



J'ai le droit de savoir

ANA MARÍA PINO YÁNEZ
(National Library of Congress, Chile)

Meeting: 128-1 SI - Division III

Simultaneous Interpretation: Yes

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
19-23 August 2007, Durban, South Africa
<http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm>

Traduit par Patricia Lett
Patricia.lett@umontreal.ca
EBSI, Université de Montréal
Août 2007

Résumé

La participation du peuple est un sérieux défi pour les démocraties modernes et aussi, cela va de soi, pour le Chili et son processus de modernisation. De là le fait qu'elle apparaisse comme une priorité de l'État. Au demeurant, l'implication sociale suppose un changement fondamental dans l'éducation et la formation intégrale des citoyens.

Pour réduire les écarts observés, chaque citoyen doit avoir accès aux sources primaires d'information, telles celles mises à disposition par les bibliothèques, un des piliers neutres et fiables du système d'éducation, et être en mesure d'obtenir plusieurs points de vue sur des sujets prosaïques. Par conséquent, sur la base d'une opinion informée, les citoyens peuvent participer au dialogue et discuter avec les autorités. Ainsi, la société construit-elle le pays dans lequel chacun a envie de vivre.

La participation des citoyens implique plusieurs processus étroitement liés, tels la prise de décision participative, la contribution au développement et l'obtention des retombées du système social participatif.

Dans ce contexte, la Bibliothèque du Congrès national s'est efforcée de promouvoir la participation des citoyens et les liens entre ces derniers et les institutions législatives. L'exercice a commencé en 2003, lors de la première conférence sur le consensus populaire. Le succès de l'entreprise a mené à plusieurs projets de participation en 2004, en 2005 et en 2006.

En 2006, des tables rondes, séminaires, forums régionaux et programmes de radio ont été mis sur pied : accès à la justice, sécurité du citoyen, accès à l'information public, politique publique de sécurité sociale (santé, pauvreté, assurances), politique environnementale, et participation des citoyens, etc.

Les objectifs du programme sont les suivants : occasions pour échanger des points de vue, réseaux et échanges d'expériences et de connaissances sous l'angle de l'implication sociale, incluant spécifiquement :

- Dévolution de pouvoirs aux citoyens grâce à l'information et à la connaissance dans des domaines donnés, à l'aide de divers moyens techniques ;
- Augmentation de leurs compétences sociales à travers l'interaction et la communication;
- Création de conditions favorables à une collaboration entre les établissements publics, les organisations sociales, les universités, le monde de l'enseignement, et le secteur privé, tant au niveau national que régional, pour promouvoir une prise de décision équitable et une prise en compte du bien commun ;
- Ouverture d'espaces interactifs et flexibles de coresponsabilité parmi les agents sociaux dans le cours de prise de décision ;
- Renforcement des liens entre les citoyens, le Congrès et la communauté universitaire grâce à un processus multidisciplinaire d'écoute.

I.- INTRODUCTION

Ce qu'est la participation des citoyens ; façon dont la Bibliothèque (*Biblioteca del Congreso*) intervient auprès de ces derniers

La participation des citoyens est un des grands défis des démocraties modernes. Le Chili, un pays en voie de développement, a élaboré un processus de modernisation de l'État afin d'en arriver à une amélioration de la gestion publique, de son dynamisme, de son efficacité et des services à la population. La réforme propose un État inclusif, centré sur le citoyen, et l'utilisation des nouvelles techniques.

Le concept de citoyenneté est lié aux droits fondamentaux de la personne et des institutions politiques. Le droit de recevoir et de communiquer l'information porte sur deux éléments : a) les droits des citoyens en regard de l'État ; b) les devoirs de l'État à fournir l'information aux citoyens, en considérant tant les droits que les devoirs complémentaires.

La participation des citoyens implique plusieurs processus étroitement liés : l'obtention du pouvoir de contribuer au développement de la communauté, la participation à une prise de décisions éclairée et, finalement, le bénéfice d'un système social participatif dans lequel individus et autorités sont reconnus comme acteurs du processus social.

L'inclusion sociale produit des changements fondamentaux dans l'éducation et la formation intégrales des citoyens. Elle permet de corriger la fracture sociale et numérique, résultat d'une distribution inégale du revenu. Mais il est nécessaire que soient disponibles et

accessibles aux citoyens lambda les sources d'information et les outils techniques pour le développement.

Cependant, au cours d'un changement social important, on voit apparaître quantité de questions sur la manière d'intégrer les citoyens, d'en arriver à des compromis et de rendre effectif le changement. Les questions suivantes viennent à l'esprit : comment peut-on réussir une participation active dans la vie de tous les jours ? Comment s'informe-t-on? Où peut-on trouver des sources d'information fiables? Avec qui communique-t-on? Qui écoute? Comment résout-on les préoccupations des citoyens ?

Un des axes fondamentaux de l'appui au processus éducatif et formatif se trouve être les bibliothèques considérées comme des lieux d'accès libre et universel pour tous. Ces dernières se caractérisent généralement par leur neutralité et leur fiabilité. Elles ont amorcé un changement de gestion, deviennent des organisations inclusives, des lieux de rencontre et de confrontation d'opinions, de tête de réseaux sociaux dans lesquels on utilise des méthodes participatives permettant aux simples citoyens d'interagir et d'élargir leur vision du monde, en manifestant leurs besoins et en participant de manière éclairée aux affaires qui les concernent.

