

# Lignes directrices

pour les bibliothèques publiques  
du Québec



ASSOCIATION  
DES BIBLIOTHÈQUES  
PUBLIQUES DU QUÉBEC

*Bibliothèque  
et Archives  
nationales*

Québec



**Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
et Bibliothèque et Archives Canada**

**Titre**

Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec 2019.

**Noms**

Association des bibliothèques publiques du Québec, organisme de publication.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, organisme de publication.

Réseau BIBLIO du Québec, organisme de publication.

**Description**

Comprend des références bibliographiques.

**Identifiants**

Canadiana 20190024313

ISBN 9782924638835 (ABPQ)

ISBN 9782550841159 (BAnQ)

ISBN 9782981830906 (Réseau BIBLIO du Québec)

**Vedettes-matière**

RVM : Bibliothèques publiques—Québec (Province)—Administration.

RVM : Bibliothèques publiques—Québec (Province)—Planification.

RVM : Bibliothèques publiques—Service à la clientèle—Québec (Province).

RVM : Bibliothèques publiques—Développement des collections—Québec (Province).

**Classification**

LCC Z678.8.C3 L53 2019

CDD 025.1/974714—dc23

Design graphique : Steve Poutré DGA

Infographie : Marc-André Girard



Ce document est sous licence Creative Commons

Attribution - Pas d'utilisation commerciale - Partage dans les mêmes conditions - 4.0 Licence internationale

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
LES MEMBRES DU COMITÉ DE TRAVAIL	7
LE DOCUMENT	8
OBJECTIFS	8
APPLICATION	8
LA FORME	9
LES CHANGEMENTS APPORTÉS	9
COMMENT UTILISER LES LIGNES DIRECTRICES	10
<b>CHAPITRE 1</b>	
<b>MISSION, VISION ET VALEURS DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES QUÉBÉCOISES</b>	<b>11</b>
INTRODUCTION	11
MISSION	12
VISION	12
VALEURS	12
<b>CHAPITRE 2</b>	
<b>PORTRAIT DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU QUÉBEC</b>	<b>15</b>
INTRODUCTION	15
1. ÉCOSYSTÈME DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES QUÉBÉCOISES	15
2. PARTENAIRES DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES	17
3. LÉGISLATION ET STATUT	18
4. FINANCEMENT	18
RESSOURCES ADDITIONNELLES	20
<b>CHAPITRE 3</b>	
<b>GOVERNANCE ET GESTION</b>	<b>21</b>
INTRODUCTION	21
OBJECTIFS	21
1. ORGANISATION	21
2. POLITIQUES ET RÈGLEMENTS	23
3. PLANIFICATION	24
4. CONTRÔLE ET ÉVALUATION	25
VOIR AUSSI	27
RESSOURCES ADDITIONNELLES	27
<b>CHAPITRE 4</b>	
<b>CONCERTATION ET PARTENARIAT</b>	<b>29</b>
INTRODUCTION	29
OBJECTIFS	29
1. POLITIQUES	29
2. PARTENARIATS DANS LA COMMUNAUTÉ	30
3. PARTENARIATS AVEC LE MILIEU DES BIBLIOTHÈQUES	31
VOIR AUSSI	32
RESSOURCES ADDITIONNELLES	32

<b>CHAPITRE 5</b>	
<b>COMMUNICATION ET PROMOTION</b>	<b>33</b>
INTRODUCTION	33
OBJECTIFS	33
1. PLAN ET STRATÉGIES DE COMMUNICATION	33
2. ACCÈS ET ORIENTATION	34
3. ACTIVITÉS DE RELATIONS PUBLIQUES ET PROMOTION	34
4. ÉVALUATION	36
VOIR AUSSI	37
RESSOURCES ADDITIONNELLES	37
<b>CHAPITRE 6</b>	
<b>SERVICES</b>	<b>39</b>
INTRODUCTION	39
OBJECTIFS	40
1. POLITIQUES ET RÈGLEMENTS	40
2. ACCUEIL ET SERVICES À LA CLIENTÈLE	42
3. ACCESSIBILITÉ	42
4. SERVICES ADAPTÉS	43
5. SERVICES HORS LES MURS	44
6. PORTAIL WEB ET SERVICES EN LIGNE	45
7. PRÊT	46
8. RÉFÉRENCE, INFORMATION ET CONSEILS DE LECTURE	47
9. INFORMATION COMMUNAUTAIRE	48
10. ACTIVITÉS DE MÉDIATION, D'ANIMATION ET DE FORMATION	48
11. SOUTIEN À LA CRÉATION ET À L'EXPÉRIMENTATION	50
12. ÉVALUATION	50
INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS	50
VOIR AUSSI	51
RESSOURCES ADDITIONNELLES	51
<b>CHAPITRE 7</b>	
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>53</b>
INTRODUCTION	53
OBJECTIF	53
1. POLITIQUES	53
2. SANTÉ ET SÉCURITÉ	54
3. COMPOSITION DU PERSONNEL	54
4. FORMATION ET PARTICIPATION À LA VIE PROFESSIONNELLE	55
5. CODE DE CONDUITE ET CODE D'ÉTHIQUE POUR LE PERSONNEL	56
6. DOTATION	56
7. ÉVALUATION	57
INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS	57
VOIR AUSSI	58
RESSOURCES ADDITIONNELLES	58
<b>CHAPITRE 8</b>	
<b>RESSOURCES DOCUMENTAIRES ET AUTRES COLLECTIONS</b>	<b>59</b>
INTRODUCTION	59
OBJECTIFS	60

1. POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIONS	60
2. DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIONS	61
3. ACCÈS AUX COLLECTIONS	62
4. COMPOSANTES DES COLLECTIONS	63
5. TRAITEMENT DOCUMENTAIRE	64
6. ORGANISATION DES COLLECTIONS	65
7. MISE EN VALEUR DES COLLECTIONS	65
8. PLAN D'INTERVENTION	66
INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS	66
VOIR AUSSI	66
RESSOURCES ADDITIONNELLES	66

## CHAPITRE 9

### RESSOURCES TECHNOLOGIQUES

69

INTRODUCTION	69
OBJECTIFS	69
1. POLITIQUES, RÈGLEMENTS ET PROCÉDURES	70
2. PLANIFICATION	70
3. ACCESSIBILITÉ	71
4. INFRASTRUCTURE	72
5. ÉQUIPEMENT ET APPLICATIONS	73
6. SÉCURITÉ ET STABILITÉ DES SYSTÈMES	73
INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS	74
VOIR AUSSI	74
RESSOURCES ADDITIONNELLES	75

## CHAPITRE 10

### RESSOURCES IMMOBILIÈRES ET MATÉRIELLES

77

INTRODUCTION	77
OBJECTIFS	78
1. PLANIFICATION D'UN PROJET DE BIBLIOTHÈQUE	78
2. AMÉNAGEMENT EXTÉRIEUR D'UNE BIBLIOTHÈQUE	81
3. AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR D'UNE BIBLIOTHÈQUE	83
4. SANTÉ ET SÉCURITÉ	92
5. GESTION DU LIEU ET ÉVALUATION APRÈS OCCUPATION	92
INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS	93
VOIR AUSSI	93
RESSOURCES ADDITIONNELLES	93

## CHAPITRE 11

### RESSOURCES FINANCIÈRES

95

INTRODUCTION	95
OBJECTIF	95
1. POLITIQUES, RÈGLEMENTS ET PROCÉDURES	95
2. BUDGET	96
3. REDDITION DES COMPTES	96
4. SOURCES DE FINANCEMENT	96
INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS	97
VOIR AUSSI	97

## **LISTE DES TABLEAUX** **99**

TABLEAU 1-1 - HEURES D'OUVERTURE PAR SEMAINE — BIBLIOTHÈQUE AVEC POINT DE SERVICE UNIQUE	100
TABLEAU 1-2 - HEURES D'OUVERTURE PAR SEMAINE — BIBLIOTHÈQUE AVEC PLUS D'UN POINT DE SERVICE	101
TABLEAU 2-1 - EMPLOYÉS ETC PAR 10 000 HABITANTS POUR LES MUNICIPALITÉS DE 5 000 HABITANTS ET PLUS	101
TABLEAU 2-2 - EMPLOYÉS ETC POUR LES MUNICIPALITÉS DE MOINS DE 5 000 HABITANTS	102
TABLEAU 3 - BIBLIOTHÉCAIRES ETC PAR 10 000 HABITANTS	102
TABLEAU 4 - TECHNICIENS EN DOCUMENTATION PAR 10 000 HABITANTS	103
TABLEAU 5 - LIVRES IMPRIMÉS PAR HABITANT (NOMBRE)	103
TABLEAU 6 - DÉPENSES D'ACQUISITION CONSACRÉES AUX RESSOURCES NUMÉRIQUES (%)	104
TABLEAU 7 - ÂGE DE LA COLLECTION	104
TABLEAU 8 - LIVRES — RÉPARTITION (%)	105
TABLEAU 9 - TAUX DE RAFRAÎCHISSEMENT DES COLLECTIONS (%)	105
TABLEAU 10 - POSTES INFORMATIQUES POUR LE PUBLIC	106
TABLEAU 11 - PLACES ASSISES POUR LE PUBLIC	106
TABLEAU 12 - SUPERFICIE DU BÂTIMENT (M <sup>2</sup> )	107
TABLEAU 13 - RÉPARTITION SOMMAIRE DES PRINCIPAUX ESPACES DANS LE BÂTIMENT (%)	108
TABLEAU 14 - ESPACES POUR LES COLLECTIONS (INCLUANT LES AIRES DE CIRCULATION)	109
TABLEAU 15 - PROPORTION DE L'ESPACE DE COLLECTIONS CONSACRÉ À LA MISE EN VALEUR (%)	109
TABLEAU 16 - ESPACES POUR LES POSTES DE TRAVAIL	110
TABLEAU 17 - HAUTEURS TYPES DES RAYONNAGES	110
TABLEAU 18 - HAUTEURS TYPES POUR MOBILIER D'ENFANTS	110
TABLEAU 19 - SPÉCIFICITÉS POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT	111

## **TABLE DES ANNEXES** **99**

ANNEXE 1 - OUTILS DE MESURE ET TABLEAUX	100
ANNEXE 2 - OUTIL DE SIMULATION DES RESSOURCES REQUISES	112
ANNEXE 3 - INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES RESSOURCES IMMOBILIÈRES ET MATÉRIELLES	113
ANNEXE 4 - INDICATEURS DE PERFORMANCE ET OUTILS DE MESURE	119
ANNEXE 5 - POLITIQUES, PLANS ET RÈGLEMENTS MENTIONNÉS DANS LE DOCUMENT	126
ANNEXE 6 - SERVICES DE BASE	127
ANNEXE 7 - ACTIVITÉS D'ANIMATION, DE FORMATION ET DE MÉDIATION	128
ANNEXE 8 - ÉQUIPEMENTS ET APPLICATIONS INFORMATIQUES POUR LE PUBLIC	129
ANNEXE 9 - LEXIQUE, SIGLES ET ACRONYMES	130
ANNEXE 10 - BIBLIOGRAPHIE	135

# INTRODUCTION

Le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique<sup>1</sup> affirme que tous les citoyens, peu importe leur lieu de résidence, ont droit à un accès libre et sans restriction à l'information, à des ressources et à des services diversifiés qui leur permettent de développer leurs connaissances, leur créativité, leur sens démocratique et leur responsabilité citoyenne.

Au Québec, les différents milieux intéressés de près ou de loin aux bibliothèques publiques le comprennent avec acuité et conjuguent depuis longtemps leurs efforts pour faire de ces établissements des lieux physiques et virtuels accessibles, attrayants, dynamiques et qui répondent à des normes de qualité internationalement reconnues.

D'une part, l'évolution accélérée des technologies de l'information et de la communication fournit des occasions extraordinaires de multiplier et de bonifier les services offerts par les bibliothèques publiques. Ce mouvement touche de plein fouet l'une des principales missions de la bibliothèque, l'éducation tout au long de la vie.

D'autre part, les lieux de vie se transforment dans la société d'aujourd'hui : les bibliothèques s'avèrent aujourd'hui non seulement des lieux d'étude et de travail, mais également des lieux de formation, de création, d'échange et de vie communautaire.

C'est en tenant compte de ces préoccupations qu'une révision des *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec* publiées en 2011 s'imposait.

Un comité composé de représentants du milieu des bibliothèques publiques dans toute sa diversité a ainsi consacré temps, réflexion et énergie à faire de ce nouveau guide un outil pratique et accessible élaboré pour faciliter le travail au quotidien dans les bibliothèques, inciter les instances décisionnelles et les gestionnaires à reconnaître le caractère prioritaire de ce service public et encadrer les projets de construction et de rénovation. Ce document, rendu possible notamment grâce au soutien financier du ministère de la Culture et des Communications, est né de nombreux échanges et d'une concertation entre des professionnels unis par le même désir de mettre à la disposition de toute la population québécoise un service de bibliothèque ouvert et attentif aux besoins locaux.

## LES MEMBRES DU COMITÉ DE TRAVAIL

- Madame Johanne Jacob, bibliothèques de Saint-Jean-sur-Richelieu;
- Madame Eve Lagacé, Association des bibliothèques publiques du Québec;
- Madame Hélène Roussel, consultante;
- Monsieur Eric Therrien, Institut Canadien de Québec — Bibliothèque de Québec
- Madame Maryse Trudeau, Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- Madame JoAnne Turnbull, Réseau BIBLIO des Laurentides, pour le Réseau BIBLIO du Québec.

<sup>1</sup> IFLA/UNESCO, *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*, 1994, <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf> (consulté le 28 septembre 2018).

Madame Jenny Desjardins, de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, a agi à titre de recherchiste et de secrétaire pour le comité. Madame Stéphanie Dupa, bibliothécaire et rédactrice, a rédigé les lignes directrices et a aussi contribué à la recherche. Le comité a aussi pu compter sur la collaboration ponctuelle du personnel du ministère de la Culture et des Communications.

## LE DOCUMENT

Le document s'adresse à toute personne désireuse de faire de la bibliothèque de sa municipalité un service de qualité dans un espace attrayant, stimulant, aux ressources documentaires riches et diversifiées et en constante évolution. Qu'il s'agisse des professionnels en bibliothéconomie et sciences de l'information, des technicien(ne)s en documentation, des gestionnaires, des décideurs, des comités de bénévoles des plus petites municipalités, des étudiants, tous y trouveront des réponses, des références et des arguments indispensables pour soutenir la création et la progression de leur bibliothèque.

Les Lignes directrices répondent à un besoin actuel indiscutable. Il est toutefois essentiel qu'elles soient réévaluées et mises à jour sur une base continue. Elles ont d'ailleurs été agencées et organisées de manière à pouvoir y introduire, dans des étapes ultérieures, des thèmes ou des aspects plus spécifiques rendus nécessaires par l'évolution des activités habituelles de la bibliothèque publique ou par l'apparition de nouvelles ressources ou de nouveaux services pertinents à intégrer. Leur publication en ligne facilitera grandement ce processus de mise à jour.

## OBJECTIFS

Les Lignes directrices constituent un outil pratique qui vise six objectifs principaux :

- Guider l'élaboration d'un projet de bibliothèque publique en se référant aux standards nationaux et internationaux actuels en matière de ressources et de services;
- Évaluer les services et les ressources d'une bibliothèque publique en les comparant à ces standards;
- Fixer des cibles d'amélioration;
- Développer et adopter les meilleures pratiques en matière de gestion d'une bibliothèque publique et d'offre de services et de ressources à la population;
- Planifier l'évolution de la bibliothèque publique pour répondre aux besoins futurs;
- Constituer un cadre de référence qui assure l'équité des services et des ressources sur tout le territoire québécois.

## APPLICATION

Tout au long de leurs travaux, les membres du comité ont cherché à définir des lignes directrices qui puissent être utiles aux municipalités de toutes tailles, urbaines, périurbaines, rurales, isolées et éloignées, et aux réseaux locaux de bibliothèques comme aux bibliothèques individuelles. Le premier objectif était de susciter chez tous les intervenants une volonté d'amélioration continue pour leur bibliothèque. Certaines lignes directrices pourront sembler ambitieuses. Cette situation est inévitable compte tenu des écarts considérables qui existent entre les bibliothèques publiques québécoises. Cette diversité fait toutefois partie du paysage québécois, et c'est pleinement conscient de cette réalité que le comité a choisi de miser sur les échanges et le partage qui, par l'esprit de concertation qui les sous-tend, profitent à toute la population.

En ce qui a trait à l'interprétation et à l'application des lignes directrices, il sera de la responsabilité de chaque milieu de fixer les cibles d'amélioration appropriées pour sa bibliothèque en fonction des exigences et des possibilités dictées par les conditions locales. Cette manière d'aborder les lignes directrices aura sans aucun doute un effet d'émulation positif sur l'ensemble des bibliothèques publiques du Québec.

## LA FORME

Le document comprend les sections suivantes :

- Une introduction;
- Onze chapitres traitant des différents aspects qui façonnent les bibliothèques publiques québécoises. À la fin de chaque chapitre sont présentés des indicateurs de performance suggérés, des ressources documentaires complémentaires et des références spécifiques à la thématique. Les termes suivis d'un astérisque\* sont définis dans le lexique en annexe;
- Les annexes fournissant :
  - des outils de mesure et des tableaux;
  - un outil de simulation dynamique des ressources requises;
  - des informations complémentaires sur les ressources matérielles;
  - une liste des indicateurs de performance suggérés dans les différents chapitres;
  - une liste de politiques, plans et règlements;
  - une liste des services de base;
  - une liste d'activités d'animation, de formation et de médiation;
  - une liste d'équipements et d'applications informatiques;
  - un lexique et une liste des sigles et acronymes utilisés;
  - une bibliographie.

## LES CHANGEMENTS APPORTÉS

**L'apport de précision.** La présente édition apporte plus de précisions dans les énoncés en proposant notamment plus d'exemples dans le corps du texte et dans les annexes, des références aux autres chapitres, à des ressources additionnelles et à des indicateurs pour compléter les informations présentes dans chaque chapitre.

**Les bibliothèques en réseau.** Suite aux commentaires reçus lors de la consultation de 2017 pour la révision des Lignes directrices, des éléments ont été apportés pour faciliter l'application des lignes directrices pour les bibliothèques en réseau.

**Les services et ressources numériques.** Les bibliothèques composent aujourd'hui avec l'évolution rapide des pratiques liées aux technologies de l'information et la mise en ligne de plus en plus fréquente de ressources ou services autrefois physiques. Pour refléter cette réalité, la place du numérique au sein du document a été repensée. Ainsi, des éléments ont été enrichis ou ajoutés (ex. : la mise en valeur des ressources numériques), tandis que d'autres ont été atténués ou retirés (ex. : la part des ressources audiovisuelles physiques dans les collections).

**La gouvernance et la gestion.** Un nouveau chapitre a été créé pour mieux souligner la position de la bibliothèque dans la communauté et apporter des précisions quant à sa gouvernance et sa gestion.

**Les outils de mesure.** Les outils de mesure et les indicateurs ont été revus pour tenir compte des différentes réalités de terrain des bibliothèques et des évolutions technologiques en cours.

**L'outil de simulation dynamique.** L'outil de simulation dynamique a été enrichi et est désormais disponible sur le site Web de la publication. Il permet de chiffrer les principales ressources requises en fonction de la taille d'une population déterminée.

Enfin, à la suite des commentaires reçus sur la précédente édition, les critères de base et les cases à cocher ont été retirés.

## COMMENT UTILISER LES LIGNES DIRECTRICES

**Une lecture complète du document est fortement recommandée.** Même si certains énoncés ne sont applicables qu'à certaines conditions, ils contribuent tous à une compréhension plus globale des rôles d'une bibliothèque publique, de ses services et de ses ressources.

Les outils de mesure regroupés en annexe fournissent des valeurs de référence qui positionnent les activités et les ressources de la bibliothèque dans une échelle à trois niveaux : *de base, bon* ou *excellent*. Le **niveau de base** signale les critères que la bibliothèque est tenue de respecter pour assurer à sa population les services minimaux auxquels elle a droit. Les **niveaux bon** et **excellent** indiquent que la bibliothèque offre des services supérieurs aux exigences de base ou lui suggèrent des cibles d'amélioration.

Un outil de simulation dynamique permet de chiffrer les principales ressources requises en fonction de la taille d'une population déterminée.

Finalement, une bibliographie donne les références de la documentation consultée et d'autres ouvrages complémentaires.

Avant d'être publiées, les *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques* ont été soumises à une consultation auprès d'intervenants représentatifs de toute la diversité présente sur le territoire québécois. Le comité de travail les remercie chaleureusement pour leur précieux concours.

Enfin, l'Association des bibliothèques publiques du Québec, le Réseau BIBLIO du Québec et Bibliothèque et Archives nationales du Québec souhaitent que ces lignes directrices insufflent un dynamisme renouvelé aux bibliothèques publiques et qu'elles incitent les décideurs à rechercher l'excellence pour leur communauté et cultivent ainsi une citoyenneté active et créative.

*Bâtir aujourd'hui  
la bibliothèque de demain*

# CHAPITRE 1

## MISSION, VISION ET VALEURS DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES QUÉBÉCOISES

### INTRODUCTION

Au Québec, la bibliothèque publique est étroitement liée à la vie citoyenne. Elle contribue de façon significative au développement culturel, communautaire, social et économique des individus et des collectivités.

Comme le proclame l'UNESCO, la bibliothèque publique est « une force vivante » au sein de la communauté. Les quelque 1 000 bibliothèques publiques réparties sur le territoire québécois sont autant de points d'accès qui garantissent à tous un « accès gratuit et sans restriction au savoir, à la pensée, à la culture et à l'information »<sup>2</sup>.

En 2016, les bibliothèques du Québec ont réaffirmé leur rôle et leur engagement envers les communautés qu'elles servent en publiant la *Déclaration des bibliothèques québécoises*<sup>3</sup>. La bibliothèque est tout à la fois un lieu d'accès à l'information, à la documentation et à la culture, un espace de rencontre et d'échange, où l'on vient se former et développer ses connaissances et ses compétences, où l'on découvre et s'approprie des technologies<sup>4</sup>.

La bibliothèque publique québécoise sert les intérêts de la communauté en soutenant les individus qui la composent dans leur développement personnel et professionnel. Au service de toute la population, la bibliothèque publique québécoise constitue un véritable levier socio-économique pour la collectivité.

« *La bibliothèque est au cœur de la vie des gens* »<sup>5</sup>.

Ses orientations, ses priorités et ses actions sont inspirées et déterminées par sa mission.

2 IFLA/UNESCO. (1994). *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. Repéré à <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf>

3 La Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises. (2016, octobre). *La Déclaration des bibliothèques québécoises*. Repéré à [http://mabibliothequejyvais.com/media/declaration\\_biblio\\_qc.pdf](http://mabibliothequejyvais.com/media/declaration_biblio_qc.pdf)

4 La Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises. (2016, octobre). *La Déclaration des bibliothèques québécoises*. Repéré à [http://mabibliothequejyvais.com/media/declaration\\_biblio\\_qc.pdf](http://mabibliothequejyvais.com/media/declaration_biblio_qc.pdf)

5 La Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises. (2016, octobre). *La Déclaration des bibliothèques québécoises*. Repéré à [http://mabibliothequejyvais.com/media/declaration\\_biblio\\_qc.pdf](http://mabibliothequejyvais.com/media/declaration_biblio_qc.pdf)

## MISSION

La bibliothèque publique offre des services, des ressources et des documents libres de censure, de tous types et sur tous supports à toute la communauté où elle est établie, sans exception, dans le but de répondre à leurs besoins en matière d'information, de connaissance, de culture, d'éducation et d'alphabétisation<sup>6</sup>.

## VISION

La bibliothèque publique crée un lieu de vie inspirant pour l'ensemble des membres de la communauté dont elle reflète fidèlement la spécificité et l'évolution.

Ouverte à tous, la bibliothèque publique est un véritable carrefour citoyen, à la fois inclusif, accueillant et rassembleur.

En offrant des ressources et des services de qualité à sa communauté, la bibliothèque construit un environnement physique et numérique propice à l'accès libre et entier à l'information, aux œuvres d'imagination, à la découverte, à l'apprentissage tout au long de la vie, au partage de savoir et de savoir-faire, à la pratique culturelle et à l'expérimentation.

L'accès facilité au livre que permet la bibliothèque, jumelé aux actions qu'elle entreprend pour faire naître et entretenir le goût de la lecture, en particulier chez les jeunes, font d'elle la pièce maîtresse du développement de la lecture publique sur un territoire.

À la fois ancrée dans sa communauté et ouverte sur le monde, la bibliothèque contribue à la préservation et à la diffusion de la culture locale tout en donnant à toute personne la possibilité d'élargir ses horizons.

Grâce aux services qu'elle offre à la collectivité et à la disponibilité d'un personnel compétent et engagé, la bibliothèque publique a un impact socio-économique significatif sur son milieu et participe à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens.

Véritable catalyseur social, elle contribue à vitaliser le milieu, à stimuler le potentiel de développement des individus et de la communauté et à édifier une société démocratique plus juste et plus libre.

## VALEURS

### Servir la démocratie

La bibliothèque publique promeut en tout temps, dans tous ses services et dans toutes ses activités la liberté intellectuelle, d'expression et d'opinion, tout en demeurant un lieu neutre.

### Assurer l'accessibilité

La bibliothèque publique abolit les barrières susceptibles d'empêcher les membres de sa communauté de bénéficier de ses services.

6 IFLA/UNESCO. (1994). *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. Repéré à <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf>

## **Placer le citoyen au cœur de la bibliothèque publique**

Le citoyen est au cœur de la motivation qui guide les choix de la bibliothèque publique en toutes matières. Elle prend en compte les besoins, intérêts et attentes de sa communauté et en reflète l'identité à travers son architecture, ses services et ses activités.

## **Encourager la participation active de la communauté**

La bibliothèque publique encourage l'inclusion et la participation active des membres de la communauté, du personnel et des décideurs dans l'élaboration de ses services et dans son processus de prise de décision.

## **Stimuler la créativité**

Par ses services et ses actions, la bibliothèque publique stimule le potentiel créatif de sa communauté et fait preuve elle-même d'innovation.

## **Soutenir le développement durable**

La bibliothèque publique est engagée dans une démarche de développement durable. Elle adopte des pratiques responsables et effectue ses choix en tenant compte de leur impact environnemental, social et économique.



# CHAPITRE 2

## PORTRAIT DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU QUÉBEC

### Introduction

1. Écosystème des bibliothèques publiques québécoises
2. Partenaires des bibliothèques publiques
3. Législation et statut
4. Financement

Ressources additionnelles

## INTRODUCTION

Le réseau des bibliothèques publiques québécoises repose sur une organisation qui lui permet de rejoindre plus de 95 % de la population du Québec avec 1055 points de service répartis sur le territoire<sup>7</sup>. Pour mener à bien leur mission, les bibliothèques publiques bénéficient également du soutien de différents organismes et dispositifs qui contribuent à étendre et à renforcer leurs actions auprès du public.

Le tiers de la population québécoise est abonnée à une bibliothèque publique (soit environ 2,6 millions de personnes inscrites) et plus encore de Québécois fréquentent les bibliothèques sans y être inscrits. Elles comptabilisent plus de 25 millions d'entrées et plus de 30 millions de visites virtuelles, ce qui en fait l'institution culturelle la plus fréquentée au Québec. Elles offrent près de 30 millions de documents et enregistrent annuellement environ 54 millions de prêts. D'année en année, les bibliothèques organisent de nombreuses activités qui rejoignent plus de 1,5 million de personnes.

## 1. ÉCOSYSTÈME DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES QUÉBÉCOISES

Le réseau québécois des bibliothèques publiques compte trois acteurs principaux :

- Les bibliothèques publiques;
- Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques;
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

<sup>7</sup> Pour consulter les données statistiques officielles des bibliothèques publiques québécoises par année, veuillez consulter : Institut de la statistique du Québec. Observatoire de la culture et des communications du Québec. (2018). *Statistiques générales des bibliothèques publiques, par région administrative et pour l'ensemble du Québec*. Repéré à [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/culture/bibliotheques/publiques/stat\\_generale.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/culture/bibliotheques/publiques/stat_generale.htm). Pour des données plus récentes, veuillez consulter StatBib : [banq.qc.ca/statbib](http://banq.qc.ca/statbib)

## Les bibliothèques publiques

Les bibliothèques publiques sont implantées dans les municipalités. Elles offrent des services, des ressources et des documents de tous types et sur tous supports à tous les membres de la communauté où elle est établie dans le but de répondre à leurs besoins en matière d'information, de connaissance, de culture, d'éducation et d'alphabétisation.

Les bibliothèques publiques relèvent le plus souvent de l'autorité municipale, mais leur gestion peut également être déléguée par celle-ci à un organisme sans but lucratif (OSBL). Dans ce cas, un conseil d'administration composé de représentants du milieu assume l'autorité de gestion. Un mandat d'impartition prévoit généralement alors les droits et obligations des parties et les modalités de reddition de comptes que la municipalité exige de l'organisme gestionnaire.

On distingue généralement les bibliothèques publiques autonomes des bibliothèques publiques affiliées.

Les bibliothèques publiques autonomes desservent habituellement les municipalités de plus de 5 000 habitants. En 2015, plus de 84 % de la population québécoise a accès à une bibliothèque publique autonome.

Les bibliothèques publiques affiliées desservent habituellement des municipalités de moins de 5 000 habitants. Elles sont affiliées à un Centre régional de services aux bibliothèques publiques (CRSBP). En 2015, les bibliothèques publiques affiliées desservent près de 12 % de la population québécoise.

## Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques

Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques (CRSBP), aussi connus sous le nom de Réseau BIBLIO régional<sup>8</sup>, ont pour mandat de soutenir les municipalités situées sur leur territoire dans l'établissement, le maintien et le développement de leur bibliothèque, particulièrement dans les municipalités de moins de 5 000 habitants. Les membres reçoivent un soutien matériel, technique et professionnel du CRSBP, moyennant une contribution financière annuelle. Plus précisément, leur mandat consiste à offrir des services, des ressources, de la formation et une infrastructure technologique aux bibliothèques des municipalités membres.

Les CRSBP peuvent également signer des ententes de service avec d'autres bibliothèques ou organismes. Le conseil d'administration d'un CRSBP se compose principalement d'élus et de responsables de bibliothèques de municipalités membres.

Au Québec, onze CRSBP servent quinze régions administratives.

## Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) a pour mandat d'offrir un accès démocratique à la culture et à la connaissance. Elle rassemble, conserve et diffuse le patrimoine documentaire québécois ou relatif au Québec. Elle offre aussi les services d'une bibliothèque publique d'envergure avec la Grande Bibliothèque qui dessert toute la population québécoise et agit à titre de bibliothèque centrale du réseau des Bibliothèques de Montréal. La Grande Bibliothèque propose un large choix de documents à emprunter et à consulter sur place et donne la possibilité d'explorer les collections patrimoniales. BANQ met également à la disposition de tous les Québécois une vaste bibliothèque numérique composée de documents patrimoniaux numérisés, de livres et ressources numériques.

<sup>8</sup> Le nom complet comprend le nom de la ou des régions d'appartenance. Les réseaux régionaux sont regroupés sous le nom de Réseau BIBLIO du Québec (RBQ).

BAnQ assure en outre la gestion des programmes d'aide financière en matière d'archives et est responsable du dépôt légal des documents publiés et des films.

BAnQ exerce à la fois un mandat de bibliothèque nationale, celui d'archives nationales et celui de bibliothèque publique. Elle a aussi pour mission de renforcer la coopération et les échanges entre les bibliothèques. Elle détient une expertise et une infrastructure technologique qui lui permettent d'être active dans le développement de nouvelles initiatives et de nouveaux services aux citoyens et aux bibliothèques du Québec.

## 2. PARTENAIRES DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES

### Association des bibliothèques publiques du Québec

L'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ) a pour mission d'exercer un *leadership* dans le but d'assurer le développement, le positionnement stratégique et le rayonnement des bibliothèques publiques du Québec. Elle compte 166 membres localisés généralement dans des municipalités de 5 000 habitants et plus.

### Réseau BIBLIO du Québec

Le Réseau BIBLIO du Québec (RBQ) est un regroupement national qui vise la mise en commun des ressources et de l'expertise des onze CRSBP du Québec dans le but de maintenir et développer leur réseau de bibliothèques localisées principalement dans des municipalités de moins de 5 000 habitants. Il les représente auprès de diverses instances sur des dossiers d'intérêts communs. Les onze Réseaux BIBLIO comptent 766 membres localisés principalement dans des municipalités de moins de 5 000 habitants.

### BIBLIOPRESTO.CA

BIBLIOPRESTO.CA est un OSBL incorporé en 2012 pour appuyer les bibliothèques en leur offrant des outils et services numériques, dont la plateforme de prêt de livres numériques *PRETNUMERIQUE.CA*. BIBLIOPRESTO.CA est né de la volonté commune de l'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ), du Réseau BIBLIO du Québec (RBQ) et de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ). BIBLIOPRESTO.CA est sous la gouverne d'un conseil d'administration composé de représentants de bibliothèques publiques québécoises.

### Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises<sup>9</sup>

Formée en 2002 pour appuyer l'actualisation du plan d'action de la Politique de la lecture et du livre du gouvernement du Québec, la Table de concertation des bibliothèques québécoises a comme mandat d'assurer un développement cohérent du réseau québécois des bibliothèques, d'accentuer la mise en commun des ressources et d'améliorer la qualité et la performance des services du réseau québécois des bibliothèques. Elle relève du (de la) ministre de la Culture et des Communications et est présidée par le (la) dirigeant(e) de BAnQ.

La Table compte des représentants des bibliothèques publiques, scolaires, collégiales, universitaires et gouvernementales, ainsi que des représentants des commissions scolaires, des milieux associatifs, municipaux et gouvernementaux.

<sup>9</sup> Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (2018, 7 mai). Lecture et livre, Bibliothèques publiques. Repéré à <https://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=4375>

### 3. LÉGISLATION ET STATUT

Il n'existe pas de loi sur les bibliothèques publiques au Québec. En vertu de l'article 4 de la *Loi sur les compétences municipales* (RLRQ, chapitre C-47.1), les municipalités ont compétence en culture et en loisirs. Cependant, plusieurs textes législatifs comportent des dispositions concernant les bibliothèques publiques :

- Le *chapitre III de la Loi sur le ministère de la Culture et des Communications* (RLRQ, chapitre M-17.1) fait référence aux bibliothèques publiques ainsi qu'à la constitution des CRSBP en vertu de la *Partie III de la Loi sur les compagnies* (RLRQ, chapitre C-38). La loi ne détermine aucunement les règles de fonctionnement et de gestion des bibliothèques publiques, qui relèvent des municipalités. Toutefois, il est précisé que le (la) ministre consulte les municipalités et les milieux des bibliothèques et du livre pour définir les besoins et établir des moyens visant à soutenir l'établissement de bibliothèques publiques et le développement de leurs activités.
- La *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* (RLRQ, chapitre D-8.1), souvent désignée par l'appellation Loi 51, et le *Règlement sur l'acquisition de livres par certaines personnes dans les librairies agréées* (RLRQ, chapitre D-8.1, r. 1) précisent les conditions, normes et barèmes que doivent respecter les acheteurs institutionnels, notamment les bibliothèques publiques, les CRSBP et BAnQ, en matière d'achat de livres.
- La *Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec* (RLRQ, chapitre B-1.2) définit et encadre la mission de BAnQ. En plus de ses mandats de préservation et d'accès au patrimoine documentaire, BAnQ a la responsabilité de susciter la concertation, la normalisation et le réseautage de l'ensemble des bibliothèques québécoises.

### 4. FINANCEMENT<sup>10</sup>

#### Les bibliothèques publiques

Les bibliothèques publiques, qu'elles soient gérées par une municipalité ou par un OSBL, reçoivent, en règle générale, de la municipalité un budget de fonctionnement et un budget pour l'acquisition de livres et autres documents. Des sommes provenant d'intérêts privés ou de fondations peuvent également contribuer à leur financement.

Elles ont aussi accès à des programmes d'aide financière du ministère de la Culture et des Communications (MCC), notamment pour le développement des collections, le maintien ou la bonification des équipements et des infrastructures ou encore pour les partenariats culturels. Les programmes sont détaillés sur le site Web du MCC.

La bibliothèque affiliée à un CRSBP, moyennant une contribution annuelle de la part de la municipalité, reçoit un soutien du CRSBP. Pour sa part, le CRSBP reçoit de l'aide gouvernementale pour soutenir les bibliothèques affiliées. Le CRSBP et les bibliothèques affiliées peuvent également obtenir un soutien financier pour le maintien ou la bonification des équipements et des infrastructures.

Les bibliothèques qui offrent un service à une population sans détenir de mandat municipal ne peuvent bénéficier des programmes du MCC.

<sup>10</sup> Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (2017, 8 décembre). Programmes et services. Aide financière. Repéré à [https://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=274&no\\_cache=1](https://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=274&no_cache=1)

## Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques

Les CRSBP ont accès à du soutien financier du MCC, notamment pour appuyer leur fonctionnement, le maintien ou la bonification de leurs équipements et de leurs infrastructures ou pour les partenariats culturels.

La contribution des municipalités membres de leur réseau, calculée selon la taille de la population, et les différentes ententes de service conclues avec d'autres bibliothèques ou organismes complètent le financement des CRSBP.

## Bibliothèque et Archives nationales du Québec

BAnQ reçoit du MCC un financement pour l'ensemble de ses activités. De plus, en vertu d'une entente tripartite BAnQ – MCC – Ville de Montréal, elle bénéficie d'une contribution financière annuelle de la part de cette dernière et agit à titre de bibliothèque centrale du réseau des Bibliothèques de Montréal.

BAnQ reçoit également du soutien financier de la part de la Fondation de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, un OSBL qui recueille des fonds afin de soutenir la réalisation de projets contribuant à l'accomplissement des missions de BAnQ.

## Programmes et services de soutien aux bibliothèques publiques

Les bibliothèques publiques locales et les CRSBP reçoivent également un soutien indirect par l'entremise de programmes et services qui leur sont offerts, ainsi qu'à leurs publics, notamment :

- **Le Service québécois de traitement documentaire (SQTD)**, développé et géré par BAnQ, offre aux bibliothèques publiques et scolaires du Québec un accès gratuit à des notices catalographiques et à des outils pour l'acquisition et le traitement des documents. Ce service est rendu possible par les subventions du MCC et du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur;
- **Le Service québécois du livre adapté (SQLA) de BAnQ** offre à toute la population québécoise un service de prêt, par la poste ou en ligne, et un service de référence aux personnes ayant une incapacité perceptuelle;
- **La collecte et la diffusion de statistiques des bibliothèques publiques québécoises** grâce à la tenue de l'enquête annuelle conduite par BAnQ et le MCC en collaboration avec l'Observatoire de la culture et des communications du Québec;
- **L'outil d'expédition aux bibliothèques canadiennes de Postes Canada**, qui offre des tarifs postaux réduits lors de l'envoi des documents de bibliothèque à leurs membres et aux autres bibliothèques;
- **L'accès gratuit pour toute la population québécoise aux collections numériques de BAnQ**, comprenant des documents du patrimoine documentaire québécois et des livres et ressources numériques;
- **Un système de gestion de prêts entre bibliothèques** pour les bibliothèques québécoises offert par BAnQ grâce à une subvention du MCC, appuyé par le Catalogue des bibliothèques publiques du Québec;
- **Un consortium d'achats de ressources numériques** offert par BIBLIOPRESTO.CA;
- **Les Services aux milieux documentaires de BAnQ**, qui offrent des services d'information et de documentation en bibliothéconomie et sciences de l'information au personnel des bibliothèques et centres de documentation du Québec.

## RESSOURCES ADDITIONNELLES

Institut de la statistique du Québec. Observatoire de la culture et des communications. (2018, 14 juin). *Statistiques générales des bibliothèques publiques, par région administrative et pour l'ensemble du Québec*. Repéré à [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/culture/bibliotheques/publiques/stat\\_generale.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/culture/bibliotheques/publiques/stat_generale.htm)

Ministère de la Culture et des Communications du Québec et Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2018). *Statistiques des bibliothèques publiques du Québec*. Repéré à <http://banq.qc.ca/statbib>

Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (2017). Programmes et services. Aide financière. Repéré à [https://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=274&no\\_cache=1](https://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=274&no_cache=1)

Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises. (2016, octobre). *Déclaration des bibliothèques québécoises*. Repéré à [http://mabibliothequejyvais.com/media/declaration\\_biblio\\_qc.pdf](http://mabibliothequejyvais.com/media/declaration_biblio_qc.pdf)

# CHAPITRE 3

## GOVERNANCE ET GESTION

Introduction

Objectifs

1. Organisation
2. Politiques et règlements
3. Planification
4. Contrôle et évaluation

Voir aussi

Ressources additionnelles

### INTRODUCTION

La bibliothèque publique doit reposer sur une gouvernance\* et une gestion saines et efficaces afin de jouer pleinement son rôle auprès de la communauté qu'elle sert.

