

# www.banqueducanada.ca — La Banque dans le cyberspace

*Brent Eades, département des Communications*

**L**a participation des banques centrales au cyberspace a été un phénomène inattendu, dont l'évolution, comme celle du réseau Internet lui-même, a suivi une trajectoire le plus souvent imprévisible.

L'expérience que la Banque du Canada a vécue à ce chapitre n'a pas fait exception à la règle.

## Contexte

Lorsqu'il a été lancé en 1995, le site Web de la Banque se voulait un moyen supplémentaire de diffuser des travaux de recherche et d'autres documents. À cette époque, la Banque utilisait déjà Internet pour le courrier électronique et la distribution de documents de travail et de rapports techniques, mais certains employés y voyaient des possibilités pour la diffusion d'un éventail encore plus large d'informations.

À l'origine, le site contenait des résumés de travaux de recherche, des discours, des communiqués, des données sur les taux de change et des renseignements sur le Musée de la monnaie de la Banque. À cette liste devaient bientôt s'ajouter le *Rapport sur la politique monétaire* ainsi que de brefs articles sur les principales fonctions de la Banque.

Internet était encore un phénomène relativement récent, et peu de banques centrales, sinon aucune, n'accordaient beaucoup d'importance à cette nouvelle technologie. L'usage du Web était généralement restreint aux universitaires, aux ingénieurs et aux informaticiens amateurs<sup>1</sup>, et peu de signes laissaient croire que le réseau allait devenir un média grand

1. En 1995, Internet était toujours, comme à ses débuts, un outil utilisé principalement dans les milieux universitaires. Les premiers nœuds de ce réseau naissant — alors appelé ARPAnet — furent créés en 1969 dans quatre universités américaines, soit l'Université de la Californie à Los Angeles et à Santa Barbara, l'Université de l'Utah et l'Université de Stanford. Le concept de la toile mondiale fut proposé en 1989 par Tim Berners-Lee, physicien à l'Organisation européenne pour la recherche nucléaire. Ce dernier entrevoyait le Web comme « une interface-utilisateur unique donnant accès à de grandes quantités d'informations stockées, notamment des rapports, des notes, des bases de données, de la documentation sur l'informatique et des systèmes d'aide en ligne ». (Relihan, 1994)

public. En fait, lorsque la Banque des Règlements Internationaux a lancé son site, en septembre 1996, sa liste des banques centrales présentes sur le Web se limitait à 10 pays<sup>2</sup>.

Cela dit, cette nouvelle technologie apparut à un moment fort opportun, qui coïncida avec le virage qu'amorçaient les banques centrales afin d'améliorer leurs communications avec les marchés et le public. Dans un souci d'ouverture et de transparence, les banques centrales commencèrent dans les années 1990 à se départir de leur réserve traditionnelle et à devenir des institutions plus accessibles et plus responsables envers le public. Commentant cette tendance dans un article de la *Revue* à propos de la transformation du milieu des banques centrales au cours de la dernière décennie, Graydon Paulin (2000) écrit : « L'accent mis dorénavant sur la communication et la transparence est considéré comme important non seulement parce qu'il aide ces institutions à mieux rendre compte au public de leurs actions, mais aussi parce qu'il contribue à augmenter l'efficacité des mesures de politique monétaire prises et à réduire l'incertitude économique. »

Dans une étude comparative des sites Web de 25 banques centrales, la société londonienne Lombard Street Research Ltd. (2000) note à ce propos : « La transparence et l'accessibilité des données sont des aspects qui gagnent en importance, aussi bien dans les banques centrales que dans l'administration publique en général. Le souci que leur accordent les banques centrales commencera à transparaître dans le contenu de leurs sites Web [...] Vu l'accroissement de la quantité d'informations disponibles, des analyses économiques plus précises deviennent possibles, et les marchés sont plus au fait des facteurs qui justifient les mesures de politique monétaire actuelles et passées. »

2. Autriche, Brésil, Canada, Estonie, États-Unis, Hong Kong, Inde, Mexique, Nouvelle-Zélande et Royaume-Uni. En avril 2001, ce chiffre était passé à 123.

La Banque du Canada avait fait bonne figure dans cette étude, son site se classant au deuxième rang de tous les sites évalués. La firme Lombard Street Research lui avait attribué une note de 89,9 sur un total possible de 100, en soulignant que « de tous les sites bilingues, celui du Canada est le plus remarquable [...] ce site se distingue surtout par son accessibilité et son approche éducative. Les termes économiques et financiers y sont expliqués. De plus, la présence d'un grand nombre de liens internes et externes facilite la navigation [...] Ce site est impressionnant, tant par son accessibilité que par la qualité de la plupart des informations qu'il contient. »

En 1995, cependant, la Banque du Canada était loin de considérer Internet comme un outil susceptible de lui être utile dans ses communications relatives à la politique monétaire; tout au plus y voyait-elle une nouvelle technologie intéressante. Bien qu'il se soit implanté « en douce » dans ses opérations, pour reprendre l'expression d'un membre du personnel ayant participé à son élaboration, le site Web de l'institution a vite joué un rôle central dans les activités de communication. L'usage d'Internet s'est rapidement accru, tout comme la quantité et la variété des informations et des services accessibles à partir du site de la Banque. En décembre 1998, constatant qu'une gestion informelle du site ne suffisait plus, la Banque a embauché son premier webmestre à plein temps.