Aussi, peut-on affirmer que les bibliothèques peuvent contribuer à enrichir les citoyens, non seulement en donnant de l'information, mais également en leur donnant des habiletés pour participer à la gestion de l'État à titre de protagonistes dans la création, la réalisation et le contrôle des politiques qui affectent la vie quotidienne. De la sorte, la société dans son ensemble construit un pays dans lequel elle vit et veut vivre.

Dans ce contexte innovateur, la Bibliothèque du Congrès (*Biblioteca del Congreso Nacional*), comme agent de démocratisation de la connaissance, a fait la promotion de la participation citoyenne et de ses contacts avec le pouvoir législatif. L'entreprise a commencé en 2003 lors de la 1^e conférence sur le consensus citoyen (*1^a Conferencia de Consenso Ciudadano*). Le succès de la rencontre a permis de bien évaluer les autres projets semblables des années 2004, 2005 et 2006.

II.- OBJECTIFS

Quels résultats espère-t-on obtenir ?

- Ouvrir un espace interactif et flexible qui favorise la coresponsabilité des acteurs sociaux dans la prise de décision ;
- Renforcer la relation entre le citoyen, le Parlement et le monde universitaire grâce à un processus de dialogue multidisciplinaire ;
- Faire de la Bibliothèque du Congrès un espace public offrant des occasions de développement ;
- Enrichir le citoyen par l'information et la connaissance dans des secteurs spécifiques au moyen d'instruments et d'outils divers ;
- Contribuer au processus de démocratisation, en faisant connaître les réalités nationales et locales ;
- Créer des alliances stratégiques avec les établissements publics, les organisations sociales, le monde de l'enseignement et les entreprises privées dans le cadre national ou régional ;
- Créer des réseaux de connaissances dans différents domaines.

III.- DÉVELOPPEMENT DE PROJETS D'INCLUSION

Comment a-t-on construit la route pour y parvenir ?

Réussir un programme d'inclusion des citoyens à la Bibliothèque du Congrès national (BCN), n'a pas été une tâche simple, étant donné le petit nombre de bibliothèques publiques dans le pays. De fait, la BCN a assumé des fonctions de bibliothèque publique comme le font certaines bibliothèques universitaires. Elle s'est engagée envers les citoyens en les considérant comme des lecteurs comme s'ils avaient été des parlementaires.

Aussi, a-t-on créé un programme d'activités intégrant les citoyens, initiative considérée pertinente pour diffuser l'information et encourager la participation des citoyens, la formation de l'opinion publique, la coopération avec le système scolaire et la diffusion des cultures et identités régionales.

Les activités ont été réalisées dans le cadre du projet BCN-Innova financé par la Banque de développement interaméricaine (*Banco Interamericano de Desarrollo* ou BID) et ont été acceptées par l'État chilien.

Au Chili, la plupart des institutions publiques et privées paraissent hors de portée pour les simples citoyens, et on a l'impression que, plus on parle de participation, plus les relations avec le pouvoir public deviennent faibles et distantes.

D'un autre côté, les partis politiques ont perdu la capacité d'influencer le citoyen. D'une fois à l'autre, il y a moins en moins de votants qui se prononcent sur les objectifs proposés pour le pays. Les individus se préoccupent davantage de leurs intérêts personnels que de ceux de la société.

On peut mentionner qu'en 2006, à titre d'exemple, seulement 31,8 % des jeunes en âge de voter, entre 18 et 34 ans (32,4 % des hommes et 31,3 % des femmes), étaient inscrits sur la liste électorale. En 2000, il y en avait 55,3 % (56,1 des hommes, 54,5 des femmes), soit une diminution de 20 % d'électeurs inscrits en six ans.

(www.servel.cl/servel/controls/NeoChannels/NEO_CH112/images/EinscritosGE.xls
<http://www.servel.cl/servel/controls/NeoChannels/NEO_CH112/images/EinscritosGE.xls>)

Le Congrès national n'échappe pas à la perception des citoyens, si bien que cette opinion peut paraître curieuse, car ce sont les électeurs qui élisent les représentants au Parlement. Il s'agit alors de résoudre cette contradiction apparente d'éloignement par des mécanismes d'inclusion menant à de meilleures relations entre le Congrès et les citoyens, à un renforcement du sens d'appartenance qui rend possible l'expression des besoins et requêtes personnelles ou communautaires aux élus et un dialogue constant et direct. ???

Pour illustrer l'observation, je vais utiliser une enquête nationale élaborée en mars 2006 par la Bibliothèque (Biblioteca del Congreso Nacional), consultable sur Internet (<http://www.bcn.cl/noticias/bcn-realiza-primera-encuesta-sobre-imagen-del-congresonacional>), laquelle a fait appel à un échantillon de 1201 personnes provenant de 134 communautés. Le thème de l'enquête était « l'image du Congrès national ».

Les observations de l'enquête sont les suivantes: les personnes interrogées considèrent que l'information disponible sur le travail parlementaire est insuffisante (de 68% à 78%). Dix-sept % des gens ont essayé à quelques reprises de communiquer avec un parlementaire ou

ses collaborateurs. Parmi ceux-là, 44% n'ont jamais reçu de réponse tandis que 29% en ont reçu une et des changements ont été faits. Cinquante et un % des personnes interrogées n'ont pas essayé de contacter un parlementaire, car on jugeait que cela aurait été une perte de temps. Soixante-cinq % des individus les moins instruits n'ont pas essayé d'entrer en contact avec un parlementaire pour le même motif. De telles observations confirment le fait que les citoyens manquent d'informations sur le travail législatif et qu'on reste sceptique face aux devoirs du parlementaire à l'endroit de ses électeurs.