La bonne gouvernance de la bibliothèque se caractérise notamment par la clarification des rôles et des responsabilités des différents acteurs, la concertation avec ses partenaires, la participation et la prise en compte de la communauté, la transparence et l'évaluation.

Une gestion efficiente des ressources matérielles, humaines et financières d'une bibliothèque publique est essentielle à la réalisation de ses objectifs. Elle passe par la mise en place d'outils et de méthodes de gestion qui orientent, contrôlent et évaluent les actions et services de la bibliothèque.

### OBJECTIFS

- Disposer d'une gouvernance qui soutient la mission de la bibliothèque, lui permet de rester en phase avec les attentes et les besoins de la population servie et de rendre compte de ses activités à la fois à la communauté et aux autorités responsables;
- Adopter des méthodes et des outils de gestion qui assurent une saine administration de l'institution et améliorent l'efficacité et l'efficience des services de la bibliothèque.

## 1. ORGANISATION

- 3.1. **Rôle des autorités responsables.** Les bibliothèques publiques québécoises, selon leur statut, sont régies par un conseil municipal ou par un conseil d'administration. Ces autorités ont pour rôle de :
  - définir les grandes lignes de l'orientation stratégique de la bibliothèque;
  - adopter les politiques et les réglementations générales de la bibliothèque;
  - approuver la planification et le budget de la bibliothèque;
  - avaliser les demandes d'aide financière;
  - superviser la reddition de comptes concernant les dépenses de fonds publics.

Dans le cas d'une bibliothèque administrée par un conseil d'administration, ce dernier possède un mandat formellement établi. Les activités du conseil d'administration doivent être rendues publiques conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1). Cette loi prévoit qu'un organisme sans but lucratif (OSBL) peut être assimilé à un organisme public et soumis aux mêmes exigences s'il répond à certains critères (financé à plus de la moitié par les fonds publics, etc.).

Les membres du conseil d'administration doivent se réunir régulièrement et produire un ordre du jour et un compte rendu des délibérations.

Les autorités responsables participent aux événements importants de la bibliothèque, tels que le lancement d'un nouveau service ou la mise en place d'une nouvelle collection.

**3.2. Rôle de la direction de la bibliothèque.** La personne responsable de la bibliothèque :

- élabore une vision de développement à long terme pour la bibliothèque;
- travaille de pair avec les autorités responsables;
- élabore les politiques et planifie les services et les activités de la bibliothèque;
- développe et maintient des partenariats avec d'autres organismes;
- prépare et gère le budget adopté et s'assure du traitement des demandes d'aide financière et de leur suivi;
- gère les ressources de la bibliothèque;
- gère le personnel;
- élabore des stratégies de communication et de promotion;
- exerce son influence pour défendre les intérêts de la bibliothèque et de la communauté qu'elle sert;
- contrôle et évalue les actions menées;
- rend compte des activités de la bibliothèque aux autorités responsables;
- rencontre régulièrement les autorités responsables pour évaluer les services de la bibliothèque et l'avancement des actions mises en place et déceler les éventuels freins rencontrés pour les réaliser;
- s'assure de l'application des lois en vigueur, notamment la *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* (RLRQ, chapitre D-8.1), communément appelée « Loi du livre » ou Loi 51.

Compte tenu de l'ampleur des services offerts par la bibliothèque à la communauté et des ressources nécessaires pour les faire fonctionner, il est souhaitable que la personne responsable de la bibliothèque se situe à un niveau stratégique et décisionnel suffisamment élevé dans l'organigramme de la municipalité afin qu'elle puisse jouer pleinement son rôle de direction et amener la bibliothèque à toujours mieux servir la population.

**3.3. Organigramme.** La bibliothèque structure les rapports entre les membres du personnel en établissant un organigramme clair et tenu à jour.

**3.4. Organismes qui soutiennent la bibliothèque.** Des OSBL sont parfois constitués à l'initiative de citoyens pour soutenir la bibliothèque dans sa mission et dans certaines de ses activités. Ils prennent habituellement les formes suivantes :

- Les Amis de la bibliothèque : OSBL qui a pour principale mission de contribuer au rayonnement de la bibliothèque dans sa communauté. En général, Les Amis de la bibliothèque s'investissent dans des actions de promotion de la lecture et des services de la bibliothèque, de recrutement de bénévoles pour réaliser leurs projets, de soutien des projets de la bibliothèque, de récolte de fonds pour la bibliothèque (ex. : vente de livres). Les actions des Amis de la bibliothèque n'ont pas vocation à se substituer aux activités régulières de la bibliothèque.
  - La Fondation : OSBL doté d'un numéro d'enregistrement comme organisme de bienfaisance et dont la mission est de recueillir des fonds pour soutenir la bibliothèque dans la réalisation de projets spéciaux. Les fonds récoltés apportent un soutien d'appoint à la bibliothèque.
- 3.5. **Défense des intérêts et promotion du rôle de la bibliothèque (« advocacy »).**
- La bibliothèque et les autorités responsables s'assurent que les services de la bibliothèque et leurs retombées sur l'amélioration de la vie de la communauté sont connus de tous.
  - La bibliothèque participe à des actions de collecte d'information sur la performance des bibliothèques ayant pour but de valoriser leurs services et les retombées dans la communauté, sur le plan local, régional et national.
  - La municipalité, ou le conseil d'administration dans le cas d'un OSBL, a la responsabilité d'appuyer la bibliothèque dans ses efforts de promotion.
  - Une relation de confiance et une bonne entente entre la direction de la bibliothèque et l'instance administrative responsable sont essentielles pour assurer à la bibliothèque tout l'appui nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

## 2. POLITIQUES ET RÈGLEMENTS

Établir des politiques et des règlements permet d'orienter et d'encadrer l'offre de services de la bibliothèque, d'assurer une cohérence dans la conduite de ses activités et de garantir une constance dans sa gouvernance. Ces outils de gestion structurent le fonctionnement de la bibliothèque, permettent la reddition de comptes, facilitent une gestion transparente et favorisent la continuité dans l'offre de services. Ils orientent les activités de la bibliothèque, ses actions et ses objectifs et soutiennent sa philosophie et sa mission. En outre, leur diffusion permet d'informer la population et les autorités responsables du rôle et des engagements de la bibliothèque.

- 3.6. **Politiques et règlements.** L'encadrement des principales activités de la bibliothèque est assuré par divers politiques et règlements officiels consignés dans des documents et adoptés par l'autorité responsable de la bibliothèque (selon le cas, conseil municipal, conseil d'administration ou autres directions responsables). Il s'agit par exemple de la politique de développement des collections, la politique d'abonnement, le code d'éthique pour le personnel et les règlements de la bibliothèque (voir l'[annexe 5](#) pour une liste des politiques, plans et règlements mentionnés dans le présent document).
- 3.7. **Mise à jour des politiques et des règlements.** La bibliothèque prévoit la révision de ses politiques et règlements au minimum tous les 5 ans selon un échéancier précis. Ils sont mis à jour au besoin conformément aux changements intervenus dans l'offre de services, les clientèles ou les lois et règlements en vigueur émis par les divers ordres de gouvernement.
- 3.8. **Clarté et lisibilité.** Les politiques et les règlements sont rédigés dans un langage simple et direct afin d'être lus et compris de tous.
- 3.9. **Diffusion et accès.** Les politiques et règlements ainsi que leurs mises à jour sont diffusés systématiquement auprès du personnel et selon le type de politique, auprès du public.

- 3.10. **Réseau local de bibliothèques\***. Dans le cas d'un réseau local de bibliothèques, des politiques et règlements similaires sont adoptés pour l'ensemble du réseau.
- 3.11. **Politiques entérinées**. Ces politiques sont adoptées officiellement et entérinées par les autorités responsables (conseil municipal, conseil d'administration ou directions de la municipalité).
- 3.12. **Règlements entérinés**. Dans tous les cas où le sujet ou l'activité s'y prête, ces règlements sont adoptés officiellement ou entérinés par la direction de la bibliothèque ou les autorités responsables (conseil municipal, conseil d'administration ou directions de la municipalité).
- 3.13. **Procédures**. Des procédures sont rédigées afin d'appliquer les politiques en vigueur et d'harmoniser la réalisation de certaines activités ou certains processus. Elles sont révisées au minimum tous les 5 ans et mises à jour au besoin. Le personnel y a accès facilement.

### 3. PLANIFICATION

La planification est un **processus continu** qui permet d'assurer une évolution constante de la bibliothèque et une réelle adéquation entre ses services et les besoins de la population. La planification garantit que les actions de la bibliothèque sont guidées par les réels besoins de la communauté en matière d'information, de connaissance, de culture, d'éducation et d'alphabétisation. Elle consiste à déterminer des objectifs précis dans un temps défini et les actions à mettre en place pour les réaliser. Elle est élaborée en collaboration avec le conseil municipal, le conseil d'administration le cas échéant, le personnel et la population.

- 3.14. **Plan stratégique**. La bibliothèque élabore une planification pluriannuelle qui oriente globalement ses actions et ses décisions pour les prochaines années en matière de ressources humaines, documentaires, matérielles, technologiques et financières. Ce processus de planification se concrétise dans un plan stratégique de la bibliothèque construit pour une période de 3 à 5 ans, qui inclut généralement :
- une présentation de l'institution et de ses composantes dans le cas d'un réseau local;
  - un portrait sociodémographique;
  - sa vision, sa mission et ses valeurs;
  - un bilan du plan précédent;
  - une analyse des forces et des faiblesses de l'organisation, des opportunités, des menaces et de l'influence de son environnement (analyses FFOM\* et PESTEL\*);
  - la stratégie à adopter, c'est-à-dire les orientations et objectifs à poursuivre pour renforcer la mission de la bibliothèque dans le contexte actuel;
  - un ou des plans d'action;
  - un plan budgétaire;
  - des méthodes d'évaluation adaptées aux objectifs fixés pour réajuster les actions au besoin.
- 3.15. **Plan d'action annuel ou pluriannuel**. La bibliothèque élabore un ou des plans d'action annuels ou pluriannuels qui ciblent les mesures requises pour atteindre les objectifs de son plan stratégique. Les plans d'action incluent :
- un portrait de la situation actuelle;
  - les actions à effectuer pour concrétiser les objectifs du plan stratégique;
  - les personnes ou services responsables de chaque action;
  - un plan budgétaire;
  - un échéancier;
  - les indicateurs permettant de mesurer le degré de réalisation des actions.

- 3.16. **Plans spécifiques.** La bibliothèque élabore des plans qui permettent d'assurer le maintien et le développement des services plus spécifiques de la bibliothèque, comme un *Plan d'acquisition annuel*, un *Plan de communication* ou un *Plan technologique pluriannuel*.
- 3.17. **Caractéristiques du milieu.** Afin de réaliser une planification adaptée aux besoins de la population, la bibliothèque procède, au moins tous les 5 ans, à une analyse des caractéristiques du milieu dans lequel elle s'inscrit. Pour ce faire, elle utilise divers outils et méthodes, notamment l'analyse de l'environnement (portrait de la communauté\*, analyses FFOM\* et PESTEL\*), les études de marché, les sondages et les groupes de discussion. Elle récolte également des données sur :
- les profils sociodémographiques du territoire (adultes, jeunes, adolescents, personnes âgées, communautés autochtones, nouveaux arrivants, personnes en situation de handicap, etc.);
  - les données sur les organisations, associations, entreprises et commerces présents sur le territoire desservi;
  - les modes de transport de la population (présence d'un réseau de transport en commun, usage de l'automobile, etc.);
  - le rayon de desserte de la bibliothèque.
- 3.18. **Consultation et implication des citoyens.** La bibliothèque consulte régulièrement ses usagers et les non-usagers de la bibliothèque sur ses différents services au moyen de sondages, de groupes de discussion, d'entrevues formelles ou informelles, d'une boîte à idées, d'activités de cocréation, etc. Le résultat de ces consultations ainsi que l'analyse des plaintes et commentaires formulés par le public alimentent la planification stratégique de la bibliothèque.
- 3.19. **Plans entérinés.** Le plan stratégique de la bibliothèque et les plans d'action sont entérinés par les autorités responsables (conseil municipal, conseil d'administration), réévalués périodiquement et ajustés au besoin.
- 3.20. **Diffusion du plan stratégique de la bibliothèque.** Le plan stratégique de la bibliothèque est diffusé auprès du public et du personnel.
- 3.21. **Participation à la gouvernance locale.** La bibliothèque participe aux processus de planification globale de sa municipalité en ayant des représentants de l'établissement (gestionnaire, membre du conseil d'administration, membre du personnel) dans différentes instances municipales (ex. : comité « politique culturelle », « famille-aînés », « mobilité »).

## 4. CONTRÔLE ET ÉVALUATION

Le contrôle et l'évaluation systématiques des services de la bibliothèque sont des **processus continus** qui permettent de :

- vérifier que les services et actions mis en place atteignent les objectifs du plan stratégique;
- réaliser le suivi des actions et la révision des modes de fonctionnement de la bibliothèque pour les ajuster et les optimiser;
- assurer l'adéquation des services et des activités avec les attentes de tous les groupes de la communauté;
- élaborer et mettre en œuvre les plans de la bibliothèque (plan stratégique, plans d'action, plans spécifiques);
- rendre compte des activités de la bibliothèque à la communauté, au conseil municipal, au conseil d'administration le cas échéant et aux partenaires;
- démontrer l'efficacité et les retombées bénéfiques de la bibliothèque dans son milieu;
- dresser un portrait de la bibliothèque et comparer ses performances à des bibliothèques implantées dans des contextes similaires.

- 3.22. **Contrôle et évaluation.** La bibliothèque contrôle et évalue ses services et ses modes de fonctionnement sur une base régulière pour s'assurer d'une efficacité optimale. De fait, elle adopte une démarche proactive dans sa recherche de pratiques et de moyens susceptibles d'améliorer sa prestation, l'accès et la diversité de ses services.
- 3.23. **Récolte de données quantitatives et qualitatives.** La récolte et l'analyse de données quantitatives et qualitatives sur les services de la bibliothèque font partie intégrante des activités de gestion de la bibliothèque.
- Données quantitatives: par exemple le nombre d'abonnés, le nombre de documents au catalogue, le nombre de documents empruntés, etc. Ces données sont colligées dans l'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques (EBP).
  - Données qualitatives: elles sont récoltées par le biais de sondages, de groupes de discussion, d'entrevues formelles ou informelles, d'observation des habitudes et du comportement du public.
- 3.24. **Indicateurs et mesures d'impact.** L'utilisation d'indicateurs objectifs et de mesures d'impact est indispensable pour améliorer l'efficacité, l'efficacité et la qualité des services. Les indicateurs particulièrement utiles pour une bibliothèque publique concernent:
- les ressources, l'accès et l'infrastructure (ex. : documents par habitant, superficie des espaces par habitant)
  - l'utilisation (ex. : entrées par habitant, prêts par habitant)
  - l'efficacité (ex. : coût par prêt)

Afin de mesurer l'impact de la bibliothèque sur la communauté qu'elle sert, la bibliothèque peut avoir recours à une combinaison d'outils (indicateurs de performance, enquêtes par questionnaire, entretiens individuels ou en groupe, analyses démographiques, sociales, économiques, etc.) qui permettront de relever et de promouvoir les retombées concrètes de ses actions, que ce soit en terme économique ou sociétal<sup>11</sup>.

L'annexe 4 fournit une liste des principaux indicateurs suggérés, leur définition et leur méthode de calcul et précise les outils à utiliser.

- 3.25. **L'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques (EBP).** Elle constitue la source nationale de données sur les bibliothèques publiques du Québec. Elle doit être remplie dans le cadre des programmes ministériels d'aide aux bibliothèques publiques par les bibliothèques publiques autonomes, les CRSBP et BANQ.

Au Québec, l'outil de consultation **StatBib** contient les données statistiques recueillies depuis 2007 dans le cadre de l'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques. Il permet de produire et d'exploiter des rapports statistiques personnalisés. Par ailleurs, l'**Observatoire de la culture et des communications du Québec (OCCQ)** diffuse les données officielles concernant les activités de l'ensemble des bibliothèques publiques du Québec, au moyen notamment de tableaux synthèses disponibles sur son site Web.

11 Consulter à ce sujet: AFNOR/CN46-8. (2016, février). *Qualité — Statistiques et évaluation des résultats, Livre blanc « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques? »* Repéré à [http://portailgroupe.afnor.fr/public\\_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf](http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf) et la norme *Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques = Methods and procedures for assessing the impact of libraries (ISO 16439:2014)*.

- 3.26. **Statistiques normalisées.** L'utilisation de normes internationales relatives aux bibliothèques permet, entre autres, d'obtenir des données statistiques et de performance comparables entre les bibliothèques au Québec et à l'international.

À cet effet, des outils pratiques sont présentés dans *Statistiques internationales de bibliothèques* (ISO 2789:2013) pour l'établissement des statistiques, dans *Indicateurs de performance des bibliothèques* (ISO 11620:2014) et dans *Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques* (ISO 16439:2014) pour l'évaluation des performances et de l'impact des bibliothèques.

- 3.27. **Rapport annuel.** La bibliothèque rend compte, dans un rapport annuel, de sa situation et de ses réalisations durant l'année écoulée. Le rapport annuel est à la fois un outil de gestion et de communication. Il est diffusé au conseil municipal, au conseil d'administration le cas échéant, au personnel, à la communauté et aux différents partenaires.

## VOIR AUSSI

**Chapitre 5 – Communication et promotion** pour la réalisation d'un plan de communication et la mise en place de stratégies de communication.

**Chapitre 6 – Services** pour les politiques encadrant les services de la bibliothèque et l'évaluation de la qualité des services.

**Chapitre 8 – Ressources documentaires et autres collections** pour les politiques et la planification entourant les collections de la bibliothèque.

**Chapitre 9 – Ressources technologiques** pour la réalisation d'un plan technologique et l'évaluation des technologies de la bibliothèque.

**Annexe 1 – Outils de mesure et tableaux.**

**Annexe 4 – Indicateurs de performance et outils de mesure.**

**Annexe 5 – Politiques, plans et règlements mentionnés dans le document.**

## RESSOURCES ADDITIONNELLES

AFNOR/CN46-8. (2016, février). *Qualité — Statistiques et évaluation des résultats, Livre blanc « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques? »* Repéré à [http://portailgroupe.afnor.fr/public\\_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf](http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf)

Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. (2019, 11 mars). *La profession*. Repéré à <https://cbpq.qc.ca/informations/la-profession>

Ferland, B. (2008). *Élaboration de politiques en milieux documentaires*. Montréal: Éditions ASTED.

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. (s. d.). *Canevas d'un plan de développement*. Repéré à <http://www.education.gouv.qc.ca/dossiers-thematiques/lecture/bibliotheques-scolaires/ameliorer-ma-bibliotheque/plan-de-developpement/>

Ministère de la Culture et des Communications du Québec et Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2018). *Statistiques des bibliothèques publiques du Québec*. Repéré à <http://banq.qc.ca/statbib>

Miribel, M. de. (2016). *Diriger une bibliothèque : un nouveau leadership*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie.

Moran, B. B. et Morner, C. J. (2017). *Library and information center management* (9<sup>th</sup> ed.). Santa Barbara, California : Libraries Unlimited.

Organisation internationale de normalisation. (2014). *International Standard ISO 16439:2014. Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Genève : ISO.

Organisation internationale de normalisation. (2014). *Norme internationale ISO 11620:2014. Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques* (3<sup>e</sup> éd.). Genève : ISO.

Organisation internationale de normalisation. (2013). *Norme internationale ISO 2789:2013. Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques* (5<sup>e</sup> éd.). Genève : ISO.

Poll, R. et Peter T. B. (2007). *Measuring quality: performance measurement in libraries* (2<sup>nd</sup> rev. ed.), München : K.G. Saur. Repéré à <https://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/37583>

## Exemples

Bibliothèque Rina-Lasnier de Joliette. (2017). *Rapport annuel 2017*. Repéré à [https://catalogue.bibliorinalasnier.qc.ca/in/rest/annotationSVC/Attachment/attach\\_null\\_2f45ac44-f409-4ea3-b5cd-03f80557a116?fileName=BRL\\_rapportannuel2017\\_planches.pdf](https://catalogue.bibliorinalasnier.qc.ca/in/rest/annotationSVC/Attachment/attach_null_2f45ac44-f409-4ea3-b5cd-03f80557a116?fileName=BRL_rapportannuel2017_planches.pdf)

Réseau BIBLIO de la Montérégie. (2017). *Rapport annuel 2016-2017*. Repéré à [https://contenu.maruche.ca/Fichiers/6a4a6c50-187c-e611-80ef-00155d09650f/Sites/af41d194-187c-e611-80ef-00155d09650f/Documents/RA\\_Monteregie\\_2017.pdf](https://contenu.maruche.ca/Fichiers/6a4a6c50-187c-e611-80ef-00155d09650f/Sites/af41d194-187c-e611-80ef-00155d09650f/Documents/RA_Monteregie_2017.pdf)

Bibliothèques publiques de la Nouvelle-Écosse. (2016). *Rapport annuel de 2015-2016*. Repéré à <https://library.novascotia.ca/sites/default/files/inline/documents/Annual-Report-2015-16-fr.pdf>

L'Institut Canadien de Québec. (2017). *Rapport annuel 2017*. Repéré à [http://www.institutcanadien.qc.ca/Media/Default/Documents/ICQ\\_RapportAnnuel\\_2017.pdf](http://www.institutcanadien.qc.ca/Media/Default/Documents/ICQ_RapportAnnuel_2017.pdf)

North Vancouver Public Library. (s. d.). *Library Board Policy Manual*. Repéré à <http://www.nvdpl.ca/policies>

# CHAPITRE 4

## CONCERTATION ET PARTENARIAT

Introduction

Objectifs

1. Politiques
2. Partenariats dans la communauté
3. Partenariats avec le milieu des bibliothèques

Voir aussi

Ressources additionnelles

### INTRODUCTION

La concertation et la mise en place de partenariats sont indispensables à une organisation de services efficaces sur un territoire. Pour jouer pleinement son rôle au sein de sa communauté, la bibliothèque doit s'associer à d'autres organismes dans une démarche stratégique et coordonnée. En plus d'améliorer l'ensemble des services offerts à la communauté en évitant le double emploi, la collaboration permet d'optimiser les ressources de chaque partenaire, de consolider leur présence sur le territoire et d'étendre leur rayonnement.

Par ailleurs, le partage de ressources et d'expertises entre les bibliothèques est une pratique essentielle qui leur permet d'avoir accès à des services qu'elles n'auraient pu obtenir de manière individuelle.

La conjonction de toutes les forces du milieu assure à la population des services diversifiés et adaptés, et ce, au meilleur coût.

### OBJECTIFS

- Travailler de concert avec d'autres organismes et institutions pour mieux connaître et rejoindre la communauté;
- Améliorer l'efficacité des services offerts à la communauté et éviter leur dédoublement en coordonnant les ressources, les efforts et les actions avec les différents partenaires;
- Étendre la portée des services de la bibliothèque et diversifier les moyens de les offrir;
- Augmenter la notoriété de la bibliothèque et faire valoir ses services.

## 1. POLITIQUES

La bibliothèque se dote de politiques ou de règlements qui encadrent son développement de partenariats à l'échelon local, régional, national ou international.

- 4.1. **Concertation et partage des ressources.** La bibliothèque traite des questions de concertation et de partage des ressources dans les politiques appropriées, comme celles portant sur le prêt de documents à d'autres bibliothèques ou le prêt de locaux à des organismes.
- 4.2. **Partenariat.** La bibliothèque adopte une politique ou des règles de fonctionnement qui encadrent la gestion des partenariats actuels ou futurs. Celle-ci précise notamment la raison d'être de ces partenariats, les objectifs et les valeurs partagés entre la bibliothèque et les partenaires, les conditions pour l'établissement de partenariats, les différents niveaux de partenariats et la nature des ententes (formelle ou informelle). Le développement de ces partenariats se fait dans le respect des missions de chaque partenaire.

La bibliothèque établit avec ses partenaires des ententes de partenariat. Elles peuvent être plus ou moins formelles selon ce qui convient le mieux à la situation et aux partenaires. Dans tous les cas, les partenaires s'entendent sur les objectifs du partenariat, les engagements de chaque partie, la manière de communiquer (participation à des rencontres), etc. L'entente de partenariat peut être temporaire ou envisagée sur le long terme.

## 2. PARTENARIATS DANS LA COMMUNAUTÉ

- 4.3. **Portrait des organismes et institutions.** La bibliothèque dresse une liste des organismes et institutions présents sur le territoire qu'elle dessert et la tient à jour. Ce portrait permet de connaître les services offerts à la communauté et de trouver des partenaires potentiels.
- 4.4. **Partenariats dans la communauté.** La bibliothèque noue des partenariats avec d'autres organismes afin d'acquérir une meilleure connaissance de sa communauté, de coordonner les ressources et les actions des différents acteurs et d'améliorer les services offerts à la population. Ses partenaires potentiels sont :
- les organismes communautaires (services ou associations de santé, organisations qui soutiennent les personnes en difficulté ou les personnes âgées, organismes de charité, etc.);
  - les associations citoyennes;
  - les organisations culturelles (salons du livre, librairies, musées, sociétés historiques, salles de spectacle, ciné-clubs, troupes de théâtre, conseils de la culture, etc.);
  - les services éducatifs (centres de la petite enfance, garderies, bibliothèques scolaires, collégiales, universitaires, organismes d'alphabétisation, etc.);
  - les entreprises, chambres de commerce ou organisations de développement économique;
  - les agences ou instances gouvernementales (MCC, Municipalité régionale de comté, Emploi Québec, etc.).
- 4.5. **Partenariats multiples.** La bibliothèque prend part aux projets à partenaires multiples soutenus par les programmes de financement régionaux et nationaux.
- 4.6. **Agent(e) de liaison.** Un membre du personnel est chargé de développer et entretenir les partenariats communautaires.
- 4.7. **Prêt de locaux.** La bibliothèque peut mettre à la disposition de ses partenaires ses locaux, selon les règles qu'elle a établies et les ententes qui ont été conclues.

### 3. PARTENARIATS AVEC LE MILIEU DES BIBLIOTHÈQUES

La bibliothèque joue pleinement son rôle au sein du réseau québécois des bibliothèques publiques en participant aux associations, regroupements, actions et programmes à l'échelon local, régional, national ou international. Elle participe ainsi à la mise en commun des ressources et partage son expertise avec d'autres acteurs du milieu des bibliothèques.

- 4.8. **Partenariats dans le milieu des bibliothèques.** La bibliothèque participe aux activités et initiatives organisées par des acteurs du milieu des bibliothèques qui œuvrent à l'échelon local, régional, national, voire international. Elle peut être par exemple, une membre active de son association régionale, siéger au conseil d'administration d'un organisme ou participer à un comité spécifique. Ses principaux partenaires sont [Bibliothèque et Archives nationales du Québec \(BAnQ\)](#) et ses [Services aux milieux documentaires](#), [l'Association des bibliothèques publiques du Québec \(ABPQ\)](#), le [Réseau BIBLIO du Québec \(RBQ\)](#), [BIBLIOPRESTO.CA](#), la [Fédération des milieux documentaires \(FMD\)](#), [l'Association des bibliothécaires du Québec – Quebec Library Association \(ABQLA\)](#), la [Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec \(CBPQ\)](#), [l'Association professionnelle des techniciennes et techniciens en documentation du Québec \(APTDQ\)](#), les institutions d'enseignement offrant des formations en sciences de l'information et en techniques de la documentation.
- 4.9. **Regroupements.** Elle s'associe aux regroupements dont les intérêts et les activités s'accordent avec sa mission (consortium d'achat, programme d'activités partagé).
- 4.10. **Catalogue des bibliothèques du Québec.** La bibliothèque participe à l'enrichissement du [Catalogue des bibliothèques du Québec \(CBQ\)](#) en rendant accessible sa collection physique, au complet ou en partie, aux autres bibliothèques.
- 4.11. **Prêt entre bibliothèques.** Elle respecte les principes et lignes directrices énoncés dans le [Code de prêt entre les bibliothèques publiques québécoises](#) adopté par les représentants du milieu des bibliothèques publiques.
- 4.12. **Complémentarité des ressources documentaires.** Elle développe ses collections en complémentarité avec celles de partenaires locaux, régionaux ou nationaux.
- 4.13. **Traitement documentaire partagé.** La bibliothèque utilise le [Service québécois de traitement documentaire \(SQTD\)](#) pour s'approvisionner en notices bibliographiques et d'autorité.
- 4.14. **Partage d'expertise et d'expérience.** La bibliothèque participe aux initiatives ou profite des ressources disponibles qui favorisent le partage d'expertise et d'expérience permettant aux bibliothèques de s'entraider et d'offrir de meilleurs services à leurs publics. Par exemple, la bibliothèque participe à des événements professionnels, s'investit dans son regroupement régional de bibliothèques, contribue ou tire parti des ressources mises à sa disposition comme [l'Extranet de l'ABPQ](#), [reponseatout.ca](#), [biblionumerique.ca](#), [l'Espace professionnel des Services aux milieux documentaires de BAnQ](#), etc.
- 4.15. **Partenariat technologique.** La bibliothèque participe aux initiatives de coopération en matière de technologie dans le but d'obtenir une diversité de services et de produits au meilleur coût (système intégré de gestion de bibliothèque\* (SIGB) partagé, plateforme d'emprunt numérique, etc.).

## VOIR AUSSI

**Chapitre 2 – Portrait des bibliothèques publiques du Québec** pour les programmes et services de soutien aux bibliothèques publiques.

**Chapitre 3 – Gouvernance et gestion** pour l'analyse des caractéristiques du milieu et la consultation des citoyens et de la communauté.

## RESSOURCES ADDITIONNELLES

Arot, D. (2002). *Les partenariats des bibliothèques*. Paris: ENSSIB. Repéré à <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68268-les-partenariats-des-bibliotheques.pdf>

Working Together. (2008). Outils 4 Partenariats. Dans *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté: Engager. Collaborer. Participer...* (p. 75-84). Repéré à [http://bv.cdeacf.ca/RA\\_PDF/140109.pdf](http://bv.cdeacf.ca/RA_PDF/140109.pdf)

### Exemples

Association des directeurs généraux des municipalités du Québec. (s. d.). *Politique de partenariat*. Repéré à [http://adgmq.qc.ca/sites/default/files/Partenaires/politique\\_de\\_partenariat.pdf](http://adgmq.qc.ca/sites/default/files/Partenaires/politique_de_partenariat.pdf)

Hamilton Public Library. (s. d.). *Partnership policy*. Repéré à [www.hpl.ca/articles/partnership-policy](http://www.hpl.ca/articles/partnership-policy)

Ville de Belœil. (s. d.). *Politique de partenariat de la Ville de Belœil*. Repéré à <https://loisirsulture.belœil.ca/wp-content/uploads/2018/02/POLITIQUE-DE-PARTENARIAT-DE-LA-VILLE-DE-BELOEIL.pdf>

L'Institut Canadien de Québec — Bibliothèque de Québec. (2016, octobre). *Politique d'accès aux espaces de la bibliothèque de Québec*. Repéré à [https://www.bibliothequedequebec.qc.ca/politiques/docs/politique\\_acces\\_espaces\\_bdq.pdf](https://www.bibliothequedequebec.qc.ca/politiques/docs/politique_acces_espaces_bdq.pdf)

# CHAPITRE 5

## COMMUNICATION ET PROMOTION

Introduction

Objectifs

1. Plan et stratégies de communication
2. Accès et orientation
3. Activités de relations publiques et promotion
4. Évaluation

Voir aussi

Ressources additionnelles

### INTRODUCTION

Afin de rejoindre efficacement la communauté qu'elle sert, la bibliothèque doit développer et maintenir une position forte et reconnue au cœur de la collectivité. Cela passe par la mise en œuvre de stratégies de communication qui visent à promouvoir ses services et ses activités auprès de différentes clientèles et véhiculer une image positive de la bibliothèque à la communauté.

### OBJECTIFS

- S'assurer que tous les membres de la communauté sont informés de la mission de la bibliothèque;
- S'assurer que tous les membres de la communauté ont connaissance des services et des activités de la bibliothèque;
- Encourager l'utilisation des espaces et des services de la bibliothèque et la participation à ses activités;
- Fidéliser les usagers actuels de la bibliothèque et en attirer de nouveaux;
- Asseoir la position de la bibliothèque comme acteur culturel majeur dans la communauté.

## 1. PLAN ET STRATÉGIES DE COMMUNICATION

- 5.1. **Plan de communication.** La bibliothèque élabore un plan de communication ou intègre ses enjeux de communication à celui de la municipalité ou de l'organisation le cas échéant. Ses objectifs et ses actions sont étroitement liés au plan stratégique de la bibliothèque. Le plan de communication contient l'ensemble des actions de communication à prévoir pour promouvoir la bibliothèque, ses ressources, ses services et ses activités. Un plan de communication inclut généralement :
- analyse de la situation et diagnostic (audit);
  - objectifs du plan de communication;
  - publics cibles, dont la définition s'appuie sur le portrait de la communauté\*;

- axes de communication;
- stratégies de communication privilégiées;
- identification des opportunités de visibilité dans sa communauté;
- identification des actions, techniques, médias et supports de communication (plan d'action);
- conception des messages;
- ressources matérielles et budgétaires requises;
- calendrier de réalisation;
- méthodes d'évaluation adaptées aux objectifs fixés.

Un plan de communication propre à une activité spécifique peut être élaboré.

- 5.2. **Budget.** Un budget est prévu pour toutes les activités de promotion de la bibliothèque.
- 5.3. **Personnel.** Le plan de communication est connu du personnel de la bibliothèque. Il joue un rôle d'« ambassadeur » de la bibliothèque et adopte une attitude proactive dans la promotion des ressources et services de la bibliothèque.
- 5.4. **Partenariats.** La bibliothèque met à profit ses partenariats pour promouvoir ses services et ses activités.
- 5.5. **Agilité.** La bibliothèque dispose de l'agilité ou de l'autonomie nécessaire en matière de communication afin qu'elle puisse réagir rapidement à des événements ou saisir des opportunités.

## 2. ACCÈS ET ORIENTATION

La bibliothèque s'assure d'obtenir une grande visibilité, et ce, par divers moyens.

- 5.6. **Accessibilité des renseignements.** La bibliothèque facilite l'accès à ses informations (sur place, sur son site Web ou par d'autres moyens), de sorte que la population trouve aisément tous les renseignements qui lui permettent de localiser ses points de service, de connaître ses horaires, sa programmation d'activités et ses services généraux ou spécifiques. Les citoyens sont également informés de l'existence des services en ligne et des ressources numériques de la bibliothèque.
- 5.7. **Signalisation.** Dès l'entrée de la bibliothèque, la signalisation permet à l'utilisateur de s'orienter facilement dans la bibliothèque. Le comptoir d'accueil est rapidement repérable. Toutes les sections de la bibliothèque, ainsi que ses rayonnages, ses locaux (salle d'animation, etc.) et ses différents services (comptoir de référence et d'information, etc.) sont clairement identifiables à l'aide de panneaux de signalisation et d'affichettes et facilement compréhensibles par tous les usagers. (voir aussi le [chapitre 10 – Ressources immobilières et matérielles, 3,2 Signalisation intérieure](#)).

## 3. ACTIVITÉS DE RELATIONS PUBLIQUES ET PROMOTION

- 5.8. **Image de la bibliothèque.** La bibliothèque s'efforce de développer une image forte afin d'être attrayante auprès de sa communauté et de jouir d'une grande notoriété. Pour ce faire, la bibliothèque peut :
  - forger l'identité de la bibliothèque : créer une identité visuelle forte et un message reflétant les valeurs ou la mission de la bibliothèque (travail sur le logo, la charte graphique, le slogan, leur utilisation dans les communications et dans le bâtiment de la bibliothèque, etc.);

- mettre en valeur l'expertise du personnel: présenter les coups de cœur du personnel dans la bibliothèque et sur le Web, proposer des sélections thématiques, etc.;
- rédiger des communiqués de presse et des articles pour les médias locaux sur les services et les activités de la bibliothèque;
- lorsque cela est possible, créer un design original et pratique de la carte d'abonnement de la bibliothèque;
- proposer des produits dérivés à l'effigie de la bibliothèque: sac de bibliothèque, marque-page, etc. afin de véhiculer l'image de la bibliothèque dans la communauté;
- offrir des trousseaux de bienvenue pour les personnes nouvellement abonnées;
- participer à des programmes locaux, régionaux ou nationaux pour faire connaître les services de la bibliothèque, favoriser la lecture et améliorer la littératie chez différents types de publics;
- participer aux événements communautaires (ex. : salons du livre, salons des aînés, les journées de l'environnement, etc.);
- présenter la bibliothèque et ses services aux organisations locales et groupes communautaires;
- programmer un événement pour l'anniversaire de la bibliothèque;
- faire inscrire la bibliothèque dans les ressources utiles des sites Web des organismes communautaires;
- lorsque possible, réaliser des activités ou campagnes de financement.

5.9. **Moyens de communication.** La bibliothèque recourt à tous les canaux de diffusion disponibles: médias imprimés, télévisuels, oraux et numériques, outils graphiques, signalisation, etc., qu'elle sélectionne en fonction du message à diffuser et de la cible. La bibliothèque peut, entre autres, avoir recours aux moyens suivants:

- annonce au comptoir par le personnel ou lors d'activités;
- calendrier d'activités en version papier et numérique;
- affiches, signets, brochures ou feuillets dans la bibliothèque, chez les partenaires et dans plusieurs endroits stratégiques de la ville (écoles, CPE, résidences pour personnes aînées, pharmacies, épicerie, centres sportifs, aréna, piscines, organismes communautaires, etc.);
- site Web de la bibliothèque;
- infolettre de la bibliothèque;
- bulletin municipal;
- médias sociaux (en fonction du public ciblé);
- écrans interactifs ou non à l'intérieur de la bibliothèque ou installés dans les équipements municipaux (hôtel de ville, aréna, piscine, etc.);
- fonds d'écran ou écrans de veille des postes informatiques publics;
- espace d'information ou publicitaire (ex. : panneau d'affichage électronique de la municipalité, transport en commun, autobus, etc.);
- communiqué ou article dans les médias locaux, etc.

5.10. **Qualité des supports de communication.** La bibliothèque s'assure que ses supports de communication sont de bonne qualité et réalisés de manière professionnelle, que ce soit pour la promotion d'événements, l'affichage d'information ou la signalisation.

5.11. **Respect des lois et des chartes.** La bibliothèque veille à ce que toutes ses activités de communication, de relations publiques et de promotion respectent les lois, chartes et règlements relatifs aux communications publiques, dont la *Loi sur le droit d'auteur* (L.R.C., chapitre C-42) et la *Charte de la langue française* (RLRQ, chapitre C-11).

- 5.12. **Prédominance de la langue française.** En vertu de la *Charte de la langue française* (RLRQ, chapitre C-11), la bibliothèque rédige ses communications en français, sauf exception prévue par la loi.
- 5.13. **Langage simple.** La bibliothèque utilise un langage simple et clair dans toutes ses communications (phrases courtes, pas d'abréviation, listes à puces, etc.) afin que ses messages soient lus et compris par tous.
- 5.14. **Lisibilité.** La bibliothèque facilite la lisibilité de toutes ses communications. Elle privilégie par exemple une police de caractère simple sans empattement et de bonne taille, un haut niveau de contraste entre la couleur du fond et celle des caractères, etc.<sup>12</sup>
- 5.15. **Promotion auprès des clientèles à besoins particuliers.** La bibliothèque porte une attention spéciale aux clientèles à besoins particuliers qui ont difficilement accès aux canaux de diffusion habituels.
- 5.16. **Événements communautaires.** Elle assure sa présence aux événements rassembleurs et promotionnels de son quartier, de sa municipalité ou de sa région.
- 5.17. **Activités nationales de promotion.** La bibliothèque participe activement aux activités promotionnelles d'envergure nationale comme la Semaine des bibliothèques publiques, les Journées de la culture, la Grande semaine des tout-petits, la Semaine des proches aidants, etc.
- 5.18. **Mise à jour du portail Web.** La mise à jour du portail Web relève d'un employé de la bibliothèque formé à cet effet.
- 5.19. **Animation des médias sociaux.** La bibliothèque possède ses propres comptes de médias sociaux qui sont alimentés par un ou plusieurs membres du personnel, de manière autonome et régulière, afin d'établir une relation de proximité avec la communauté qu'elle dessert et de répondre directement aux questions du public. La bibliothèque établit un calendrier éditorial pour l'animation de ses médias sociaux (ex. : médias sociaux ciblés, fréquence, etc.) ou s'assure de l'intégrer dans celui de la municipalité. De même, à défaut de posséder ses propres comptes, la bibliothèque travaille de concert avec le service des communications pour bénéficier d'une présence active sur les médias sociaux.