À cette époque, le site contenait environ 3 000 documents statiques et accueillait une moyenne de 20 000 visiteurs par semaine. Aujourd'hui, en mars 2001, ce nombre est passé à 95 000 par semaine, et on trouve dans le site différentes feuilles de calcul, divers outils de consultation de données et plus de 5 000 documents statiques portant sur presque tous les aspects des opérations de la Banque. Le site joue aussi un rôle important dans le recrutement de nouveaux employés. Mais son principal avantage tient au fait qu'il permet de mettre à la disposition de divers publics cibles, rapidement et à peu de frais, des quantités énormes de données statistiques précises et à jour.

## Statistiques financières et *infoBANQUE*

Depuis l'ouverture du site, les pages les plus fréquentées sont celles qui fournissent des statistiques financières, en particulier sur les taux de change, le taux officiel d'escompte, les taux d'intérêt et d'autres indicateurs du même ordre (Tableau 1). Durant la première semaine de mars 2001, par exemple, quelque 55 000 utilisateurs ont consulté les données sur les

Tableau 1

### Sections du site Web les plus consultées, du 1<sup>er</sup> au 14 mars 2001

Section	Visites par semaine
Taux de change	55 197
Foire aux questions	3 045
Offres d'emploi	3 045
Taux d'intérêt	2 765
Information sur les titres d'État	1 695
Communiqués	1 638
Information sur les publications	1 540
Feuille de calcul de l'inflation	1 355
Sommaire des variables clés relatives à la politique monétaire	1 251
Taux officiel d'escompte	1 028
<i>Bulletin hebdomadaire de statistiques financières</i>	894
Billets de banque	790
<i>Le dollar canadien : une perspective historique</i>	674

taux de change. La Banque a donc déployé des efforts considérables afin de rendre les statistiques économiques et financières plus facilement accessibles au public.

Au début de 1999, la Banque s'est aperçue que les utilisateurs n'étaient pas pleinement satisfaits de l'étendue et de l'accessibilité des données statistiques offertes dans son site<sup>3</sup>. Mais l'ajout d'un plus grand nombre de données posait problème. En effet, l'entrée manuelle de nouvelles données aurait exigé beaucoup de travail et engendré des erreurs, et les logiciels dont on disposait ne répondaient pas aux exigences de la Banque. C'est pourquoi le personnel de l'institution a mis au point l'outil de recherche *infoBANQUE* (voir encadré).

Lancée en septembre 2000, l'application *infoBANQUE* permet d'accéder à 220 séries de données portant notamment sur les taux de change, les rendements de certains titres et différents taux d'intérêt. L'utilisateur n'a qu'à sélectionner une série et à préciser une période, et *infoBANQUE* affiche les renseignements en HTML ou en format tableur. L'application peut

3. Dans le milieu des banques centrales, l'inaccessibilité et le caractère incomplet des données Web demeurent un problème. Dans leur récent article intitulé « What's wrong with central bank websites? », Hanke et Morgenstern (2001) soutiennent que « rien se saurait justifier la non-divulgaration des données des banques centrales [...] La diffusion de données économiques et financières n'a rien de bien sorcier ». [Traduction] Les auteurs citent également le Fonds monétaire international (2000) : « La teneur de l'information rendue publique est cruciale pour le bon fonctionnement des marchés [...] ».

## Élaboration d'*infoBANQUE*

L'outil de recherche *infoBANQUE* est une interface conçue spécialement pour les bases de données économiques FAME de la Banque (FAME est un logiciel spécialisé dont la Banque du Canada et plusieurs autres banques centrales se servent pour stocker et traiter des séries chronologiques économiques). Un logiciel rudimentaire permettant d'extraire des données des bases FAME et de les publier en format Web existait déjà, mais il ne répondait pas aux exigences de la Banque en matière de facilité d'utilisation et de souplesse d'affichage.

La Banque a donc décidé de créer son propre programme à l'aide des outils et des techniques disponibles au sein de l'institution, ce qui a donné naissance au projet *infoBANQUE*.

Préoccupé par le coût croissant de la diffusion des données statistiques par les moyens traditionnels — principalement le téléphone et le télécopieur —, le chef des communications de la Banque a donné son aval au projet.