Un autre élément à considérer, et qui aidera à comprendre le manque de communication entre députés et citoyens, est le fait que les parlementaires sont informés de façon constante d'une grande quantité de problèmes sur lesquels ils doivent légiférer sans en avoir le temps ni les moyens d'assimiler et de discriminer l'énorme flot de données et de documents qu'ils reçoivent. À la clé, les parlementaires ne peuvent pas accomplir efficacement leurs tâches envers leurs commettants.

Dans le contexte présenté, la BCN s'est donné comme objectif pour 2007 de créer un service conseil parlementaire pour cinq domaines : 1) Soutien juridique ; 2) Gouvernement et économie 3) Affaires sociales ; 4) Ressources naturelles, sciences, technologie et industries ; 5) Relations extérieures, défense et économie internationale. Des sections viennent en appui: 1) Observatoire thématique ; 2) SIIT; 3) Centre de statistiques ; 4) Portail parlementaire. Les produits secrétés en sont les suivants: 1) procès-verbaux ; 2) rapports ; 3) tables d'analyse ; 4) séminaires à huis clos des commissions.

On espère que, dans un proche avenir, le travail sera avant tout d'anticipation, c'est-à-dire qu'on donnera à l'avance aux commissions l'information sur le sujet d'intérêt. Cependant, le projet n'avance pas pour le moment.

Cette perspective est destinée à appuyer les parlementaires et les travaux législatifs. Les contacts se font par l'intermédiaire des présidents de commissions tant du Sénat que de la Chambre des députés.

Actuellement, les citoyens peuvent communiquer avec leurs parlementaires à l'occasion d'audiences de groupes d'intérêts invités à exprimer leurs points de vue, au moment où on étudie un projet sur la réforme de l'enseignement par exemple, de même que d'autres porte-parole (professeurs, étudiants, etc.) en mesure de donner une macrovision des éléments examinés. Cependant, il est nécessaire d'améliorer les processus pour que les citoyens ordinaires profitent de plus d'occasions de faire part de leurs opinions sur des questions les concernant de façon quotidienne.

L'objectif est d'améliorer la relation entre parlement et population et c'est à cette fin que la BCN a proposé une conception holistique, incluant à la fois son lectorat principal, les parlementaires, et également les simples citoyens.

En 2003, la Bibliothèque a établi un processus innovateur en assumant un rôle public, dans lequel s'insère une série d'activités communes aux commettants et au pouvoir législatif.

Le nouvel espace agit comme articulatoire interinstitutionnel de connaissance partagée entre les parlementaires et les citoyens. Le but du programme est de permettre, entre autres, aux autorités responsables de la prise de décision, aux experts, au milieu universitaire et aux groupes d'intérêts d'exposer leurs conceptions politiques et stratégiques de la gestion publique et des ressources disponibles pour la prise de décision ou la connaissance expérimentale sur un sujet déterminé, mais également de mettre en marche un processus d'apprentissage des besoins de la population grâce à la cueillette directe des opinions.

Étapes de la réalisation d'occasions d'échanges pour les citoyens

Pour accomplir les objectifs proposés, on a mis sur pied un groupe d'actions transversales chargé de l'application de diverses méthodes et instruments de participation.

Les activités prévues surent les suivantes :

Sélection des sujets: Le processus de sélection a été fixé en tenant compte de l'agenda législatif et de celui du pays. Pourtant, à cette étape, les citoyens eux-mêmes ont été plus informés sur l'agenda du citoyen.

Création des réseaux institutionnels: en 2006, 57 réseaux ont été créés incluant des établissements des secteurs publics et privés, lesquels ont commandité des activités et offert un appui logistique. On a observé une grande participation institutionnelle à la suite de la participation de nombreux fonctionnaires. Le phénomène a retenu l'attention, car il va à l'encontre de l'image de fonctionnaires peu stimulés, soumis à la routine « dodo boulot dodo », sans motivation et sans initiative. L'entreprise a démontré que la situation change dans le pays et que le fonctionnaire devient un acteur dynamique qui n'hésite pas à s'exprimer plutôt que de demeurer passif.

Sélection de conférenciers : Les intervenants et les conférenciers ont été sélectionnés en raison de leur spécialité, de leur fonction et de leur poste de travail. Ils proviennent du pouvoir exécutif ou législatif, du milieu de l'enseignement et des dirigeants communautaires. Les hautes autorités comme les ministres, les présidents des deux Chambres, les doyens de facultés et les spécialistes ont été invités à participer à la prise de décision étant donné leur grande compétence.

Sélection des experts: Les experts en un domaine ont été majoritairement choisis au sein de la communauté universitaire et des organismes liés à un groupe d'intérêts. On les a invités à envoyer leurs articles ou écrits, lesquels seraient mis à disposition sur le microsite du sujet correspondant, afin de faciliter la diffusion d'information, de faire connaître les auteurs et la diversité des points de vue. Cela permet aux usagers qui consultent le présentoir électronique d'obtenir une vision plus globale du sujet.