## 4. ÉVALUATION

- 5.20. **Évaluation.** La bibliothèque évalue ses stratégies de communication mises en place en regard des objectifs afin de vérifier leur impact réel. La bibliothèque peut s'appuyer sur des statistiques à comparer d'une année à l'autre, avant et après une campagne d'abonnement, etc. (ex. : nombre d'abonnés ou de participants aux activités en forte hausse, nombre d'internautes ayant visité le site Web, nombre d'interactions dans les médias sociaux, etc.).
- 5.21. **Couverture médiatique.** La bibliothèque évalue sa couverture médiatique en réalisant, elle-même ou en collaboration avec le service des communications, une revue de presse régulière et transmet le résultat de cette évaluation au personnel et aux autorités responsables (conseil municipal, conseil d'administration). Cette analyse permet notamment de mesurer la réputation de la bibliothèque, d'améliorer la gestion des communications et de valoriser les actions de la bibliothèque auprès des autorités responsables ou partenaires.

<sup>12</sup> Institut Nazareth & Louis Braille. (2012). *Guide pratique pour vos documents imprimés*. Repéré à [http://www.inlb.qc.ca/wp-content/uploads/2015/12/1.-INLB\\_norme\\_051212\\_HR-accessible\\_final.pdf](http://www.inlb.qc.ca/wp-content/uploads/2015/12/1.-INLB_norme_051212_HR-accessible_final.pdf)

## VOIR AUSSI

**Chapitre 3 – Gouvernance et gestion** pour la promotion du rôle et de la mission de la bibliothèque.

**Chapitre 10 – Ressources immobilières et matérielles** pour l'identification de la bibliothèque et la signalisation.

## RESSOURCES ADDITIONNELLES

Dagenais, B. (2011). *Le plan de communication : l'art de séduire ou de convaincre les autres*. Sainte-Foy : Presses de l'Université Laval.

Dempsey, K. (2009). *The accidental library marketer*. Medford : N.J. : Information Today.

Institut Nazareth & Louis Braille. (2012). *Guide pratique pour vos documents imprimés*. Repéré à [http://www.inlb.qc.ca/wp-content/uploads/2015/12/1.-INLB\\_norme\\_051212\\_HR-accessible\\_final.pdf](http://www.inlb.qc.ca/wp-content/uploads/2015/12/1.-INLB_norme_051212_HR-accessible_final.pdf)

Option consommateurs et Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français. (s. d.) *Écrivez clairement et simplement pour être lu et compris : guide pour les rédacteurs en entreprise*. Repéré à <https://www.option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/guide-alphabetisation-ecrire-clairement-simplement-2002.pdf>

Office québécois de la langue française. (s. d.). *Francisation – Administration publique*. Repéré à [https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin\\_publ/index.html](https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/index.html)

Solomon, L. (2016). *The Librarian's nitty-gritty guide to content marketing*. Chicago : ALA Editions.

Vidal, J-M. (2012). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*, Villeurbanne : Les Presses de l'ENSSIB.

Young, S. W. H., Rossmann, D. (2017). *Using social media to build library communities : a LITA guide*. Lanham : Maryland, Rowman & Littlefield.



# CHAPITRE 6

## SERVICES

### Introduction

#### Objectifs

1. Politiques et règlements
2. Accueil et services à la clientèle
3. Accessibilité
4. Services adaptés
5. Services hors les murs
6. Portail Web et services en ligne
7. Prêt
8. Référence, information et conseils de lecture
9. Information communautaire
10. Activités d'animation, de formation et de médiation
11. Soutien à la création et à l'expérimentation
12. Évaluation

#### Indicateurs de performance suggérés

#### Voir aussi

#### Ressources additionnelles

## INTRODUCTION

La raison d'être de la bibliothèque publique est d'offrir sans discrimination des services diversifiés pour répondre aux besoins de la population en matière d'information, de connaissance, de culture, d'éducation et d'alphabétisation. La bibliothèque développe ses services en fonction de la communauté qu'elle sert afin qu'ils répondent au mieux à ses besoins et intérêts, comme indiqués dans son plan stratégique. La bibliothèque joue un rôle primordial auprès des jeunes en contribuant notamment à développer leur goût pour la lecture et leur créativité, c'est pourquoi elle accorde une importance particulière aux services destinés à la jeunesse.

La bibliothèque assume un rôle de médiatrice entre les ressources proposées et les clientèles et constitue ainsi un instrument privilégié de développement culturel, social et économique.

La bibliothèque publique met tout en œuvre pour favoriser l'autonomie de l'utilisateur. Elle étend son rayon d'action au-delà de ses frontières physiques, grâce à des actions hors les murs, mais également à l'aide des technologies qui lui permettent d'offrir ses services à distance. Elle s'emploie également à créer les conditions qui facilitent et rendent agréable et conviviale la relation entre le public et les divers services et activités qu'elle propose.

Le personnel de la bibliothèque adopte une attitude proactive et est sensibilisé à l'importance du service à la clientèle. Il est qualifié pour offrir un soutien technique ou professionnel lorsque requis. En ce sens, il veille à ce que les services mis en place correspondent bien aux attentes et aux besoins du public et il procède périodiquement à leur évaluation et aux ajustements nécessaires.

## OBJECTIFS

- Développer des services en adéquation avec les besoins et les attentes de la population;
- Offrir des services accessibles à tous, peu importe les capacités des usagers, les technologies utilisées ou l'espace où ils se trouvent;
- Contribuer au développement de la lecture publique sur le territoire, en particulier chez les jeunes publics;
- Assurer un service à la clientèle de qualité grâce à la disponibilité d'un personnel formé et courtois;
- Soutenir les citoyens dans leur recherche d'information et dans leur apprentissage;
- Participer au dynamisme culturel du territoire en proposant des activités qui rejoignent la communauté et des projets qui sont porteurs d'innovation.

## 1. POLITIQUES ET RÈGLEMENTS

- 6.1. **Politiques et règlements sur les services entérinés.** La bibliothèque publique rédige et adopte des politiques relatives à ses activités qui décrivent les façons de faire, les publics cibles et les cadres d'intervention. Ces politiques sont diffusées auprès du personnel seulement ou du grand public, selon le cas et selon le statut de la bibliothèque et les législations qui la régissent. Un règlement officiel adopté par les autorités compétentes entérine les politiques émises par la bibliothèque.
- 6.2. **Mises à jour des politiques et des règlements.** Ces politiques et règlements sont revus et mis à jour au minimum tous les 5 ans.
- 6.3. **Déclaration de services aux citoyens.** La première politique adoptée par la bibliothèque consiste en une déclaration de services aux citoyens<sup>13</sup>. Ce document comprend, entre autres, les engagements de la bibliothèque envers la population conformément à sa mission, à ses valeurs et aux conditions relatives à son statut.
- 6.4. **Accès à l'information et protection des renseignements personnels.** La bibliothèque possède une politique qui assure la confidentialité des renseignements personnels contenus dans ses divers registres et banques de données.

La bibliothèque est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1).

- 6.5. **Diffusion au personnel de la politique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.** Le personnel est fortement et régulièrement sensibilisé à cet aspect du traitement de l'information, notamment en ce qui a trait à la confidentialité des informations des usagers (dossier d'abonné, historique d'emprunts, sites consultés, etc.) et aux strictes conditions de divulgation de ces informations dans les cas d'exceptions prévues par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.
- 6.6. **Abonnement.** Une politique ou un règlement détermine les modalités d'abonnement aux services et aux ressources de la bibliothèque. Elle fournit également des renseignements d'ordre général sur les services.

<sup>13</sup> La bibliothèque publique qui relève de la municipalité peut être assujettie à la déclaration de services aux citoyens de celle-ci.

- 6.7. **Diffusion de la politique d'abonnement.** Le contenu de cette politique ou de ce règlement est disponible et diffusé par l'intermédiaire des différents canaux de communication de la communauté. Le personnel affecté à l'accueil téléphonique, électronique, sur place et à l'inscription maîtrise tous les éléments de cette politique.
- 6.8. **Prêt et fourniture de documents et d'objets.** Une politique ou un règlement sur le prêt et la fourniture de documents et d'objets de la bibliothèque décrit les différents types de ressources accessibles à la bibliothèque et ses conditions d'emprunt : catégories d'utilisateurs, durée, pénalités (ex. : documents abîmés ou perdus), etc.
- 6.9. **Prêt entre bibliothèques (PEB).** La bibliothèque adhère au [Code de prêt entre les bibliothèques publiques québécoises](#). Elle adopte une politique ou un règlement qui définit les règles d'utilisation du service de PEB, notamment pour les bibliothèques en dehors du réseau des bibliothèques publiques du Québec.
- 6.10. **Diffusion au public de la politique sur le prêt.** Une version destinée au public est systématiquement distribuée au moment de l'abonnement et est disponible sur le portail. Le personnel assigné au prêt et à la fourniture de documents et objets maîtrise tous les éléments de cette politique.
- 6.11. **Référence, information et conseils de lecture.** La bibliothèque possède une politique qui détermine la portée et les limites du service de référence, d'information et de conseils de lecture. Elle précise notamment les différents niveaux de service et les personnes qui y sont affectées, les modes de traitement des questions faites à distance, les délais de réponse, la gestion des questions sans réponse, etc.
- 6.12. **Programmation d'activités d'animation, de formation et de médiation\*.** La bibliothèque définit une politique qui encadre la programmation d'activités en animation, en formation et en médiation destinée au public, en conformité avec sa mission. Elle détermine également la portée du service de formation et les limites du soutien technologique apporté aux usagers.
- 6.13. **Utilisation des postes informatiques et des postes d'accès à Internet.** La bibliothèque définit une politique qui régit l'utilisation des postes informatiques accessibles au public et des diverses applications, locales et en ligne. Le cadre juridique et administratif, les modalités et les limites d'accès sont parmi les aspects à considérer dans l'élaboration de cette politique. La bibliothèque précise sa politique de filtrage Web le cas échéant.
- 6.14. **Utilisation des ressources numériques.** La bibliothèque établit des conditions d'utilisation pour ses ressources numériques qui précisent les usages autorisés (utilisation dans un cadre individuel, respect du droit d'auteur). La bibliothèque s'assure que ces conditions sont visibles par les utilisateurs avant l'accès aux ressources numériques.
- 6.15. **Utilisation des médias sociaux de la bibliothèque.** Les médias sociaux gérés par la bibliothèque font l'objet d'une politique qui définit les règles et conditions d'utilisation.
- 6.16. **Utilisation des espaces, des locaux, du matériel et des équipements.** La bibliothèque met des locaux et des espaces à la disposition du public, des organismes et des institutions du milieu selon des conditions qu'elle précise dans une politique (personnes autorisées à les utiliser, règles et règlements, responsabilités des utilisateurs et de la bibliothèque).
- 6.17. **Tarification de services.** La majorité des services de la bibliothèque, et particulièrement les services de base, sont gratuits. La bibliothèque détermine les services qui sont soumis à une tarification (ex. : photocopies), (voir l'[annexe 6](#) pour la liste des services de base). La grille de tarification fait l'objet d'une résolution adoptée par les autorités responsables (conseil municipal, conseil d'administration ou direction de la municipalité) et est révisée périodiquement.

- 6.18. **Traitement des plaintes et des commentaires.** Les plaintes et les commentaires des usagers et du milieu sont pris en compte par les autorités responsables de la bibliothèque et une politique définit le processus selon lequel ils sont traités.
- 6.19. **Code de conduite (ou des responsabilités) des usagers.** La bibliothèque possède un code de conduite des usagers qui définit, entre autres choses, les conditions relatives au comportement, à la responsabilité, à la légalité et aux sanctions dans le cas de non-respect des règles. Il est diffusé en version papier, affiché dans les locaux de la bibliothèque et est disponible sur le portail.
- 6.20. **Gestion des incidents impliquant des usagers.** Le personnel de la bibliothèque est habilité à intervenir lors d'incidents qui se produisent à la bibliothèque. Un document énonce la procédure à suivre dans de tels cas (comportement inadapté, violence, etc.).
- 6.21. **Information communautaire.** Comme partenaire active de son milieu, la bibliothèque publique participe à la vie communautaire et diffuse l'information jugée pertinente et conforme à sa mission. En ce sens, elle dispose d'une politique claire qui détermine le type d'information d'intérêt public qu'elle accepte d'afficher dans ses locaux ou de relayer sur son portail et les règles afférentes (format et durée de l'affichage, qualité linguistique du contenu, etc.).
- 6.22. **Services pour les jeunes.** La bibliothèque adopte une politique ou un règlement qui encadre la prestation de services aux jeunes. Y sont abordées notamment les questions de la supervision des jeunes dans la bibliothèque, des enfants laissés sans surveillance, de l'accessibilité pour les jeunes en situation de handicap, de l'accès aux collections par les adultes, de l'encadrement des services offerts aux organismes locaux tels que les écoles, les centres de la petite enfance et les garderies, etc.

## 2. ACCUEIL ET SERVICES À LA CLIENTÈLE

- 6.23. **Personnel à l'accueil.** La bibliothèque veille à ce qu'un personnel qualifié et courtois soit toujours disponible pour accueillir les usagers et fournir des renseignements d'ordre général et d'orientation.
- 6.24. **Identification du personnel.** Le personnel de la bibliothèque est facilement repérable par les usagers (ex. : port d'un badge, d'une veste ou d'une tenue vestimentaire particulière, etc.).
- 6.25. **Personnel mobile.** Le personnel de la bibliothèque affecté au service à la clientèle (accueil, information, référence) est proactif et circule dans la bibliothèque afin de manifester sa disponibilité auprès des usagers et de répondre au mieux à leurs besoins.
- 6.26. **Communication.** Le personnel privilégie un vocabulaire adapté et accessible lorsqu'il s'adresse au public, que ce soit à l'oral ou par écrit.

## 3. ACCESSIBILITÉ

La bibliothèque publique met tout en œuvre pour répondre aux besoins de la population de son milieu, sans égard aux caractéristiques des individus et des groupes qui la composent. En ce sens, elle adhère à l'*Énoncé sur la diversité et l'inclusion* de la Fédération canadienne des associations de bibliothèques (FCAB/CFLA). Elle veille ainsi au respect du principe d'accessibilité universelle à ses services, à ses collections, à ses installations physiques et à ses applications virtuelles.

- 6.27. **Gratuité.** La bibliothèque publique offre les services de base gratuitement à toute la population de son milieu (*annexe 6 – Services de base*).

- 6.28. **Localisation.** La localisation de la bibliothèque est déterminée pour faciliter sa fréquentation par le plus grand nombre. Dans le cas d'un réseau local de bibliothèques\* (plus d'un point de service dans une même localité), les points de services sont répartis sur le territoire de manière à assurer un accès de proximité équitable pour toute la population.
- 6.29. **Heures d'ouverture.** La bibliothèque propose un horaire d'ouverture étendu, adapté aux heures de plus grande disponibilité de la population, qui compte des périodes pendant la journée (matinée et après-midi), en soirée et la fin de semaine, et ce, tout au long de l'année. Les heures d'ouverture doivent être cohérentes et faciles à comprendre pour le public.
- 6.30. Le nombre recommandé d'heures d'ouverture hebdomadaires est déterminé selon la taille de la population servie (annexe 1 – tableaux 1-1 et 1-2).
- 6.31. 40 % des heures d'ouverture sont offertes en dehors des heures de travail habituelles : avant 9 h, après 17 h et la fin de semaine (samedi et dimanche).
- 6.32. Les bibliothèques qui offrent 55 heures d'ouverture hebdomadaires et plus sont accessibles 7 jours sur 7.
- 6.33. Dans le cas d'un réseau local, l'amplitude des heures d'ouverture est répartie sur le territoire de manière à assurer un accès de proximité équitable pour toute la population. Le réseau de bibliothèques s'assure que les points de service offrent des heures d'ouverture complémentaires (annexe 1 – tableau 1-2).
- 6.34. La bibliothèque peut bonifier ses heures d'ouverture pendant certaines périodes telles que la relâche scolaire ou les vacances estivales, dans les localités à haut taux de villégiature, par exemple.
- 6.35. Les services de base (annexe 6), à l'exception des activités d'animation et de formation, sont disponibles pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque et dans tous les points de service d'un réseau local.
- 6.36. La pertinence de l'horaire de la bibliothèque est périodiquement évaluée et les ajustements apportés lorsque requis, notamment dans le contexte de rénovations d'importance, d'un agrandissement ou d'une nouvelle construction. Il est recommandé de prévenir le public des changements à venir. Les changements trop fréquents sont toutefois à éviter.
- 6.37. **Services à distance.** La bibliothèque possède l'infrastructure technologique nécessaire pour rendre accessibles en ligne tous les services qui s'y prêtent.
- 6.38. **Accès aux services à distance.** L'accès aux services à distance est convivial et rapide afin de répondre à la demande 24 heures par jour, 7 jours par semaine.
- 6.39. **Interruptions de service.** Les interruptions de service occasionnées par les activités de maintenance des systèmes sont planifiées et de courte durée. Des solutions de rechange sont prévues au besoin.

## 4. SERVICES ADAPTÉS

La bibliothèque veille à offrir un service équitable à l'ensemble de la communauté, c'est pourquoi il est essentiel qu'elle offre des services adaptés aux personnes ayant des besoins particuliers. L'offre de services adaptés dans les bibliothèques publiques « constitue un pas de plus vers une société plus inclusive, où l'ensemble des citoyens peut profiter d'un espace accueillant, favorisant l'autonomie et la participation de chacun ». <sup>14</sup>

<sup>14</sup> Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2011). *Une bibliothèque pour tous: guide à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec*. Repéré à <http://www.banq.qc.ca/dotAsset/3179815c-237f-4c17-a4df-6e95a4aa4046.pdf>

- 6.40. **Services adaptés.** Des services adaptés sont mis sur pied pour satisfaire les besoins spécifiques des individus et des groupes spécialement ciblés tels que :
- 6.41. • **les personnes confinées à domicile ou vivant dans une institution :**
- fourniture de documents à domicile, par la poste ou par tout autre moyen de livraison;
  - dépôt de collections (centre d'hébergement, établissement de détention, etc.);
  - accès par téléphone et en ligne (catalogue, demande d'information, réservation, renouvellement, etc.).
- 6.42. • **les personnes en situation de handicap :**
- mobilier, équipements et supports documentaires adaptés;
  - assistance personnalisée;
  - accès en ligne (catalogue, demande d'information, réservation, renouvellement, etc.).
- 6.43. • **les autres personnes à besoins particuliers :**
- accueil adapté;
  - séances ou espaces réservés;
  - collection adaptée;
  - formation modulée.
- 6.44. **Service québécois du livre adapté (SQLA).** En plus de son offre de services adaptés, la bibliothèque oriente les différents publics susceptibles d'en bénéficier vers le **Service québécois du livre adapté (SQLA)** de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ). Le SQLA offre aux Québécois ayant une déficience perceptuelle des ressources adaptées<sup>15</sup>. En s'inscrivant au SQLA, les usagers peuvent également avoir accès aux ressources du **Centre d'accès équitable aux bibliothèques (CAÉB)** qui offre aux Canadiens incapables de lire les imprimés l'accès à des documents adaptés en divers formats, principalement en anglais.

## 5. SERVICES HORS LES MURS

La mise en place de services hors les murs permet à la bibliothèque d'aller à la rencontre de la communauté là où elle se trouve et de rejoindre les personnes qui ne fréquentent pas la bibliothèque.

- 6.45. **Services hors les murs.** La bibliothèque développe des produits et des services qui sont proposés au public dans d'autres lieux que la bibliothèque tels que :
- **Services à domicile :** la bibliothèque propose une offre de livraison de documents à domicile.
  - **Partenariat communautaire :** la bibliothèque propose ses services (dépôt de documents, lecture à voix haute, etc.) dans des établissements partenaires afin de rejoindre un public spécifique ou éloigné de la bibliothèque (résidences pour personnes âgées, cliniques, centres de la petite enfance, établissements de détention, etc.).
  - **Activités lors d'événements culturels et communautaires :** la bibliothèque tient un kiosque d'information et de découverte des services de la bibliothèque, aménage un coin lecture pour enfants, propose des ateliers, offre le service d'abonnement, etc.

<sup>15</sup> L'abonnement se fait à titre individuel : « Les services adaptés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) s'adressent à tout résident québécois adulte ou jeune vivant avec une incapacité liée à la mobilité, à l'agilité, à l'audition, à la parole, à la vision, aux troubles d'apprentissage ou aux facultés intellectuelles. » [http://www.banq.qc.ca/services/services\\_specialises/services\\_adaptes/](http://www.banq.qc.ca/services/services_specialises/services_adaptes/)

- **Bibliothèque mobile**: afin de rejoindre des secteurs où la bibliothèque est moins accessible, la bibliothèque dispose d'une bibliothèque mobile (bus, vélo, fourgonnette, etc.) qui permet d'offrir entre autres le service d'abonnement, le prêt de documents ou d'objets, un point d'accès à Internet, à des appareils mobiles et aux ressources numériques de la bibliothèque.
- **Bibliothèque éphémère** (*pop-up library*): la bibliothèque déploie ses services et propose des activités en dehors de son établissement de manière temporaire (quelques heures, une ou plusieurs journées). Ces bibliothèques éphémères s'installent dans les parcs, rues, gares, piscines, plages, etc.
- **Dispositifs de distribution de livres**: la bibliothèque propose des dispositifs tels que des machines distributrices de livres, des microbibliothèques, etc.

## 6. PORTAIL WEB ET SERVICES EN LIGNE

La présence numérique des bibliothèques est devenue incontournable. Celle-ci dispose de deux portes d'entrée, physique et virtuelle, qui mènent vers une panoplie de services pour le public.

- 6.46. **Portail Web.** La bibliothèque possède et gère son propre portail ou site Web qui permet aux utilisateurs d'obtenir des informations sur les services de la bibliothèque et de bénéficier de certains services, au-delà de l'horaire d'ouverture de ses installations physiques. Si le portail de la bibliothèque est intégré au site Web de la municipalité, il bénéficie d'une visibilité importante. Dans un tel cas, la bibliothèque demeure responsable du développement et des mises à jour de ce segment. Le portail Web est conforme aux normes W3C\* en matière d'accessibilité.
- 6.47. **Portails Web ou sections destinées à des clientèles spécifiques.** Des sections du portail de la bibliothèque ou d'autres portails Web sont développés à destination de clientèles spécifiques, telles que les enfants, les adolescents, les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, les nouveaux arrivants, etc. Ils sont facilement repérables depuis la page d'accueil du portail de la bibliothèque.
- 6.48. **Information sur la bibliothèque.** Le portail Web de la bibliothèque présente des informations à jour sur la bibliothèque, ses services, ses collections et ses activités. Il comprend, entre autres, une présentation de la bibliothèque ou du réseau, les heures d'ouverture, les emplacements des différents points de service, les coordonnées, les responsables des services, les règlements et politiques de la bibliothèque, le programme d'activités, l'accès au catalogue, etc.
- 6.49. **Services sur le portail.** Le portail permet à l'utilisateur d'effectuer différents types d'action comme la mise à jour des renseignements personnels, la réservation de documents, le renouvellement des emprunts, le paiement en ligne des frais, la suggestion d'achats, l'emprunt de documents numériques, la consultation des ressources numériques, la demande d'emprunt de documents à une autre bibliothèque, l'inscription aux activités offertes par la bibliothèque, la réservation de postes informatiques et autres équipements, la réservation de salles de travail, la référence en ligne, etc.
- 6.50. **Accès aux ressources numériques.** La bibliothèque met en évidence sur son portail Web ses ressources numériques, qu'elles soient disponibles sur place ou à distance.
- 6.51. **Communication, promotion et diffusion sur le portail.** Le portail constitue également un outil de communication, de promotion et de diffusion pour la bibliothèque. Il facilite l'envoi d'avis de courtoisie, de listes de recommandations de lecture ou de nouveautés, etc.
- 6.52. **Heures d'accessibilité du portail.** Il est accessible 24 heures par jour et 7 jours sur 7, à l'exception des périodes de maintenance qui sont de courte durée.

- 6.53. **Interactivité.** Les services en ligne de la bibliothèque permettent une interactivité avec les utilisateurs. La bibliothèque cherche à investir de nouveaux services en ligne afin de rejoindre plus facilement les utilisateurs, par exemple en proposant un agent conversationnel (*chatbot*) sur son site.
- 6.54. **Mobilité.** La bibliothèque cherche à répondre aux besoins des utilisateurs en matière de mobilité. Par exemple, elle offre des services en ligne adaptés à la consultation sur appareils mobiles ou encore possède sa propre application mobile permettant l'accès à ses principaux services.

## 7. PRÊT

Une des principales activités de la bibliothèque publique consiste à mettre une collection de documents sur divers supports à la disposition de la population qui peut les emprunter ou les utiliser pour une période et selon des conditions prédéterminées. En complément de ses propres collections, la bibliothèque permet également l'emprunt de ressources documentaires provenant d'autres bibliothèques et partenaires grâce au prêt entre bibliothèques (PEB). La bibliothèque qui possède une collection d'objets (instruments de musique, œuvres d'art, etc.) établit les conditions d'utilisation spécifiques à cette collection (prêt, consultation sur place, etc.).

La circulation de toutes ces ressources est gérée par un système de contrôle du prêt fiable qui assure un accès juste et équitable à tous les abonnés.

- 6.55. **Collections pour le prêt.** La majorité des documents physiques et numériques de la bibliothèque est accessible pour le prêt.
- 6.56. **Consultation sur place.** L'accès à certaines ressources ou catégories de ressources peut être limité à la consultation sur place en raison de leur rareté, de leur fragilité ou de leur format comme les collections de référence (dictionnaires, encyclopédies), les archives, les ressources à valeur patrimoniale, les ressources dont le support est fragile, les documents aux dimensions extraordinaires, les collections de jeux et jouets, etc.
- 6.57. **Prêt d'équipements informatiques.** La bibliothèque peut offrir des équipements informatiques pour utilisation sur place, tels que des ordinateurs portables, des tablettes, des clés USB, des souris, etc.
- 6.58. **Système de prêt.** La bibliothèque dispose d'un système intégré de gestion de bibliothèque\* (SIGB) qui permet de :
- enregistrer le prêt, le renouvellement, le retour et la réservation d'un document;
  - consulter le dossier des usagers;
  - localiser le document;
  - connaître la date de retour prévue;
  - gérer les retards et les amendes;
  - l'émission d'avis de courtoisie, en version papier ou numérique (courriel, SMS, etc.);
  - offrir à l'abonné un accès interactif (réserver des documents, les renouveler, modifier ses renseignements personnels, etc.);
  - obtenir des statistiques qui contribuent, entre autres, à planifier le développement des collections, les heures d'ouverture et la dotation en personnel, etc.

- 6.59. **Fichier des abonnés.** Elle possède également un fichier des abonnés. En plus des renseignements personnels habituels, ce fichier peut contenir la description de profils d'intérêt ou des données de géolocalisation. Il peut également faire partie d'un fichier plus large constitué par l'organisme responsable (municipalité ou autres) qui intègre l'ensemble des services offerts à la population. Le personnel ayant accès à ce fichier connaît et respecte les règles relatives à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels<sup>16</sup>.
- 6.60. **Mise à jour du fichier des abonnés.** Ce fichier est périodiquement mis à jour et épuré des dossiers d'abonnés inactifs depuis plus de 3 ans, afin de fournir des données précises et justes sur l'utilisation des services de la bibliothèque. Il constitue également un outil utile pour déterminer les caractéristiques des utilisateurs et élaborer des stratégies de promotion ciblées.
- 6.61. **Retour de documents.** Le retour des documents hors des heures normales d'ouverture est facilité par la présence d'une chute à documents sécurisée, liée à un système de tri automatisé ou non.
- 6.62. **Prêt et retour en libre-service.** Afin de favoriser l'autonomie du public et de fluidifier les opérations de transaction, la bibliothèque offre la possibilité à ses usagers d'utiliser un système de prêt ou de retour en libre-service.
- 6.63. **Prêt entre bibliothèques (PEB).** La bibliothèque participe au réseau d'échanges de documents entre les diverses bibliothèques du Québec, du Canada et d'ailleurs pour répondre au mieux aux besoins d'information de la population. La bibliothèque rend également ses propres collections accessibles au public des autres bibliothèques. Conformément au [Code de prêt entre les bibliothèques publiques québécoises](#), le service de PEB entre les bibliothèques publiques est gratuit et la gratuité du service à l'utilisateur est encouragée.

Au Québec, les bibliothèques de tous types (publiques, collégiales, universitaires, etc.) contribuent à l'enrichissement du [Catalogue des bibliothèques du Québec \(CBQ\)](#). Cet outil accessible en ligne permet à tous les usagers d'acheminer une demande de prêt entre bibliothèques (PEB) à toutes les bibliothèques participantes.

- 6.64. **Information au public sur le PEB.** Le personnel propose aux usagers d'utiliser le service de PEB lorsque la bibliothèque ne peut répondre à leur besoin et explique clairement les règles qui s'appliquent s'ils recourent à ce service.

## 8. RÉFÉRENCE, INFORMATION ET CONSEILS DE LECTURE

Les services de référence, d'information et de conseils de lecture sont des activités essentielles des bibliothèques publiques. Ces services s'appuient sur l'expertise des bibliothécaires en matière d'évaluation et de sélection de l'information et sur leur connaissance des collections. Un personnel formé accompagne les usagers sur place ou à distance dans leur recherche d'information en les aidant à sélectionner, trouver, évaluer et utiliser l'information disponible dans les ressources physiques ou numériques de la bibliothèque ou sur Internet.

<sup>16</sup> Éditeur officiel du Québec. (2018, 31 décembre). *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* : LLRQ, chapitre A-2.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-2.1>

- 6.65. **Niveaux de service.** La bibliothèque établit différents niveaux de service pour répondre aux demandes de référence, d'information et de conseils de lecture, par exemple en fonction de la complexité de la demande. Les niveaux de service et le personnel qui y est affecté sont précisés dans la politique de référence, d'information et de conseils de lecture.
- 6.66. **Service de référence de base.** Un service de référence de base est disponible à tous les membres de la communauté, depuis tous les points de service et pendant toutes les heures d'ouverture. Ce service peut s'offrir sur place ou à distance. Le personnel du service de référence de base est capable de diriger les personnes vers les ressources de la bibliothèque, de répondre à des besoins simples à l'aide des outils de recherche de la bibliothèque et de donner des conseils de lecture.
- 6.67. **Personnel formé.** La bibliothèque publique dispose d'un personnel habilité à guider et à conseiller l'utilisateur dans la recherche et l'utilisation des ressources documentaires sur tous supports (ressources de la bibliothèque, sur Internet, etc.). Elle met au service du public un personnel qualifié (bibliothécaires et technicien(nes) en documentation) ou formé spécifiquement à cette tâche, capable de répondre aux demandes d'information ou de les diriger vers la source appropriée.
- 6.68. **Transmission des demandes de référence.** Les demandes de référence et d'information sont adressées à la bibliothèque par divers canaux de communication: sur place, par téléphone ou par transmission électronique (courriel, formulaires Web, clavardage, messagerie instantanée, etc.).
- 6.69. **Questions et demandes fréquentes.** Les questions les plus fréquentes sont organisées en foire aux questions (FAQ) ou en banque de connaissances affichées sur le portail qui faciliteront les futures recherches et diminueront les délais de réponse.
- 6.70. **Statistiques de référence.** Le personnel de l'accueil et celui du service de référence et d'information compilent les données susceptibles de fournir des renseignements utiles à la bibliothèque pour l'amélioration de ses services de soutien à l'utilisateur.

## 9. INFORMATION COMMUNAUTAIRE

La bibliothèque reconnaît l'importance de l'information communautaire pour la population et en tant que partenaire actif de son milieu, elle participe à sa diffusion.

- 6.71. **Information communautaire.** La bibliothèque publique fournit un service d'information communautaire en conformité avec sa politique d'information communautaire (affichage, babillard, etc.).
- 6.72. **Information communautaire sur Internet.** Elle rend accessibles par son portail, directement ou en créant un lien vers la source, les renseignements pratiques utiles à la communauté tels que les services municipaux, les organismes d'alphabétisation et d'entraide, etc.

## 10. ACTIVITÉS DE MÉDIATION, D'ANIMATION ET DE FORMATION

La communauté est au centre des activités que propose la bibliothèque. Les activités développées en fonction des besoins et intérêts de la population ancrent la bibliothèque dans son milieu. Elles participent à dynamiser la vie communautaire et permettent aux participants de nouer des liens forts avec leur bibliothèque, le personnel et les autres membres de la communauté. Les activités de médiation\*, d'animation et de formation sont indispensables pour faire vivre la bibliothèque, ses espaces et ses collections.

- 6.73. **Activités d'animation, de formation et de médiation.** Plusieurs des services de la bibliothèque sont exploités et mis en valeur grâce à des activités d'animation, de formation et de médiation offertes sur place, à distance et hors les murs.
- 6.74. **Publics cibles.** Les activités offertes s'adressent à tous les groupes de la collectivité et sont conçues en fonction de leurs besoins et intérêts, comme déterminés dans le plan stratégique ou le plan d'action annuel ou pluriannuel de la bibliothèque. (voir l'annexe 7 pour des exemples d'activités en fonction du public cible.)
- 6.75. **Mise en valeur des services.** La bibliothèque organise des activités de médiation auprès des clientèles pour mieux faire connaître ses différents services.
- 6.76. **Implication de la communauté dans l'élaboration des activités.** Dans la mesure du possible, le public est impliqué dans le développement des activités de la bibliothèque.
- 6.77. **Complémentarité des activités.** La programmation d'activités de la bibliothèque tient compte de l'offre d'activités proposées par d'autres organismes présents sur le territoire et évite d'entrer en concurrence directe avec eux.
- 6.78. **Partenariat et concertation avec le milieu.** La bibliothèque propose des activités en partenariat avec d'autres organismes et les consulte pour concevoir des programmes de formation qui répondent à des besoins ponctuels ou spécifiques.
- 6.79. **Initiation à la bibliothèque.** Les usagers sont invités dès leur inscription à participer à une séance d'information, individuelle ou de groupe, sur les services disponibles et la façon de les utiliser.
- 6.80. **Lecture publique.** La bibliothèque propose des activités qui contribuent à développer le goût de la lecture chez les différents publics, en particulier chez les jeunes (club de lecture, heure du conte, invitation d'auteurs, etc.).
- 6.81. **Outils de formation.** Des outils sont proposés au public pour leur faire découvrir tous les types de ressources documentaires qui composent les collections de la bibliothèque. Il peut s'agir de tutoriels, guides d'utilisation proposés par la bibliothèque sur son site, rencontres, diaporamas, vidéoconférences, etc.
- 6.82. **Formations aux technologies.** La bibliothèque offre également des formations spécifiques sur les technologies liées aux services (catalogue, portail, prêt en libre-service, Internet, laboratoires de création, etc.) ou mises à la disposition du public (postes d'accès à Internet, postes de travail, etc.).
- 6.83. **Littératie numérique\*.** La bibliothèque offre un programme d'activités et des outils d'autoformation visant à développer la littératie numérique de ses publics ou établit un partenariat avec un organisme fournissant ce type de service.
- 6.84. **Littératie informationnelle\*.** La bibliothèque offre des activités et des outils d'autoformation visant à développer la littératie informationnelle de ses publics (recherche d'information sur Internet, évaluation et croisement des sources, partage de l'information, etc.).
- 6.85. **Autres littératies.** La bibliothèque peut proposer des activités et des outils d'autoformation visant à développer les compétences du public en matière de littératie financière, littératie en santé, etc.
- 6.86. **Formations aux personnes en situation de handicap.** Ces formations sont également conçues pour les personnes en situation de handicap, particulièrement en ce qui concerne les technologies adaptées (équipements et logiciels).
- 6.87. **Personnel pour la formation.** Toutes les formations disponibles pour le public sont données par un personnel dûment formé.

## 11. SOUTIEN À LA CRÉATION ET À L'EXPÉRIMENTATION

La bibliothèque accompagne les membres de la communauté dans leur démarche d'apprentissage et de découverte en proposant des services qui répondent à leurs besoins et à leurs attentes. En ce sens, la bibliothèque s'efforce d'offrir un environnement propice à la découverte, au partage de savoir et de savoir-faire et à l'expérimentation afin d'être identifiée comme un lieu de créativité et de collaboration incontournable au sein de la communauté.

- 6.88. **Activités favorisant la créativité et la collaboration.** La bibliothèque met en place un programme d'activités consacré à la création sous toutes ses formes qui favorise la collaboration et l'échange de savoirs (création numérique, artistique, musicale, cinématographique, électronique, robotique, d'artisanat, etc.). Les activités peuvent être conçues par la bibliothèque elle-même ou par l'établissement de partenariats avec des organismes spécialisés dans le domaine.
- 6.89. **Mise à disposition de matériel.** La bibliothèque met à la disposition du public du matériel et de l'équipement spécialisé pour les soutenir dans leurs projets créatifs (ordinateurs, logiciels de création, imprimante 3D, numériseur, machine à coudre, panier de laines et d'aiguilles, matériel de dessin, etc.).
- 6.90. **Laboratoire de création.** La bibliothèque peut planifier et aménager un espace consacré à la découverte et à la création à l'intérieur de la bibliothèque (Fab Lab<sup>17</sup>, MédiaLab, *Makerspace*) en fonction des ressources à sa disposition et des besoins des communautés qu'elle dessert. L'aménagement d'un tel espace doit être impérativement planifié. La bibliothèque établit les objectifs visés par cet espace et prévoit les moyens à mettre en place pour le faire vivre dont :
- les ressources humaines pour animer l'espace de création : présence d'un personnel formé sur place, développement des activités, formation du personnel, etc.;
  - la sécurité et les assurances;
  - le budget d'acquisition et d'entretien du matériel et des logiciels;
  - les coûts de fonctionnement et des matériaux.

## 12. ÉVALUATION

- 6.91. **Évaluation.** Toutes les activités menées par la bibliothèque sont évaluées afin de vérifier leur adéquation avec les besoins et les attentes de la population. L'évaluation permet de mesurer le succès d'une activité, la satisfaction du public, la popularité d'un thème, la qualité des interactions, etc.

## INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS

- Heures d'ouverture par semaine
- Pourcentage d'utilisateurs inscrits
- Visites par habitant

<sup>17</sup> Pour bénéficier de l'appellation Fab Lab, tout organisme doit respecter quatre conditions prescrites par le Massachusetts Institute of Technology (MIT) : l'ouverture au public, le respect de la *Charte des Fab Labs*, le partage et l'implication dans le réseau des Fab Labs.

- Entrées par habitant
- Visites virtuelles par habitant
- Prêts de documents par habitant
- Utilisation des ressources numériques
- Pourcentage des documents pour enfants dans les prêts
- Prêts entre bibliothèques par habitant — Documents empruntés par 1 000 habitants
- Questions de référence par habitant
- Participations aux activités (animation, conférences, formation, etc.) par habitant
- Satisfaction des usagers

## VOIR AUSSI

**Chapitre 3 – Gouvernance et Gestion** pour plus d’information sur l’analyse des besoins de la communauté.

**Chapitre 8 – Ressources documentaires et autres collections** pour plus d’information sur les collections mises à la disposition de la population.

**Chapitre 9 – Ressources technologiques** pour plus d’information sur les SIGB\* et les services en ligne offerts par la bibliothèque.