La mise sur pied d'*infoBANQUE* ne s'est pas faite sans quelques difficultés, qui, pour la plupart, n'étaient pas de nature technique. Par exemple, pour veiller à ce que les statistiques publiées dans le site soient aussi à jour que possible, il a fallu modifier certaines des procédures internes utilisées

pour recueillir les données et les verser dans les bases FAME. Cette étape a pu finalement être franchie avec la coopération des départements d'analyse économique concernés.

Dès le départ, l'objectif était de créer un système qui, une fois en service, puisse être entretenu par un webmestre ou un administrateur de système possédant des compétences de base. Idéalement, il fallait aussi que le système puisse être utilisé par d'autres banques centrales. En effet, les discussions et les réunions tenues avec les administrateurs de site Web d'autres banques centrales avaient confirmé que le chargement de données dans Internet devenait une nécessité pressante pour la plupart d'entre eux.

Grâce à la procédure mise au point, les opérations techniques complexes liées à *infoBANQUE* sont intégrées dans un code machine qu'on installe une fois pour toutes dans le serveur Web et qu'on n'a pas à modifier par la suite. Des modèles simples renfermant les diverses commandes et fonctions d'*infoBANQUE* permettent au webmestre de contrôler l'aspect et la convivialité du résultat des recherches. Plusieurs autres banques centrales évaluent la possibilité d'utiliser *infoBANQUE* dans leur propre site Web.

également fournir les valeurs maximale, moyenne et minimale pour la série retenue.

Ce service a connu dès le départ un franc succès. En janvier 2001, les utilisateurs s'en étaient servis pour réaliser plus de 500 000 recherches, et très peu avaient signalé des problèmes techniques. La Banque continue d'ajouter des fonctions et des caractéristiques selon les demandes des utilisateurs. Par exemple, le service *infoBANQUE* peut maintenant créer des graphiques en format GIF et produire des données dans un format compatible avec le tableur Excel de Microsoft. L'application a aussi été adaptée de manière à générer bon

nombre des pages statiques de données autrefois produites manuellement.

*infoBANQUE* s'est avérée une application efficace, sur laquelle la Banque a pu largement compter pour faire preuve d'ouverture et de transparence dans la conduite de sa politique monétaire.

### **Le volet politique monétaire**

Si des efforts considérables ont été consacrés à la diffusion des statistiques économiques et financières, d'autres volets du site Web de la Banque ont aussi été améliorés ces dernières années.

La page d'accueil comporte à sa gauche une liste de mots-clés qui conduisent rapidement l'utilisateur vers l'ensemble des informations se rapportant au sujet sélectionné. La politique monétaire, entre autres, suscite beaucoup d'intérêt. En cliquant sur cette rubrique, on accède à une section qui renferme la plus récente livraison du *Rapport sur la politique monétaire* et de la *Mise à jour* de celui-ci. Cette section propose également un module graphique expliquant le mécanisme de transmission de la politique monétaire.

La « Feuille de calcul de l'inflation » est aussi un outil très populaire. À l'aide des données à long terme se rapportant à l'indice des prix à la consommation, cette application interactive illustre les effets que l'inflation exerce sur les prix et les revenus au fil des ans. Parallèlement, la « Feuille de calcul de placements » montre les conséquences de l'inflation sur les placements et l'épargne.

Cette section du site s'est enrichie récemment du « Sommaire des variables clés relatives à la politique monétaire ». Il s'agit d'un tableau qui présente d'importantes données économiques et financières en format HTML, pour les cinq dernières années, ainsi que des liens vers des définitions, des graphiques et des articles.

La rubrique « Documents d'information » regroupe de brefs articles portant sur divers aspects de la politique monétaire, rédigés dans des termes accessibles au public<sup>4</sup>, tandis que l'« Index des sujets » offre aux spécialistes des analyses et des recherches plus étoffées classées selon des sujets tels que le cadre de la politique monétaire. Si le document recherché ne se trouve pas dans la liste, il suffit de cliquer sur « Recherche d'informations supplémentaires sur la politique monétaire » pour obtenir la liste de tous les documents où figurent les mots « politique monétaire ». Au dernier relevé, cette recherche donnait 763 occurrences.

## Autres nouveautés

Le site propose également un glossaire bilingue de la terminologie propre aux banques centrales, une liste exhaustive de questions fréquentes ainsi qu'une version en ligne du populaire ouvrage intitulé *Le dollar canadien : une perspective historique*.

4. Sous cette rubrique, « Qu'est-ce que la monnaie? », « Le taux de change », « L'offre de monnaie » et « Les avantages d'un bas taux d'inflation » figurent parmi les titres les plus souvent consultés.

