a suscité de nouvelles suggestions et idées en vue d'améliorer l'utilité et l'accessibilité du matériel. Par exemple, le personnel a réalisé qu'il aurait besoin de ciseaux pour avoir accès au matériel se trouvant dans le chariot, mais il n'y en avait pas sur cet étage. Depuis, nous nous sommes procuré des attaches à déchirer qui sont plus faciles à ouvrir et permettent de gagner du temps.

Un deuxième questionnaire a été distribué au personnel qui avait suivi la formation deux mois après l'inventaire du contenu des chariots d'équipement d'intervention rapide. Les réponses montraient une nette amélioration par exemple en ce qui concernait l'endroit où trouver les chariots d'équipement d'intervention rapide, le niveau de connaissances du contenu du chariot et la manière d'utiliser ce matériel dans une situation d'urgence, ainsi que le degré de confiance concernant ce qu'il faut faire lorsque survient une situation d'urgence menaçant une collection. Dans les réponses ouvertes, les employés reconnaissaient l'importance de la sécurité des personnes. Nous avons été agréablement surpris de constater le taux de rétention des renseignements communiqués lors de la formation, et nous prévoyons continuer de faire participer le personnel aux exercices annuels de mise à jour du contenu des chariots. Les exercices de mise en situation sont une excellente activité à utiliser lors des réunions de personnel au moins une fois par année, et aussi une bonne occasion de favoriser l'esprit d'équipe.



Chariot d'équipement d'intervention rapide de la Bibliothèque du Parlement

### Leçons apprises

Le personnel a contribué à la formation en fournissant une quantité impressionnante de renseignements et de suggestions visant à protéger les collections. Il a suggéré divers moyens d'améliorer le guide d'intervention d'urgence et de se l'approprier. De fait, habituellement, l'ICC dispense une séance de formation générale sur l'intervention d'urgence aux organismes qui ne disposent pas d'un plan à jour d'intervention. Dans le cadre de sa collaboration avec nous, l'Institut a pour la première fois offert une formation fondée sur un guide d'intervention préliminaire – ce qui se révéla un excellent moyen d'inciter le personnel à se familiariser avec ce dernier, en participant à son élaboration et en s'appropriant le principal outil à leur disposition. Le personnel qui s'occupe directement de l'entretien des collections est rarement appelé à prendre des décisions, compte tenu de la place habituellement peu élevée qu'il occupe dans la hiérarchie de la Bibliothèque (à un niveau inférieur à celui des chercheurs professionnels, bibliothécaires, juristes, etc.). La formule utilisée lors de l'atelier et de la séance de formation a fourni l'occasion au personnel de l'entretien des collections de s'exercer à la prise de décision dans des conditions potentiellement difficiles et a permis de reconnaître leur connaissance détaillée de leur environnement et des collections. Il faudra continuer de faire le suivi auprès du personnel afin de s'assurer de son engagement et de lui donner la chance de s'exercer à prendre des décisions dans des situations d'urgence. Le guide d'intervention doit être personnalisé en fonction de la Bibliothèque du Parlement et des locaux qu'elle occupe. Les scénarios de mise en

situation d'urgence doivent être fondés sur les espaces que nous occupons afin que le personnel puisse reconnaître les possibilités d'atténuer les problèmes avant qu'une situation d'urgence ne survienne. À titre d'exemple, lorsque nous avons réalisé que le chariot d'équipement d'intervention rapide se trouvait à un étage inférieur et que, dans la mise en situation (un événement décrit dans un scénario de rechange), l'ascenseur tombait en panne, de sorte qu'il fallait transporter le matériel requis cinq étages plus haut, là où l'on avait détecté la présence d'une fuite dans la toiture, les employés ont suggéré divers moyens d'atténuer les effets de cette situation potentielle. Ils ont également mentionné que si la pluie s'infiltrait à travers un grand mur rideau qui s'étend jusqu'au sous-sol, il y avait bien des chances pour que l'ascenseur soit touché compte tenu du fait qu'il se trouve immédiatement à côté de ce mur de verre. Nous avons constaté que les catastrophes comportent des répercussions sur le plan affectif, et que notre personnel fait preuve d'un solide sens des responsabilités à l'égard des collections dont il a la charge. Nous incluons des exemplaires des guides d'intervention à jour, en anglais et en français, dans tous les chariots d'équipement d'intervention rapide afin que le personnel puisse les trouver facilement. Il faudra toutefois publier un communiqué établissant des liens avec les versions en ligne de la documentation et les listes de coordonnées d'urgence pour chaque succursale. Nous ne sommes pas propriétaires des édifices où nous travaillons ou des locaux où nous entreposons nos collections – c'est le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux qui l'est. Il est donc extrêmement important d'entretenir des relations avec le personnel de liaison de Travaux publics afin de s'assurer d'une réponse rapide. Enfin et surtout, il est important de communiquer avec la haute direction au sujet du programme d'intervention d'urgence concernant les collections. Le fait que l'on puisse compter sur l'appui de la haute direction et qu'elle reconnaisse l'importance de cette activité est garant de la préparation et de la participation du personnel.