Profil des invités :

Sénateurs et députés
Dirigeants du gouvernement
Chefs des partis politiques et présidents de commissions
Consultants législatifs
Organisations internationales
Communauté universitaire (professeurs et étudiants)
Établissements d'enseignement et d'études
Fonctionnaire de la BCN et réseaux de contacts
Fonctionnaires de l'État
Fondations et sociétés
Dirigeants de partis politiques
Dirigeants communautaires et membres des ONG
chargés de programmes participatifs
Candidats à des postes de représentation citoyenne

Dirigeants d'organismes communautaires
Citoyens

Convocation: Les invitations aux activités ont été largement diffusées. Une base de données de plus de 4 500 destinataires a été établie au fil des ans. On a utilisé de multiples types d'invitation (papier, courriel, blogues, portails, etc.).

Diffusion: Des affiches et des dépliants annonçant les rencontres ont été réalisés et distribués dans les bureaux gouvernementaux de la région métropolitaine, dans les universités, et des panneaux, installés dans les stations de métro, etc.

Des communiqués de presse ont été publiés, des entrevues de différents participants ont été réalisées de même que des capsules de télévision, des reportages dans les journaux et des articles dans les bulletins d'information ont été diffusés. L'attention donnée aux activités par les médias n'a pas été optimale dans la capitale. Cependant, celles des régions ont reçu une grande couverture.

On a envoyé électroniquement les invitations et les programmes à divers portails de citoyens en utilisant le canal du Bureau de la division des organisations sociales du ministère du Secrétariat général du gouvernement. On en a également envoyés à des sites Web d'ONG, d'organisations communautaires et à des blogues de citoyens, ce qui a permis une diffusion nationale.

Le matériel audiovisuel, produit pour les activités, a été livré aux parlementaires pour diffusion dans des bureaux régionaux pour ses électeurs et aux postes de télévision des deux assemblées. Les organismes participants ont également reçu le matériel pour diffusion auprès des fonctionnaires qui n'ont pas pu assister aux rencontres afin qu'ils puissent être au courant. On l'a également adressé aux établissements participants régionaux de manière à favoriser les occasions de débats sur la réalité locale.

Dossier d'information: Un dossier d'information contenant la législation en vigueur dans différents domaines, des articles de référence, le profil des conférenciers et la liste des articles de journaux parus au cours d'une période variable selon l'importance du sujet a été livré à chaque participant.

Création d'un microsite : On a conçu un prototype de microsite sur le présentoir de la Bibliothèque du Congrès national destiné à publiciser chaque secteur. Le contenu en fut actualisé de façon permanente pendant le déroulement du programme. Il touchait les points suivants :

- Invitation et inscription en ligne
- Programme
- Profil cubiculaire des conférenciers
- Documents reliés au sujet et transmis par les experts nationaux et internationaux
- Bibliographie
- Législation sur le sujet
- Presse : a. Listes des articles parus dans la presse nationale sur le sujet traité ; b. Communiqués de presse ; c. Articles parus dans la presse nationale et faisant référence au programme même
- Liens Internet reliés et recommandés
- Photographies
- Questions des citoyens posées dans le séminaire pour les conférenciers
- Réponses des conférenciers aux citoyens

Élaboration de publications numériques: des films pour chaque activité ont été réalisés afin de conserver des traces en vue d'une publication imprimée ou électronique. Ces publications ont été éditées en format DVD et CDS.

Enregistrement et transmission des programmes radio: En 2006, nous avons mis sur pied un programme radio s'intitulant: « Forum citoyen » (« *Foros Ciudadanos* »), diffusé par 77 stations communautaires du pays dans le but d'obtenir une grande couverture du sujet traité ou des activités et de donner l'occasion aux habitants des localités de l'extrême sud, tel Puerto Aysén, ou des villes andines de l'extrême nord, Toconao par exemple, d'écouter les débats publics.

Chaque programme a été planifié selon les sujets retenus en 2006 (accès à l'information publique, politiques publiques, accès à la justice, droits de l'homme, responsabilité sociale des entreprises et sécurité des citoyens). En suivant la même structure qu'en 2006, un parlementaire, un représentant gouvernemental ou universitaire et un représentant d'organisme communautaire ont été invités. L'encadrement et l'emphase ont été définis selon ce qui avait été établi dans l'agenda législatif et dans les normes de la BCN.

Sept programmes, de 30 minutes chacun, ont été réalisés et ont pu être écoutés sur le site Web du « Forum Citoyen » (www.forociudadano.cl). La BCN a donné les liens vers l'information.

Reportages : Pour chaque programme radio, un reportage illustrant le contenu essentiel a été élaboré. Les reportages ont été publiés presque simultanément et la BCN en donnait l'adresse électronique.

Enregistrement des programmes : Les programmes radio, au moment de l'enregistrement, ont été filmés dans le but de diffusion par les postes de télévision du Congrès ou d'autres que les parlementaires pourraient solliciter.

Évaluation: Une évaluation a été faite de chaque activité. L'enquête a déterminé le profil de l'assistance et les besoins des citoyens selon les domaines.

Équipe de direction : L'équipe responsable fut coordonnée par une bibliothécaire aidée d'une assistante de production et de deux journalistes chargés de la production du matériel audiovisuel, de la communication et de la diffusion dans la presse.

Méthodologie participative utilisée

Diverses méthodes ont été utilisées, décrites ci-après, qui ont été mises en pratique au fur et à mesure que les citoyens s'habituèrent au rôle de la Bibliothèque comme lieu de formation où ils pouvaient écouter les discours des autorités et également être écoutés et informés afin d'en arriver à un débat éclairé.