**Annexe 1 – Outils de mesure et tableaux.**

**Annexe 4 – Indicateurs de performance et outils de mesure.**

**Annexe 5 – Politiques, plans et règlements mentionnés dans le document.**

**Annexe 7 – Activités d’animation, de formation et de médiation.**

## RESSOURCES ADDITIONNELLES

Ferland, B. (2008). Des politiques spécifiques aux clientèles. Dans *Élaboration de politiques en milieux documentaires* (p. 85-135). Montréal: Éditions ASTED.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Services aux milieux documentaires. (s. d.). Services adaptés. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/services/services\\_professionnels/milieux\\_doc/dossiers\\_thematiques/services\\_public/services\\_adaptes/](http://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/dossiers_thematiques/services_public/services_adaptes/)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2011). *Une bibliothèque pour tous: guide à l’intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec*. Repéré à <http://www.banq.qc.ca/dotAsset/3179815c-237f-4c17-a4df-6e95a4aa4046.pdf>

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (s. d.). Le Service québécois du livre adapté. Repéré à <http://www.banq.qc.ca/sqla>

Bibliothèque et Archives nationales du Québec et BIBLIOPRESTO. (2018, octobre). *Guide d’initiatives de médiation numérique en bibliothèque au Québec et ailleurs*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace\\_professionnel/milieux\\_doc/services/offre\\_numerique\\_biblio/guide\\_initiatives\\_numeriques.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/services/offre_numerique_biblio/guide_initiatives_numeriques.pdf)

Bibliothèques de Montréal. (2017, 16 février). *Fab lab en bib: mode d'emploi*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace\\_professionnel/milieux\\_doc/ressources/medialab/Aide\\_memoire\\_formation\\_fab\\_lab\\_Mtl.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/ressources/medialab/Aide_memoire_formation_fab_lab_Mtl.pdf)

Commission ABF FABLAB en bib. (s. d.). *Fablab, Makerspace en bibliothèque*. Repéré à <http://www.labenbib.fr/>

Roy, L. et Frydman, A. (s. d.). *Library services to indigenous populations: case studies*. Repéré à <https://www.ifla.org/files/assets/indigenous-matters/publications/indigenous-librarianship-2013.pdf>

## Exemples

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2016, 22 septembre). *Code des responsabilités des usagers de Bibliothèque et Archives nationales du Québec*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/a\\_propos\\_banq/mission\\_lois\\_reglements/lois\\_reglements\\_politiques/autres\\_documents/code\\_responsabilite\\_usagers/index.html?language\\_id=3](http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/autres_documents/code_responsabilite_usagers/index.html?language_id=3)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (s. d.). *Commentaires et plaintes*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/a\\_propos\\_banq/commentaires\\_plaintes.html](http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/commentaires_plaintes.html)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2006, 31 janvier). *Déclaration de services aux citoyens*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/a\\_propos\\_banq/mission\\_lois\\_reglements/declaration\\_services/?language\\_id=3](http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/declaration_services/?language_id=3)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (s. d.). *Politique d'utilisation d'Internet et des postes informatiques par les usagers de Bibliothèque et Archives nationales du Québec*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/a\\_propos\\_banq/mission\\_lois\\_reglements/lois\\_reglements\\_politiques/politiques\\_procedures/politique\\_utilisation\\_internet/index.html](http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/politique_utilisation_internet/index.html)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2013, 12 décembre). *Politique de tarification de Bibliothèque et Archives nationales du Québec*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/a\\_propos\\_banq/mission\\_lois\\_reglements/lois\\_reglements\\_politiques/politiques\\_procedures/politique\\_tarification/index.html](http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/politique_tarification/index.html)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2013, 12 décembre). *Politique sur la gestion des plaintes et commentaires des usagers de Bibliothèque et Archives nationales du Québec*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/a\\_propos\\_banq/mission\\_lois\\_reglements/lois\\_reglements\\_politiques/politiques\\_procedures/politique\\_gestion\\_plaintes/index.html](http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/politique_gestion_plaintes/index.html)

# CHAPITRE 7

## RESSOURCES HUMAINES

Introduction

Objectif

1. Politiques
2. Santé et sécurité
3. Composition du personnel
4. Formation et participation à la vie professionnelle
5. Code de conduite et code d'éthique pour le personnel
6. Dotation
7. Évaluation

Indicateurs de performance suggérés

Voir aussi

Ressources additionnelles

### INTRODUCTION

Le personnel est au cœur des services offerts par la bibliothèque pour répondre aux besoins multiples et changeants de sa communauté. Le maintien d'une offre de services de qualité repose sur la présence en nombre suffisant d'un personnel qualifié aux compétences variées et formé de manière continue.

L'évolution de la bibliothèque publique comme un lieu de vie citoyen propice aux échanges et au partage, couplée à la démocratisation de l'accès à l'information, a transformé le rôle du personnel de la bibliothèque et a élargi l'éventail de ses compétences.

Travailler aujourd'hui dans une bibliothèque publique, c'est avant tout mettre au centre de ses actions la relation au public en visant l'excellence du service à la clientèle.

### OBJECTIF

Disposer d'un personnel qualifié, diversifié et en nombre suffisant afin d'assurer un service de qualité qui répond aux besoins de la communauté.

## 1. POLITIQUES

- 7.1. **Gestion des ressources humaines.** La gestion des ressources humaines de la bibliothèque est encadrée par des lois, des règles, des politiques et des ententes officielles et écrites (voir [annexe 10 – Bibliographie – Textes législatifs](#)).

- 7.2. **Contrat de travail.** Le contrat de travail ou la convention collective qui régit le personnel de la bibliothèque inclut des clauses spécifiques qui permettent d'apporter la flexibilité nécessaire au service de la bibliothèque pour répondre aux besoins de la clientèle (ex. : périodes de travail qui répondent aux exigences d'une amplitude horaire étendue, recrutement du personnel à temps partiel, implication de bénévoles, etc.).
- 7.3. **Bénévolat.** La bibliothèque possède une politique ou un autre document qui détermine le type de tâches que les bénévoles peuvent réaliser, prévoit le recrutement et l'encadrement des bénévoles, leur formation, etc.
- 7.4. **Diffusion des conditions de travail.** Au moment de l'embauche, chaque membre du personnel, rémunéré et bénévole, reçoit une copie de l'entente ou de la convention qui détermine ses conditions de travail et de traitement, le cas échéant. En l'absence de tels documents contractuels, le *Code du travail* du Québec régit les conditions de travail du personnel de la bibliothèque alors que les bénévoles sont assujettis aux droits et obligations énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne* et le *Code civil du Québec*.
- 7.5. **Travail administratif et technique.** Des périodes de travail rémunérées sont prévues en dehors des heures consacrées à l'accueil du public pour réaliser les tâches administratives, techniques ou de préparation d'activités. Néanmoins, les heures consacrées à l'accueil du public sont globalement plus nombreuses que celles consacrées au travail administratif et technique.
- 7.6. **Diffusion des politiques au personnel.** Chaque membre du personnel, rémunéré et bénévole, reçoit également une copie des politiques, règlements et procédures en vigueur à la bibliothèque, comme les règlements de la bibliothèque, la politique d'abonnement ou encore le code d'éthique pour le personnel (voir l'[annexe 5](#) pour une liste des politiques, plans et règlements mentionnés dans le présent document).

## 2. SANTÉ ET SÉCURITÉ

- 7.7. **Confort et ergonomie.** Le mobilier et les équipements mis à la disposition du personnel sont ergonomiques et sécuritaires (fauteuil ajustable, repose-poignet, bonne luminosité, etc.).
- 7.8. **Formation aux procédures d'urgence.** Le personnel est formé aux procédures d'urgence afin de garantir la sécurité du public et la sienne.
- 7.9. **Sécurité du personnel.** Des moyens éprouvés sont mis en place pour assurer la sécurité des membres du personnel, particulièrement s'ils ont à travailler seuls, hors des heures d'accès public ou s'ils sont confrontés à des situations difficiles (comportement inadapté de la part d'un usager, violence, etc.). La présence d'agents de sécurité peut s'avérer nécessaire pour certaines bibliothèques.

## 3. COMPOSITION DU PERSONNEL

- 7.10. **Équipe multidisciplinaire.** Les services de la bibliothèque font appel à plusieurs disciplines et s'adressent à des clientèles très diversifiées. Une équipe multidisciplinaire répond efficacement aux exigences de cette diversité. Cette équipe compte, entre autres, des spécialistes en bibliothéconomie, en communication, en animation et médiation\*, en informatique et technologies de l'information et en gestion. Le personnel possède une bonne culture générale et s'exprime dans une langue de qualité.

- 7.11. **Représentativité du personnel.** La composition du personnel de la bibliothèque reflète, autant que possible, le profil général et la diversité de la population qu'elle sert.
- 7.12. **Description de poste.** Chaque poste est formellement décrit. Les relations d'autorité, les principales tâches et responsabilités, la scolarité, les compétences et les aptitudes requises et, le cas échéant, l'horaire de travail sont précisés dans un document officiel périodiquement revu et mis à jour.
- 7.13. **Bibliothécaire.** Le (la) bibliothécaire possède un diplôme de deuxième cycle universitaire en bibliothéconomie ou en sciences de l'information décerné par une université reconnue.
- 7.14. **Technicien(ne) en documentation.** Le (la) technicien(ne) en documentation détient un diplôme en techniques de la documentation délivré par un collège reconnu.
- 7.15. **Commis ou préposé(e).** Le (la) commis ou le (la) préposé(e) de bibliothèque possède minimalement un diplôme de fin d'études secondaires.
- 7.16. **Autres types d'employés.** La bibliothèque peut employer du personnel possédant des compétences spécialisées afin d'enrichir les services offerts ou améliorer le fonctionnement de la bibliothèque (ex. : animation, communication et marketing, éducation, technologies de l'information, etc.).
- 7.17. **Bénévoles.** Afin de favoriser l'implication de la communauté dans la vie de la bibliothèque, celle-ci peut recourir à la participation de citoyens à titre de bénévoles. Les bénévoles doivent être formés et soutenus par un personnel rémunéré. Il est souhaitable que l'action des bénévoles fasse l'objet d'une reconnaissance de la part des autorités responsables.

## 4. FORMATION ET PARTICIPATION À LA VIE PROFESSIONNELLE

L'offre de services de la bibliothèque se transforme continuellement en fonction des besoins changeants des clientèles et de l'évolution de l'environnement, des ressources et des technologies. C'est pourquoi il est essentiel de maintenir à niveau les connaissances et les compétences du personnel à l'aide de formations formelles et informelles.

- 7.18. **Formation continue.** La bibliothèque assure à son personnel, rémunéré et bénévole, une formation continue sur toute matière susceptible de bonifier les activités de la bibliothèque et l'encourage fortement à y recourir. La formation formelle est complétée par le transfert informel de compétences et de connaissances (ex. : séances d'information pour le personnel).
- 7.19. **Budget de formation.** La bibliothèque consacre au moins 1 % de sa masse salariale à la formation et au perfectionnement de son personnel rémunéré et bénévole.
- 7.20. **Programme d'intégration et de formation.** Un programme d'intégration et de formation est prévu pour tout nouvel employé ou bénévole.
- 7.21. **Formation technologique.** Le personnel est formé à l'utilisation du matériel technologique de la bibliothèque et aux logiciels spécifiques à ses activités.
- 7.22. **Soutien aux usagers.** Le personnel affecté au service des usagers est formé pour soutenir le public dans l'utilisation des équipements et services de la bibliothèque, notamment les services technologiques (évaluation et signalement des problèmes technologiques, résolution des problèmes mineurs).

- 7.23. **Congrès et colloques.** La participation à des colloques et à des congrès professionnels nationaux et internationaux est valorisée afin de permettre au personnel d'acquérir de nouvelles connaissances, de découvrir les nouvelles tendances en bibliothèques, d'échanger avec ses pairs et d'élargir son réseau professionnel.
- 7.24. **Implication dans les associations professionnelles.** La bibliothèque facilite l'implication de son personnel dans les associations professionnelles.

## 5. CODE DE CONDUITE ET CODE D'ÉTHIQUE POUR LE PERSONNEL

La sensibilisation de tout le personnel, rémunéré et bénévole, à l'éthique et à la bonne conduite est cruciale afin d'assurer des services de qualité et de préserver la confiance de la population envers son service de bibliothèque.

- 7.25. **Code d'éthique.** Lorsque la municipalité administrant la bibliothèque ne possède pas de code d'éthique pour son personnel, la bibliothèque en établit un et le fait entériner par les autorités compétentes. Il est remis et expliqué à l'ensemble du personnel.
- 7.26. **Code de bonne conduite.** Elle adopte un code de bonne conduite qui dicte les attitudes et les comportements que les membres du personnel doivent observer entre collègues et avec les clientèles.
- 7.27. **Utilisation des médias sociaux.** Le personnel de la bibliothèque est tenu de se conformer aux règles et conditions énoncées dans une politique d'utilisation des médias sociaux, pendant et hors des heures de travail.
- 7.28. **Protection des renseignements personnels.** Le personnel de la bibliothèque veille à l'application des règles relatives à la protection des renseignements personnels des usagers, établies par la bibliothèque et encadrées par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1).
- 7.29. **Antécédents judiciaires.** Lors du processus d'embauche, la bibliothèque procède à une vérification des antécédents judiciaires des personnes susceptibles de travailler (incluant les bénévoles) auprès des clientèles vulnérables, notamment les enfants et les personnes âgées.

## 6. DOTATION

L'évaluation des besoins en ressources humaines tient compte notamment des éléments suivants :

- la taille de la population servie;
- le profil et les besoins de la communauté;
- le nombre, le type de points de services et l'éventuelle organisation en réseau;
- les services offerts et leur niveau d'utilisation par la population;
- les objectifs de développement des services;
- l'externalisation ou l'automatisation de certains services;
- la sécurité du personnel et du public (nombre minimal requis de membres du personnel pour des raisons de sécurité).

- 7.30. **Processus de dotation.** Un processus de dotation rigoureux permet à la bibliothèque de remplir ses mandats avec efficacité.
- 7.31. **Aspect légal.** Le processus de dotation respecte toutes les lois relatives au travail et à l'emploi.
- 7.32. **Conditions de travail.** Les conditions de travail et de traitement du personnel sont déterminées par contrat de travail ou par convention et sont équivalentes à celles d'emplois qui requièrent les mêmes qualifications.
- 7.33. **Activités régulières de fonctionnement.** La bibliothèque fait appel à un personnel rémunéré et non bénévole pour ses activités régulières de fonctionnement et la prestation des services de base (annexe 6).
- 7.34. **Calcul.** Les besoins en matière de ressources humaines sont généralement calculés en équivalent temps complet\* (ETC) par 10 000 habitants (annexe 1 – tableaux 2-1, 2-2, 3 et 4). Pour calculer le nombre d'employés ETC pour les municipalités ayant une population inférieure à 5 000 habitants, il faut prévoir un minimum de 3 heures de ressources humaines par heure d'ouverture prévue aux tableaux 1-1 et 1-2.
- 7.35. **Évaluation périodique.** Les besoins en matière de ressources humaines sont périodiquement évalués et ajustés en fonction du volume et de la nature des activités de la bibliothèque.
- 7.36. **Personnel qualifié.** À partir de 3 000 habitants, la bibliothèque s'assure les services d'un(e) technicien(ne) en documentation ou d'un(e) bibliothécaire. Les petites bibliothèques de moins de 5 000 habitants peuvent bénéficier de l'expertise d'un personnel qualifié grâce à des partenariats noués avec d'autres bibliothèques ou avec leur CRSBP. À partir de 5 000 habitants, la bibliothèque s'assure les services d'un(e) bibliothécaire.
- 7.37. **La direction.** La direction de la bibliothèque est assumée par un(e) bibliothécaire qui détient un diplôme de deuxième cycle en bibliothéconomie ou en sciences de l'information décerné par une université reconnue.
- 7.38. **Personnel rémunéré.** Le personnel rémunéré de la bibliothèque répond aux exigences requises en matière de scolarité, d'expérience et de compétences pour chacun des postes à pourvoir.
- 7.39. **Personnel bénévole.** Le recrutement de personnel bénévole s'effectue selon un processus rigoureux, comparable à celui appliqué au personnel rémunéré.
- 7.40. **Encadrement des bénévoles.** Les tâches confiées aux bénévoles sont clairement définies et encadrées par un personnel compétent.

## 7. ÉVALUATION

- 7.41. **Évaluation annuelle.** Une évaluation formelle du rendement et des besoins en formation de chaque membre du personnel, rémunéré et bénévole, est réalisée annuellement.

## INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS

- Employés par 10 000 habitants
- Techniciens en documentation par 10 000 habitants
- Bibliothécaires par 10 000 habitants
- Dépenses pour le personnel par habitant
- Pourcentage des dépenses pour le personnel

## VOIR AUSSI

**Chapitre 6 – Services** pour des politiques encadrant les services de la bibliothèque.

## RESSOURCES ADDITIONNELLES

Association professionnelle des techniciennes et techniciens en documentation du Québec. (s. d.). Enjeux. Repéré à <http://aptdq.org/la-profession/remuneration>

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. (2004). *Guide santé sécurité pour les bibliothèques*. Hamilton, Ontario : CCHST.

Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. (s. d.). La profession. Repéré à <https://cbpq.qc.ca/informations/la-profession>

Ferland, B. (2008). Des politiques spécifiques aux ressources humaines. Dans *Élaboration de politiques en milieux documentaires* (p. 201-229). Montréal : Éditions ASTED.

Gouvernement du Canada. (2019, 29 mars). 5111 Bibliothécaires. Dans *Classification nationale des professions*. Repéré à <http://cnp.edsc.gc.ca/Francais/CNP/ProfilRechercheRapide.aspx?val=5&val1=5111&ver=16&val65=documentation>

Gouvernement du Canada. (2019, 29 mars). 5211 Techniciens/techniciennes dans les bibliothèques et les services d'archives publiques. Dans *Classification nationale des professions*. Repéré à <http://cnp.edsc.gc.ca/Francais/CNP/ProfilRechercheRapide.aspx?val=5&val1=5211&ver=16&val65=documentation>

Gouvernement du Canada. (2019, 29 mars). 1451 Commis et assistants/assistantes dans les bibliothèques. Dans *Classification nationale des professions*. Repéré à <http://cnp.edsc.gc.ca/Francais/CNP/ProfilRechercheRapide.aspx?val=1&val1=1451&ver=16&val65=commis%20de%20biblioth%C3%A8que>

### Exemple

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. (2016, mai). *Politique 1022 – Bénévoles*. Repéré à [http://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/nbpl-sbpb/pdf/politiques-policies/1022\\_Benevoles.pdf](http://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/nbpl-sbpb/pdf/politiques-policies/1022_Benevoles.pdf)

# CHAPITRE 8

## RESSOURCES DOCUMENTAIRES ET AUTRES COLLECTIONS

### Introduction

#### Objectifs

1. Politique de développement des collections
2. Développement des collections
3. Accès aux collections
4. Composantes des collections
5. Traitement documentaire
6. Organisation des collections
7. Mise en valeur des collections
8. Plan d'intervention

#### Indicateurs de performance suggérés

#### Voir aussi

#### Ressources additionnelles

## INTRODUCTION

Activité névralgique de la bibliothèque, le développement des collections permet aux bibliothèques de remplir leur rôle auprès de la population en matière d'information, de connaissance, de culture, d'éducation et d'alphabétisation, conformément aux missions énoncées par l'UNESCO<sup>18</sup>.

La mise à disposition d'une collection de qualité est centrée sur les besoins de la communauté et la bibliothèque doit rester attentive aux intérêts changeants de la population afin que la collection soit la mieux adaptée possible au contexte local.

La bibliothèque offre un large choix de ressources sur supports multiples qui témoignent du plus vaste éventail possible du savoir humain et qui rejoignent les besoins des différents groupes composant la population qu'elle sert. La bibliothèque veille particulièrement à faciliter l'accès à ses collections par l'ensemble de la population.

Les bibliothèques diversifient leur collection en s'adaptant aux nouvelles tendances, aux technologies et à l'évolution des attentes de la population. Elles rendent disponibles entre autres des ressources numériques, proposent des documents moins traditionnels comme les jeux de société et constituent parfois des collections plus atypiques comme des collections d'instruments de musique, en fonction des besoins de leur population.

Pour faire vivre ses collections et en faire découvrir la richesse à la communauté, la bibliothèque apporte un soin particulier à leur présentation et à leur mise en valeur.

18 IFLA/UNESCO. (1994). *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. Repéré à <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf>

## OBJECTIFS

- Développer des collections de qualité dans toutes les disciplines et pour tous les groupes d'âge, qui soient représentatives des intérêts et besoins de la population;
- Proposer un large éventail de ressources dans divers formats pour répondre aux besoins des différents groupes composant la population;
- Assurer un accès rapide et efficace aux ressources offertes pour tous.

## 1. POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIONS

8.1. **Politique de développement des collections.** La bibliothèque se dote d'une politique de développement et de gestion de ses collections imprimées, audiovisuelles et numériques qui repose sur les principes suivants :

- **Liberté intellectuelle** : cette politique repose sur les principes universellement reconnus de liberté intellectuelle, d'expression, d'opinion, d'ouverture, d'inclusion et de diversité et fait référence aux principaux textes de défense de la liberté intellectuelle et de l'accès à l'information pour tous (références disponibles dans les ressources additionnelles).
- **Lutte contre la censure** : cette politique rejette toute forme de censure qu'elle soit idéologique, politique ou religieuse, ou qu'elle émane de pressions commerciales. La politique de développement des collections constitue ainsi un outil de lutte contre les appels à la censure.
- **Équilibre** : elle s'appuie sur des critères d'équilibre entre les différents sujets, de profondeur du traitement, de provenance des documents et d'âge de la clientèle à laquelle ils sont destinés.
- **Flexibilité** : cette politique est flexible et s'adapte rapidement à l'évolution des supports et des contenus des ressources documentaires.
- **Indépendance professionnelle** : elle assure une indépendance professionnelle au personnel responsable de son application.
- **Intérêts de la communauté** : elle se base sur les préoccupations et les intérêts généraux et spécifiques, présents et projetés, de la communauté servie par la bibliothèque.
- **Voix des citoyens** : elle affirme l'importance de la participation du citoyen au développement et à la mise en valeur des collections.
- **Concertation et complémentarité des collections** : elle favorise la concertation entre les réseaux locaux, régionaux ou nationaux pour renforcer la complémentarité des collections et leur circulation entre les bibliothèques.

8.2. **Contenu de la politique de développement des collections.** La politique de développement des collections détermine les paramètres relatifs à la sélection, à l'acquisition, à l'évaluation, à l'élagage\* et à la disposition finale, s'il y a lieu, des ressources documentaires achetées, gratuites ou reçues en don. Elle inclut notamment :

- une description de la bibliothèque et un portrait des clientèles et des collections;
- les objectifs et la durée de la politique de développement des collections;
- un énoncé portant sur la liberté intellectuelle et la censure;
- les axes de développement privilégiés;

- les responsabilités entourant la sélection, l'acquisition et l'élagage des documents;
- les critères de sélection, de conservation et d'exclusion des documents;
- les modes et règles d'acquisition des documents;
- l'évaluation des collections et leur mise à jour;
- la disposition finale des ressources documentaires achetées, gratuites ou reçues en don;
- les paramètres qui entourent la participation du public et qui encadrent le traitement des plaintes et des demandes de retrait ou d'inclusion aux collections de la bibliothèque.

*Des exemples de politiques de développement des collections sont indiqués dans les ressources additionnelles du présent chapitre.*

- 8.3. **Réseau local de bibliothèques\***. Dans le cas d'un réseau local, la politique définit aussi les règles de partage, d'équilibre et de circulation des ressources entre les entités et tient compte du rôle particulier que peut jouer la bibliothèque centrale ou principale\*.
- 8.4. **Politique entérinée**. La politique de développement des collections est entérinée par l'autorité responsable de la bibliothèque (selon le cas, conseil municipal, conseil d'administration ou autres directions responsables).
- 8.5. **Mise à jour**. La politique de développement des collections est révisée au minimum tous les 5 ans par du personnel qualifié et mise à jour au besoin.

## 2. DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIONS

- 8.6. **Personnel qualifié**. Les différentes activités entourant le développement des collections sont confiées à du personnel qualifié (sélection, achat, élagage\*, etc.).
- 8.7. **Respect des lois et règlements sur l'acquisition**. La bibliothèque respecte les lois et règlements en vigueur en matière d'acquisition de ressources documentaires, dont la *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* (RLRQ, chapitre D-8.1) et son *Règlement sur l'acquisition de livres par certaines personnes dans les librairies agréées* (chapitre D-8.1, r. 1).
- 8.8. **Plan d'acquisition annuel**. La bibliothèque établit un plan d'acquisition annuel<sup>19</sup> en lien avec le plan stratégique établi, en fonction du budget disponible et en tenant compte de l'équilibrage de ses collections.
- 8.9. **Quantité**. Le nombre de documents acquis est, entre autres, basé sur un ratio documents/citoyen (annexe 1 – [tableau 5](#) et [tableau 6](#)).
- 8.10. **Acquisition continue**. Les acquisitions de la bibliothèque s'étendent sur toute l'année financière.
- 8.11. **Âge de la collection\***. La collection comporte au moins 35 % de documents imprimés publiés au cours des cinq dernières années, à l'exclusion des ressources à valeur historique ou patrimoniale (annexe 1 – [tableau 7](#)).

<sup>19</sup> Dans le cadre du programme d'aide financière *Appel de projets en développement des collections pour les bibliothèques publiques autonomes*, le MCC désigne ce document par l'appellation « Projet annuel d'acquisition » : [https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/programmes/Projet\\_annuel\\_acquisitions\\_VF\\_.pdf](https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/programmes/Projet_annuel_acquisitions_VF_.pdf)

- 8.12. **Taux de rafraîchissement\***. Le plan d'acquisition annuel détermine le taux de rafraîchissement qui permet de maintenir les collections vivantes, à jour et en bon état (annexe 1 – [tableau 9](#)).
- 8.13. **Taux de roulement\***. Le plan d'acquisition annuel tient compte du taux de roulement des différentes collections qui permet d'évaluer l'adéquation de la collection à la demande du public. Par exemple, un taux de roulement élevé d'une collection par rapport aux autres signifie généralement qu'il n'y a pas assez d'offre pour la demande et qu'il peut y avoir une usure prématurée des documents de la collection concernée ([annexe 4 – Indicateurs de performance et outils de mesure](#)).
- 8.14. **Équilibre des collections**. L'équilibre des collections adulte/jeune et fictions/documentaires est déterminé selon le portrait démographique du milieu (annexe 1 – [tableau 8](#)). La bibliothèque veille également à un équilibre entre les différents genres et sujets abordés dans sa collection.
- 8.15. **Acquisition des ressources numériques**. La bibliothèque consacre de 10 à 20 % de ses dépenses d'acquisition aux ressources numériques (annexe 1 – [tableau 6](#)).
- 8.16. **Choix des fournisseurs**. Le choix des fournisseurs se fait conformément aux lois et règlements en vigueur en matière d'acquisition de ressources documentaires, en tenant compte de la qualité du service reçu, et en fonction des règles internes d'approvisionnement de l'organisation.
- 8.17. **Évaluation des fournisseurs**. La bibliothèque évalue périodiquement la performance et la qualité de ses fournisseurs, et ce, pour tout type de documents.
- 8.18. **Évaluation et élagage\* des collections**. Afin de maintenir une collection de qualité qui répond aux besoins actuels et anticipés de la communauté, la bibliothèque adopte des procédures d'évaluation et d'élagage de ses collections fondées sur les critères énoncés dans sa politique de développement des collections.

*Des exemples de politique ou de procédures d'évaluation et d'élagage des collections sont indiqués dans les ressources additionnelles du présent chapitre.*

### 3. ACCÈS AUX COLLECTIONS

- 8.19. **Gratuité d'accès à l'ensemble des collections**. L'ensemble des collections de la bibliothèque est disponible pour la consultation et le prêt gratuitement.
- 8.20. **Loi sur le droit d'auteur**. La bibliothèque a le devoir d'aviser le public de l'obligation de respecter la *Loi sur le droit d'auteur* (L.R.C., chapitre C-42) et d'exercer une surveillance raisonnable à cet égard.
- 8.21. **Accès physique aux collections**. La bibliothèque facilite l'accès à l'ensemble de ses collections en privilégiant l'accès en libre-service, la mise en place de rayonnages adaptés à tous, etc.
- 8.22. **Catalogue en ligne exhaustif et à jour**. Le catalogue, dont la consultation se fait en ligne, comprend toutes les collections de la bibliothèque, incluant les ressources numériques, et est continuellement mis à jour avec les nouvelles acquisitions. Pour ce faire, la bibliothèque utilise un système intégré de gestion de bibliothèque\* (SIGB).
- 8.23. **Contrôle des collections**. Afin de contrôler la présence effective des documents et des objets de sa collection, la bibliothèque vérifie au minimum tous les 5 ans que le fonds indiqué au catalogue correspond bien à celui dont elle dispose. Ce contrôle peut se faire au moment de l'opération d'élagage\* ou par un récolement\* (inventaire) partiel ou total.

- 8.24. **Ressources numériques.** Les ressources numériques sont considérées comme une partie intégrante des collections de la bibliothèque et à ce titre, sont facilement accessibles depuis le site Web de la bibliothèque. Les ressources numériques peuvent inclure une sélection de documents libres de droits.
- 8.25. **Prêt entre bibliothèques.** La bibliothèque a recours au prêt entre bibliothèques (PEB) pour satisfaire les demandes de sa communauté auxquelles elle ne peut pas répondre par ses propres moyens. Le PEB ne remplace pas le développement continu des collections.
- 8.26. **Aide à la recherche.** Des moyens sont mis en place pour aider le public dans son utilisation des collections et dans sa recherche documentaire (guide d'utilisation, personnel sur place, etc.)

## 4. COMPOSANTES DES COLLECTIONS

La bibliothèque s'adapte aux nouvelles tendances, aux technologies et à l'évolution des besoins de la population en développant des collections diversifiées, sur tous supports et pour tous les âges.

Ainsi, mettre en place une collection équilibrée et cohérente demande de tenir compte de différents facteurs comme :

- l'étendue de l'offre documentaire d'un domaine ou d'un genre (ex. : la disponibilité de titres d'un domaine ou d'un genre donné est plus importante au format papier qu'au format numérique);
  - l'évolution des modes de consommation de contenu culturel (ex. : l'écoute de musique se fait de plus en plus en ligne);
  - les caractéristiques de la population servie (ex. : la forte proportion de personnes âgées ou de jeunes sur le territoire, etc.).
- 8.27. **Collection imprimée.** La collection imprimée de la bibliothèque se compose de livres, de publications en série (revues, magazines, journaux) et de partitions musicales.
- 8.28. **Collection audiovisuelle.** Une collection d'enregistrements sonores musicaux, de livres enregistrés, de films, de méthodes d'apprentissage de langues, de jeux vidéo, etc., est constituée pour le public. La collection audiovisuelle peut être constituée en partie de ressources en ligne.
- 8.29. **Collection numérique.** La bibliothèque met à la disposition du public une collection numérique qui comprend, entre autres : des livres numériques, des publications en série (revues, magazines, journaux), des films et de la musique par diffusion en continu, des ressources d'apprentissage, des jeux éducatifs, des documents numérisés et des bases de données.
- 8.30. **Collection spécifique.** Afin de répondre aux besoins de ses clientèles spécifiques (nouveaux arrivants, personnes en situation de handicap, etc.), la bibliothèque développe des collections répondant à leurs besoins (livres à gros caractères, livres dans une langue autre que le français et l'anglais, etc.) ou les rend accessibles par des ententes conclues avec des organismes spécialisés<sup>20</sup> et dirige ces clientèles vers les ressources appropriées.
- 8.31. **Collection de référence à jour.** La bibliothèque s'assure que sa collection de référence est fiable, diversifiée, à jour et qu'elle répond aux besoins actuels de la communauté. La collection de référence est constituée en grande partie de ressources en ligne.

<sup>20</sup> Par exemple : *le Service québécois du livre adapté* de Bibliothèque et Archives nationales du Québec. ([www.banq.qc.ca/sqqla](http://www.banq.qc.ca/sqqla))

- 8.32. **Collection sur l'histoire locale et le patrimoine.** La bibliothèque peut posséder des documents à valeur historique et patrimoniale qui concernent sa localité et sa région. Des ententes peuvent être conclues avec d'autres organismes locaux (organismes communautaires, musées, galeries d'art, etc.) pour assurer le développement de cette collection, sa préservation et sa mise à disposition. S'il est jugé utile et pertinent de le faire, la bibliothèque peut prévoir un plan de numérisation des documents importants de l'histoire locale. Selon les objectifs, il peut être pertinent d'établir une politique qui détermine notamment le type de documents historiques locaux à recueillir, les méthodes de préservation des documents, les conditions d'accès, etc.
- 8.33. **Collection d'objets.** Pour répondre à l'évolution des besoins et habitudes de la population qu'elle sert, la bibliothèque met à disposition de sa communauté des collections d'objets tels que des instruments de musique, des œuvres d'art, des jeux et jouets éducatifs, des semences, des laissez-passer pour des musées, etc.

## 5. TRAITEMENT DOCUMENTAIRE

- 8.34. **Orientations et principes régissant le traitement documentaire.** La bibliothèque s'assure que ses méthodes et procédures en matière de traitement documentaire concordent avec les **orientations et principes régissant le traitement documentaire du Service québécois de traitement documentaire (SQTD)**. Les méthodes et procédures adoptées favorisent un accès rapide aux ressources documentaires et assurent un traitement de qualité.
- 8.35. **Traitement documentaire efficace.** La bibliothèque traite ses collections avec efficacité et efficience de manière à les rendre facilement repérables et accessibles dans les délais définis dans les procédures établies. Pour ce faire, elle utilise les services spécialisés de traitement documentaire existants, dont le SQTD, tout en favorisant la concertation locale, régionale et nationale.
- 8.36. **Traitement intellectuel.** Le traitement intellectuel des collections de la bibliothèque est effectué conformément aux règles et normes généralement reconnues, dont :
- RDA (Ressources: Description et Accès);
  - Format MARC 21;
  - Classification décimale de Dewey;
  - Table Cutter-Sanborn;
  - Répertoire de vedettes-matière de l'Université Laval;
  - Les vedettes-matière jeunesse de Services documentaires multimédias (SDM) Inc;
  - VIAF (The Virtual International Authority File).
- 8.37. **Description bibliographique enrichie.** Le catalogue de la bibliothèque présente une description bibliographique enrichie, incluant par exemple une imagerie de la page couverture et de la 4<sup>e</sup> de couverture, la table des matières, un résumé, etc. Ces éléments sont disponibles entre autres dans le SQTD. La bibliothèque peut aussi utiliser des outils d'enrichissement de catalogue.
- 8.38. **Traitement matériel.** Le traitement matériel des collections est effectué de manière professionnelle pour les préparer à la circulation, augmenter leur durabilité ou améliorer leur apparence, en tâchant de conserver l'intégrité des informations contenues sur les documents. Un budget est prévu pour la protection de documents neufs et la réparation des documents abîmés.
- 8.39. **Bandes antivols et puces RFID.** La bibliothèque qui dispose d'un système antivols ou de radio-identification (RFID) appose des bandes antivols ou des puces de radio-identification dans ses documents.

## 6. ORGANISATION DES COLLECTIONS

- 8.40. **Collections organisées.** Les collections sont organisées et regroupées de manière à faciliter leur repérage et leur mise en valeur.
- 8.41. **Lecture de rayons.** Le classement est vérifié de manière régulière par une lecture de rayons.
- 8.42. **Identification.** Certains documents portent des mentions qui en facilitent l'identification telle que le lectorat cible, le genre, la langue, la littérature québécoise, etc.

## 7. MISE EN VALEUR DES COLLECTIONS

La mise en valeur des collections est essentielle pour les faire vivre et en faire découvrir toute la richesse à la communauté. En faisant la part belle aux espaces de mise en valeur des collections et en variant les mises en scène, la bibliothèque crée du sens et des liens entre ses ressources, sa communauté et son environnement.

- 8.43. **Présentation des collections.** La bibliothèque veille à présenter ses collections de façon attrayante.
- 8.44. **Mise en valeur.** Elle utilise les moyens les mieux appropriés pour mettre en scène ses collections physiques et numériques selon des thématiques, des sujets d'actualité, etc. La bibliothèque peut avoir recours à la présentation de face des documents, des présentoirs spécialisés, des rayonnages muraux de mise en valeur (« Power Wall »), des éclairages et décors spécifiques, de l'affichage numérique, des sections du portail de la bibliothèque, des bannières Web, etc. Ces mises en valeur sont actualisées régulièrement.
- 8.45. **Mise en valeur des ressources numériques.** Du fait de leur caractère immatériel, les ressources numériques font l'objet d'une mise en valeur accrue pour les faire connaître au public, tant dans les murs de la bibliothèque que sur son portail et hors des murs de la bibliothèque. La bibliothèque utilise différents dispositifs pour matérialiser son offre numérique, par exemple en intégrant les ressources numériques aux moyens habituels de mise en valeur pour les collections physiques (sélection thématique de documents physiques et numériques, etc.)<sup>21</sup>.
- 8.46. **Espaces consacrés à la mise en valeur.** En ayant recours à du mobilier approprié, la bibliothèque consacre 10 à 20 % de l'espace des collections à leur mise en valeur (annexe 1 – [tableau 14](#) et [tableau 15](#)). Sont considérés comme des espaces de mise en valeur les espaces libérés dans les rayonnages pour disposer des documents de face, des présentoirs spécialisés, des rayonnages muraux, etc. La proportion peut être réduite si une mise en valeur numérique est présente.
- 8.47. **Promotion sur le site Web.** La bibliothèque fait la promotion de ses nouveautés, incluant les ressources numériques, sur son site Web.
- 8.48. **Suggestions personnalisées.** La bibliothèque met à profit les fonctionnalités du SIGB\* et d'autres technologies disponibles (médiâs sociaux, infolettre) pour définir et proposer des suggestions personnalisées de documents ou d'objets à ses clientèles.

21 Pour d'autres idées de mise en valeur des ressources numériques, consultez le document en ligne : *Livres et ressources numériques en bibliothèques publiques : quoi faire pour que ça marche!* Repéré à [http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace\\_professionnel/milieux\\_doc/services/offre\\_numerique\\_biblio/guide\\_meilleures\\_pratiques\\_numeriques\\_03.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/services/offre_numerique_biblio/guide_meilleures_pratiques_numeriques_03.pdf)

## 8. PLAN D'INTERVENTION

- 8.49. **Plan d'intervention.** Un plan d'intervention est prévu pour assurer la préservation des collections en cas de sinistre. Ces éléments peuvent parfois faire partie d'un plan plus global de mesures d'urgence de la bibliothèque. Il inclut notamment les éléments suivants :
- des priorités en matière de collections à préserver (documents rares et précieux, manuscrits, etc.);
  - une liste et localisation du matériel d'urgence (boîte à outils, bâches, seaux, cordons de sécurité, etc.);
  - un plan de la bibliothèque et localisation des collections prioritaires;
  - des procédures en fonction du sinistre (inondation, moisissure, etc.) et du type de collections touchées (identification des collections, intervention, manipulation, etc.);
  - une liste des principaux prestataires à proximité : services de nettoyage, location d'équipement (camions frigorifiques);
  - un plan de reprise des activités après un sinistre.

## INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS

- Documents par habitant (imprimés et audiovisuels)
- Livres imprimés par habitant
- Taux de rafraîchissement des collections
- Âge de la collection
- Dépenses d'acquisition de ressources documentaires par habitant
- Pourcentage des dépenses pour l'acquisition des ressources documentaires
- Pourcentage des dépenses d'acquisition consacrées aux ressources numériques
- Taux de roulement des collections

## VOIR AUSSI

**Annexe 1 – Outils de mesure et tableaux.**

## RESSOURCES ADDITIONNELLES

Bibliothèque et Archives nationales du Québec et BIBLIOPRESTO. (s. d.). *Bibli numerique.ca*. Repéré à <https://bibli numerique.ca/>

Bibliothèque et Archives nationales du Québec et BIBLIOPRESTO. (2018). *Livres et ressources numériques en bibliothèques publiques : quoi faire pour que ça marche !* Repéré à [http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace\\_professionnel/milieux\\_doc/services/offre\\_numerique\\_biblio/guide\\_meilleures\\_pratiques\\_numeriques\\_03.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/services/offre_numerique_biblio/guide_meilleures_pratiques_numeriques_03.pdf)

Calenge, B. (2008). *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie.

Conseil des arts du Canada. (s. d.). Programme du droit de prêt public. Repéré à <https://droitdepretpublic.ca/>

Ferland, B. (2008). Des politiques spécifiques aux collections. Dans *Élaboration de politiques en milieux documentaires* (p.139-194). Montréal: Éditions ASTED.

Gregory, V. L. (2019). *Collection development and management for 21<sup>st</sup> century library collections: an introduction* (Second Edition). Chicago: ALA-Neal Schuman.

IFLA. (s. d.). *Grandes lignes directrices d'une politique de développement des collections à partir du modèle Conspectus*. Repéré à <https://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/gcdp-fr.pdf>

Johnson, P. (2018). *Fundamentals of collection development and maanagement* (Fourth edition). Chicago: ALA Editions.