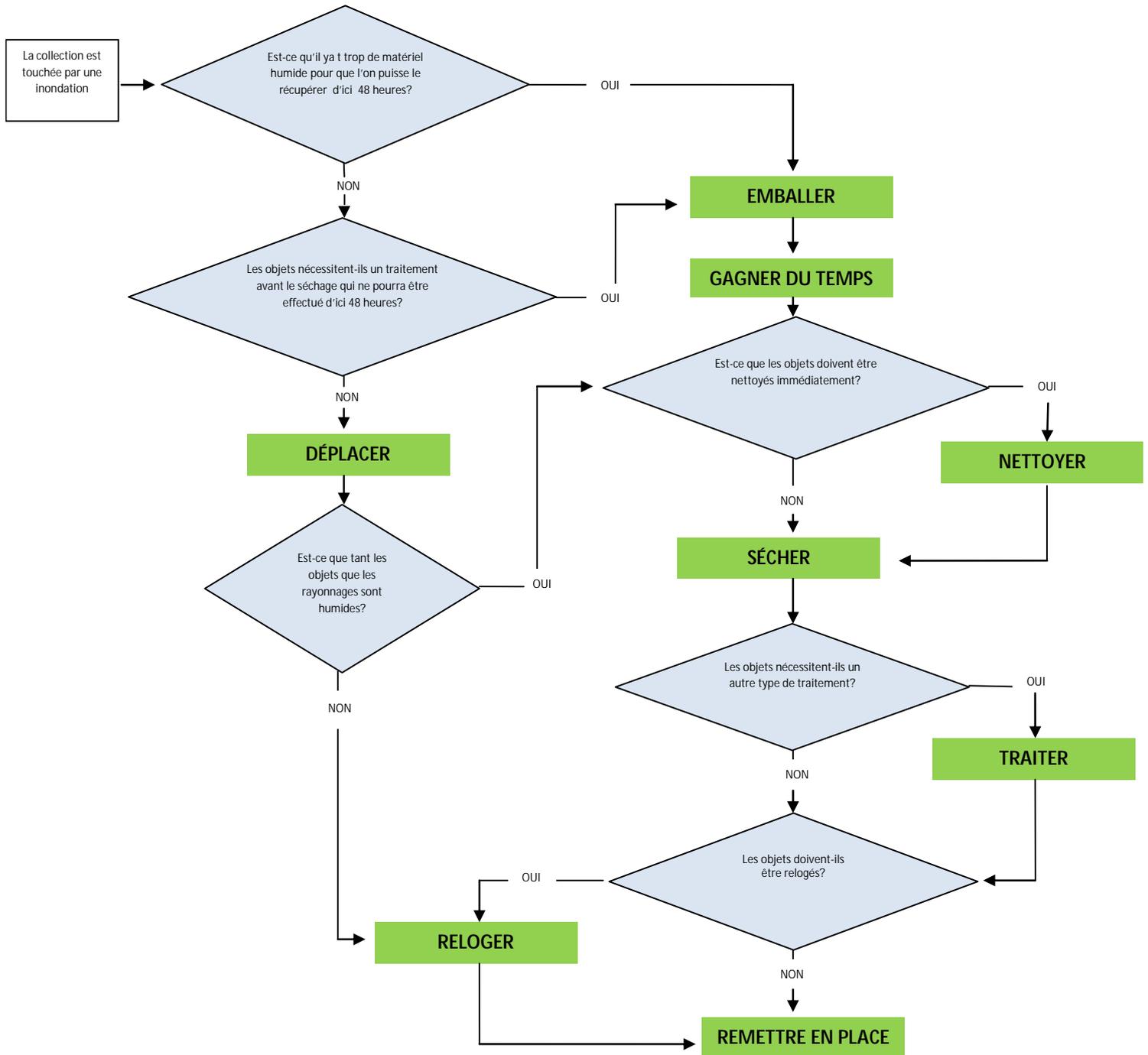
Même s'il s'avère que l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme de préparation aux situations d'urgence visant les collections, et d'autant plus un programme qui *met à contribution le personnel au cours du processus*, sont assez chronophages, il reste que la Bibliothèque du Parlement a constaté que le personnel a permis d'améliorer considérablement le programme en question et a démontré un engagement accru à son égard.

L'auteure souhaite souligner l'importante contribution de Sonia Bebbington, directrice, Gestion du savoir et préservation de la Bibliothèque du Parlement qui est à l'origine de ce programme et qui s'est assurée les services d'Irene Karsten, conseillère en développement de préservation, Institut canadien de conservation.

Lynn Brodie, directrice générale, Service des ressources d'information et de documentation,  
Bibliothèque du Parlement Canada

lynn.brodie[at]parl.gc.ca

Figure 1 – Organigramme du sauvetage



Source : Institut canadien du conservation