Le site sert aussi à l'archivage de documents tels que les communiqués, documents de travail, rapports techniques, articles de la *Revue*, rapports annuels et discours du gouverneur publiés ces dernières années. Des actes de colloques, des documents de consultation et des lignes directrices peuvent également y être consultés.

Sous la rubrique « Obligations et titres », les utilisateurs trouveront dorénavant des informations sur les rendements de certains titres d'État et bons du Trésor, de même que des règles, des formules et des calendriers au sujet des adjudications des titres du gouvernement canadien. Cette page fournit également un lien vers le site des Obligations d'épargne du Canada de Placements Épargne Canada, qui comporte maintenant une section pour les enfants appelée « Génération épargne ».

Un volet important du site de la Banque, géré par le département des Opérations bancaires, est consacré aux billets de banque canadiens. Il comprend des illustrations et des descriptions de tous les billets émis par la Banque depuis 1935, des renseignements détaillés sur la contrefaçon ainsi que des documents sur la numismatique et la législation en matière de monnaie. Ce département a récemment introduit deux jeux sur la monnaie, qui ont suscité un vif intérêt de la part des élèves et des enseignants. Cette section du site présente également des informations sur le Musée de la monnaie de la Banque du Canada.

## L'avenir

Établir des stratégies à long terme, pour un site Web, n'est pas chose facile. La technologie d'Internet et les besoins des publics cibles évoluent encore de façon imprévisible, et il est rarement utile de dresser des plans définitifs plus d'un an ou deux à l'avance. La Banque a néanmoins plusieurs projets pour son site Web, dont certains sont en cours.

Le plus ambitieux prévoit une expansion considérable du site du Musée de la monnaie. Ce dernier compte offrir divers modules et activités d'apprentissage interactifs et rendre accessible par Internet une partie des 100 000 articles qui forment sa collection.

Par ailleurs, l'équipe des ressources humaines de la Banque a l'intention de développer la section du site consacrée au recrutement. Celle-ci mettra en valeur la qualité du milieu de travail offert par l'institution, de façon à attirer des candidats de premier ordre.

Le département des Études monétaires et financières a l'intention de créer une section complète sur les systèmes de paiement, de compensation et de règlement. Celle-ci aidera la Banque à s'acquitter des responsabilités liées à la surveillance de ces systèmes qui lui incombent en vertu de la *Loi sur la compensation et le règlement des paiements*. Cette section fournira des données destinées aux spécialistes ainsi que des renseignements à l'intention du grand public.

La Banque examinera aussi la possibilité d'intégrer certains éléments multimédias dans son site.

Le site Web de la Banque du Canada fait maintenant partie du programme « normal » de communication de l'institution, et il ne fait aucun doute qu'il exercera une influence considérable sur les politiques futures en matière de communication. Les dernières années

ont représenté une période d'apprentissage et d'expérimentation pour la plupart des gestionnaires de site de banques centrales, et le Web a montré qu'il pouvait réellement aider ces institutions à atteindre rapidement et efficacement une plus grande transparence<sup>5</sup>. La Banque du Canada souscrit sans réserve au principe de la transparence, et elle entend consacrer encore plus d'efforts et de ressources au développement et à l'amélioration de son site Web.

---

5. Comme le souligne la firme Lombard Street Research Ltd. (2000) : « [...] la diffusion en temps opportun d'informations fiables ne peut que réduire la fréquence des crises et atténuer leurs effets. Les sites Web des banques centrales peuvent jouer un rôle crucial à cet égard. » [Traduction] S'ils sont particulièrement pertinents dans le cas des pays en développement, les critères de la rapidité de publication et de la facilité d'accès présentent aussi un intérêt certain pour les pays industriels.

## Documents et articles cités

Fonds monétaire international (2000). « Document d'accompagnement du *Code de bonnes pratiques pour la transparence des politiques monétaire et financière* », première partie, paragr. 27, Département de la monnaie et des changes, juillet.

<<http://www.imf.org/external/np/mae/mft/sup/>>

Hanke, S., et M. Morgenstern (2001). « What's wrong with central bank websites? », *Central Banking Quarterly Journal*, vol. 11, p. 72-75.

Lombard Street Research (1999). *Lombard Street Research Website Review*.

<<http://www.lombard-st.co.uk/dynamic/research/getpdf.asp?file=Z2O-20000917.pdf>>

Paulin, G. (2000). « La transformation du visage des banques centrales durant les années 1990 », *Revue de la Banque du Canada*, été, p. 3-15.

<<http://www.banqueducanada.ca/fr/res/r004-fa.htm>>

Relihan, L., T. Cahill et M. Hinchey (1994). « Untangling the World-Wide Web ». In : *Proceedings of the 12th Annual Conference on Systems Documentation (SIGDOC'94)*, Banff, Alberta, 2-5 oct. 1994, New York, ACM Press.