Ministère de la Culture et des Communications du Québec — Direction du livre, de l'audiovisuel et de la recherche (2017, janvier). *Soutenir la qualité du développement des collections documentaires pour les bibliothèques publiques autonomes: guide d'accompagnement à l'intention des clients-partenaires*. Repéré à [https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/programmes/Guide\\_accompagnement\\_CP-BPA-VF\\_.pdf](https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/programmes/Guide_accompagnement_CP-BPA-VF_.pdf)

Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (s. d.) *Projet annuel des acquisitions*. Repéré à [https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/programmes/Projet\\_annuel\\_acquisitions\\_VF\\_.pdf](https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/programmes/Projet_annuel_acquisitions_VF_.pdf)

Munroe, M. H., Haar, J. M. and Johnson, P. (2002). *Guide to collection development and management: administration, organization and staffing* (Collection Management and Development Guides, no 10). Lanham MD: Scarecrow Press and Chicago: ALA.

## Exemples

Association des bibliothèques publiques du Québec. Extranet de l'ABPQ – Développement de politiques, procédures et règlements [accessible sur authentification]. Repéré à <https://extranet.abpq.ca/sujet?result=politiques-procedures-reglements>

Halifax Public Library. (s. d.). *Collection development policy*. Repéré à <https://www.halifaxpubliclibraries.ca/about/library-policies/collection-development-policy/>

Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (s. d.). *Plan d'intervention en cas d'urgence – institution muséale – Modèle de plan d'intervention en cas d'urgence pour les collections d'une institution muséale*. Repéré à [https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/museologie/MCC-501\\_Plan\\_d\\_urgence\\_v8\\_I\\_A\\_S.pdf](https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/museologie/MCC-501_Plan_d_urgence_v8_I_A_S.pdf)

Toronto Public Library. (2016, 6 juillet). *Materials selection policy*. Repéré à <https://www.torontopubliclibrary.ca/terms-of-use/library-policies/materials-selection-policy.jsp>

Ville de Trois-Rivières. (2017, mai). *Politique de développement des collections du Service des bibliothèques de Trois-Rivières*. Repéré à [https://contenu.maruche.ca/Fichiers/d477a882-4a53-e611-80ea-00155d09650f/Sites/c32c511f-925d-e611-80ea-00155d09650f/Documents/Politique-developpement-des-collections-bibliotheques\\_v2.pdf](https://contenu.maruche.ca/Fichiers/d477a882-4a53-e611-80ea-00155d09650f/Sites/c32c511f-925d-e611-80ea-00155d09650f/Documents/Politique-developpement-des-collections-bibliotheques_v2.pdf)

## Principaux textes de défense de la liberté intellectuelle et de l'accès à l'information pour tous

Association des bibliothécaires québécois/Quebec Library Association, Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation et Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. (1976). *Charte des droits du lecteur*. Repéré à <https://cbpq.qc.ca/sites/cbpq.qc.ca/files/fichiers/corporation/Charte.pdf>

Gouvernement du Canada. (1982). *Charte canadienne des droits et libertés*. Repéré à <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Const/page-15.html>

Fédération canadienne des associations de bibliothèques. (2015, 27 septembre). *Déclaration sur la liberté intellectuelle et les bibliothèques*. Repéré à <http://cfla-fcab.ca/fr/lignes-directrices-et-exposes-de-position/declaration-sur-la-liberte-intellectuelle-et-les-bibliotheques/>

IFLA. (2004, 18 septembre). *Déclaration de Glasgow sur les bibliothèques, les services d'information et la liberté intellectuelle*. Repéré à <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/40696-declaration-de-glasgow-sur-les-bibliotheques-les-services-d-information-et-la-liberte-intellectuelle.pdf>

IFLA. (2007, 5 janvier). *Les bibliothèques et la liberté intellectuelle*. Repéré à [https://www.ifla.org/files/assets/faife/presen\\_f.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/faife/presen_f.pdf)

IFLA/UNESCO. (1994). *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique*. Repéré à <https://www.ifla.org/node/7270>

Organisation des Nations Unies. (1948). Article 19. Dans *Déclaration universelle des droits de l'homme*. Repéré à <http://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/>

Éditeur officiel du Québec. (2018, 31 décembre). Article 44. Dans *Charte des droits et libertés de la personne : RLRQ, chapitre C-12*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-12/>

# CHAPITRE 9

## RESSOURCES TECHNOLOGIQUES

Introduction

Objectifs

1. Politiques, règlements et procédures

2. Planification

3. Accessibilité

4. Infrastructure

5. Équipement et applications

6. Sécurité et stabilité des systèmes

Indicateurs de performance suggérés

Voir aussi

Ressources additionnelles

### INTRODUCTION

Les bibliothèques publiques jouent un rôle important dans l'accessibilité des technologies non seulement en mettant à disposition de l'équipement informatique, mais aussi en accompagnant les usagers dans l'acquisition de compétences numériques. Au sein de la communauté, elles se positionnent comme le lieu central garantissant à tous un accès gratuit aux technologies de l'information et de la communication. Les bibliothèques participent ainsi activement à l'inclusion et à la littératie numériques\* des citoyens.

Les bibliothèques se dotent d'une infrastructure technologique adéquate et d'un personnel formé permettant d'assurer le bon fonctionnement de l'établissement et de garantir des services en adéquation avec les besoins de la population.

### OBJECTIFS

- Exploiter les technologies pour faciliter le développement et la prestation de services de la bibliothèque;
- Mettre à disposition de la communauté de l'équipement informatique et technologique permettant de garantir un accès libre et gratuit à l'information et aux ressources de la bibliothèque;
- Proposer aux usagers des outils qui facilitent leur démarche d'apprentissage et de découverte et favorisent le développement de leur créativité, le partage de connaissances et la collaboration entre les pairs;
- Accompagner les usagers dans leur apprentissage des technologies numériques;
- Jouer un rôle central dans la démocratisation des technologies et l'inclusion numérique en rendant accessibles des technologies indisponibles ailleurs;
- Se doter d'une infrastructure technologique pour gérer efficacement la bibliothèque et offrir à la communauté un accès efficace aux technologies de l'information et de communication et aux contenus numériques.

# 1. POLITIQUES, RÈGLEMENTS ET PROCÉDURES

La bibliothèque se dote de politiques, règlements et procédures qui encadrent sa gestion des technologies nécessaires tant pour le public que pour le travail du personnel.

- 9.1. **Politiques.** La bibliothèque adopte des politiques qui déterminent clairement les conditions d'accès et d'utilisation d'Internet, des équipements technologiques et des logiciels mis à la disposition du public et du personnel. Ces politiques précisent la responsabilité des utilisateurs et peuvent aborder les questions du téléchargement, du respect du droit d'auteur et des activités illégales (voir le [chapitre 6 – Services](#) pour plus de précisions sur ces politiques).
- 9.2. **Règlement.** Un règlement qui décrit les usages permis et proscrits relativement aux postes d'accès public et Internet est affiché en évidence et expliqué aux clientèles.
- 9.3. **Mises à jour des politiques et règlements.** Ces politiques et règlements sont revus et mis à jour au minimum tous les 5 ans.
- 9.4. **Diffusion et accès.** Les politiques et règlements mis à jour sont diffusés systématiquement auprès du personnel et du public.

## 2. PLANIFICATION

- 9.5. **Plan technologique pluriannuel.** La bibliothèque intègre dans son plan stratégique un plan technologique pluriannuel qui garantit l'évolution de son infrastructure technologique pour répondre aux besoins présents et futurs de la population et de l'organisation. Le plan prévoit des mesures concernant l'acquisition, la maintenance, la mise à niveau et le remplacement de l'équipement informatique et des logiciels destinés au personnel et au public. Il précise également les ressources financières et humaines requises pour la bonne gestion des technologies de la bibliothèque.
- 9.6. **Budget.** Afin de garantir l'efficacité de ses services, la bibliothèque dispose d'un budget consacré à l'acquisition, la maintenance, la mise à niveau et au remplacement de l'équipement informatique et des logiciels destinés au personnel et au public, conformément à ce qui a été établi dans son plan technologique. Il tient compte également des coûts reliés aux ressources humaines requises.
- 9.7. **Plan d'urgence et maintien des activités.** La bibliothèque possède un plan d'urgence pour le maintien et la reprise de ses activités. Il détermine les méthodes et procédures pour maintenir les services technologiques essentiels de la bibliothèque, que ce soit en cas d'interruptions locales des services technologiques (panne du SIGB\*, panne de courant, etc.) ou en cas de problèmes majeurs (panne de réseau, vol, incendie, etc.). Il inclut notamment un plan de relève pour les opérations liées au prêt et les méthodes pour la récupération de données. Ce plan peut être intégré au plan d'urgence global de la bibliothèque ou de la municipalité.
- 9.8. **Formation du personnel au plan d'urgence.** Le personnel est informé des détails du plan d'urgence en cas de sinistre et outillé pour sa mise en œuvre (formation, procédures, etc.).
- 9.9. **Tendances et technologies émergentes.** La bibliothèque est à l'affût des nouvelles tendances et pratiques émergentes en matière de technologie, encourage son personnel à pratiquer une veille sur le sujet et exploite ces technologies émergentes dans ses activités et services ou pour la formation du personnel.
- 9.10. **Inventaire.** La bibliothèque tient un inventaire à jour du matériel informatique, de l'équipement technologique et des licences de logiciels dont elle dispose.

### 3. ACCESSIBILITÉ

- 9.11. **Accessibilité.** La bibliothèque est accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine par l'intermédiaire de divers moyens technologiques de communication, dont le portail, le courrier électronique, les médias sociaux, etc.
- 9.12. **Gratuité.** Les services de base (annexe 6) accessibles en ligne sont gratuits, ainsi que l'accès aux postes informatiques et à Internet.
- 9.13. **Normes des systèmes.** Les systèmes de la bibliothèque sont conformes aux normes généralement reconnues relativement, entre autres, à la communication, aux activités transactionnelles, aux échanges et au partage de données et de ressources, au format de communication des données catalographiques, à la recherche fédérée, à l'accessibilité universelle, aux technologies Web, aux opérations de libre-service, aux transactions financières, etc.
- 9.14. **Accessibilité universelle.** La bibliothèque offre une accessibilité universelle à ses services en ligne conformément aux normes en vigueur, telles la Web Accessibility Initiative\* (WAI) et les directives *Web Content Accessibility Guidelines\** (WCAG 2.0 et 2.1), et ce, peu importe le moyen utilisé (poste de bureau, tablette, téléphone, etc.). L'affichage du portail et des autres services en ligne s'adapte à différentes tailles d'écran et dispositifs numériques.
- 9.15. **Internet.** La bibliothèque dispose de serveurs et de connexions Internet, par câbles et sans-fil en nombre suffisant dans les espaces publics, y compris les aires de lecture et de travail et les salles de travail en groupe. La connexion doit être rapide et la bande passante suffisante pour répondre à la demande. Elle s'assure que les usagers peuvent utiliser leurs appareils mobiles dans tous les espaces.
- 9.16. **Services en ligne.** Des procédures d'authentification des abonnés sont établies aux fins de personnalisation ou d'accessibilité de certains services et ressources : accès au dossier d'abonnement, bases de données sous licence, consultation ou emprunt de documents numériques, réservation d'équipement, inscription à des activités, etc.
- 9.17. **Accès simultanés.** Les accès simultanés sur les différents services en ligne sont en nombre suffisant pour répondre aux requêtes des utilisateurs.
- 9.18. **Postes informatiques pour le public.** La bibliothèque met gratuitement à la disposition du public un nombre suffisant (annexe 1 – tableau 10) de postes informatiques pour accéder au catalogue, à Internet, à diverses applications usuelles (diversité de navigateurs, logiciels de bureautique, etc.) et à ses ressources numériques. Généralement, des postes sont réservés à l'usage des jeunes. Les postes informatiques pour le public sont facilement repérables.
- 9.19. **Modalités de communication avec le public.** La bibliothèque offre à ses usagers la possibilité de choisir le moyen de communication souhaité pour recevoir les avis et autres renseignements (téléphone, courriel, SMS, clavardage).
- 9.20. **Système de réponse vocale.** Un système de réponse vocale fournit des renseignements généraux sur la bibliothèque et ses activités hors des heures d'ouverture et quand toutes les lignes téléphoniques sont occupées.
- 9.21. **Personnel et soutien de première ligne.** Le personnel est formé pour assurer un soutien technologique de première ligne dans l'utilisation des équipements et des services technologiques de la bibliothèque par les usagers. Les compétences du personnel sont tenues à jour. Il a accès à des guides de procédure pour l'appuyer dans cette tâche.

## 4. INFRASTRUCTURE

Le choix des ressources technologiques de la bibliothèque repose sur un processus rigoureux qui permet de retenir des solutions répondant de façon optimale à ses différents besoins.

- 9.22. **Évaluation et sélection des systèmes et logiciels.** La bibliothèque analyse et sélectionne les systèmes et applications destinés au personnel et au public, en collaboration avec les services informatiques. Elle porte une attention particulière à :
- **l'évaluation des coûts.** La bibliothèque évalue les coûts de formation, de développement et d'entretien résultant de l'adoption de ces systèmes et logiciels;
  - **l'expérience de l'utilisateur\*.** L'expérience de l'utilisateur, usager ou membre du personnel constitue une source d'information importante à considérer lors de l'évaluation des diverses technologies à implanter. Elle permet de mesurer notamment le degré de convivialité d'un outil, sa souplesse et la qualité d'interaction;
  - **la fiabilité.** Les systèmes et logiciels que la bibliothèque choisit sont reconnus et éprouvés;
  - **la conservation des données.** Elle vérifie que les données gérées par les logiciels sont sécurisées, extractibles et exportables.
- 9.23. **Système intégré de gestion de bibliothèque\* (SIGB).** Les opérations de la bibliothèque sont gérées par un système intégré de gestion de bibliothèque respectueux des normes universellement reconnues en matière de bibliothéconomie, de technologie et de communication. Le SIGB est régulièrement mis à jour. La bibliothèque s'assure d'avoir accès aux sources du SIGB et de conserver la propriété pleine et entière des bases de données qu'elle constitue avec ce logiciel. Ainsi, elle s'assure de pouvoir récupérer ses données en cas de changement de logiciel ou de cessation d'activités du fournisseur.
- 9.24. **Réseau local de bibliothèques\*.** Dans le cas d'un réseau local, toutes les bibliothèques utilisent le même SIGB et effectuent les transactions en temps réel.
- 9.25. **Services unifiés.** La bibliothèque déploie ses différents services en ligne (portail Web, catalogue d'accès public, accès aux ressources numériques, etc.) de manière cohérente et intégrée afin d'assurer au public une offre de services conviviale et unifiée.
- 9.26. **Mise à jour du portail Web.** Le portail Web est tenu à jour et son actualisation relève d'un employé de la bibliothèque spécialement formé.
- 9.27. **Performance de l'infrastructure.** L'infrastructure qui supporte le SIGB, le portail Web et le catalogue d'accès public garantit une performance et une fiabilité optimale.
- 9.28. **Dispositif de communication interne.** La bibliothèque dispose d'un moyen de communication facilitant le partage de fichiers, de données, de connaissances entre les membres du personnel (intranet, Wiki, etc.). Dans le cas d'un service municipalisé, la bibliothèque peut se joindre au moyen de communication commun à tous les services de la municipalité.
- 9.29. **Médias sociaux.** La bibliothèque permet l'accès aux médias sociaux pour le public et le personnel dans le cadre de son travail.
- 9.30. **Outils de mesure.** La bibliothèque dispose d'outils pour mesurer l'utilisation de ses services en ligne (visites du portail ou du site, consultations du catalogue, consultations et emprunts des documents numériques, visites des expositions virtuelles, portée et taux d'engagement des publications sur les médias sociaux, etc.).

- 9.31. **Informatisation des processus.** La bibliothèque consacre une partie de ses ressources technologiques à l'informatisation de certains processus dans le but d'en améliorer l'efficacité et l'efficience, comme la gestion des postes informatiques publics, des inscriptions aux activités, des prêts de documents (bornes de prêt et retour en libre-service, puces RFID), des horaires du personnel, des horaires d'ouverture de la bibliothèque (solution technologique pour étendre les horaires d'ouverture), etc.
- 9.32. **Personnel compétent.** En fonction du soutien que la bibliothèque reçoit de l'organisation dont elle relève, il peut être pertinent pour la bibliothèque d'avoir dans son équipe du personnel qui possède les qualifications requises pour réaliser l'implantation et l'entretien des logiciels qu'elle utilise.

## 5. ÉQUIPEMENT ET APPLICATIONS

- 9.33. **Équipements et applications pour le public.** Le public a accès à des équipements ou applications, en libre-service ou avec assistance, adaptés aux besoins des différentes clientèles (jeunes, adolescents, personnes âgées, nouveaux arrivants, etc.), comme des logiciels de bureautique, navigateurs, claviers multilingues, imprimantes, numériseurs, etc. (voir l'[annexe 8](#) pour une liste d'équipements et d'applications possibles).
- 9.34. **Poste de travail du personnel.** Chaque membre du personnel a accès à un poste de travail informatique performant, branché sur Internet et muni des applications appropriées pour effectuer les tâches nécessaires à l'exercice de ses fonctions (accès Internet non restreint, courrier électronique individuel, suite logicielle de bureautique, lecteur de code à barres, lecteur de puces RFID, imprimante de relevés de transactions, etc.).
- 9.35. **Équipements et applications à jour.** Les postes informatiques pour le public et pour le personnel sont constitués de matériel informatique moderne et donnent accès à des logiciels et des applications qui font l'objet de mises à jour régulières.
- 9.36. **Technologies adaptées.** Des technologies adaptées sont disponibles pour les personnes en situation de handicap (logiciel de revue d'écran, synthétiseur vocal, etc.)
- 9.37. **Technologies spécialisées.** La bibliothèque propose des équipements et des logiciels spécialisés pour répondre aux besoins et intérêts de sa communauté: consoles de jeux vidéo, ordinateurs portables, tablettes numériques, liseuses, claviers multilingues, équipements et logiciels pour un espace de création, etc. (voir l'[annexe 8](#) pour une liste d'équipements et d'applications possibles).
- 9.38. **Surveillance.** Les équipements mis à la disposition du public sont localisés pour en faciliter la surveillance.
- 9.39. **Bruit.** Les appareils bruyants sont isolés afin de respecter la tranquillité des lieux.

## 6. SÉCURITÉ ET STABILITÉ DES SYSTÈMES

- 9.40. **Fiabilité des systèmes.** La bibliothèque prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la fiabilité de ses systèmes informatiques.
- 9.41. **Sécurité des données.** Elle adopte des procédures éprouvées pour la sécurité, la sauvegarde, la validation et la restauration de ses données.

- 9.42. **Réseaux informatiques distincts.** Elle dispose de deux réseaux informatiques distincts, l'un pour les postes de travail du personnel et l'autre pour ceux mis à la disposition du public.
- 9.43. **Protection.** Les systèmes informatiques de la bibliothèque sont convenablement protégés contre les cyberattaques, les logiciels malveillants et les utilisations abusives.
- 9.44. **Filtre.** Les postes d'accès public à Internet ne sont soumis à aucun filtre susceptible de brimer le droit à l'information de l'utilisateur.
- 9.45. **Filtre – enfants.** Les postes d'accès destinés aux enfants sont dotés de logiciels de filtrage spécifiquement conçus à leur intention.
- 9.46. **Service de soutien.** La bibliothèque s'assure d'un service de soutien interne ou externe, rapide, efficace et disponible tout au long de ses heures d'ouverture, pour ses équipements et les services technologiques offerts au public.
- 9.47. **Interruptions pour maintenance.** La durée des interruptions de service provoquées par les activités de maintenance des systèmes est réduite au minimum requis et le public en est informé à l'avance.
- 9.48. **Pannes.** La bibliothèque prévoit les équipements nécessaires et une procédure pour le maintien minimal des opérations de base en cas de pannes électriques ou informatiques.
- 9.49. **Système de relève pour le prêt.** Elle se dote d'un système de relève pour les opérations liées au prêt en cas d'opérations de maintenance, de panne informatique ou électrique prolongée. Le personnel expérimente et teste périodiquement ce système de relève pour en vérifier la fiabilité et en maîtriser le fonctionnement.
- 9.50. **Évaluation.** Ces procédures sont régulièrement évaluées, testées et améliorées.

## INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS

- Postes informatiques pour le public

## VOIR AUSSI

**Chapitre 6 – Services** pour les politiques liées aux technologies, les activités de formation aux usagers et les espaces de création.

**Chapitre 7 – Ressources humaines** pour la formation du personnel à l'utilisation des technologies et le soutien à apporter aux usagers.

**Chapitre 10 – Ressources immobilières et matérielles** pour plus d'information sur les espaces consacrés aux postes informatiques.

## RESSOURCES ADDITIONNELLES

Bibliothèque et Archives nationales du Québec et BIBLIOPRESTO. (2018, octobre). *Guide d'initiatives de médiation numérique en bibliothèque au Québec et ailleurs*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace\\_professionnel/milieux\\_doc/services/offre\\_numerique\\_biblio/guide\\_initiatives\\_numeriques.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/services/offre_numerique_biblio/guide_initiatives_numeriques.pdf)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Services aux milieux documentaires. (s. d.). Technologies et services techniques. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/services/services\\_professionnels/milieux\\_doc/dossiers\\_thematiques/services\\_techniques/](http://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/dossiers_thematiques/services_techniques/)

Breeding, M. (2016). *Library technology buying strategies*. Chicago: ALA Editions.

Habilomédias. Le centre canadien d'éducation aux médias et de littératie numérique. Repéré à <http://habilomedias.ca/>

Müller, T. (2012). *Choisir un SIGB libre*. Montréal: Éditions ASTED.

Svenbro, A. (2017). *Réinformatiser une bibliothèque*. Villeurbanne: Les Presses de l'ENSSIB.

W3C. (s. d.). Web accessibility initiative WAI. Repéré à <https://www.w3.org/WAI/>

W3C. (2018, 11 décembre). *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0: Recommandation du W3C*. Repéré à <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>



# CHAPITRE 10

## RESSOURCES IMMOBILIÈRES ET MATÉRIELLES

### Introduction

#### Objectifs

1. Planification d'un projet de bibliothèque
  - 1.1. Formation de l'équipe projet
  - 1.2. Analyse des besoins
  - 1.3. Contexte et vision d'avenir
  - 1.4. Localisation
2. Aménagement extérieur d'une bibliothèque
  - 2.1. Accès au bâtiment
  - 2.2. Signalisation extérieure
  - 2.3. Services d'accès extérieurs
  - 2.4. Espaces extérieurs
3. Aménagement intérieur d'une bibliothèque
  - 3.1. Espaces
  - 3.2. Signalisation intérieure
  - 3.3. Mobilier
  - 3.4. Données techniques
4. Santé et sécurité
5. Gestion du lieu et évaluation après occupation

#### Indicateurs de performance suggérés

#### Voir aussi

#### Ressources additionnelles

## INTRODUCTION

La bibliothèque physique ancrée dans son milieu revêt toute son importance en offrant des espaces ouverts à tous. Elle symbolise l'égalité d'accès à l'information et est un reflet de la collectivité, et ce, encore à l'ère du numérique.

À titre d'infrastructure culturelle, la bibliothèque publique est un élément important du cadre bâti et une composante majeure du patrimoine collectif. Elle participe de l'identité de la communauté et témoigne de la vitalité de la culture qui l'anime. Cela se traduit par une signature architecturale et un aménagement qui invitent à la découverte et à la fréquentation.

L'architecture, le design, l'aménagement, le mobilier et l'équipement de la bibliothèque concourent à faire de la bibliothèque un 3<sup>e</sup> lieu, qui se distingue à la fois de la maison et du lieu de travail.

Alliés à une vision de la bibliothèque résolument tournée vers sa communauté, ces éléments peuvent contribuer à créer un environnement chaleureux et accueillant, comme un second chez-soi. Ouverte et accessible à tous, la bibliothèque invite le public à prendre possession des lieux.

Ce chapitre contient des recommandations pour un projet de réaménagement, d'agrandissement, de rénovation ou de construction de bibliothèque. En ce sens, il peut servir d'outil pour évaluer les ressources existantes d'une bibliothèque.

## OBJECTIFS

- Offrir aux membres de la communauté une bibliothèque qui leur ressemble et qui répond à leurs besoins;
- Offrir un environnement accueillant et sécuritaire pour tous;
- Se doter d'une infrastructure attrayante, fonctionnelle, adaptable, sécuritaire et durable.

# 1. PLANIFICATION D'UN PROJET DE BIBLIOTHÈQUE

## 1.1. Formation de l'équipe projet

- 10.1. **Équipe projet.** Selon l'envergure du projet, une équipe est formée pour le mettre en œuvre. Cette équipe projet est qualifiée et composée de spécialistes en architecture, en ingénierie, en ergonomie, en gestion de projet et en bibliothéconomie, et de la personne directement responsable de la bibliothèque. Cette dernière aura comme responsabilité d'évaluer la fonctionnalité du projet. L'équipe projet administre le projet de construction ou de réaménagement majeur de la bibliothèque et en définit les étapes (annexe 3-1). Une personne est désignée responsable du suivi du projet.
- 10.2. **Planification.** La bibliothèque, ou l'équipe projet formée à cet effet, planifie la construction, l'agrandissement ou le réaménagement de ses installations physiques. Elle tient compte des besoins émergents et des nouvelles fonctions que la bibliothèque est appelée à assumer, de son budget et des ressources nécessaires pour le développement, le fonctionnement et la pérennisation de ses services et activités. Cette planification se base notamment sur l'analyse des besoins, le contexte et la vision d'avenir de la bibliothèque et ses priorités de développement.

## 1.2. Analyse des besoins

- 10.3. **Analyse du milieu.** La bibliothèque s'appuie sur une analyse sociodémographique détaillée du milieu et anticipe l'évolution de ses besoins pour les dix prochaines années. Le projet doit lui permettre de maintenir ou d'améliorer son offre de services et s'inscrire en adéquation avec les besoins réels et anticipés de la population qu'elle dessert.
- 10.4. **Estimation des coûts et budget.** Elle estime les coûts du projet, de la planification au maintien après la réalisation du projet, en termes de construction et de rénovation, mais aussi en termes de ressources humaines, matérielles, documentaires, technologiques et de services.
- 10.5. **Tendances et modèles.** Elle tient compte des tendances dominantes des organismes et des institutions du milieu. Elle analyse également les tendances en ce qui a trait à la bibliothéconomie, aux technologies, aux ressources documentaires, aux espaces bâtis et au développement durable. Elle se documente sur les projets d'importance similaire récents pouvant servir d'exemples de bonnes pratiques. Elle les visite au besoin afin de s'en inspirer ou d'évaluer la transposabilité de certains éléments à son projet.
- 10.6. **Innovation.** La bibliothèque fait preuve d'innovation en intégrant à son projet des éléments nouveaux (services, design, aménagement, etc.) susceptibles de renouveler et améliorer les services rendus à la population. Ses sources d'inspiration ne se limitent pas aux bibliothèques et proviennent d'autres types d'établissement (librairie, épicerie, café, pharmacie, cinéma, banque, hôtel, salle de sport, garderie, gare, aéroport, etc.).

- 10.7. **Consultation.** Elle consulte la population de sa municipalité, de son quartier ou de son arrondissement, le cas échéant. La consultation des différents publics (usagers et non-usagers de la bibliothèque) et du personnel peut prendre la forme d'ateliers de cocréation afin de déterminer les besoins, les éléments attractifs ou contraignants et la vision de développement de la communauté.
- 10.8. **Identification des problématiques.** La bibliothèque cerne les problématiques actuelles en matière d'aménagement, d'accessibilité, de convivialité, etc., afin d'élaborer un projet qui permet de les enrayer. Elle anticipe également les problématiques qui pourraient survenir au courant des dix prochaines années, notamment en matière de localisation et d'aménagement et en lien avec l'évolution sociodémographique de la population servie.
- 10.9. **Vision et plan de développement à long terme.** Elle s'appuie sur son plan stratégique et dresse un plan de développement de la bibliothèque physique pour les dix prochaines années. Ce plan lui permet d'élaborer sa vision d'avenir et ses priorités de développement, notamment en termes de ressources, de services et d'objectifs et en fonction des besoins réels et anticipés de sa communauté. Sa vision doit lui permettre de se positionner au cœur de sa communauté.
- 10.10. **Programme fonctionnel et technique et programme de construction**<sup>22</sup>. L'équipe projet rédige un programme fonctionnel et technique\* (PFT) conforme aux besoins d'une bibliothèque publique (annexe 3-4).
- 10.11. **Codes, lois et règlements.** Le bâtiment qui abrite la bibliothèque, ses équipements et son mobilier respecte en tous points les exigences des différents codes, lois et règlements en vigueur en matière de construction, de santé, de sécurité et d'accessibilité universelle (annexe 10 – Bibliographie – Textes législatifs).

### 1.3. Contexte et vision d'avenir

- 10.12. **Accessibilité.** La bibliothèque est accessible à l'ensemble de la communauté. Le bâtiment qui l'abrite, ainsi que son organisation spatiale et matérielle, répond aux exigences fonctionnelles des services fournis et aux besoins spécifiques des diverses clientèles, notamment les personnes avec limitation physique et les enfants.
- 10.13. **Lieu citoyen.** Elle est un lieu important d'accueil et de rencontre au cœur de la communauté. Conviviales, ses installations assurent la sécurité, le bien-être et le confort du public et du personnel.
- 10.14. **Architecture et design.** Par son architecture et son design, la bibliothèque se démarque des autres bâtiments publics et contribue à renforcer l'identité architecturale et patrimoniale de la localité. Elle intègre les bonnes pratiques en matière d'architecture, de génie, de design extérieur et intérieur. Le site et l'aménagement extérieur et intérieur sont attrayants et favorisent la fréquentation de la bibliothèque. Son design intérieur stimule l'intérêt et met chacun des services en valeur. La bibliothèque peut proposer des designs spécifiques pour refléter une atmosphère ou pour mettre en évidence un secteur ou une collection en particulier (ex. : un coin bande dessinée, un espace pour le roman policier).

La bibliothèque cherche à intégrer les nouvelles tendances en matière d'architecture et de design tout en faisant preuve d'innovation. La conception du bâtiment et du design extérieur et intérieur ne doit pas se faire au détriment du fonctionnel et doit parvenir à un juste équilibre entre esthétique et pratique.

<sup>22</sup> Le programme d'aide financière (aide aux immobilisations) du ministère de la Culture et des Communications (MCC) précise que le projet doit être développé en suivant le processus structuré de planification de projet, lequel comprend un programme de construction. Ce processus est défini dans le *Processus d'élaboration d'un projet de construction: guide à l'intention des chargés de projet du ministère et de ses clients-partenaires*.

- 10.15. **Concours d'architecture ou de design.** La construction d'une bibliothèque ou un réaménagement majeur peut faire l'objet d'un concours d'architecture et d'un concours de design à l'échelle québécoise, nationale ou internationale, selon l'envergure du projet.
- 10.16. **Ergonomie.** Les qualités ergonomiques des aménagements et du mobilier sont une priorité à la bibliothèque, tant pour le public que pour le personnel.
- 10.17. **Entretien.** L'architecture et le design du bâtiment sont pensés de façon à assurer une flexibilité pour des réaménagements futurs et à en faciliter l'entretien (matériau des comptoirs, revêtement du plancher qui ne retient pas la poussière, etc.).
- 10.18. **Développement durable.** La construction ou la rénovation d'une bibliothèque de même que la transformation d'un bâtiment pour en faire une bibliothèque reposent sur les principes de développement durable énoncés dans la *Loi sur le développement durable* (RLRQ, chapitre D-8.1.1), notamment :
- la protection de l'environnement,
  - le recyclage;
  - l'utilisation maximale des immeubles existants (entre autres, les bâtiments d'intérêt patrimonial);
  - l'économie d'énergie et des ressources naturelles;
  - les répercussions sociales et économiques sur le milieu.

Le bâtiment durable<sup>23</sup> est créé pour évoluer dans le temps en fonction des nouveaux besoins et des innovations en matière d'écoresponsabilité.

- 10.19. **Intégration des arts.** Un projet de construction ou d'agrandissement d'une bibliothèque de même que le réaménagement d'un bâtiment existant pour y abriter une bibliothèque sont assujettis à la *Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics*, et ce, selon les critères relatifs aux coûts du projet énoncés dans celle-ci. Cette politique consiste à intégrer ou à acquérir une œuvre d'art.

Un comité composé généralement d'un représentant de la bibliothèque, de l'architecte du projet, de spécialistes des arts visuels ou des métiers d'art et d'un représentant du MCC définit le mandat artistique, la nature et l'emplacement de l'œuvre, sélectionne le ou les artistes invités à soumettre une proposition d'œuvre et recommande la réalisation de celle répondant le mieux au mandat artistique et au programme établi initialement.

## 1.4. Localisation

- 10.20. **Localisation.** La bibliothèque publique est localisée à proximité du pôle d'attraction, des zones d'activités courantes ou à forte concentration de la localité. Son emplacement favorise les déplacements actifs afin d'assurer un service de proximité et d'accès facile. Tout projet de bibliothèque, nouvelle ou réaménagée, tient compte de la situation du territoire concerné. Sa localisation est prévue au plan d'urbanisme de la municipalité. Celui-ci peut être une composante de la consolidation des zones urbaines ou centrales ou un levier pour la revitalisation des centres-villes et des secteurs anciens.

23 Conseil du Bâtiment durable du Canada. (2010). *LEED® Canada pour les nouvelles constructions et les rénovations importantes 2009. LEED® Canada pour les projets de noyau et d'enveloppe 2009. Système d'évaluation*. Repéré à [https://www.cagbc.org/cagbedocs/LEED\\_Canada\\_NC\\_CS\\_2009\\_Rating\\_System-Fr-Jun2010.pdf](https://www.cagbc.org/cagbedocs/LEED_Canada_NC_CS_2009_Rating_System-Fr-Jun2010.pdf)

- 10.21. **Interactions avec le milieu.** Sa présence favorise et stimule les interactions entre les diverses fonctions sociales, communautaires et urbaines.
- 10.22. **Accessibilité et transport.** Son emplacement est déterminé pour accommoder l'ensemble des membres de la communauté, peu importe le niveau d'autonomie de déplacement qui les caractérise. La bibliothèque est accessible à partir des principaux axes de transport en commun et routiers. On peut s'y rendre en empruntant des tracés piétonniers et cyclables sécuritaires (trottoirs, signalisation, etc.).
- La durée de déplacement des citoyens pour se rendre à la bibliothèque est d'au plus 15 à 20 minutes, quel que soit le moyen de transport utilisé (à pied, en vélo, en voiture, en transport en commun, etc.). La durée de déplacement peut être plus longue pour un territoire étendu ou peu densément peuplé. Dans le cas d'un réseau local de bibliothèques\* (plus d'un point de service), chaque point de service est situé sur le territoire de façon à maximiser l'offre de services et à rejoindre le plus grand nombre de personnes possible.
- 10.23. **Jeunes.** La bibliothèque est située près des lieux fréquentés par les jeunes (écoles, parcs, maisons des jeunes, etc.) qui peuvent y accéder facilement et en toute sécurité.
- 10.24. **Reconversion.** Un projet de bibliothèque étudie les possibilités de reconversion et d'utilisation des immeubles existants, entre autres, les bâtiments d'intérêt patrimonial. Dans le cas où la bibliothèque est intégrée dans un espace à vocations multiples, les besoins et les réalités particulières de tous les partenaires sont pris en compte.

## 2. AMÉNAGEMENT EXTÉRIEUR D'UNE BIBLIOTHÈQUE

### 2.1. Accès au bâtiment

- 10.25. **Étages.** La bibliothèque est établie sur un seul étage, préférablement au rez-de-chaussée, ou, si elle occupe plus d'un étage, les étages supérieurs (ou inférieurs) sont accessibles à tous, y compris aux personnes à mobilité réduite. Un aménagement en sous-sol est à éviter, un large apport en luminosité naturelle étant souhaitable.
- 10.26. **Entrées.** Les entrées sont facilement repérables, éclairées et sécuritaires. Lorsque c'est possible, la bibliothèque prévoit une entrée distincte pour le personnel.
- 10.27. **Porte motorisée.** L'entrée principale ou une entrée secondaire est dotée d'une porte motorisée et permet la circulation des fauteuils roulants.
- 10.28. **Entrée indépendante.** Si la bibliothèque partage un bâtiment avec d'autres services, elle dispose d'une entrée indépendante.
- 10.29. **Aménagements adaptés.** Elle offre des aménagements adaptés pour assurer un accès facile aux personnes à mobilité réduite ou toute autre situation de handicap (rampe d'accès, surface podotactile, système d'alarme pour les personnes malentendantes, etc.). Ces aménagements adaptés sont effectués dans l'aire de stationnement, à l'entrée de la bibliothèque, dans les escaliers, etc.

## 2.2. Signalisation extérieure

En vertu de la *Charte de la langue française* (RLRQ, chapitre C-11), la signalisation extérieure est rédigée en français, sauf exception prévue par la loi.

- 10.30. **Panneaux.** Des panneaux d'affichage placés aux points stratégiques de la localité indiquent clairement l'emplacement de la bibliothèque. Le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports propose l'utilisation du **dispositif de signalisation I-370-2** pour signaler l'emplacement de la bibliothèque.
- 10.31. **Enseignes.** Les bâtiments qui abritent la bibliothèque et ses différents points de service sont identifiés par des enseignes apposées sur le bâtiment ou à proximité immédiate et visibles des diverses voies de circulation (piétonnières, routières et cyclables).
- 10.32. **Identification de la bibliothèque.** L'appellation « bibliothèque » apparaît nommément sur le bâtiment.
- 10.33. **Immeuble partagé.** Si la bibliothèque partage un immeuble avec d'autres services ou organismes, le nom de la bibliothèque apparaît clairement et l'affichage est distinct et d'égales dimensions que pour les autres occupants.
- 10.34. **Horaires d'ouverture.** L'horaire d'ouverture de la bibliothèque est exposé de manière à être visible de l'extérieur du bâtiment. Un rappel est fait de la disponibilité en tout temps des services en ligne de la bibliothèque.

## 2.3. Services d'accès extérieurs

- 10.35. **Stationnement.** La bibliothèque dispose d'un stationnement à proximité, bien identifié et sécuritaire, incluant des places pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap et pour les familles. L'aménagement est planifié de façon à diminuer l'impact des îlots de chaleur et de l'imperméabilisation des sols (ex. : ajout d'arbres et gestion des eaux de pluie sur le site). Le stationnement dispose de bornes de recharge pour véhicules électriques. Dans des cas particuliers, par exemple dans des zones urbaines densément peuplées, le stationnement peut ne pas être requis.
- 10.36. **Dimensions.** Les dimensions et le nombre des emplacements sont déterminés par les règlements municipaux.
- 10.37. **Supports à bicyclettes.** Des supports à bicyclettes en nombre suffisant sont mis à la disposition du public.
- 10.38. **Chute à documents.** Le retour des documents hors des heures normales d'ouverture est facilité par la présence d'une chute à documents sécurisée, facilement accessible et localisable depuis l'extérieur du bâtiment.

## 2.4. Espaces extérieurs

- 10.39. **Aménagement paysager.** L'environnement extérieur de la bibliothèque présente un aménagement paysager accueillant et attrayant qui privilégie les espaces verts.
- 10.40. **Aménagement extérieur.** La bibliothèque peut prévoir un espace extérieur sécurisé et accessible depuis l'intérieur, comme un jardin ou une terrasse, permettant au public d'investir les lieux pour toutes sortes d'activités : lecture individuelle, assister à une heure du conte, participer à un atelier de jardinage, etc. Il importe de veiller à ce que cet espace ne nuise pas à la circulation du public ni ne compromette sa sécurité.

- 10.41. **Mobilier urbain.** Des bancs et autres mobiliers urbains sont disposés dans divers endroits ensoleillés et ombragés.
- 10.42. **Zone sans fumée.** Conformément à la *Loi concernant la lutte contre le tabagisme* (RLRQ, chapitre L-6.2), la bibliothèque définit clairement la zone où il est interdit de fumer et prévoit l'affichage en conséquence. L'espace fumeurs, doté des accessoires requis, est localisé loin de l'entrée principale et à au moins 9 m du bâtiment.