1. CONFÉRENCE SUR LE CONSENSUS CITOYEN

Une méthodologie participative, créée au Danemark pour le Parlement, prévoyant la dévolution de pouvoirs à des groupes de citoyens d'origine diverse et l'information, sur les sujets retenus, livrée par des experts multidisciplinaires, a été appliquée. Le produit final de la conférence est un document résumant l'opinion éclairée des citoyens, lequel a été acheminé aux parlementaires pour l'étude des projets de loi.

Une 1^o conférence sur le consensus citoyen a été organisée en Amérique latine en 2003. Le sujet en fut « La gestion de ma fiche clinique de santé » (*"El manejo de mi ficha clínica de salud"*). Les assemblées, le ministère de la Santé et le Conseil national des sciences et de la technologie (CONICYT) furent partie prenante du projet de la Bibliothèque du Congrès national, lequel est consultable à l'adrel : <http://sdi.bcn.cl/consenso>.

2. Tables rondes

Les tables rondes sont des rencontres de discussion et de réflexion entre les parlementaires, les experts et la communauté. On en a organisé douze entre 2004 et 2006 sur divers sujets : « La figure de l'Ombudsman au Chili », « Transparence et honnêteté au Chili », « Accès à l'information publique », « Le démarchage » (ou lobisme), « Financement des campagnes électorales », « Déclaration patrimoniale des dirigeants et des fonctionnaires », « Personnes âgées » et « Responsabilité sociale des entreprises ».

Voici quelques exemples pour illustrer la dynamique des tables rondes. D'abord, celle portant « Responsabilité sociale des entreprises: Contribution au développement du capital humain durable ». Le cycle a consisté en trois rencontres, réalisées en 2006 :

1e table: « Transparence et responsabilité sociale des entreprises »

2e table: « Genre et RSE: La clé pour une éthique publique »

3e table: « Responsabilité sociale des entreprises et développement communautaire ».

Le thème « Responsabilité sociale des entreprises » a été intégré aux programmes législatifs et même étatiques en 2006. Le Chili participe activement, avec d'autres pays, à l'élaboration de la norme de responsabilité sociale « ISO 26000 » (www.inn.cl) par l'intermédiaire de l'Institut national de normalisation. Le pouvoir exécutif a affirmé, par la voix du Secrétariat général du gouvernement, que la RSE est « ... *une nouvelle forme de relations entre les entreprises et leurs travailleurs, laquelle permet un développement durable pour l'avenir* », et qu'il s'agit là d'une des préoccupations du gouvernement : « *la RSE aide au renforcement du dialogue social entre personnes égales* » et certains de ces éléments fondamentaux constituent une préoccupation du pouvoir exécutif, à l'égal de la transparence, de l'accès à l'information et des rapports de gestion.

Les membres du pouvoir législatif ont étudié, durant la période, projet de loi sur la sous-traitance et les modifications de l'Exécutif. Les principaux points discutés furent la responsabilité sociale des entreprises envers les travailleurs, la capacité d'en contrôler le respect, qu'ils aient été engagés directement ou indirectement. etc.

La RSE a été retenue (www.chileresponsable.com) comme un concept valorisant l'être humain dans ses activités et dans son milieu. Les entreprises ont accepté de plus grandes responsabilités et obligations envers les travailleurs, leur entourage familial et communautaire, de fonctionner selon des principes éthiques et le respect des droits de chacun, d'améliorer leurs relations avec les consommateurs, d'augmenter la qualité des produits et de contribuer au développement de la communauté. La RSE a été transformée en processus de coopération entre les entrepreneurs et la communauté, on a donné une valeur ajoutée à ceux qui adoptent le concept qui fait en sorte que les entreprises sont davantage compétitives et que les droits des consommateurs et travailleurs sont davantage protégés.

Pour faciliter la discussion sur le sujet, la BCN a organisé des tables rondes, réalisées parallèlement aux débats du Congrès sur la sous-traitance, et y a invité la communauté. Les objectifs atteints furent les suivants: articulation des réseaux avec des différents agents,

dont les agents sociaux; diffusion des opinions parlementaires sur le sujet; information des parlementaires sur l'opinion des simples citoyens afin d'enrichir la discussion sur la loi.

On a noté, lors des tables rondes, la participation de sénateurs, de députés, d'entrepreneurs, de professeurs et de directeurs d'organisations sociales liées à la RSE. De même, le chargé du programme « Patrimoine aujourd'hui » (« *Patrimonio Hoy* »), de Cemex (Mexique), honoré par les Nations Unies en 2006, expérience importante en matière de RSE, a été invité comme conférencier.

3. SÉMINAIRES

Des séminaires sur les sujets suivants ont été réalisés en 2006: « Participation citoyenne et gestion publique : défis nationaux », « Politiques d'impact citoyen » et « Le droit à la culture: un droit fondamental? ». Nous ne retenons ici que les séminaires tenus en 2006. Mais les premiers succès remontent à juillet 2005 et c'est la raison pour laquelle on a répété l'expérience.

« Politique publique d'impact sur les citoyens », 13-14 juillet 2006

Des entreprises et des particuliers qui avaient montré de l'intérêt pour le travail de la BCN au profit de l'attention portée aux citoyens dans les préoccupations nationales ont été spécialement invités.

L'origine des participants est la suivante : 27 % de la communauté universitaire ; 20 % de la Fonction publique ; 13 % des ONG ; 6 % des organisations sociales et le reste de la société en général (de tous les métiers, professions et centres d'intérêts). Quarante-deux experts en politiques publiques ont été invités et ont envoyé des articles sur différents sujets. On a reçu environ 70 articles en appui au contenu du séminaire. Ils furent mis à disposition sur le microsite du présentoir de la Bibliothèque (www.bcn.cl).