## 3. AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR D'UNE BIBLIOTHÈQUE

### 3.1. Espaces

- 10.43. **Espaces.** La bibliothèque établit la liste détaillée des espaces voulus et leur superficie respective.
- 10.44. **Superficie.** La superficie de la bibliothèque est déterminée en fonction de la population desservie (annexe 1 – [tableau 12](#)).
- 10.45. **Services.** La bibliothèque assigne des espaces suffisants et adéquats à chacun de ses services (annexe 1 – [tableaux 13, 14, 15 et 16](#)).
- 10.46. **Réseau local de bibliothèques\*.** Les bibliothèques qui forment un réseau local disposent des espaces suffisants pour offrir des services de proximité à l'ensemble de la population sur tout le territoire desservi.
- 10.47. **Bibliothèque centrale ou principale\*.** La bibliothèque centrale ou principale d'un réseau local bénéficie d'espaces additionnels pour remplir les fonctions spécifiques qui lui incombent, tels les services spécialisés non disponibles dans les autres composantes et l'administration du réseau.
- 10.48. **Organisation des espaces intérieurs.** L'organisation et la répartition des espaces intérieurs répondent aux besoins du public et du personnel et peuvent évoluer en fonction des attentes de la population et de l'avènement de nouveaux services ou de leur transformation. Ainsi, l'organisation des espaces :
- encourage l'autonomie de l'utilisateur et facilite l'utilisation des ressources et des services de la bibliothèque;
  - favorise l'appropriation des lieux par le public;
  - met en valeur les ressources et les services;
  - répond aux besoins pratiques et fonctionnels du personnel;
  - limite autant que possible les activités de manutention dans les espaces publics;
  - favorise la cohabitation harmonieuse des clientèles;
  - délimite des zones en tenant compte des divers usages et clientèles;
  - tient compte des besoins propres aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap;
  - prévoit des aires de circulation fluides;
  - recherche la souplesse et la flexibilité de ses diverses installations.

- 10.49. **Relations entre les espaces.** L'organisation des espaces intérieurs de la bibliothèque facilite son utilisation par le public et par le personnel (annexes 3-2 et 3-3). Elle cherche, entre autres à :
- faciliter la circulation et l'orientation du public;
  - créer un lien logique entre les espaces;
  - limiter les déplacements du personnel dans l'exercice de ses fonctions;
  - assurer la sécurité du public et du personnel;
  - respecter la tranquillité des lieux de travail, de lecture et de consultation;
  - séparer les secteurs pour enfants de ceux des adultes et des adolescents, s'il y a lieu.

### 3.1.1. Espaces de service

- 10.50. **Accueil.** Une aire d'accueil adjacente à l'entrée principale offre une vue d'ensemble sur les différentes zones de la bibliothèque ainsi que sur le comptoir d'accueil et les comptoirs de services, lesquels, lorsque la situation le justifie, sont accessibles pour :
- l'accueil et l'inscription;
  - le prêt;
  - l'aide et l'orientation;
  - la référence;
  - le contrôle de la sortie.
- 10.51. **Vestiaire.** Un vestiaire avec casiers est mis à la disposition du public.
- 10.52. **Libre-service.** Afin de favoriser l'autonomie des usagers et de fluidifier les opérations de transaction, la bibliothèque offre la possibilité d'utiliser un système de prêt, de retour et de paiement en libre-service. Les bornes sont disposées aux endroits les plus appropriés de la bibliothèque, généralement à la sortie. En fonction de la taille de la bibliothèque, elles peuvent être disséminées dans différents secteurs de la bibliothèque.
- 10.53. **Mise en valeur.** Des espaces et du mobilier pour la mise en valeur des services et des collections sont disponibles aux endroits stratégiques de la bibliothèque, particulièrement à proximité des accès et des principales aires de circulation.
- 10.54. **Affichage.** La bibliothèque met à la disposition des clientèles des pièces de mobilier telles que babillards, présentoirs ou vitrines qui permettent l'affichage ou la distribution de matériel informatif.

### 3.1.2. Aires pour les collections

- 10.55. **Collections.** Les secteurs destinés aux collections sont accessibles, aérés et bien éclairés.
- 10.56. **Rayonnages, bacs et présentoirs.** La bibliothèque possède des rayonnages, bacs et présentoirs en quantité suffisante pour contenir ses collections et faciliter le bouquinage et la consultation. Les rayonnages sont adaptés ou spécifiques pour mettre en valeur les divers types de documents, notamment les collections pour enfants, les revues, les journaux, les nouveautés, etc. (annexe 1 – tableau 15). Là où la flexibilité des espaces est souhaitée, une partie des collections peut être rangée sur des rayonnages mobiles.

- 10.57. **Hauteur des rayonnages.** Les hauteurs de rayonnage peuvent varier selon les secteurs. Les collections adultes sont disposées sur des rayonnages d'au plus 1,80 m de hauteur (annexe 1 – [tableau 17](#)). Les collections pour enfants sont présentées sur des rayonnages d'au plus 1,50 m de hauteur (annexe 1 – [tableau 17](#)).
- 10.58. **Tablettes.** Les tablettes des rayonnages sont amovibles, inclinables et s'ajustent à différentes hauteurs. La tablette du bas est à 100 mm du sol. Pour améliorer l'accessibilité des documents, les deux tablettes du bas des rayonnages peuvent être inclinées.
- 10.59. **Espace libre.** La bibliothèque qui atteint le développement maximal de ses collections conserve environ 25 % des tablettes de tous ses rayonnages libres pour faciliter la consultation et le rangement.
- 10.60. **Allées.** Les allées entre les rayonnages permettent le passage de fauteuils roulants (minimum de 1,20 m) avec un dégagement suffisant en bout d'allée pour permettre la circulation sans encombre des personnes à mobilité réduite. Dans les sections très achalandées, la bibliothèque prévoit une distance de 1,80 m entre les rayonnages pour permettre le croisement de deux personnes.
- 10.61. **Réserve.** Si les espaces sont occupés au maximum de leur capacité, une partie des collections est conservée dans une réserve accessible sur demande. Des rayonnages mobiles sur rails optimisent l'espace de rangement de la réserve, si requis.

### 3.1.3. Aires de consultation et places assises

- 10.62. **Zones de tranquillité.** La bibliothèque prévoit des zones tranquilles ou de silence consacrées à l'étude et à la lecture. Ces espaces sont en quantité suffisante. Ils favorisent l'appropriation des lieux par le public et invitent à la fréquentation de la bibliothèque.
- 10.63. **Tables de travail.** Des espaces avec tables de travail sont disponibles à proximité du service d'information et de référence et dans les sections de documentaires. Des postes de travail individuels ou partagés disposant de prises (électriques, USB) et d'éclairage adaptés à l'usage d'appareils mobiles sont également disséminés dans la bibliothèque.
- 10.64. **Postes Internet.** Les postes d'accès à Internet sont localisés pour en faciliter la surveillance et sont disponibles en nombre suffisant. Afin d'assurer le confort des usagers et de préserver une zone de discrétion et de confidentialité, l'espace requis pour chaque poste Internet est de 3 à 4 m<sup>2</sup> (annexe 1 – [tableau 16](#)).

### 3.1.4. Aires de réunion, de formation et de travail collaboratif

- 10.65. **Zone de travail en groupe.** La bibliothèque prévoit des zones de travail collaboratif, ouvertes, semi-isolées ou fermées, où les usagers peuvent converser.
- 10.66. **Salles de formation et de réunion.** En tenant compte des caractéristiques et des besoins de la population à servir, des salles fermées et équipées (connexion Internet, projecteur, tableau blanc, feutres, tableau à feuilles mobiles, service de vidéoconférence, téléphone, etc.) sont disponibles pour le travail en groupe et la formation.

### 3.1.5. Aires de services spécialisés

- 10.67. **Espaces de services spécialisés.** Des espaces spécifiques sont aménagés lorsque la bibliothèque offre des services spécialisés, tels que centre d'emploi, collection en généalogie, etc.

### 3.1.6. Espaces enfants et famille

- 10.68. **Section pour enfants.** Une section de la bibliothèque est spécialement conçue pour les enfants avec un mobilier et des équipements adaptés, confortables et attrayants (annexe 1 – tableaux 17 et 18). Cette section est modulable afin de la rendre polyvalente et de permettre d’y tenir des activités ludiques. L’espace est suffisamment dégagé pour faciliter la circulation des landaus et des poussettes.
- 10.69. **Vestiaire.** Elle comporte un vestiaire facilement accessible aux enfants.
- 10.70. **Espace pour allaitement et parents.** Un espace tranquille et un mobilier confortable sont mis à la disposition des mères allaitantes et des parents avec jeunes enfants. Des équipements tels qu’un évier et un micro-ondes sont mis à disposition.
- 10.71. **Toilettes familiales.** À proximité des espaces dédiés aux enfants et à la famille, la bibliothèque peut prévoir des toilettes familiales avec table à langer, lavabos et cuvettes adaptés aux adultes et aux enfants.

### 3.1.7. Espaces adolescents

- 10.72. **Espace informel.** Si la bibliothèque fait le choix d’aménager des espaces pour les adolescents, l’accent est mis sur l’aspect informel du lieu pour que les adolescents se sentent à l’aise tant avec l’aménagement et le mobilier qu’avec les équipements et collections mis à leur disposition. Ces espaces sont modulables et leur agencement invite à la création, à la détente et à l’interaction entre les adolescents.

### 3.1.8. Espaces d’animation, d’exposition et de création

- 10.73. **Zones pour activités d’animation et d’exposition.** La bibliothèque dispose d’espaces spécialisés polyvalents et flexibles destinés aux expositions et aux événements de toutes disciplines. Des zones sont prévues pour la tenue d’activités d’animation, dirigées ou libres, tant dans les sections adultes que jeunes. L’accès à la salle d’exposition ou à l’auditorium, le cas échéant, est distinct de celui des autres services de la bibliothèque.
- 10.74. **Espaces partagés.** Dans les cas où ces espaces sont partagés avec d’autres organismes, les divers équipements, installations et mobilier sont mobiles et adaptables aux besoins spécifiques de la bibliothèque.
- 10.75. **Espace de création.** En fonction des ressources à sa disposition et des besoins des communautés qu’elle dessert, la bibliothèque peut aménager un espace consacré à la découverte et à la création, qu’elle soit littéraire, cinématographique, artisanale, numérique, à l’intérieur de la bibliothèque (Fab Lab, Média Lab, *Makerspace*). La bibliothèque prévoit :
- la polyvalence du lieu : mobilier léger et mobile pour adapter le lieu à différents types d’activités ;
  - un niveau d’insonorisation adéquat pour ne pas déranger les autres usagers de la bibliothèque ;
  - un niveau d’éclairage suffisant : la lumière naturelle est préférable, mais doit pouvoir être occultée, tandis que la lumière artificielle est modulable ;
  - une ventilation et aération adéquates : qui seront plus ou moins élevées en fonction des activités qui s’y déroulent et des équipements à disposition qui peuvent générer chaleur et poussière ;

- des mesures pour la sécurité des personnes : le personnel est formé à l'utilisation des équipements et les usagers sont accompagnés. Selon le type d'équipement proposé, il peut être nécessaire de prévoir l'utilisation d'accessoires comme des lunettes de protection, des gants de soudure, un masque contre la poussière, etc. La bibliothèque peut choisir de délivrer une certification spéciale pour l'utilisation de certains équipements complexes ou fragiles (ex. : imprimante 3D);
- des mesures pour sécuriser les équipements : ils sont équipés pour se prémunir de la perte, du bris et du vol.

### 3.1.9. Espaces administratifs et pour le personnel

- 10.76. **Espaces réservés.** Les espaces destinés à l'exercice des tâches administratives et techniques sont exclusivement réservés au personnel.
- 10.77. **Postes de travail.** Des postes de travail, individuels ou partagés, sont prévus pour l'exécution de diverses tâches administratives, techniques et de service.
- 10.78. **Bureau de direction.** La bibliothèque dispose d'un bureau de direction fermé et localisé pour faciliter la communication avec le personnel.
- 10.79. **Espace d'entreposage.** Le local destiné aux travaux techniques et manuels comporte des rayonnages et un espace d'entreposage.
- 10.80. **Espaces de rangement.** La bibliothèque prévoit des espaces de rangement en nombre suffisant. Ces espaces de rangement peuvent être conçus pour y entreposer entre autres :
- le matériel des services techniques et les fournitures pour le personnel;
  - le matériel d'animation (collections pour les animations, matériel pour bricolage, coussins, tentes, kiosque, etc.);
  - l'équipement technologique destiné à l'animation et à la formation (portables ou tablettes dans un espace de stockage verrouillé);
  - le mobilier et le matériel propre à un espace particulier (chaises, tables, coussins pour une salle d'animation);
  - les décors et les vitrines pour des mises en valeur thématiques (temps des fêtes, etc.);
  - du mobilier ou des rayonnages additionnels ou temporaires;
  - les collections en attente de traitement ou d'élagage.
- 10.81. **Salle de tri.** Une salle de tri pour les documents rendus, ou une aire suffisante pour contenir des chariots est aménagée.
- 10.82. **Salles de réunion et de formation.** Une ou des salles de réunion et de formation sont réservées à l'usage exclusif du personnel.
- 10.83. **Salle de repos.** La bibliothèque met une salle de repos confortable, meublée et équipée à la disposition du personnel, incluant un coin-cuisine.

### 3.1.10. Espaces complémentaires

La bibliothèque dispose d'espaces complémentaires à ses fonctions principales qui requièrent des surfaces supplémentaires à prendre en compte, entre autres :

- Escaliers et ascenseurs, s'il y a lieu, pour le déplacement des usagers entre les différents niveaux de la bibliothèque;

- Services sanitaires : toilettes (genrées ou non genrées), tables à langer, fontaines. Lorsqu'il est décidé de mettre en place des salles de toilettes non genrées, il est important de considérer les aspects intimité et sécurité dans la conception des lieux ;
- Local sécuritaire accessible au seul personnel autorisé pour les systèmes mécaniques et électriques, conformément aux exigences des diverses fonctions de la bibliothèque ;
- Local spécialisé, climatisé et conforme aux normes généralement reconnues pour les serveurs et équipements de télécommunication et de sécurité ;
- Local pourvu de tout le matériel et de tous les produits nécessaires à l'entretien des locaux, du mobilier et des équipements ;
- Salle d'entreposage, s'il y a lieu, pour le classement et la conservation des archives administratives de la bibliothèque ;
- Local d'expédition et réception avec un accès direct à l'extérieur adapté aux véhicules de livraison et, si possible, à proximité de la salle des travaux techniques et manuels ;
- Aire de restauration : si la bibliothèque prévoit une aire de restauration, celle-ci est accueillante et fonctionnelle. Selon la taille et les moyens de la bibliothèque, cette aire de restauration peut comprendre un café ou un restaurant, ou être aménagée avec tables, chaises, machine à café et micro-ondes ;
- Local pour les Amis de la bibliothèque et la Fondation si pertinent pour la bibliothèque.

### 3.2. Signalisation intérieure

En vertu de la *Charte de la langue française* (RLRQ, chapitre C-11), la signalisation intérieure est rédigée en français, sauf exception prévue par la loi.

- 10.84. **Design et mobilier.** Le système intérieur de signalisation et d'orientation s'harmonise avec le design et le mobilier.
- 10.85. **Signalisation réglementaire.** Elle comprend les enseignes de sortie, les boyaux d'incendie, etc.
- 10.86. **Locaux et services.** Des panneaux de signalisation identifient toutes les sections, tous les locaux et tous les services de la bibliothèque.
- 10.87. **Rayonnages.** Le contenu général des rayonnages est identifié à l'aide d'affichettes.
- 10.88. **Orientation.** Des panneaux d'orientation stratégiquement situés et visibles de loin permettent d'identifier rapidement les différentes sections ou collections et favorisent une circulation fluide.
- 10.89. **Signalisation adaptée.** Le système de signalisation et d'orientation tient compte des besoins spécifiques des clientèles en situation de handicap (ex. : braille, surface podotactile).
- 10.90. **Langage simple.** Il utilise une terminologie à la portée de tous et des pictogrammes généralement reconnus.
- 10.91. **Lisibilité.** Il choisit une police de caractères simple, de bonne taille et facilement lisible.

### 3.3. Mobilier

- 10.92. **Caractéristiques du mobilier.** La bibliothèque offre un mobilier ergonomique, attrayant, résistant et adapté aux fonctions des divers espaces aménagés : lecture, travail individuel ou en groupe, travail à l'ordinateur, etc. Le mobilier choisi s'intègre de manière harmonieuse avec le design et l'architecture du bâtiment.

10.93. **Sièges.** La bibliothèque offre au public divers types de sièges choisis en fonction de leur usage et de la clientèle. L'évaluation repose, entre autres, sur les qualités suivantes :

- Solidité ;
- Fonctionnalité (selon l'usage, empilables, ajustables, etc.) ;
- Durabilité ;
- Confort ;
- Sécurité ;
- Poids (pour un déplacement facile) ;
- Design (harmonisé au style de la bibliothèque) ;
- Ergonomie (pour répondre aux exigences de sessions de travail ou de lecture prolongées) ;
- Facilité d'entretien.

Pour faciliter l'entretien du mobilier et prévenir d'éventuelles infestations d'insectes nuisibles, le choix du mobilier se portera sur des matériaux faciles à nettoyer et désinfecter, imperméables si nécessaire, sans couture ou repli, etc.

10.94. **Tables et bureaux.** Les tables et bureaux de la bibliothèque sont adaptés aux divers besoins du public et du personnel. De façon générale, ce mobilier possède les propriétés suivantes :

- Dimensions appropriées (travail individuel ou de groupe) ;
- Solidité ;
- Durabilité ;
- Stabilité ;
- Flexibilité (hauteur ajustable) ;
- Surface sans éblouissement ;
- Facilité d'entretien.

10.95. **Alimentation électrique intégrée.** Les tables et bureaux sont dotés d'une alimentation électrique intégrée, là où l'usage le requiert.

10.96. **Mobilier spécifique.** En plus du mobilier habituel, la bibliothèque peut offrir du mobilier original qui apporte une touche unique à ses espaces et permet d'améliorer l'expérience globale du public (fauteuil d'écoute, vélo-pupitre silencieux, etc.).

### 3.3.1. Mobilier pour enfants

10.97. **Mobilier adapté.** Le mobilier destiné aux enfants respecte une échelle adaptée à leur taille (pour les chaises et les tables, voir l'annexe 1 – [tableau 18](#), et pour les rayonnages voir le [tableau 17](#)). Il est léger et permet la création d'espaces variés et polyvalents.

10.98. **Sécurité.** Sa conception est axée sur la sécurité des enfants : angles arrondis, stabilité, etc.

10.99. **Design.** Il présente des couleurs et un design attrayants.

### 3.3.2. Mobilier pour adolescents

10.100. **Mobilier spécifique.** La section adolescente, le cas échéant, dispose d'un mobilier spécifique, différent de celui des secteurs adultes et enfants, mais qui respecte le design de la bibliothèque.

- 10.101. **Sièges.** Les sièges d'un style apprécié par les jeunes sont confortables et permettent différentes positions assises.
- 10.102. **Tables.** Les tables sont de différentes hauteurs et sont assorties de chaises, tabourets ou fauteuils appropriés.

### 3.3.3. Mobilier adapté aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap

- 10.103. **Sièges.** Certains fauteuils et sièges de la bibliothèque possèdent des caractéristiques spécifiquement adaptées aux personnes âgées ou à mobilité réduite (annexe 1 – [tableau 19](#)). Prévoir des sièges sans accoudoirs ou avec accoudoirs amovibles pour les personnes transférant de fauteuil.
- Plus grande fermeté du siège;
  - Hauteur supérieure du siège : environ à 460 mm du sol;
  - Stabilité et solidité des accoudoirs;
  - Propriétés antidérapantes des pieds ou de la surface de plancher; etc.
- 10.104. **Tables.** Certaines ou toutes les tables de la bibliothèque, y compris les postes de travail, sont ajustables pour permettre aux personnes en fauteuil roulant d'y travailler confortablement (annexe 1 – [tableau 19](#)).
- 10.105. **Bornes de prêt et retour adaptées.** Dans le cas où la bibliothèque dispose de bornes d'autoprêt et d'autoretour, une ou plusieurs de ces bornes sont à hauteur réglable ou plus basse pour la clientèle en fauteuil roulant.

## 3.4. Données techniques

### 3.4.1. Humidité et température

- 10.106. **Taux d'humidité.** La bibliothèque observe un taux d'humidité variant entre 38 % l'hiver et 55 % l'été et évite les fluctuations de plus de 10 %.
- 10.107. **Température.** La température ambiante est maintenue à 21 °C ± 2 °C en hiver et à 23 °C ± 2 °C en été.

### 3.4.2. Éclairage

- 10.108. **Éclairage naturel.** L'utilisation de la lumière naturelle est optimisée, sauf dans les endroits où elle gêne ou cause des dommages. Ainsi, sur la face sud du bâtiment, une correction peut être apportée pour éviter d'incommoder le public soit par une conception architecturale spécifique soit par l'installation de stores occultants.
- 10.109. **Éclairage artificiel.** L'éclairage artificiel requis s'ajuste aux usages spécifiques ([annexe 3-5](#)) des différents espaces.
- 10.110. **Éclairage des espaces.** L'éclairage ne provoque pas d'éblouissement sur les surfaces de travail ni de reflets dans les écrans d'ordinateur. L'éclairage des tables, des comptoirs de services, des postes de travail et de la salle des travaux techniques est approprié pour l'exécution de multiples tâches sur des périodes prolongées.
- 10.111. **Éclairage pour collections.** Les collections sont placées sous un éclairage doux et diffus qui limite les zones d'ombre.

- 10.112. **Éclairage des aires de consultation et places assises.** Des sources de lumière d'appoint sont situées près des sièges et des tables. L'éclairage de ces zones permet des périodes prolongées de lecture.
- 10.113. **Éclairage des aires de réunion, de formation et de travail en groupe.** Ces aires disposent d'un éclairage flexible adaptable à divers usages : présentations multimédias, sessions de travail, etc.

### 3.4.3. Acoustique

- 10.114. **Activités.** Les activités de chacun des espaces de la bibliothèque se déroulent sans interférer indûment les unes avec les autres. La délimitation en zones de la bibliothèque favorise une cohabitation harmonieuse des clientèles ([annexe 3-3](#)).
- 10.115. **Zones.** La conception de la bibliothèque de même que les éléments de sa structure tiennent compte des besoins de chacune des zones en matière d'acoustique, notamment les salles de réunion et les zones de tranquillité.
- 10.116. **Zones de tranquillité.** Les zones de tranquillité ou de silence consacrées à l'étude et à la lecture présentent un haut niveau d'insonorisation.
- 10.117. **Insonorisation.** La bibliothèque choisit les matériaux, les finis et le mobilier en fonction du niveau d'insonorisation souhaité pour chacun de ses secteurs.

### 3.4.4. Autres données techniques

- 10.118. **Plafonds.** Les plafonds de la bibliothèque ont une hauteur minimale de 3 m.
- 10.119. **Planchers.** Les planchers de la bibliothèque ont une capacité portante conforme à la partie 4 du Code de construction en vigueur. Les espaces de rayonnage et d'entreposage sont considérés comme supportant des **charges lourdes selon le Code du bâtiment**. Les autres espaces doivent faire l'objet d'une analyse plus spécifique par un(e) ingénieur(e) en structure en fonction des équipements et de l'utilisation par les usagers.

**Tous les projets doivent faire l'objet d'analyses et de validations par un(e) ingénieur(e) membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec.**

- 10.120. **Protection contre les incendies.** La bibliothèque prévoit dès la conception des plans un système de protection contre les incendies qui tient compte de la présence des collections (ex. : sans gicleurs).
- 10.121. **Parasismique.** Tout projet de bibliothèque se conforme aux exigences législatives et réglementaires relatives à la résistance et à la sécurité du bâtiment et du mobilier (particulièrement les rayonnages) en cas de secousses sismiques.
- 10.122. **Prises électriques et USB.** Des prises électriques et USB en quantité suffisante sont mises à la disposition du public pour le branchement d'appareils informatiques portables. Elles sont disposées à proximité des aires de travail et des places assises.
- 10.123. **Accès sans fil.** L'accès sans fil est disponible dans toute la bibliothèque.
- 10.124. **Systèmes de gestion du bâtiment.** Le contrôle des divers systèmes de gestion du bâtiment (éclairage, climatisation, chauffage, surveillance, etc.) est centralisé et localisé en un lieu sécuritaire.

## 4. SANTÉ ET SÉCURITÉ

- 10.125. **Codes, lois et règlements.** La bibliothèque et ses installations respectent en tous points les codes, lois et règlements en vigueur en matière de santé et de sécurité.
- 10.126. **Qualité de l'air et salubrité.** La bibliothèque s'assure que les paramètres entourant la qualité de l'air et la salubrité du bâtiment sont contrôlés (température, humidité, odeurs, bruits, etc.).
- 10.127. **Sécurité des espaces de circulation verticale.** Une attention particulière est portée sur la sécurité et l'accessibilité des espaces de circulation verticale (escaliers, ascenseurs). Par exemple, en apposant des bandes ou motifs de couleurs contrastantes dans le haut et le bas des marches des escaliers, ainsi qu'à chaque palier.
- 10.128. **Plan d'intervention.** La bibliothèque possède un plan d'intervention en cas d'urgence (catastrophe naturelle, incendie, prise d'otage, etc.). Le personnel de la bibliothèque en maîtrise les procédures (formation spécifique selon différentes situations).
- 10.129. **Plan d'évacuation et affichage.** La bibliothèque possède un plan d'évacuation qui représente l'ensemble de la bibliothèque, ainsi qu'une procédure sommaire, affichés dans tous les secteurs de la bibliothèque de manière très visible.
- 10.130. **Trousse de premiers soins.** Conformément au *Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins*, la bibliothèque doit posséder un nombre adéquat de trousse. Un affichage permet un repérage facile et rapide des trousse. La bibliothèque est encouragée à posséder un défibrillateur.
- 10.131. **Sécurité du personnel.** Des moyens éprouvés sont mis en place pour assurer la sécurité des membres du personnel, particulièrement s'ils ont à travailler seuls ou hors des heures d'accès au public (ex. : bouton panique).
- 10.132. **Surveillance des espaces publics.** L'organisation spatiale de la bibliothèque permet au personnel d'exercer une surveillance constante des espaces publics.
- 10.133. **Caméra de surveillance.** Là où la situation le requiert, des caméras de surveillance peuvent être installées, particulièrement à l'entrée. L'installation des caméras de surveillance doit respecter la réglementation sur la vie privée.
- 10.134. **Système antivol.** Là où la situation de la bibliothèque le justifie, un système antivol contrôle la sortie des documents.

## 5. GESTION DU LIEU ET ÉVALUATION APRÈS OCCUPATION

- 10.135. **Programme d'entretien planifié.** La bibliothèque possède un programme d'entretien planifié (PEP) du bâtiment, du site et de ses équipements et en assure le suivi et la mise à jour sur une base régulière.
- 10.136. **Plan d'intervention en cas d'urgence.** Il est périodiquement révisé et testé.
- 10.137. **Évaluation du niveau d'accessibilité.** La bibliothèque évalue périodiquement le niveau d'accessibilité de ses installations physiques extérieures et intérieures et apporte les améliorations susceptibles de le rehausser.

## INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS

- Superficie des espaces par 1 000 habitants
- Pourcentage d'atteinte de la superficie recommandée
- Places assises pour le public
- Espaces pour les collections (incluant les aires de circulation)
- Espaces consacrés à la mise en valeur des collections

## VOIR AUSSI

**Chapitre 5 – Communication et promotion** pour la visibilité de la bibliothèque, son image de marque, la signalisation intérieure et des exemples de moyens de communication.

**Chapitre 6 – Services** pour des précisions sur les espaces de création.

**Chapitre 7 – Ressources humaines** pour la santé et la sécurité du personnel et son rôle dans l'application des mesures de prévention et d'intervention.

**Chapitre 8 – Ressources documentaires et autres collections** pour un plan d'intervention pour assurer la préservation des collections en cas de sinistre.

**Annexe 1 – Outils de mesure et tableaux, tableaux 10, 11, 13 et 16** pour des informations sur les aires de consultation et les places assises.

**Annexe 1 – Outils de mesure et tableaux, tableaux 13, 14 et 15** pour des informations sur les aires pour les collections.

**Annexe 3 – Informations complémentaires sur les ressources immobilières et matérielles.**

## RESSOURCES ADDITIONNELLES

AlterGo. (s. d.). Accessibilité universelle en loisir, sport et culture. Repéré à <https://altergo.ca/>

Bisbrouck, M-F. (dir.). (2010). *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie.

Broto, C. (2014). *Bibliothèques : innovation et design*. Barcelone : Links.

Charbonnet, L. (2015). *Public library buildings: the librarian's go-to guide for construction, expansion, and renovation projects*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.

Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies. (2015). *Code national de prévention des incendies du Canada 2015*. Ottawa : la Commission.

Deyrup, M. M. (2017). *Creating the high-functioning library space: expert advice from librarians, architects, and designers*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.

Koen, D. and Lesneski, T. E. (2018). *Library design for the 21<sup>st</sup> century: collaborative strategies to ensure success/* edited on behalf of IFLA. Berlin: Walter de Gruyter.

Ledoux, É. (2006). *La bibliothèque, un lieu de travail : guide pratique en ergonomie pour concevoir les espaces*. Montréal : APSAM : Éditions ASTED.

France. Ministère de la Culture et de la Communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du Livre et de la lecture. (s. d.). *Concevoir et construire une bibliothèque : du projet au fonctionnement* (2<sup>e</sup> édition). Antony : Le Moniteur.

Organisation internationale de normalisation. (2012). *Technical report ISO TR 11219 Information and documentation – Qualitative conditions and basic statistics for library buildings – Space, function and design*, Genève : ISO.

Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (s.d.). Programmes et services. Aide aux immobilisations. Repéré à <https://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=282>

Ministère de la Culture et des Communications du Québec et Ville de Montréal. (2008). *Cahiers des bonnes pratiques en design. Imaginer, réaliser la ville du 21<sup>e</sup> siècle*. Repéré à <https://designmontreal.com/nouvelles/cahiers-des-bonnes-pratiques-en-design>

Ministère des Affaires municipales et Habitation du Québec. (2010). *Le bâtiment durable. Guide de bonnes pratiques sur la planification territoriale et le développement durable*. Repéré à [https://www.mamh.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/amenagement\\_territoire/urbanisme/guide\\_batiment\\_durable.pdf](https://www.mamh.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/amenagement_territoire/urbanisme/guide_batiment_durable.pdf)

Sannwald, W. W. (2016). *Checklist of library building design considerations* (6<sup>th</sup> edition). Chicago: ALA Editions.

Schmidt, A. (2014). *Useful, usable, desirable: applying user experience design to your library*. Chicago: ALA Editions.

Soulas, C. (éd.). (2017). *(Ré)aménager une bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB.

State Library of New South Wales. (2012, June). *People Places*. Repéré à [https://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/people\\_places\\_0.pdf](https://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/people_places_0.pdf)

United States Access Board. (2002, September). Section 8. Libraries. Dans *Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines (ADAAG)*. Repéré à <https://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/buildings-and-sites/about-the-ada-standards/background/adaag#lib>

Vincent, P., Marier, M., Ledoux, É., Bellemare, M., Trudel, L. et Montreuil, S. (2006). *La bibliothèque publique, un lieu de travail. L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service*. Montréal : CSST : APSAM : IRSST. Repéré à <http://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/1984069>

Vincent, P. (s. d.). *L'ergonomie à la Grande Bibliothèque, l'importance de comprendre le travail pour un aménagement sain et fonctionnel*. Repéré à [http://batimentdurable.ca/fichiers/depot/archives/3-patrick\\_vincent\\_-\\_banq\\_-\\_l\\_ergonomie\\_a\\_la\\_grande\\_bibliothequefinal.pdf](http://batimentdurable.ca/fichiers/depot/archives/3-patrick_vincent_-_banq_-_l_ergonomie_a_la_grande_bibliothequefinal.pdf)

Woodward, J. (2010). *Countdown to a new library: managing the building project* (2<sup>nd</sup> edition). Chicago: ALA Editions.

# CHAPITRE 11

## RESSOURCES FINANCIÈRES

Introduction

Objectif

1. Politiques, règlements et procédures

2. Budget

3. Reddition des comptes

4. Sources de financement

Indicateurs de performance suggérés

Information complémentaire

### INTRODUCTION

La direction de la bibliothèque a la responsabilité de prévoir des ressources financières suffisantes pour développer, maintenir et améliorer les services à la population en conformité avec son plan stratégique. Elle prépare un argumentaire solide favorisant l'adoption du budget par les autorités responsables (conseil municipal, conseil d'administration ou direction de la municipalité).

Les ressources financières requises pour ses activités de gestion sont également prévues au budget.

Les prévisions budgétaires doivent tenir compte des besoins de plus en plus diversifiés des clientèles, de même que de l'évolution rapide des technologies.

### OBJECTIF

Prévoir les ressources financières nécessaires pour maintenir et développer l'offre de services de la bibliothèque en adéquation avec les attentes et besoins de la population.

## 1. POLITIQUES, RÈGLEMENTS ET PROCÉDURES

La bibliothèque se dote de politiques, règlements et procédures qui encadrent sa gestion financière.

- 11.1. **Gestion budgétaire.** La bibliothèque possède une politique ou un règlement de gestion budgétaire conforme aux exigences et obligations des autorités dont elle relève.
- 11.2. **Dons et commandites.** La bibliothèque définit une politique ou un règlement qui précise les conditions relatives aux dons et commandites, en conformité avec les politiques en vigueur au sein de l'organisation ou de la municipalité.

## 2. BUDGET

- 11.3. **Budget annuel.** Le (la) responsable de la bibliothèque prépare un budget annuel d'exploitation conforme à la planification annuelle, qui s'inscrit dans le processus de développement à plus long terme défini dans la planification pluriannuelle.
- 11.4. **Budgets spécifiques.** Le (la) responsable de la bibliothèque développe et fait le suivi de budgets spécifiques pour des projets particuliers (projet d'agrandissement, projet de développement d'un nouveau service, etc.).
- 11.5. **Approbation du budget.** Le budget est approuvé et adopté par les autorités responsables, conseil municipal, conseil d'administration, ou directions municipales, selon le statut de la bibliothèque.
- 11.6. **Suivi du budget.** Le (la) responsable de la bibliothèque se dote d'outils et de processus rigoureux de suivis budgétaires réguliers.

## 3. REDDITION DES COMPTES

- 11.7. **Registres financiers.** Les services financiers de la bibliothèque, de la municipalité ou de l'organisme sans but lucratif (OSBL), selon le cas, tiennent les registres financiers requis en conformité avec les principes comptables généralement reconnus (PCGR) et veillent à ce que les données qui y sont inscrites soient exactes.
- 11.8. **Rapports financiers.** L'instance responsable de la saine gestion de la bibliothèque reçoit et examine les rapports financiers périodiques produits par les services financiers de la bibliothèque, de la municipalité ou de l'OSBL, en s'assurant que les budgets sont dépensés de manière à répondre au mieux aux besoins de la population et conformément à la planification budgétaire établie.
- 11.9. **Rapports financiers spécifiques.** L'instance responsable de la saine gestion de la bibliothèque s'assure que les rapports financiers requis par les différents ordres de gouvernement relativement à des projets spécifiques, comme le *Rapport annuel sur l'acquisition de livres pour les acheteurs institutionnels (incluant les écoles)*, sont complets, exacts et remis dans les délais prescrits.
- 11.10. **Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques (EBP).** La bibliothèque répond avec diligence et justesse à l'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques conduite par BANQ et le MCC. La bibliothèque génère le rapport financier demandé par le ministère. Dans le cas des bibliothèques affiliées à un CRSBP, celui-ci remplit l'EBP.

## 4. SOURCES DE FINANCEMENT

La principale source de financement de la bibliothèque publique provient de la municipalité où elle est établie. Elle peut aussi recevoir de l'aide gouvernementale par l'intermédiaire de divers programmes du MCC et de services offerts à l'échelle nationale, québécoise ou canadienne (voir le [chapitre 2 – Portrait des bibliothèques publiques du Québec](#), 4. [Financement](#)).

Le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique stipule que « les services de la bibliothèque publique sont en principe gratuits. La bibliothèque publique relève de la responsabilité des autorités locales et nationales. Elle doit pouvoir s'appuyer sur des textes législatifs spécifiques et être financée par les autorités publiques, nationales ou locales ».

- 11.11. **Sources de financement.** La bibliothèque recherche activement des sources de financement complémentaires sous forme de subventions, de dons, de commandites ou de partenariats, généralement utilisés pour des projets spéciaux de développement.
- 11.12. **Frais et amendes.** L'imposition de frais aux usagers pour des services ou pour l'abonnement ne doit pas être considérée comme source de revenus nets pour les bibliothèques publiques et les municipalités.
- 11.13. **Limite des frais et amendes.** Les frais et amendes ne doivent pas être établis à un niveau qui empêcherait quiconque d'utiliser la bibliothèque, et plus particulièrement les enfants.
- 11.14. **Frais ou amendes pour document perdu ou abîmé.** Des frais ou amendes sont parfois imposés lorsqu'un document est rendu abîmé ou est perdu ou encore lorsqu'un document est conservé après l'échéance de l'emprunt. Ces mesures favorisent le maintien des documents en circulation et disponibles pour tous les usagers et ne doivent pas avoir pour but de contribuer au budget.
- 11.15. **Recouvrement des sommes dues.** La bibliothèque peut avoir recours aux services d'une agence de recouvrement afin de récupérer les documents et les sommes dus par les abonnés, dans le respect des lois en vigueur.

## INDICATEURS DE PERFORMANCE SUGGÉRÉS

- Dépenses de fonctionnement par habitant
- Dépenses d'investissement par habitant
- Dépenses d'acquisition de ressources documentaires par habitant
- Pourcentage des dépenses pour l'acquisition des ressources documentaires
- Pourcentage des dépenses d'acquisition consacrées aux ressources numériques
- Coût par prêt
- Coût par utilisation des ressources numériques
- Coût par visite (visites sur place et visites en ligne)

## VOIR AUSSI

**Chapitre 2 – Portrait des bibliothèques publiques du Québec** pour plus d'information sur le financement des bibliothèques.

**Chapitre 4 – Concertation et partenariat** pour plus d'information sur les gains qu'apportent les partenariats.



# Liste des tableaux

TABLEAU 1-1 - HEURES D'OUVERTURE PAR SEMAINE — BIBLIOTHÈQUE AVEC POINT DE SERVICE UNIQUE	100
TABLEAU 1-2 - HEURES D'OUVERTURE PAR SEMAINE — BIBLIOTHÈQUE AVEC PLUS D'UN POINT DE SERVICE	101
TABLEAU 2-1 - EMPLOYÉS ETC PAR 10 000 HABITANTS POUR LES MUNICIPALITÉS DE 5 000 HABITANTS ET PLUS	101
TABLEAU 2-2 - EMPLOYÉS ETC POUR LES MUNICIPALITÉS DE MOINS DE 5 000 HABITANTS	102
TABLEAU 3 - BIBLIOTHÉCAIRES ETC PAR 10 000 HABITANTS	102
TABLEAU 4 - TECHNICIENS EN DOCUMENTATION PAR 10 000 HABITANTS	103
TABLEAU 5 - LIVRES IMPRIMÉS PAR HABITANT (NOMBRE)	103
TABLEAU 6 - DÉPENSES D'ACQUISITION CONSACRÉES AUX RESSOURCES NUMÉRIQUES (%)	104
TABLEAU 7 - ÂGE DE LA COLLECTION	104
TABLEAU 8 - LIVRES — RÉPARTITION (%)	105
TABLEAU 9 - TAUX DE RAFRAÎCHISSEMENT DES COLLECTIONS (%)	105
TABLEAU 10 - POSTES INFORMATIQUES POUR LE PUBLIC	106
TABLEAU 11 - PLACES ASSISES POUR LE PUBLIC	106
TABLEAU 12 - SUPERFICIE DU BÂTIMENT (M <sup>2</sup> )	107
TABLEAU 13 - RÉPARTITION SOMMAIRE DES PRINCIPAUX ESPACES DANS LE BÂTIMENT (%)	108
TABLEAU 14 - ESPACES POUR LES COLLECTIONS (INCLUANT LES AIRES DE CIRCULATION)	109
TABLEAU 15 - PROPORTION DE L'ESPACE DE COLLECTIONS CONSACRÉ À LA MISE EN VALEUR (%)	109
TABLEAU 16 - ESPACES POUR LES POSTES DE TRAVAIL	110
TABLEAU 17 - HAUTEURS TYPES DES RAYONNAGES	110
TABLEAU 18 - HAUTEURS TYPES POUR MOBILIER D'ENFANTS	110
TABLEAU 19 - SPÉCIFICITÉS POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT	111

# Table des annexes

ANNEXE 1 - OUTILS DE MESURE ET TABLEAUX	100
ANNEXE 2 - OUTIL DE SIMULATION DES RESSOURCES REQUISES	112
ANNEXE 3 - INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES RESSOURCES IMMOBILIÈRES ET MATÉRIELLES	113
ANNEXE 4 - INDICATEURS DE PERFORMANCE ET OUTILS DE MESURE	119
ANNEXE 5 - POLITIQUES, PLANS ET RÈGLEMENTS MENTIONNÉS DANS LE DOCUMENT	126
ANNEXE 6 - SERVICES DE BASE	127
ANNEXE 7 - ACTIVITÉS D'ANIMATION, DE FORMATION ET DE MÉDIATION	128
ANNEXE 8 - ÉQUIPEMENTS ET APPLICATIONS INFORMATIQUES POUR LE PUBLIC	129
ANNEXE 9 - LEXIQUE, SIGLES ET ACRONYMES	130
ANNEXE 10 - BIBLIOGRAPHIE	135

## ANNEXE 1 – OUTILS DE MESURE ET TABLEAUX

**TABLEAU 1-1**

### Heures d'ouverture par semaine — bibliothèque avec point de service unique

Note 1 : Les heures d'ouverture sont établies en tenant compte de variables multiples. En sus de la taille de la population servie (principal élément déterminant des heures d'ouverture), d'autres facteurs influent sur les heures d'ouverture, notamment : la dimension et la nature du territoire couvert par la bibliothèque, l'historique local ou régional ou encore le plan de développement établi pour la bibliothèque.

Note 2 : Pour une population supérieure à 10 000 habitants, la bibliothèque est ouverte le samedi et le dimanche, ainsi qu'un minimum de deux soirs par semaine.

Note 3 : Au moins 40 % des heures d'ouverture sont offertes en dehors des heures de bureau habituelles : avant 9 h, après 17 h et la fin de semaine (samedi et dimanche).

Note 4 : À partir de 55 heures d'ouverture hebdomadaires, la bibliothèque est ouverte tous les jours de la semaine.

Note 5 : Les heures d'ouverture ne sont pas réduites durant la période estivale.

Note 6 : Les services de base (annexe 6), à l'exception des activités d'animation et de formation, sont disponibles pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque et dans tous les points de service d'un réseau local.

Population servie <sup>1</sup>	0 – 999	1 000 – 2 499	2 500 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 24 999	25 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	8 et +	10 et +	15 et +	25 et +	35 et +	50 et +	55 et +	60 et +
Niveau de service : bon	10 et +	15 et +	20 et +	30 et +	45 et +	60 et +	65 et +	70 et +
Niveau de service : excellent	12 et +	20 et +	25 et +	35 et +	55 et +	70 et +	75 et +	80 et +

<sup>1</sup> Population servie désigne le nombre d'habitants de la municipalité additionné du nombre d'habitants de la (des) municipalité(s) desservie(s) par un protocole d'entente, le cas échéant.

TABLEAU 1-2

## Heures d'ouverture par semaine — bibliothèque avec plus d'un point de service

Note 1 : Les heures d'ouverture sont établies en tenant compte de variables multiples. En sus de la taille de la population servie (principal élément déterminant des heures d'ouverture), d'autres facteurs influent sur les heures d'ouverture, notamment : la dimension et la nature du territoire couvert par la bibliothèque, l'historique local ou régional ou encore le plan de développement établi pour la bibliothèque.

Note 2 : Dans le cas d'un réseau local, l'amplitude des heures d'ouverture est répartie sur le territoire de manière à assurer un accès de proximité équitable pour toute la population.

Note 3 : Un réseau local de bibliothèques s'assure que les points de service offrent des heures d'ouverture complémentaires.

Note 4 : Pour une population supérieure à 10 000 habitants, la bibliothèque est ouverte le samedi et le dimanche, ainsi qu'un minimum de deux soirs par semaine.

Note 5 : Au moins 40 % des heures d'ouverture sont offertes en dehors des heures de bureau habituelles : avant 9 h, après 17 h et la fin de semaine (samedi et dimanche).

Note 6 : À partir de 55 heures d'ouverture hebdomadaires, la bibliothèque est ouverte tous les jours de la semaine.

Note 7 : Les heures d'ouverture ne sont pas réduites durant la période estivale.

Note 8 : Les services de base (annexe 6), à l'exception des activités d'animation et de formation, sont disponibles pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque et dans tous les points de service d'un réseau local.

Bibliothèque centrale ou principale								
Population servie <sup>1</sup>	0 – 999	1 000 – 2 499	2 500 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 24 999	25 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	8 +	10 et +	15 et +	25 et +	35 et +	50 et +	55 et +	60 et +
Niveau de service : bon	10 +	15 et +	20 et +	30 et +	45 et +	60 et +	65 et +	70 et +
Niveau de service : excellent	12 +	20 et +	25 et +	35 et +	55 et +	70 et +	75 et +	80 et +

1 Population servie désigne le nombre d'habitants de la municipalité additionné du nombre d'habitants de la (des) municipalité(s) desservie(s) par un protocole d'entente, le cas échéant.

Autres points de service						
Population servie <sup>1</sup>	0 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 24 999	25 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	50 % des heures de la biblio principale	7 et +	14 et +	21 et +	28 et +	42 et +
Niveau de service : bon	50 % des heures de la biblio principale	14 et +	21 et +	28 et +	35 et +	49 et +
Niveau de service : excellent	50 % des heures de la biblio principale	21 et +	28 et +	35 et +	42 et +	56 et +

1 Population servie désigne le nombre d'habitants de la municipalité additionné du nombre d'habitants de la (des) municipalité(s) desservie(s) par un protocole d'entente, le cas échéant.

Heures totales par semaine (bibliothèque centrale ou principale et points de services)						
Population servie <sup>1</sup>	0 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 24 999	25 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	Heures de la biblio principale + (nombre de points de service X 50 % des heures de la biblio principale)	25 + (nombre de points de service X 7 et +)	35 + (nombre de points de service X 14 et +)	50 + (nombre de points de service X 21 et +)	55 + (nombre de points de service X 28 et +)	60 + (nombre de points de service X 42 et +)
Niveau de service : bon	Heures de la biblio principale + (nombre de points de service X 50 % des heures de la biblio principale)	30 + (nombre de points de service X 14 et +)	45 + (nombre de points de service X 21 et +)	60 + (nombre de points de service X 28 et +)	65 + (nombre de points de service X 35 et +)	70 + (nombre de points de service X 49 et +)
Niveau de service : excellent	Heures de la biblio principale + (nombre de points de service X 50 % des heures de la biblio principale)	35 + (nombre de points de service X 21 et +)	55 + (nombre de points de service X 28 et +)	70 + (nombre de points de service X 35 et +)	75 + (nombre de points de service X 42 et +)	80 + (nombre de points de service X 56 et +)

1 Population servie désigne le nombre d'habitants de la municipalité additionné du nombre d'habitants de la (des) municipalité(s) desservie(s) par un protocole d'entente, le cas échéant.

**TABLEAU 2-1**

### Employés ETC par 10 000 habitants pour les municipalités de 5 000 habitants et plus.

Note 1 : ETC: équivalent temps complet.

Note 2 : Toute bibliothèque établie dans une municipalité de plus de 5 000 habitants bénéficie d'au moins un employé à temps complet.

Note 3 : À partir de 5 000 habitants, la bibliothèque s'assure les services d'un bibliothécaire.

	Employés ETC par 10 000 habitants pour les municipalités de 5 000 habitants et plus
Niveau de service : base	4,0
Niveau de service : bon	5,0
Niveau de service : excellent	6,0

**TABLEAU 2-2**

### Employés ETC pour les municipalités de moins de 5 000 habitants

Note 1 : ETC: équivalent temps complet.

Note 2 : À partir de 3 000 habitants, la bibliothèque s'assure les services d'un technicien en documentation ou d'un bibliothécaire.

Employés ETC pour les municipalités de moins de 5 000 habitants	3 h de ressources humaines par heure d'ouverture prévue aux tableaux 1-1 et 1-2
---	---

**TABLEAU 3****Bibliothécaires ETC par 10 000 habitants**

Note 1 : ETC : équivalent temps complet.

Note 2 : La norme internationale (ISO 11620) préconise 1 bibliothécaire par 10 000 habitants.

Note 3 : À partir de 3 000 habitants, la bibliothèque s'assure les services d'un technicien en documentation ou d'un bibliothécaire.

Note 4 : À partir de 5 000 habitants, la bibliothèque s'assure les services d'un bibliothécaire.

	Bibliothécaires ETC par 10 000 habitants
Niveau de service : base	0,7
Niveau de service : bon	1,0
Niveau de service : excellent	1,2

**TABLEAU 4****Techniciens en documentation par 10 000 habitants**

Note 1 : ETC : équivalent temps complet.

Note 2 : À partir de 3 000 habitants, la bibliothèque s'assure les services d'un technicien en documentation ou d'un bibliothécaire.

	Techniciens en documentation ETC par 10 000 habitants
Niveau de service : base	1,0
Niveau de service : bon	1,4
Niveau de service : excellent	1,8

**TABLEAU 5****Livres imprimés par habitant (nombre)**

Note 1 : Les livres imprimés comprennent les monographies et les partitions musicales et excluent les livres numériques.

Note 2 : Cet indicateur est à mettre en relation avec celui portant sur l'âge de la collection (tableau 7) et celui du taux de rafraîchissement de la collection (tableau 9).

Note 3 : Le nombre de livres physiques minimum est de 2 000. Une partie des documents peut être fournie par les CRSBP.

Population servie <sup>1</sup>	Moins de 25 000	25 000 à 49 999	50 000 et plus
Niveau de service : base	2,5	2,5 – 2,1	2,0
Niveau de service : bon	3,0	3,0 – 2,2	2,2
Niveau de service : excellent	3,5	3,5 – 2,4	2,4

1 Population servie désigne le nombre d'habitants de la municipalité additionné du nombre d'habitants de la (des) municipalité(s) desservie(s) par un protocole d'entente, le cas échéant.

**TABLEAU 6****Dépenses d'acquisition consacrées aux ressources numériques (%)**

Note 1 : Les dépenses d'acquisition consacrées aux ressources numériques varient en fonction notamment des caractéristiques de la population servie, des modes de consommation de contenu culturel de la population et de l'étendue de l'offre documentaire numérique.

Dépenses d'acquisition consacrées aux ressources numériques (%)	10 – 20
---	---------

**TABLEAU 7****Âge de la collection**

Note 1 : Proportion de documents imprimés publiés au cours des cinq dernières années, à l'exclusion des ressources à valeur historique ou patrimoniale.

Note 2 : Une saine gestion de la collection implique un élagage régulier, pour en retirer les documents désuets.

Note 3 : Tableau à utiliser en lien avec le taux de rafraîchissement des collections (tableau 9).

	Proportion de la collection imprimée publiée au cours des 5 dernières années (%)
Niveau de service : base	35
Niveau de service : bon	40
Niveau de service : excellent	45

**TABLEAU 8****Livres — Répartition (%)**

Note 1 : On désigne par « jeunes » les enfants et les adolescents.

Note 2 : Proportion à adapter en fonction des données démographiques de la population servie.

Types de documents	Répartition (%)
Livres pour adultes	30 – 40
• Documentaires	30 – 40
• Romans et autres œuvres de fiction	30 – 40
Livres pour jeunes	30 – 40

**TABLEAU 9****Taux de rafraîchissement des collections (%)**

Note 1 : Le taux de rafraîchissement, qui équivaut au pourcentage de la collection renouvelée chaque année, est l'indicateur premier de la vitalité d'une collection.

Note 2 : Il se calcule en prenant le nombre de documents acquis dans une année, divisé par le nombre de documents présents dans la collection, exprimé en pourcentage.

Note 3 : Cet indicateur est à mettre en relation avec celui du nombre de livres imprimés par habitant (tableau 5).

	Taux de rafraîchissement (%)
Niveau de service : base	7,0
Niveau de service : bon	8,0
Niveau de service : excellent	9,0

**TABLEAU 10****Postes informatiques pour le public**

Note 1: Sont comptabilisés dans les postes informatiques: les ordinateurs fixes, les ordinateurs portables et les tablettes peu importe où ils se trouvent dans la bibliothèque (zone de travail, espace de création, etc.). Sont exclus des postes informatiques: les postes prévus seulement pour la consultation du catalogue de la bibliothèque.

Note 2: Dans une bibliothèque desservant moins de 3 000 habitants, au moins un poste informatique est prévu pour le public.

Note 3: La détermination du nombre de postes informatiques pour le public prend en considération plusieurs facteurs, notamment:

- l'offre d'accès sans fil dans la bibliothèque. Cette offre permet aux usagers d'utiliser leur propre appareil mobile et peut faire diminuer le nombre de postes requis;
- les données sociodémographiques de la population servie. Par exemple, la proportion de la population qui travaille en bibliothèque avec son appareil personnel ou encore l'indice de milieu socio-économique (IMSE);
- le taux d'utilisation actuel des postes offerts, dans le cas d'une bibliothèque déjà en service. Par exemple, si les postes informatiques disponibles dans une bibliothèque donnée ne suffisent pas à la demande en périodes de pointe, il serait indiqué d'augmenter ce nombre.

	Nombre de postes
Niveau de service : base	1 poste par 3 000 habitants
Niveau de service : bon	1 poste par 2 500 habitants
Niveau de service : excellent	1 poste par 2 000 habitants

**TABLEAU 11****Places assises pour le public**

Note 1: Sont comptabilisées dans les places assises: les fauteuils, les postes pour le travail individuel, les postes de travail en collaboration, les postes informatiques pour le public, les postes dans les salles de groupe, de formation, de création, etc. Sont exclues des places assises: les places dans l'auditorium et dans les salles de conférence et les places du personnel.

Note 2: En règle générale, il est indiqué de prévoir un nombre de places assises équivalentes au moins au tiers des usagers présents dans la bibliothèque, en période de pointe (cf. ISO/TR 11219).

	Nombre de places assises
Niveau de service : base	5,0 places par 1 000 habitants minimum 10
Niveau de service : bon	5,5 places par 1 000 habitants minimum 12
Niveau de service : excellent	6,0 places par 1 000 habitants minimum 15

TABLEAU 12

## Superficie du bâtiment (m<sup>2</sup>)

Note 1 : Dans le cas d'un réseau local de bibliothèques, les ratios suggérés permettent d'établir la superficie totale de l'ensemble des bibliothèques de la municipalité. Il est du ressort de la municipalité de déterminer comment elle désire répartir cette superficie entre la bibliothèque centrale et les autres points de service, et ce, en lien avec le plan de développement établi pour le réseau de bibliothèques.

Population servie <sup>1</sup>	0- 999	1 000 – 2 499	2 500 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 24 999	25 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 et plus
	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>
Niveau de service : base	125 <sup>2</sup>	125 – 275	275 – 525	525 – 925	925 – 1 675	1 675 – 2 925	2 925 – 5 425	5 425 et plus
Niveau de service : bon	131	131 – 289	289 – 551	551 – 971	971 – 1 759	1 759 – 3 071	3 071 – 5 696	5 696 et plus
Niveau de service : excellent	138	138 – 303	303 – 578	578 – 1 018	1 018 – 1 843	1 843 – 3 218	3 218 – 5 968	5 968 et plus

1 Population servie désigne le nombre d'habitants de la municipalité additionné du nombre d'habitants de la (des) municipalité(s) desservie(s) par un protocole d'entente, le cas échéant.

2 Cette superficie est majorée à 130 m<sup>2</sup> lorsque la bibliothèque est localisée dans un bâtiment autonome (c'est-à-dire sans partage d'espaces ou de services avec d'autres occupants).

**TABLEAU 13****Répartition sommaire des principaux espaces dans le bâtiment (%)**

Note 1 : Avec la croissance du nombre de documents numériques et l'évolution des usages associés à la bibliothèque publique, les espaces affectés aux collections tendent à diminuer alors que ceux destinés au public augmentent.

Note 2 : La proportion de l'espace pour les collections tient compte des espaces de stockage des collections (incluant les aires de circulation) et de leur mise en valeur (voir aussi tableaux 14 et 15). La mise en valeur peut varier en fonction des proportions définitives de tous les espaces du bâtiment.

Note 3 : La phase du PFT (Programme fonctionnel et technique) permettra d'établir les proportions définitives de tous les espaces du bâtiment.

Note 4 : Sont comptabilisés dans les espaces pour le public : les espaces de service tels que les comptoirs de référence, les bornes d'autoprêt ou les vestiaires.

Note 5 : Sont comptabilisées dans les places assises : les fauteuils, les postes pour le travail individuel, les postes de travail collaboratif, les postes informatiques pour le public, les postes dans les salles de groupe, de formation, de création, etc. Sont exclues des places assises : les places dans l'auditorium et dans les salles de conférence et les places du personnel (voir aussi tableau 11).

Note 6 : Sont comptabilisés dans les espaces complémentaires : les escaliers, les ascenseurs, les services sanitaires, le local pour les systèmes mécaniques et électriques, le local pour les serveurs et équipements de télécommunication et de sécurité, le local d'entretien, la salle d'entreposage pour les archives administratives de la bibliothèque, le local d'expédition et de réception, etc.

Population servie <sup>1</sup>	0 – 999	1 000 – 2 499	2 500 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 24 999	25 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 et plus
Espaces pour les collections								
Aires pour les collections et leur mise en valeur	25 – 35	25 – 35	25 – 35	35 – 45	35 – 45	35 – 45	40 – 50	40 – 50
Espaces pour le public								
Aires de consultation et places assises	10 – 20	10 – 14	10 – 14	10 – 14	15 – 20	15 – 20	15 – 20	15 – 20
Postes de travail et espaces collaboratifs	10 – 20	13 – 14	13 – 14	13 – 14	13 – 20	13 – 20	13 – 20	13 – 20
Aires de réunion, de formation et de travail collaboratif	0 – 15	5 – 10	5 – 10	5 – 10	5 – 10	5 – 10	5 – 10	5 – 10
Espaces d'animation, d'exposition et de création	0 – 10	0 – 10	0 – 10	5 – 10	5 – 10	5 – 15	5 – 15	5 – 15
Espaces pour le personnel	15 – 25	8 – 10	8 – 10	8 – 10	8 – 10	8 – 10	8 – 10	8 – 10
Espaces complémentaires	10 – 15	10 – 15	10 – 15	10 – 15	10 – 15	10 – 15	10 – 15	10 – 15

1 Population servie désigne le nombre d'habitants de la municipalité additionné du nombre d'habitants de la (des) municipalité(s) desservie(s) par un protocole d'entente, le cas échéant.

**TABLEAU 14****Espaces pour les collections (incluant les aires de circulation)**

Note 1 : Afin de rendre les documents plus accessibles, la hauteur des rayonnages connaît une tendance à la baisse, ce qui a pour effet l'augmentation de l'espace requis pour les collections.

Note 2 : Le total des espaces pour les collections doit être majoré de 10 à 20 % pour tenir compte des espaces de mise en valeur (voir tableau 15).

Note 3 : Le nombre de livres par tablette est de 30 environ dans la section pour adultes et de 50 environ dans la section pour enfants.

Livres pour adultes ou adolescents	10 m <sup>2</sup> / 1 000 volumes
Livres pour enfants	9 m <sup>2</sup> / 1 000 volumes
Périodiques pour adultes	10 m <sup>2</sup> / 100 titres et leurs numéros
Périodiques pour enfants	15 m <sup>2</sup> / 100 titres et leurs numéros
Documents audiovisuels	10 m <sup>2</sup> / 1 000 documents

**TABLEAU 15****Proportion de l'espace des collections consacré à la mise en valeur (%)**

Note 1 : La proportion de l'espace consacré à la mise en valeur se calcule à partir des espaces des collections (tableau 14).

Note 2 : Sont considérés comme des espaces de mise en valeur : les espaces libérés dans les rayonnages pour disposer des documents de face ou des présentoirs spécialisés, des rayonnages muraux, etc. La proportion peut être réduite si une mise en valeur numérique est présente.

	Proportion de l'espace des collections consacré à la mise en valeur (%)
Niveau de service : base	10 %
Niveau de service : bon	15 %
Niveau de service : excellent	20 %

**TABLEAU 16****Espaces pour les postes de travail**

Note 1 : Les espaces requis pour certains employés de bibliothèque sont supérieurs aux normes administratives établies par la municipalité, en raison des besoins spécifiques liés à la nature de leurs tâches, notamment le personnel des services techniques.

<b>Postes pour le public</b>	
Postes informatiques	3 – 4 m <sup>2</sup> par poste
Postes de travail	3 m <sup>2</sup> par poste

<b>Postes pour les employés</b>	
Postes de travail	15 m <sup>2</sup> par poste

**TABLEAU 17****Hauteurs types des rayonnages**

<b>Types de documents</b>	<b>Hauteur des rayonnages</b>
Documents pour adultes	1,50 – 1,80 m
Documents pour enfants	1,10 – 1,50 m

**TABLEAU 18****Hauteurs types pour mobilier d'enfants**

Note 1 : Une variété de types de mobiliers pour s'asseoir est recommandée, incluant des places assises au sol confortables (coussins, surfaces rembourrées, tapis individuels).

Note 2 : Il est indiqué de prévoir dans la section des enfants des places assises pour les adultes qui accompagnent les enfants.

Note 3 : La distance à respecter entre le siège et la table se situe entre 200 et 300 mm, selon la taille de l'enfant, et ce, peu importe la hauteur des meubles.

<b>Âge des enfants</b>	<b>Hauteur table standard</b>	<b>Hauteur siège standard</b>
Pré-scolaire	530 – 610 mm	330 – 355 mm
Scolaire	685 mm	405 mm

**TABLEAU 19****Spécificités pour l'accueil des personnes en fauteuil roulant**

Note 1 : L'utilisation de tables réglables en hauteur est recommandée.

	<b>Tables ou isoairs pour les personnes en fauteuil roulant</b>
Largeur	760 mm
Profondeur	480 mm
Hauteur maximale de la surface	865 mm du sol
Dégagement sous la table	685 mm

## ANNEXE 2 – OUTIL DE SIMULATION DES RESSOURCES REQUISES

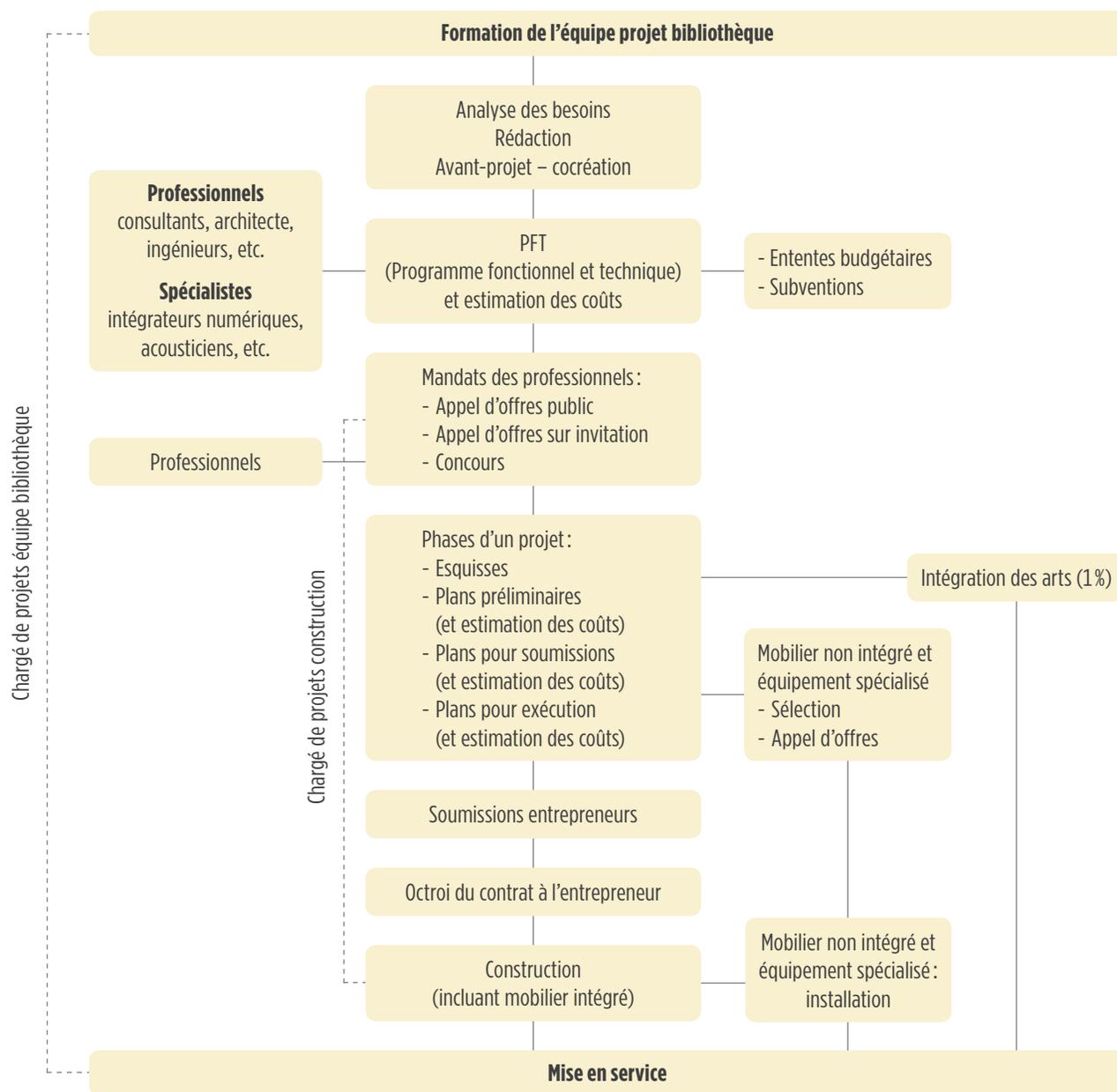
Un tableau dynamique dans lequel vous pouvez insérer vos propres données est disponible à l'adresse suivante: [lignesdirectricesbiblioquebec.ca/simulation](http://lignesdirectricesbiblioquebec.ca/simulation).

En indiquant la population servie, on obtient une évaluation des ressources à prévoir pour cette population.

# ANNEXE 3 – INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES RESSOURCES IMMOBILIÈRES ET MATÉRIELLES

## ANNEXE 3-1

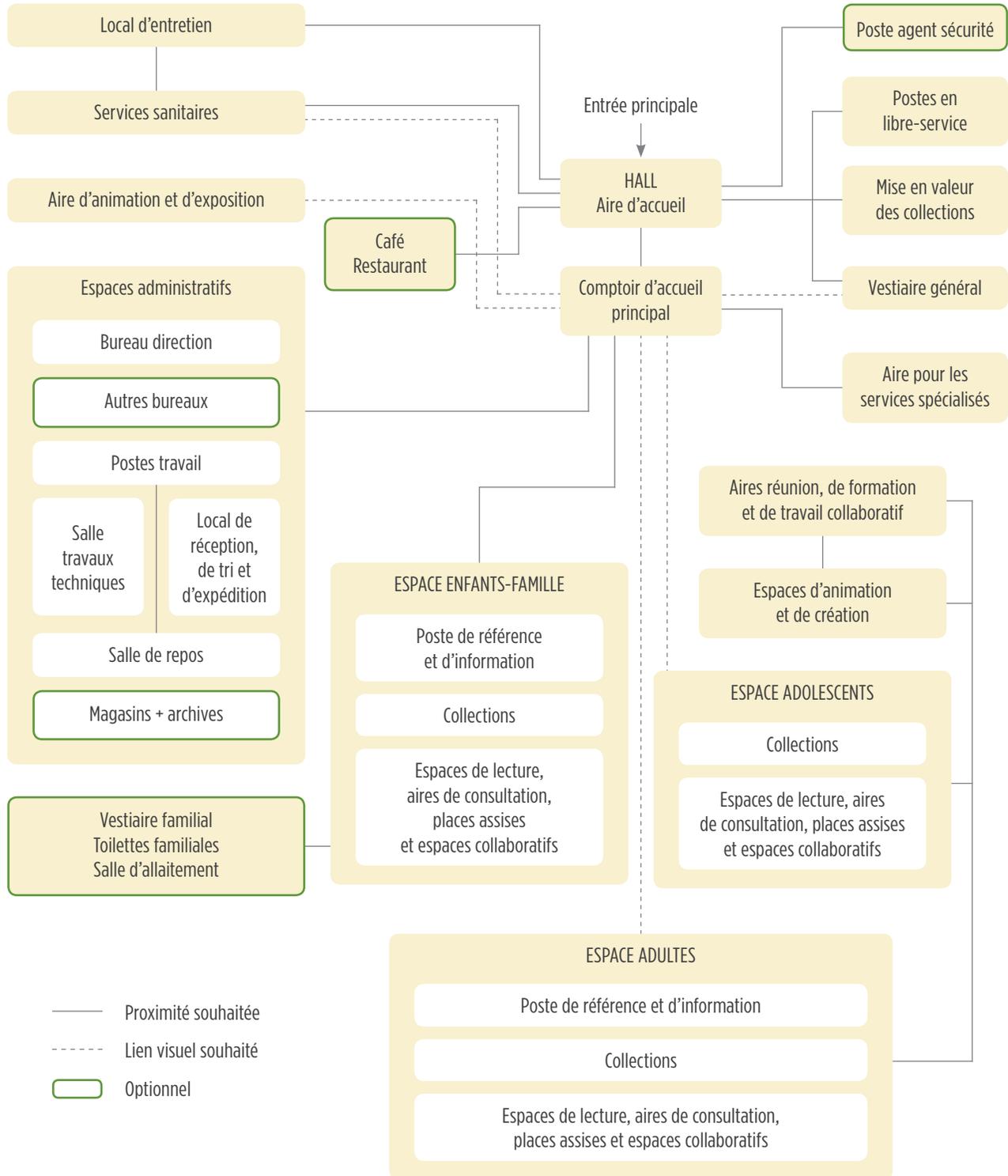
### Phases de réalisation d'un projet de bibliothèque



Source : Ministère de la Culture et des Communications

## ANNEXE 3-2

## Organigramme fonctionnel type de la bibliothèque

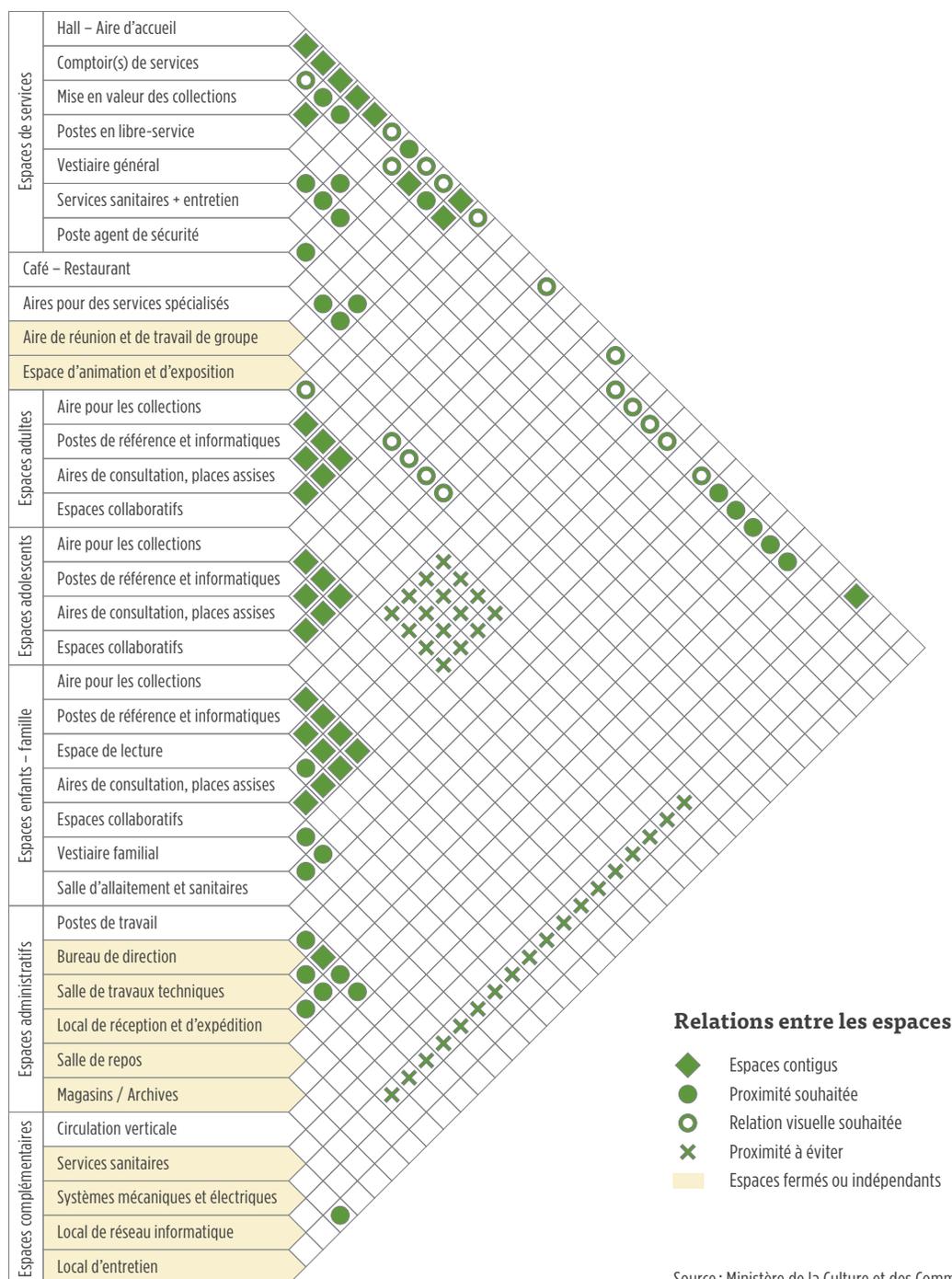


Source : Ministère de la Culture et des Communications

## ANNEXE 3-3

## Relations de proximité entre les espaces d'une bibliothèque

Ce schéma représente les différentes relations de proximité à favoriser ou à éviter. Chaque fonction est liée aux autres par des couloirs. Pour connaître la relation à établir entre deux fonctions, repérer le point de rencontre de leurs couloirs respectifs.



Source : Ministère de la Culture et des Communications

## ANNEXE 3-4

## Programme fonctionnel et technique (PFT)

Le programme fonctionnel et technique (PFT) est l'assise même du projet de bibliothèque. Il décrit les exigences auxquelles la solution immobilière devra répondre pour que des activités puissent s'y dérouler de façon appropriée. Le PFT est orienté vers le futur et il précise les exigences relatives aux besoins projetés. Les besoins en espaces peuvent donc être établis à partir des prévisions de croissance (ou de décroissance) des activités. Le PFT est le reflet tangible des expériences souhaitées pour les citoyens d'un territoire donné.

Le PFT fournit à l'organisme (ou donneur d'ouvrage) et aux équipes d'architectes, d'ingénieurs et de spécialistes une description claire des activités qui se dérouleront dans la bibliothèque et des critères fonctionnels auxquels le projet devra répondre. Aussi, le PFT établit et évalue, avant les étapes de conception, le budget d'immobilisation requis.

Le PFT constitue la commande auprès des professionnels et la base sur laquelle reposent les ententes contractuelles entre le donneur d'ouvrage et ses professionnels.

### Le processus de programmation répond, entre autres, aux questions suivantes :

- Quelles sont la nature et la portée des besoins et des possibilités du projet ?
- À partir de la vision de l'organisme, quels sont les éléments à considérer lors de la conception du concept architectural ?
- De combien d'espace a-t-on besoin ? De quels types d'espaces ?
- De quel espace aura-t-on besoin dans les prochaines années pour que le bâtiment continue d'être fonctionnel ?

Le PFT varie selon l'ampleur et le type de projet, mais il doit faire état des données suivantes.

## 1. Présentation du projet

### • Sommaire exécutif

Le sommaire résume l'ensemble du PFT. Placé au début du document, il permet une lecture rapide de la description du projet, de son programme, des besoins, du sommaire des coûts et de l'échéancier.

### • Introduction

L'introduction présente l'organisme (ou le donneur d'ouvrage) et décrit la problématique ainsi que les études antérieures relatives au projet (analyse de la clientèle, réglementation en vigueur, audit technique, étude du site, etc.), le cas échéant.

Les conditions existantes (site, contexte urbain, accès, réglementations en vigueur) doivent y être détaillées.

## 2. Principes directeurs

Les principes directeurs énoncent les différents objectifs du projet (sociaux, architecturaux, urbains et environnementaux, opérationnels et fonctionnels, techniques, etc.) qui guideront les concepteurs. Les principes directeurs sont **influencés largement par les conditions existantes** (décrites en introduction) et constituent l'assise des concours d'architecture, le cas échéant.

### 3. Programme des besoins

Le programme des besoins expose l'ensemble des besoins auxquels le projet devra répondre. Cette section englobe les **exigences reliées aux divers aspects du projet** :

- Site et installation;
- Installation existante (s'il y a lieu);
- Organisation spatiale;
- Identification des secteurs d'activités;
- Identification des espaces et superficies (incluant plan de blocage sommaire et tableau des superficies nettes);
- Relations de proximité (incluant organigramme fonctionnel);
- Critères de conception.

### 4. Exigences techniques

Les exigences techniques établissent les **différents volets techniques à considérer** pour la réalisation du projet.

Il peut s'agir d'infrastructure, de superstructure et d'enveloppe, d'aménagement intérieur et extérieur, de services, d'équipement et d'ameublement, etc.

### 5. Détail de la mise en œuvre et de la réalisation du projet

Le détail de la mise en œuvre et de la réalisation du projet définit les modes de gestion, de conception (Processus de conception intégrée [PCI], concours, etc.) et de réalisation du projet. Ce détail est illustré par un organigramme (donneur d'ouvrage, gestionnaire de projet, professionnels, entrepreneur, partenaires, etc.) démontrant clairement la structure hiérarchique de l'ensemble de l'équipe projet.

Le détail de la mise en œuvre et de la réalisation du projet définit également l'échéancier, les coûts\*, les enjeux, les risques ainsi que tout facteur susceptible d'influencer le projet.

*\*Coûts estimés de construction (Unifomat II, niveau 3) à partir du « modèle théorique » de chacune des composantes du projet issues de l'exercice du PFT. Le PFT expose les « choix théoriques » retenus et c'est uniquement sur la base de ceux-ci qu'est établi le budget de construction.*

### 6. Annexes

- Liste des intervenants;
- Fiche technique des locaux;
- Tableau des coûts (Unifomat II, niveau 3);
- Études spécifiques (selon le projet: plan de localisation, étude géotechnique et de caractérisation des sols, règlement de zonage, audit technique, étude environnementale, règlement d'urbanisme, potentiel archéologique, potentiel historique et patrimonial, relevés et mesurages, étude structurale, étude de code, étude climatique, photos, étude de marché, etc.).

**ANNEXE 3-5****Éclairage**

Les niveaux d'éclairage sont conformes aux directives du Code de construction du Québec en vigueur et du Code canadien de l'électricité en vigueur.

**Espaces de service**

Le degré de luminosité conseillé est de 430 à 540 lux sur la surface de travail. Si l'éclairage n'est pas diffus, une combinaison d'un éclairage d'environ 325 lux et de sources d'appoint situées près des différents postes de travail permettra d'atteindre le niveau recommandé pour chaque espace.

**Aires pour les collections**

Les rayonnages sont éclairés de manière à ce que la tablette la plus près du sol reçoive au moins 65 lux de lumière. Sur l'ensemble de la face du rayonnage, l'éclairage ne dépasse jamais 375 lux.

**Espaces de mise en valeur**

Les espaces de mise en valeur devront avoir un éclairage adapté et participant à la mise en valeur. Ainsi pour des stations de mise en valeur des collections, des appareils d'éclairage dirigeables de type spot, permettront une flexibilité pour toutes les situations de mise en valeur.

**Aires de consultation et places assises**

La lumière ambiante des zones de lecture est d'une intensité de 325 à 430 lux. Il est possible d'abaisser ce niveau en installant un éclairage d'appoint près des sièges et des tables.

**Aires de réunion, de formation et de travail en groupe**

Les salles de réunion disposent d'un éclairage général de 325 à 430 lux. L'éclairage est adaptable et se réduit à environ 55 lux lors de présentations multimédias.

## ANNEXE 4 – INDICATEURS DE PERFORMANCE ET OUTILS DE MESURE

La définition d'indicateurs objectifs et de mesures d'impact est indispensable :

- pour évaluer l'utilisation des services et des ressources, les améliorer et les optimiser;
- pour mesurer l'adéquation des services et des activités avec les attentes de tous les groupes qui composent la communauté;
- pour déterminer une base de comparaison valable pour les bibliothèques implantées dans des contextes similaires;
- pour démontrer l'efficacité et les retombées bénéfiques de la bibliothèque dans son milieu.