Parmi les conférenciers qui participèrent au séminaire, on trouve deux ministres d'État, deux sous-secrétaires, des présidents du Sénat et de l'Assemblée, des députés, le Professeur Joaquim Brugue de l'université autonome de Barcelone (Espagne), expert international en politiques publiques et docteur en sciences politiques.

Le thème emblématique « Politiques publiques » du programme du Gouvernement de la Présidente Michelle Bachelet (2006-2010) a été abordé de même que les politiques de protection sociale (santé, prévention et pauvreté), la politique environnementale et la politique de participation des citoyens.

Un des objectifs fut d'approfondir l'analyse et le débat des politiques publiques de protection sociale ayant un lien direct avec les citoyens et leurs besoins de base : la santé, la prévision sociale et l'élimination de la pauvreté. La sécurité sociale a également été jugée prioritaire pour le Gouvernement et, en conséquence, une commission spéciale sur la réforme de prévision sociale, appelée « Commission Marcel », a été dirigée par l'économiste Mario Marcel. Le rapport de la commission, dont faisait partie M. Alejandro Ferreiro, ministre actuel de l'économie et membre du séminaire « Politique publique de prévision sociale », fut remis au gouvernement un jour avant le séminaire.

De ce qui précède, nous pourrions conclure que les éléments du programme national, en plus de compter sur la présence des autorités clés dans la présentation et le suivi des sujets, constituent une démonstration de la qualité, de la fiabilité et du niveau d'excellence menant à la sécurité, à une participation active et à l'engagement des citoyens.

À la fin de chaque présentation, les participants ont eu l'occasion de poser des questions aux conférenciers. En raison d'une grande demande et d'heures limitées, on a pris la décision de faire faire les questions par écrit et de les remettre aux conférenciers qui y répondraient en un temps raisonnable. Quatre-vingt-quatorze questions de citoyens ont été reçues. Dix-huit conférenciers sur 28 (67 %) y ont répondu. Les questions et les réponses furent déposées sur le site Internet au profit des citoyens, ce qui a permis le partage de l'information avec ceux qui n'ont pas assisté au séminaire, mais qui ont la possibilité de consulter le site et de se tenir au courant de l'opinion des autorités.

« Le droit à la culture: un droit fondamental? », 11 août 2006

Une invitation avait été adressée tout spécialement au monde des arts et de la culture. Cependant, les participants au séminaire furent surtout des citoyens sans lien avec le domaine : 30 % appartenaient au monde de l'enseignement, 20 % étaient des travailleurs indépendants et 20 % provenaient d'organisations culturelles.

La participation de la ministre et présidente du Conseil national de la culture et des arts, d'un député et du Dr Edwin Harvey de Buenos Aires (Argentine), expert international et directeur du service des droits culturels de l'Unesco, a été soulignée par les conférenciers.

Le contenu du séminaire était lié à la discussion ayant eu lieu au parlement sur l'institutionnalisation culturelle.

4. CONFÉRENCES ET TABLES RONDES

L'activité s'est déroulée en deux étapes: d'abord, conférence d'un expert national ou international et, ensuite, commentaire et analyse de la présentation, réalisés par un groupe d'experts. En 2006, deux rencontres semblables ont eu lieu.

« Systèmes électoraux et le dossier chilien », 8 août 2006

Un des sujets de discussion à l'ordre du jour a été la réforme électorale du mode de scrutin plurinominal en vigueur au Chili. Afin d'orienter le débat, le Congrès a invité l'expert international des systèmes électoraux, le Docteur en sciences politiques Dieter Nohlen de l'Université de Heidelberg pour présenter l'opinion d'un spécialiste.

La bibliothèque du Congrès, un service d'aide au travail législatif, a organisé une table ronde sur les systèmes électoraux au cours de laquelle les parlementaires, de différentes tendances politiques, et les citoyens en général ont pu prendre connaissance des arguments concrets à partir de synthèses, comme celle du professeur Nohlen. La rencontre a constitué l'unique occasion publique de participation en personne des citoyens.

« Ombudsman et perspectives de défense du peuple au Chili », 5 octobre 2006

Le projet de loi sur l'Ombudsman, ou défenseur du peuple, a été présenté de nouveau au Congrès parce que le pouvoir exécutif en avait demandé l'étude et aussi parce que le pouvoir législatif, à travers la Commission des droits de l'Homme du Sénat, en avait proposé l'adoption. Les droits humains au Chili forment un sujet sensible et la proposition de la section chilienne des protecteurs des citoyens, organisme de la société civile, a été accueillie comme la meilleure façon de les protéger. La Section a proposé à la Bibliothèque du Congrès national, par l'intermédiaire du Service des relations avec les citoyens (*Unidad de Vinculación Ciudadana*), d'organiser une conférence au cours de laquelle Carlos Constenla,

président de l'Association des défenseurs du peuple de la république d'Argentine, serait invité à prononcer une conférence sur l'Ombudsman et son rayonnement international et, par la suite, à discuter des raisons d'appuyer un tel organisme.

La particularité des rencontres fut que les cocommanditaires, dans ce cas-ci le Congrès national et la section chilienne de l'Ombudsman, organisme chargé d'inviter l'expert international, ont permis à la Bibliothèque de ne pas en défrayer les coûts. D'où l'importance d'établir des alliances avec d'autres organismes.

5. FORUMS RÉGIONAUX

Des forums ont été organisés en région pour favoriser les relations entre les parlementaires, les autorités locales, le monde de l'enseignement et les citoyens.

La Bibliothèque du Congrès, en faisant écho au besoin de décentraliser exprimé par plusieurs parlementaires, par les autorités gouvernementales et par les citoyens, a ouvert ses portes aux personnes vivant loin de la capitale en organisant des forums destinés à servir de tribune sur les réalités locales et mettant en présence les membres du Congrès et les participants.

Un autre objectif fut d'amener les participants aux forums à s'abonner à des blogues afin que les communautés citoyennes et les dirigeants régionaux soient interconnectés et puissent échanger des opinions communes ou individuelles sur des sujets donnés. Un blogue principal, appelé « Réseau démocratique numérique » a été créé sur le site de la Direction des bibliothèques, Archives et Musées

(<http://www.biblioredes.cl/BiblioRed/Nosotros+en+Internet/Red+Democracia+Digital/inicio.htm>), avec un lien avec les sites Web du Réseau national d'accès à la justice (<http://www.redjusticiaforja.cl>) et de la Bibliothèque du Congrès (<http://www.bcn.cl>).

Chaque groupe de *blogueurs* a un coordonnateur chargé d'animer le réseau. On a mis sur pied 33 *blogues* dans trois régions, mais on n'a pas fait d'animation ni de suivi permanent. On pense qu'à l'avenir on pourrait trouver une manière d'améliorer le fonctionnement du système.

Cycle « J'ai le droit de savoir », printemps 2006

Pendant l'année 2006, dans trois régions du Chili (Région de Antofagasta, Région Libertador Bernardo O'Higgins et Région de Los Lagos), neuf forums ont été réalisés dans le cadre du cycle « J'ai le droit de savoir » en collaboration avec les établissements et les universités des régions et les services de coordination régionale des bibliothèques publiques », rattachés à la Direction des bibliothèques, archives et musées. Le programme incluait trois forums par région et les sujets étudiés en furent : « Accès à l'information publique », « Accès à la justice » et « Sécurité citoyenne ».

La convocation fut diffusée par les médias (radios communautaires, postes de télévision régionales, presse écrite), par les bureaux de l'administration de l'État (Intendance, Division des organisations sociales du Secrétariat général, DIBAM) et par les universités. Les autorités régionales, la communauté universitaire locale, les membres des organisations sociales et les forums de sécurité des citoyens et aussi les fonctionnaires des forces armées, des corps policiers et les enquêteurs, ont été invités.

Les lieux des rencontres ont été jugés très attirants par les participants. Jusque là, on les valorisait, mais on les considérait souvent inatteignables. Cela a donné du rayonnement aux rencontres et aussi aux invités.

Un autre aspect remarqué des forums fut le rôle exercé par BCN en matière de création de liens entre les universités des régions. Les autorités universitaires ont souligné cet apport au titre de futures activités de collaboration.

IV.- IMPACT DES PROJETS

Les participants aux activités ont la parole

1. Impact pour le citoyen

- Dévolution de pouvoirs aux citoyens à travers l'information et la technologie et formation d'une opinion publique libre liée à la diversité politique, caractéristique d'un État démocratique.
- Préférence accordée aux rencontres comme occasions d'échanges libres, de questions posées et de réponses données.
- Relation citoyens/dirigeants/experts conçue en tenant compte du respect des valeurs de liberté, d'égalité et de pluralisme, de la rétro-action entre les participants.
- Rapprochement amélioré entre les citoyens, les autorités politiques et la communauté des experts.
- Renforcement des identités régionales par la valorisation du travail dans les universités et par leur intégration au débat national.
- Alphabétisation numérique grâce à la mise sur pied de blogues : pour les citoyens qui n'avaient jamais eu accès à un ordinateur, cela constitua une avancée qualitative qui, dans un avenir rapproché, permet un langage intergénérationnel commun, par exemple, une meilleure communication entre petits enfants et aînés grâce à la technologie.
- Transmission de programmes radio à un grand spectre de personnes de niveau socio-économique moyen ou bas (dirigeants locaux, fonctionnaires, responsables sociaux, étudiants) à travers la diffusion de programmes communautaires dans les trois régions retenues. Dans plusieurs endroits, il s'agissait du seul canal d'information ad intra et ad extra.
- Prise en compte des préoccupations quotidiennes des citoyens liées aux préoccupations nationales et au programme législatif.

2. INFLUENCES SUR LES INTERVENANTS

- Pour les conférenciers, le fait de pouvoir échanger entre eux et d'être écoutés leur a donné une valeur ajoutée, car il y a un processus non seulement d'enseignement, mais aussi d'apprentissage et de connaissances des situations nouvelles et problématiques traitées de divers points de vue et débouchant sur de nouveaux horizons.

- Pour les parlementaires mêlés aux activités, spécialement en région, le fait de rencontrer leurs commettants dans un contexte de relations moins formelles, dans un contexte plus aisé, a permis de connaître des cas de conflits, de les régler avec plus de célérité et, dans certains cas, d'en arriver à un compromis.
- Pour la communauté universitaire, ce fut la valorisation des dialogues sur les sujets traités d'une perspective pratique, mais fondés sur une base théorique.

3. IMPACT SUR LES ORGANISATIONS

- Cinquante-sept réseaux ont été créés en 2006, lesquels avaient un effet multiplicateur pour les citoyens.
- Les établissements participants ont créé des interrelations et ont mis leurs qualités et leurs ressources à la disposition de futures rencontres. L'idée d'implanter un programme d'étude sur la justice et la sécurité locale du citoyen, lancée au forum d'accès à la justice (commandité par l'université Santo Tomàs), s'est réalisée dans une université participante.
- Le ministère de la Justice, à travers le Réseau national de la Justice, a reconnu le travail de la Bibliothèque du Congrès national dans la promotion du sujet « Accès à la justice pour les citoyens », et a accordé une distinction spéciale au « Forum régional sur l'accès à la Justice », comme modèle de bonne pratique en la matière.

IV.- CONCLUSIONS

Ce qu'on a appris

- Cette étude a constitué un processus éducatif dont les travaux multidisciplinaires et multifocaux des conférenciers ont ouvert des mondes inconnus pour les citoyens.
- Il y a eu une démocratisation de la connaissance, pas seulement pour les habitants des grandes villes, mais également pour des communautés éloignées.
- La formation des citoyens aux instruments technologiques, tels que les *blogues*, leur permettra de profiter d'une plus grande interconnectivité à l'avenir.
- Le profil des participants aux rencontres est caractérisé par une diversité fonctionnelle, par la présence de groupes de niveaux socio-économiques et éducatifs différents.
- Les instruments d'évaluation et les enquêtes furent bien accueillis par les citoyens participants. On en a tiré de précieuses leçons pour les futures rencontres et pour le renforcement des réseaux.
- La publicité des activités a été faite par des portails citoyens, par des bases de données établies par les participants aux rencontres de la BCN depuis 2003, par les portails des organismes et grâce à leurs affiches.

V. BIBLIOGRAPHIE

- Ciudadanizando la Democracia. La voz de la Sociedad Civil Chilena. Seminario Ciudadanía y Control Social, Chile, octubre de 2003. 154 p.
- Dagnino, Evelina, Alberto J. Olvera y Aldo Panfichi (coords.) La disputa por la construcción democrática en América Latina. México: FCE, CIESAS, Universidad Veracruzana, 2006. 536 p.
- Mendoza, Ana. Aranzadi Civil, Vol.1 para estudio. Pamplona, España: Editorial Aranzadi S.A., 1998. págs. 27-54.
- Nuevas experiencias de gestión pública ciudadana. Las 20 destacadas del Premio 2004. Programa Ciudadanía y Gestión Pública. Santiago de Chile, Lom Ediciones Ltda., 2005.
- Ramírez Sáiz, Juan Manuel. Ciudadanía mundial. Guadalajara, México: ITESO; León, México: Universidad Iberoamericana, 2006. 396 p.

REFERENCIAS EN INTERNET:

- Biblioredes Red Democracia Digital
<http://www.biblioredes.cl/BiblioRed/Nosotros+en+Internet/Red+Democracia+Digital/inicio.htm>
- Biblioteca del Congreso Nacional
www.bcn.cl
- Brugué, Joaquim
<http://www.gencat.net/forumegovernance/2005/cas/cv.htm>
- Constenla, Carlos
<http://www.adpra.org.ar/adpraint.htm>
- Chile Responsable
www.chileresponsable.com
- Foro Ciudadano
www.forociudadano.cl
- Harvey, Edwin
<http://www.educ.ar>
- Instituto Nacional de Normalización
www.inn.cl
- Nohlen, Dieter
<http://www.nohlen.uni-hd.de/es/publicaciones.html>
- Servicio Electoral de Chile
www.servel.cl/servel/controls/NeoChannels/NEO_CH112/images/EinscritosGE.xls

Metadatos

DC.creator. Ana María Pino

DC.title. Tengo Derecho a Saber

DC.publisher. Biblioteca del Congreso Nacional

DC.description. Citizen's participation is a serious challenge for modern democracies and in this context also for Chile within the process of State's modernisation, that is one of the reasons why citizen's participation has been included as a central priority. Moreover, social involvement implies a fundamental change in education and integral citizen formation.

To close this gap between the every citizen must have access to the primary sources of information, such as those available through Libraries, one of the neutral and reliable pillars of the educational process, and be able to hear multiple, multidisciplinary points of view on topics that affect everyday life, so that, on the basis of that "Listening" and an informed opinion, he/she can participate in dialog and debate with the authorities and, thus, society in general can construct the country in

which everyone will wish to live.

18

Citizen participation involves several interrelated processes, such as: participative decision-making; contributing to the development in which one lives; and receiving the benefits of the social participation system.

In this context, the Library of the National Congress has sought to promote citizen participation and citizen linkage to the Legislative Branch. This process began in 2003, with the First Citizen Consensus Conference. The success of that experience led to further citizen participation projects in 2004, 2005 and 2006.

In 2006, Round Tables, Seminars, Regional Forums and radio programs were implemented, around the following topics: Access to Justice; Citizen Security; Access to Public Information; Public Policy on Social Security (health, poverty, insurance), Environmental Policy; and Citizen Participation, among others.

The objectives of this service included: opening spaces for exchanging point of views, articulating networks and sharing experiences and knowledge, under the light of social involvement, including specifically:

DC.subject. PARTICIPACION CIUDADANA CHILE, PARTICIPACION SOCIAL, PARTICIPACION POLITICA, DEMOCRACIA CHILE, REDES SOCIALES CHILE, DEMOCRACIA PARTICIPATIVA, CIUDADANIA CHILE, ORGANIZACION DE LA COMUNIDAD

DC.date. Mayo 2007

DC.language. spa

DC.type. Text

DC.format. PDF

DC.rights. Biblioteca del Congreso Nacional