Des outils pratiques sont présentés dans :

- *Statistiques internationales de bibliothèques* (ISO 2789:2013), pour l'établissement des statistiques;
- *Indicateurs de performance des bibliothèques* (ISO 11620:2014), pour l'évaluation de la performance des bibliothèques;
- *Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques* (ISO 16439:2014).

On consultera également les informations présentes dans [StatBib](#) et sur le site de l'[Institut de la statistique du Québec](#).

### Principaux indicateurs de performance et outils de mesure pour les bibliothèques publiques québécoises

## 1. RESSOURCES, ACCÈS ET INFRASTRUCTURE

### 1.1. Heures d'ouverture par semaine

**Méthode de calcul:** (Heures d'ouverture par semaine des bibliothèques centrales + nombre d'heures d'ouverture par semaine des bibliothèques annexes ou succursales) / (Nombre de bibliothèques centrales + nombre de bibliothèques annexes ou succursales)

**Source:** StatBib

### 1.2. Documents par habitant (imprimés et audiovisuels)

Le nombre total d'unités matérielles comprend tous les documents de la bibliothèque sauf les bases de données, les publications en série électroniques et les documents numériques.

**Méthode de calcul:** Nombre total d'unités matérielles / Population desservie

**Source:** StatBib

### 1.3. Livres imprimés par habitant

Comprend les livres imprimés; exclut les livres numériques.

**Méthode de calcul:** Nombre de livres imprimés (exemplaires) / Population desservie

**Source:** StatBib

#### 1.4. Taux de rafraîchissement des collections

Pour les livres imprimés et les documents audiovisuels.

**Méthode de calcul:** (Nombre de documents acquis) / (Nombre de documents dans le fonds) X 100

**Source:** StatBib

#### 1.5. Âge de la collection

Proportion de documents imprimés publiés au cours des cinq dernières années, à l'exclusion des ressources à valeur historique ou patrimoniale.

Voir [tableau 7](#).

#### 1.6. Employés ETC par 10 000 habitants

Comprend les employés à temps complet et à temps partiel. Le nombre d'heures d'employés à temps partiel doit être converti en nombre de personnes rémunérées équivalent à temps complet.

**Méthode de calcul:** (Nombre total de personnes rémunérées ETC / Population desservie) X 10 000

**Source:** StatBib

#### 1.7. Bibliothécaires ETC par 10 000 habitants

Comprend les bibliothécaires à temps complet et à temps partiel. Le nombre total d'heures de bibliothécaires à temps partiel doit être converti en nombre de bibliothécaires équivalent à temps complet.

**Méthode de calcul:** (Nombre total de bibliothécaires rémunérés ETC / Population desservie) X 10 000

**Source:** StatBib

#### 1.8. Techniciens en documentation ETC par 10 000 habitants

Comprend les techniciens à temps complet et à temps partiel. Le nombre de techniciens en documentation à temps partiel doit être converti en nombre de techniciens en documentation rémunérés équivalent à temps complet.

**Méthode de calcul:** (Nombre total de techniciens en documentation ETC / Population desservie) X 10 000

**Source:** StatBib

#### 1.9. Dépenses de fonctionnement par habitant

Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses consacrées au personnel ainsi qu'aux ressources utilisées et renouvelées régulièrement. Elles englobent les dépenses couvrant la rémunération du personnel, les locations diverses, les acquisitions documentaires et les contrats de licence, la reliure, le réseau informatique (fonctionnement et maintenance), les télécommunications, la maintenance des bâtiments, la réparation ou le remplacement des mobiliers et des équipements, etc.

**Méthode de calcul:** Dépenses totales de fonctionnement / Population desservie

**Source:** StatBib

#### 1.10. **Dépenses d'investissement par habitant**

Les dépenses d'investissement sont les dépenses résultant de l'acquisition ou de l'augmentation d'immobilisations. Cela comprend les dépenses concernant les bâtiments, qu'il s'agisse de constructions nouvelles ou d'extensions, les documents, le mobilier et les équipements, les systèmes informatiques (logiciels et matériels), etc.

**Méthode de calcul :** Dépenses totales d'investissement / Population desservie

**Source :** StatBib

#### 1.11. **Dépenses d'acquisition de ressources documentaires par habitant**

Les dépenses d'acquisition comptent les dépenses pour tous les documents entrés dans les collections de la bibliothèque pour le public. Les dépenses pour les livres et autres documents acquis pour un nouveau bâtiment ou une extension sont comptées dans les dépenses d'investissement.

**Méthode de calcul :** Dépenses totales d'acquisition / Population desservie

**Source :** StatBib

#### 1.12. **Pourcentage des dépenses pour l'acquisition des ressources documentaires**

Évaluation de la part des dépenses d'acquisition pour les documents imprimés, audiovisuels et numériques dans le montant total des dépenses de fonctionnement pour une période donnée.

**Méthode de calcul :** (Dépenses totales d'acquisition / Dépenses totales de fonctionnement) X 100

**Source :** StatBib

#### 1.13. **Pourcentage des dépenses d'acquisition consacrées aux ressources numériques**

Évaluation de la part des dépenses d'acquisition pour les bases de données, les publications en série électroniques, les livres numériques et les autres documents numériques dans le montant total des dépenses d'acquisition pour une période donnée.

**Méthode de calcul :** (Dépenses totales pour les ressources numériques / (Dépenses totales pour les documents) X 100

**Source :** StatBib

Voir [tableau 6](#).

#### 1.14. **Dépenses pour le personnel par habitant**

Les dépenses pour le personnel comportent les dépenses pour les salaires, les indemnités et les autres rémunérations du personnel ainsi que toutes les charges sociales et les dépenses pour la formation du personnel sans inclure les coûts salariaux du personnel en formation.

**Méthode de calcul :** Dépenses totales pour le personnel (salaire et rémunération + formation du personnel) / Population desservie

**Source :** StatBib

### 1.15. **Pourcentage des dépenses pour le personnel**

Les dépenses pour le personnel couvrent les indemnités et les autres rémunérations du personnel ainsi que toutes les charges sociales et les dépenses pour la formation du personnel, sans inclure les coûts salariaux du personnel en formation.

**Méthode de calcul:** Dépenses totales pour le personnel (salaire et rémunération + formation du personnel) / (Dépenses totales pour le personnel + dépenses totales d'acquisition + dépenses totales pour les locaux + dépenses totales pour l'informatique + dépenses totales d'animation + dépenses totales diverses) X 100

**Source:** StatBib

### 1.16. **Postes informatiques pour le public par 10 000 habitants**

Postes de travail informatiques appartenant à la bibliothèque, connectés au réseau ou non. Sont exclus des postes informatiques: les postes prévus seulement pour la consultation du catalogue de la bibliothèque.

**Méthode de calcul:** (Postes informatiques pour le public / Population desservie) X 10 000

Voir [tableau 10](#).

### 1.17. **Superficie des espaces par 1 000 habitants**

La surface totale de la bibliothèque comprend la superficie de la bibliothèque centrale ou principale et des succursales.

**Méthode de calcul:** (Surface totale des locaux en m<sup>2</sup> / Population desservie) X 1 000

**Source:** StatBib

### 1.18. **Pourcentage d'atteinte de la superficie recommandée**

Pourcentage de la surface totale des locaux de la bibliothèque en fonction de la surface recommandée pour le niveau de service visé par la bibliothèque (base, bon, excellent).

**Méthode de calcul:** (Surface totale en m<sup>2</sup> des locaux de la bibliothèque / Superficie recommandée dans le tableau 12: Superficie du bâtiment) X 100

**Source:** StatBib

Voir [tableau 12](#).

### 1.19. **Places assises pour le public**

Sont comptabilisées dans les places assises: les fauteuils, les postes pour le travail individuel, les postes de travail en collaboration, les postes informatiques pour le public, les postes dans les salles de groupe, de formation, de création, etc. Sont exclues des places assises: les places dans l'auditorium et dans les salles de conférence et les places du personnel.

Voir [tableau 11](#).

### 1.20. **Espaces pour les collections (incluant les aires de circulation)**

Espaces de la bibliothèque consacrés aux collections (incluant les aires de circulation). Les espaces nécessaires varient en fonction du volume des collections et du type de document.

Voir [tableau 14](#).

### 1.21. **Espaces consacrés à la mise en valeur des collections**

Proportion de l'espace de rayonnage consacré à la mise en valeur (documents disposés de face ou sur présentoirs).

Voir [tableau 15](#).

## 2. UTILISATION

### 2.1. **Satisfaction des usagers**

Évaluation moyenne, par les usagers, des services de la bibliothèque, pris ensemble ou individuellement. Il convient que cette évaluation se fasse sur une échelle numérique (une échelle à quatre, cinq ou sept points).

**Méthode de calcul :** Donnée issue de sondages auprès des usagers (sondages sur place, téléphoniques ou en ligne) ou de groupes de discussion.

**Source :** ISO 11620 : 2014, indicateur B.2.4.2 « Satisfaction des usagers ».

### 2.2. **Pourcentage d'usagers inscrits**

Les usagers (personnes physiques ou morales) sont ceux dont l'abonnement était valide à la fin de l'année de référence.

**Méthode de calcul :** (Nombre total d'usagers inscrits / Population desservie) X 100

**Source :** StatBib

### 2.3. **Visites par habitant**

Le nombre d'entrées physiques et de visites virtuelles à la bibliothèque au cours d'une année.

**Méthode de calcul :** (Le nombre d'entrées physiques + nombre annuel de visites virtuelles) / Population desservie

**Source :** StatBib

### 2.4. **Entrées par habitant**

Le nombre d'entrées physiques à la bibliothèque au cours d'une année.

**Méthode de calcul :** Nombre annuel d'entrées physiques / Population desservie

**Source :** StatBib

### 2.5. **Visites virtuelles par habitant**

Le nombre de visites virtuelles comporte les visites externes sur le site Internet de la bibliothèque.

**Méthode de calcul :** Nombre annuel de visites virtuelles / Population desservie

**Source :** StatBib

## 2.6. Prêts de documents par habitant

Les prêts regroupent tous les emprunts de documents physiques et numériques par les usagers, y compris les institutions (prêts dans les hôpitaux, prisons, écoles, etc.), les renouvellements, ainsi que les prêts enregistrés dans la bibliothèque (emprunts sur place), les prêts fournis par messagerie à des usagers distants et les prêts des livres en location. Les prêts entre bibliothèques ne sont pas inclus.

**Méthode de calcul :** Nombre annuel de prêts d'unités matérielles / Population desservie

**Source :** StatBib

## 2.7. Pourcentage des documents pour enfants dans les prêts

Indique la part des documents pour enfants dans le total de prêts aux usagers pendant une période donnée.

**Méthode de calcul :** (Total de prêts d'unités matérielles de documents pour enfants / Total de prêts d'unités matérielles aux usagers) X 100

**Source :** StatBib

## 2.8. Utilisation des ressources numériques par habitant

Le calcul tient compte des accès aux ressources numériques et exclut le prêt de livres numériques.

**Méthode de calcul :** Nombre annuel d'accès aux ressources numériques / Population desservie

## 2.9. Taux de roulement des collections

Le taux de roulement des collections est le nombre total de prêts enregistrés dans la collection spécifiée pendant une période donnée, généralement un an.

**Méthode de calcul :** Nombre de prêts enregistrés pour une collection (ou un sous-ensemble de la collection) / Nombre total d'unités matérielles qui composent cette collection (ou le sous-ensemble)

**Source :** ISO 11620: 2014, indicateur B.2.1.1 « Rotation des collections ».

## 2.10. Prêts entre bibliothèques par habitant – Documents empruntés par 1 000 habitants

Les documents empruntés comptent les demandes de prêts envoyées à d'autres bibliothèques satisfaites (fonction emprunteur).

**Méthode de calcul :** (Nombre total de demandes de prêts envoyés à d'autres bibliothèques satisfaites (fonction emprunteur) / Population desservie) X 1 000

**Source :** StatBib

## 2.11. Questions de référence par habitant

Les questions de référence incluent toutes les demandes, qu'elles soient effectuées de vive voix, par téléphone, par courrier, par télécopie ou par voie électronique.

**Méthode de calcul :** Nombre total de questions de référence / Population desservie

**Source :** StatBib

### 2.12. **Participations aux activités (animations, conférences, formations, etc.) par habitant**

Les activités à caractère littéraire, culturel ou éducatif sont planifiées, offertes et animées par la bibliothèque pour faire connaître ses services et ses collections, à l'intérieur ou à l'extérieur de ses locaux, y compris de façon virtuelle.

**Méthode de calcul:** Nombre total de participants aux activités à la bibliothèque / Population desservie

**Source:** StatBib

## 3. EFFICIENCE

### 3.1. **Coût par prêt**

Le coût par prêt est le montant total des dépenses de fonctionnement au cours d'une année budgétaire divisé par le nombre total de prêts.

**Méthode de calcul:** Dépenses totales de fonctionnement / Total des prêts

**Source:** StatBib

### 3.2. **Coût par utilisation des ressources numériques**

Le coût par utilisation des ressources numériques est le montant total des dépenses d'acquisition au cours d'une année budgétaire pour une ressource numérique donnée divisé par le nombre total des accès de cette ressource numérique.

**Méthode de calcul:** Dépenses d'acquisition d'une ressource numérique pour une période donnée incluant les frais de plateforme / Total des accès à cette ressource durant la même période

**Source:** ISO 11620: 2014, indicateur B.3.1.3 « Coût par téléchargement ».

### 3.3. **Coût par visite (visites sur place et visites en ligne)**

Le coût par visite est le montant total des dépenses de fonctionnement au cours d'une année budgétaire divisé par le total des entrées physiques et des visites virtuelles à la bibliothèque.

**Méthode de calcul:** Dépenses totales de fonctionnement / Total des entrées physiques et des visites virtuelles

**Source:** StatBib

## ANNEXE 5 – POLITIQUES, PLANS ET RÈGLEMENTS MENTIONNÉS DANS LE DOCUMENT

### Gouvernance et gestion

- Plan stratégique de la bibliothèque
- Plan d'action annuel ou pluriannuel

### Communication

- Plan de communication

### Concertation et partenariat

- Politiques ou règles de fonctionnement encadrant les partenariats

### Services

- Politique d'abonnement
- Règlements de la bibliothèque
- Déclaration de services aux citoyens
- Politique d'accès à l'information et protection des renseignements personnels
- Politique ou règlement sur le prêt et fourniture de documents et d'objets
- Politique ou règlement sur le prêt entre bibliothèques (PEB)
- Politique de référence, d'information et de conseils de lecture
- Politique de programmation d'activités d'animation, de formation et de médiation
- Politique d'utilisation des postes informatiques et des postes d'accès à Internet
- Conditions d'utilisation des ressources numériques
- Politique d'utilisation des médias sociaux de la bibliothèque
- Politique d'utilisation des espaces, des locaux, du matériel et des équipements
- Politique de tarification des services
- Politique de traitement des plaintes et des commentaires
- Politique ou procédures sur la gestion des incidents impliquant des usagers
- Politique d'information communautaire
- Politique des services pour les jeunes
- Code de conduite (ou des responsabilités) des usagers

### Ressources humaines

- Code d'éthique et de bonne conduite pour les employés
- Politique de bénévolat

### Ressources documentaires et autres collections

- Politique de développement des collections
- Politique ou procédure de traitement documentaire
- Plan d'acquisition annuel
- Plan de numérisation

### Ressources technologiques

- Plan technologique pluriannuel
- Plan d'urgence pour le maintien et la reprise des activités

### Ressources immobilières et matérielles

- Plan de développement de la bibliothèque physique
- Plan d'intervention en cas de sinistre

### Ressources financières

- Politique ou règlement de gestion budgétaire
- Politique ou règlement concernant les dons et commandites

## ANNEXE 6 – SERVICES DE BASE

### **Les services de base sont gratuits :**

- Abonnement
- Consultation des ressources documentaires
- Service d'information et de référence
- Emprunt des documents (tous supports)
- Réservation des documents
- Prêt entre bibliothèques
- Accès à Internet et aux postes informatiques
- Formation du public
- Activités de littératie : soutien à l'alphabétisation, éveil à la lecture, club de lecture, littératie numérique, littératie financière, littératie en santé, etc.

## ANNEXE 7 – ACTIVITÉS D’ANIMATION, DE FORMATION ET DE MÉDIATION

Le tableau suivant propose des exemples d’activités en fonction du public cible et fait référence au chapitre 6 – Services.

Publics cibles	Activités
Enfants	Éveil à la lecture, heure du conte, conte en pyjama, club de lecture jeunesse, kamishibai, invitation d’auteurs, concours de lecture, éveil musical, spectacle, aide aux devoirs, initiation aux jeux de société ou aux jeux de rôle, initiation à la programmation, exposition, atelier de bricolage, activité STIAM*, etc.
Adolescents	Club de lecture, concours de jeux vidéo, initiation aux jeux de société ou aux jeux de rôle, invitation d’auteurs, aide aux devoirs, initiation à la programmation, activité intergénérationnelle (informatique, histoire locale), atelier sur l’évaluation de l’information, etc.
Adultes	Club de lecture, invitation d’auteurs, atelier d’informatique, cercle d’écriture, initiation à la généalogie, exposition, atelier de réinsertion à la vie active (rédaction d’un CV, conseils pour une entrevue, etc.), conférence ou atelier dans le domaine des affaires, sacs-surprises de lectures suggérées, spectacle, débat ou discussion sur des sujets d’actualité ou en lien avec les intérêts de la communauté, soirée cinéma, etc.
Aînés	Atelier d’informatique, activité intergénérationnelle (informatique, histoire locale), débat ou discussion de sujets d’actualité ou en lien avec les intérêts de cette tranche de la population, etc.
Autochtones	Travail en collaboration avec les communautés autochtones pour le développement de services ou d’activités, écrivain ou conteur en résidence, collecte et diffusion d’histoires locales, atelier de découverte des arts et métiers traditionnels autochtones, atelier d’apprentissage d’une langue algonquienne ou inuite, heure du conte bilingue, etc.
Nouveaux arrivants	Visite et présentation de la bibliothèque, ses ressources et celles d’autres organismes communautaires, atelier de conversation française, atelier de découverte de la culture québécoise (littérature, cinéma, etc.).

## ANNEXE 8 – ÉQUIPEMENTS ET APPLICATIONS INFORMATIQUES POUR LE PUBLIC

### Équipements des postes de travail informatiques

- applications bureautiques;
- logiciel lecteur de PDF;
- navigateurs Internet;
- connexion Internet;
- filtres Internet, notamment pour les jeunes;
- claviers multilingues;
- casques d'écoute.

### Équipements périphériques

- photocopieurs;
- imprimantes;
- numériseurs.

### Équipements et logiciels adaptés pour personnes en situation de handicap

- synthétiseur vocal;
- logiciel de revue d'écran;
- logiciel de reconnaissance de caractères;
- visionneuse;
- imprimante braille;
- plage tactile.

### Équipements et logiciels pour les salles de travail en groupe

- système de présentation (projecteur, etc.)
- écran;
- tableau blanc interactif;
- système de vidéoconférence (si la demande le justifie).

### Équipements et logiciels spécialisés

- équipements adaptés aux enfants (souris adaptée, etc.);
- consoles de jeux vidéo;
- ordinateurs portables;
- tablettes numériques;
- liseuses;
- logiciels et polices de caractères multilingues;
- micro-casque (pour l'apprentissage des langues);
- lecteurs de microformes;
- postes d'écoute pour films;
- bornes d'autoprêt, d'autoretour et de paiement.

### Équipements et logiciels pour un espace de création

- logiciels de création visuelle, musicale ou vidéo;
- imprimante 3D;
- numériseur;
- caméra;
- appareil photo;
- nano-ordinateurs, etc.

## ANNEXE 9 – LEXIQUE, SIGLES ET ACRONYMES

### LEXIQUE

#### Âge de la collection

L'âge de la collection permet de mesurer l'actualisation de la collection en déterminant la proportion de documents imprimés publiés au cours des cinq dernières années, à l'exclusion des ressources à valeur historique ou patrimoniale.

#### Analyse FFOM (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces)

L'analyse FFOM (ou analyse SWOT en anglais) permet de réaliser une analyse stratégique de l'environnement interne et externe d'une organisation en étudiant les forces et les faiblesses de l'organisation, ainsi que les opportunités et les menaces de son environnement. Le résultat de cette analyse prend souvent la forme d'un tableau comportant deux lignes désignant l'environnement interne et externe et deux colonnes recensant les aspects positifs et négatifs.

#### Analyse PESTEL (Politique, Économique, Sociologique, Technologique, Écologique, Légal)

L'analyse PESTEL permet de réaliser une analyse stratégique de l'environnement externe d'une organisation en tenant compte de l'influence que peuvent avoir les facteurs politique, économique, sociologique, technologique, écologique et légal.

#### Bibliothécaire

Personne qui organise, conserve et diffuse les diverses collections d'une bibliothèque traditionnelle ou virtuelle ou d'un service d'information et qui offre des services de consultation et de formation à diverses clientèles en vue d'assurer la gestion efficace du service et de faciliter l'accès à l'information par les clients. (Source: Repères de la GRICS)

Les bibliothécaires possèdent un diplôme de deuxième cycle universitaire en bibliothéconomie ou en sciences de l'information décerné par une université reconnue.

#### Bibliothèque centrale ou principale

Habituellement, la partie ou les parties d'une unité administrative où sont situées les principales fonctions administratives et la partie essentielle des collections et des services.

Note 1 à l'article: Une unité administrative comprenant plusieurs bibliothèques annexes ne comprend pas nécessairement de bibliothèque centrale. (Source: NORME ISO 2789(2013), Information et documentation — Statistiques internationales de bibliothèques, p. 2.)

## **Commis ou préposé de bibliothèque**

Personne qui assure le classement, la réservation et la mise en circulation (entrée et sortie) des livres et d'autres documents, par saisie informatique, en vue d'aider les abonnés dans leurs recherches d'informations. (Source: Repères de la GRICS)

Les commis ou les préposés de bibliothèque possèdent minimalement un diplôme de fin d'études secondaires.

## **Élagage (désherbage)**

Opération consistant à éliminer des rayons les documents qui ne peuvent plus être utilisés en raison de leur usure matérielle ou de l'obsolescence de l'information qu'ils contiennent. (Source: Vocabulaire de la documentation, Paris: ADBS éditions, 2<sup>e</sup> éd. 2005, p. 76)

## **Équivalent temps complet (ETC)**

Unité de mesure qui exprime le nombre d'années-personnes rémunérées. Dans le calcul du nombre d'employés rémunérés d'une bibliothèque, le total des ETC correspond au nombre d'employés travaillant à temps complet, plus l'équivalent en personnes des heures travaillées par le personnel à temps partiel (sur la base de 1 820 heures travaillées au cours d'une même année financière).

## **Enfants**

Personne âgée de 13 ans et moins.

## **Expérience de l'utilisateur (ou UX pour User eXperience en anglais)**

L'expérience de l'utilisateur désigne la qualité de l'interaction (ressenti, perception, etc.) entre un utilisateur et un outil ou service, qu'il soit numérique ou physique. En informatique, la qualité de l'expérience utilisateur peut être déterminée par plusieurs facteurs comme l'architecture de l'information, l'ergonomie, l'apparence, la facilité d'utilisation, etc.

## **Gouvernance**

La gouvernance désigne la manière dont est administrée une organisation et la façon dont sont gérées les relations entre les différents acteurs impliqués afin d'assurer le bon fonctionnement de l'organisation. La bonne gouvernance d'une organisation se caractérise notamment par la clarification des rôles et des responsabilités entre les différents acteurs, la concertation avec ses partenaires, la participation et la prise en compte de la communauté, la transparence et l'évaluation.

## **Compétences informationnelles (ou littératie informationnelle)**

Les compétences informationnelles désignent un ensemble de compétences et de connaissances qui permettent de reconnaître un manque d'information et de prendre les décisions adéquates pour le combler. Il s'agit d'être capable de formuler le besoin d'information, effectuer une recherche, évaluer les différents résultats, repérer l'information pertinente, la comprendre, l'interpréter, l'exploiter, la réutiliser et la diffuser.

## **Compétences numériques (ou littératie numérique)**

Les compétences numériques désignent un ensemble de compétences et de connaissances qui permettent d'utiliser les technologies de l'information et de la communication pour répondre aux besoins de la vie courante (maison, travail, loisirs, etc.). Il s'agit d'être capable de comprendre, utiliser et exploiter adéquatement les fonctions des appareils informatiques (ordinateur, tablette) et de logiciels courants tels que des logiciels de traitement de texte.

## **Médiation**

La médiation est un concept qui désigne diverses actions permettant de mettre en relation les collections et les services de la bibliothèque avec les publics auxquels ils s'adressent (ex. : activités d'animation de la lecture, de référence, de formation et de transmission des savoirs, etc.).

## **Portrait de la communauté**

La réalisation d'un portrait de la communauté servie par la bibliothèque est un des outils permettant de dresser les caractéristiques du milieu, dans le but de mettre en œuvre une planification adaptée aux besoins de la population. Le portrait de la communauté inclut notamment un bref historique de la localité, les caractéristiques sociodémographiques de la population, les spécificités de l'économie locale, la description des services publics et de l'offre de services sociocommunautaires.

## **Postes informatiques**

Les postes informatiques désignent tous les appareils permettant de réaliser des tâches de bureautique ou d'aller sur Internet, comme les ordinateurs fixes, les ordinateurs portables ou encore les tablettes. Sont exclus des postes informatiques : les postes prévus seulement pour la consultation du catalogue de la bibliothèque.

## **Programme fonctionnel et technique (PFT)**

Le programme fonctionnel et technique ou PFT consiste en une étude préalable qui permet de définir les besoins d'un projet immobilier, comme la construction ou la rénovation d'une bibliothèque. Le PFT comprend l'ensemble des informations nécessaires à la planification et à la réalisation du projet : une présentation de l'établissement, les principes directeurs, le programme des besoins, l'estimation des coûts, etc.

## **Récolement**

Vérification de la conformité des collections d'une bibliothèque avec l'inventaire.

## **Réseau local de bibliothèques**

Un réseau local de bibliothèques est constitué de plus d'un point de service.

## **STIAM (sciences, technologies, ingénierie, arts et mathématiques)**

L'appellation STIAM (ou STEAM en anglais) désigne une approche éducative interdisciplinaire liée aux domaines des sciences, des technologies, de l'ingénierie, des arts et des mathématiques. Les programmes ou les activités STIAM visent à amener les participants à utiliser les sciences et les arts pour résoudre de manière créative des problèmes réels.

## **Systeme intégré de gestion de bibliothèque (SIGB)**

Logiciel intégré de gestion de bibliothèque assurant essentiellement les fonctions de gestion des collections (acquisition, catalogage, recherche) et de gestion de l'emprunt des documents (utilisateurs, prêt).

### **Taux de rafraîchissement**

Le taux de rafraîchissement d'une collection se calcule en prenant le nombre de documents acquis dans une année, divisé par le nombre de documents présents dans la collection, exprimé en pourcentage.

### **Taux de roulement**

Le taux de roulement est le nombre de prêts effectués sur les documents d'une collection pendant une période donnée, normalement un an, divisé par le nombre total de documents de la collection.

### **Technicien en documentation**

Personne qui effectue des tâches liées à l'acquisition, au traitement documentaire, à la gestion, à la conservation et à la diffusion de tous les types de documents conservés dans les bibliothèques, les centres d'archives ou autres institutions en vue de les maintenir dans les meilleures conditions possibles et de les rendre facilement accessibles. (Source: Repères de la GRICS)

Les techniciens en documentation détiennent un diplôme en techniques de la documentation délivré par un collège reconnu.

## **W3C**

Fondé par Tim Berners-Lee, le World Wide Web Consortium (W3C) est un organisme de normalisation chargé de développer des standards pour le Web afin d'assurer l'interopérabilité et l'accessibilité des technologies utilisées.

<https://www.w3.org>

### **WAI (Web Accessibility Initiative)**

L'initiative sur l'accessibilité du Web lancée par le World Wide Web Consortium (W3C) a pour objectif de rendre plus accessibles les technologies du Web et son contenu aux personnes en situation de handicap en proposant des solutions techniques et en édictant les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG).

<https://www.w3.org/WAI/>

### **Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0)**

Les WCAG 2.0, ou les Règles pour l'accessibilité des contenus Web, sont des recommandations formulées par le WAI en 2008 pour une meilleure accessibilité des contenus Web. Pour un créateur de contenu Web, l'application de ces règles permet de rendre plus accessible son contenu aux personnes en situation de handicap et facilite l'utilisation du contenu pour l'ensemble des utilisateurs en général.

<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>  
En français: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>

## SIGLES ET ACRONYMES

ABPQ	Association des bibliothèques publiques du Québec
ABQLA	Association des bibliothécaires du Québec – Quebec Library Association
APTDQ	Association professionnelle des techniciennes et techniciens en documentation du Québec
BAnQ	Bibliothèque et Archives nationales du Québec
CBPQ	Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec
CBQ	Catalogue des bibliothèques du Québec
CFLA-FCAB	Canadian Federation of Library Associations/Fédération canadienne des associations de bibliothèques
CRSBP	Centres régionaux de services aux bibliothèques publiques
ETC	Équivalent temps complet
FAQ	Foire aux questions
FFOM	(analyse) Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces (SWOT en anglais)
FMD	Fédération des milieux documentaires
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions/Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
MCC	Ministère de la Culture et des Communications
OSBL	Organisme sans but lucratif
OCCQ	Observatoire de la culture et des communications du Québec
PCGR	Principes comptables généralement reconnus
PEB	Prêt entre bibliothèques
PEP	Programme d'entretien planifié
PESTEL	(analyse) Politique, Économique, Sociologique, Technologique, Écologique, Légal
PFT	Programme fonctionnel et technique
RBQ	Réseau BIBLIO du Québec
RDA	Ressources: Description et Accès
RFID	Radio Frequency Identification/Radio-identification
SDM	Services documentaires multimédias
SIGB	Système intégré de gestion de bibliothèque
SQTD	Service québécois de traitement documentaire
STIAM	Sciences, Technologies, Ingénierie, Arts et Mathématiques (STEAM en anglais)
W3C	The World Wide Web Consortium
WAI	Web Accessibility Initiative
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines

## ANNEXE 10 – BIBLIOGRAPHIE

### Normes et lignes directrices pour les bibliothèques publiques

AFNOR/CN46-8. (2016, février). *Qualité — Statistiques et évaluation des résultats*, Livre blanc « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques? » Repéré à [http://portailgroupe.afnor.fr/public\\_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf](http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf)

Australian Library and Information Association. (2016). *Guidelines, standards and outcome measures for Australian Public Libraries*. Repéré à <https://www.alia.org.au/sites/default/files/Guidelines%20Standards%20and%20Outcome%20Measures%20for%20Australian%20Public%20Libraries.pdf>

*Bibliothèque d'aujourd'hui : lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec*. (2011). Montréal : Éditions ASTED. Repéré à <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs2494389>

Conseil de l'agrément et du contrôle des lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario. (2017). *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario* (7<sup>e</sup> éd.). Repéré à <http://www.ontariopubliclibraryguidelines.ca/7th-edition/>

Les Éditions ASTED en collaboration avec les bibliothèques publiques du Québec et le Regroupement des CRSBP du Québec. (1996). *Pour des bibliothèques québécoises de qualité : guide à l'usage des bibliothèques publiques*. Montréal : Éditions ASTED.

Organisation internationale de normalisation. (2014). *International Standard ISO 16439:2014. Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Genève : ISO.

Organisation internationale de normalisation. (2014). *Norme internationale ISO 11620:2014. Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques* (3<sup>e</sup> éd.). Genève : ISO.

Organisation internationale de normalisation. (2013). *Norme internationale ISO 2789:2013. Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques*. (5<sup>e</sup> éd.). Genève : ISO.

Organisation internationale de normalisation. (2012). *Technical report ISO TR 11219 Information and documentation – Qualitative conditions and basic statistics for library buildings – Space, function and design*. Genève : ISO.

State Library of Queensland. (dates variées). *Standards and guidelines*. Repéré à <http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/services/collection-management/policies/guidelines>

State Library of New South Wales. (2012). *People Places – A guide for public library buildings in New South Wales* (3<sup>rd</sup> éd.). Sydney : Library Council of New South Wales. Repéré à [http://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/people\\_places\\_0.pdf](http://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/people_places_0.pdf)

Wisconsin Department of Public Instruction. (2018). *Wisconsin Public Library Standards* (6<sup>th</sup> éd.). Repéré à <https://dpi.wi.gov/pld/boards-directors/library-standards>

## Sources consultées et autres documents utiles

- ALTERGO. (s. d.). AlterGo: accessibilité universelle en loisir, sport et culture. Repéré à <https://altergo.ca/>
- Association des bibliothécaires québécois/Quebec Library Association, Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation et Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. (1976). *Charte des droits du lecteur*. Repéré à <https://cbpq.qc.ca/sites/cbpq.qc.ca/files/fichiers/corporation/Charte.pdf>
- Association professionnelle des techniciennes et techniciens en documentation du Québec.(s. d.). Enjeux. Repéré à <http://aptdq.org/la-profession/remuneration>
- Arot, D. (2002). *Les partenariats des bibliothèques*. Paris: ENSSIB. Repéré à <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68268-les-partenariats-des-bibliotheques.pdf>
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (s. d.). Le Service québécois du livre adapté. Repéré à <http://www.banq.qc.ca/sqla>
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Services aux milieux documentaires. (s. d.). Technologies et services techniques. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/services/services\\_professionnels/milieux\\_doc/dossiers\\_thematiques/services\\_techniques/](http://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/dossiers_thematiques/services_techniques/)
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Services aux milieux documentaires. (s. d.). Services adaptés. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/services/services\\_professionnels/milieux\\_doc/dossiers\\_thematiques/services\\_public/services\\_adaptes/](http://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/dossiers_thematiques/services_public/services_adaptes/)
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2011). *Une bibliothèque pour tous: guide à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec*. Repéré à <http://www.banq.qc.ca/dotAsset/3179815c-237f-4c17-a4df-6e95a4aa4046.pdf>
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec et BIBLIOPRESTO. (s. d.). *BibliNumerique.ca: s'informer, partager, échanger*. Repéré à <https://biblionumerique.ca/>
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec et BIBLIOPRESTO. (2018, octobre). *Guide d'initiatives de médiation numérique en bibliothèque au Québec et ailleurs*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace\\_professionnel/milieux\\_doc/services/offre\\_numerique\\_biblio/guide\\_initiatives\\_numeriques.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/services/offre_numerique_biblio/guide_initiatives_numeriques.pdf)
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec et BIBLIOPRESTO. (2018). *Livres et ressources numériques en bibliothèques publiques: quoi faire pour que ça marche!* Repéré à [http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace\\_professionnel/milieux\\_doc/services/offre\\_numerique\\_biblio/guide\\_meilleures\\_pratiques\\_numeriques\\_03.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/services/offre_numerique_biblio/guide_meilleures_pratiques_numeriques_03.pdf)
- Bibliothèques de Montréal. (2017, 16 février). *Fab lab en bib: mode d'emploi*. Repéré à [http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace\\_professionnel/milieux\\_doc/ressources/medialab/Aide\\_memoire\\_formation\\_fab\\_lab\\_Mtl.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/ressources/medialab/Aide_memoire_formation_fab_lab_Mtl.pdf)
- Bisbrouck, M-F. (dir.). (2010). *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*. Paris: Éditions du Cercle de la librairie.
- Breeding, M. (2016). *Library technology buying strategies*. Chicago: ALA Editions.
- Broto, C. (2014). *Bibliothèques: innovation et design*. Barcelone: Links.
- Building Futures. (2004). *21<sup>st</sup> Century libraries changing forms, changing futures*. Repéré à <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20110118095356/http://www.cabe.org.uk/files/21st-century-libraries.pdf>

Calenge, B. (2008). *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. (2004). *Guide santé sécurité pour les bibliothèques*. Hamilton, Ontario: CCHST.

Charbonnet, L. (2015). *Public library buildings: the librarian's go-to guide for construction, expansion, and renovation projects*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.

Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies. (2015). *Code national de prévention des incendies du Canada 2015*. Ottawa: la Commission.

Commission ABF FABLAB en bib. (s. d.). Fablab, Makerspace en bibliothèque. Repéré à <http://www.labenbib.fr/>

Conseils des arts du Canada. (s. d.). Programme du droit de prêt public. Repéré à <https://droitdepretpublic.ca/>

Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. (s. d.). La profession. Repéré à <https://cbpq.qc.ca/informations/la-profession>

Dagenais, B. (2011). *Le plan de communication: l'art de séduire ou de convaincre les autres*. Sainte-Foy: Presses de l'Université Laval.

Dempsey, K. (2009). *The accidental library marketer*. Medford: Information Today.

Deyrup, M. M. (éd.). (2017). *Creating the high-functioning library space. Expert advice from librarians, architects, and designers*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.

Fédération canadienne des associations de bibliothèques. (2008, 25 mai). Énoncé sur la diversité et l'inclusion. Repéré à <http://cfla-fcab.ca/fr/lignes-directrices-et-exposes-de-position/enonce-sur-la-diversite-et-linclusion/>

Fédération canadienne des associations de bibliothèques. (2015, 27 septembre). *Déclaration sur la liberté intellectuelle et les bibliothèques*. Repéré à <http://cfla-fcab.ca/fr/lignes-directrices-et-exposes-de-position/declaration-sur-la-liberte-intellectuelle-et-les-bibliotheques/>

Ferland, B. (2008). *Élaboration de politiques en milieux documentaires*. Montréal: Éditions ASTED.

France. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction générale des médias et des industries culturelles. Service du livre et de la lecture. (2016). *Concevoir et construire une bibliothèque: du projet à la réalisation* (2<sup>e</sup> éd.). Paris: Le Moniteur.

Gouvernement du Canada. (s. d.). 5111 – Bibliothécaires. Dans *Classification nationale des professions*. Repéré à <http://cnp.edsc.gc.ca/Francais/CNP/ProfilRechercheRapide.aspx?val=5&val1=5111&ver=16&val65=documentation>

Gouvernement du Canada. (s. d.). 5211 Techniciens/techniciennes dans les bibliothèques et les services d'archives publiques. Dans *Classification nationale des professions*. Repéré à <http://cnp.edsc.gc.ca/Francais/CNP/ProfilRechercheRapide.aspx?val=5&val1=5211&ver=16&val65=documentation>

Gouvernement du Canada. (s. d.). 1451 Commis et assistants/assistantes dans les bibliothèques. Dans *Classification nationale des professions*. Repéré à <http://cnp.edsc.gc.ca/Francais/CNP/ProfilRechercheRapide.aspx?val=1&val1=1451&ver=16&val65=commis%20de%20biblioth%C3%A8que>

Gregory, V. L. (2019). *Collection development and management for 21<sup>st</sup> century library collections: an introduction* (Second Edition). Chicago: ALA-Neal Schuman.

Habilomédias. (s. d.). Le centre canadien d'éducation aux médias et de littératie numérique. Repéré à <http://habilomedias.ca/>

IFLA. (2004, 18 septembre). *Déclaration de Glasgow sur les bibliothèques, les services d'information et la liberté intellectuelle*. Repéré à <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/40696-declaration-de-glasgow-sur-les-bibliotheques-les-services-d-information-et-la-liberte-intellectuelle.pdf>

IFLA. (s. d.). *Grandes lignes directrices d'une politique de développement des collections à partir du modèle Conspectus*. Repéré à <https://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/gcdp-fr.pdf>

IFLA. (2010). *IFLA public library service guidelines* (2<sup>nd</sup> ed.). Berlin: De Gruyter/Saur.

IFLA. (2007, 5 janvier). *Les bibliothèques et la liberté intellectuelle*. Repéré à [https://www.ifla.org/files/assets/faife/presen\\_f.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/faife/presen_f.pdf)

IFLA/UNESCO. (1994). *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique*. Repéré à <https://www.ifla.org/node/7270>

Institut de la statistique du Québec et Observatoire de la culture et des communications du Québec. (2018). *Statistiques générales des bibliothèques publiques, par région administrative et pour l'ensemble du Québec*. Repéré à [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/culture/bibliotheques/publiques/stat\\_generale.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/culture/bibliotheques/publiques/stat_generale.htm)

Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST), Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales » (APSAM). (2004). *La bibliothèque publique, un lieu de travail. L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service*. Repéré à [www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-447.pdf](http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-447.pdf)

Institut Nazareth & Louis Braille. (2012). *Guide pratique pour vos documents imprimés*. Repéré à [http://www.inlb.qc.ca/wp-content/uploads/2015/12/1.-INLB\\_norme\\_051212\\_HR-accessible\\_final.pdf](http://www.inlb.qc.ca/wp-content/uploads/2015/12/1.-INLB_norme_051212_HR-accessible_final.pdf)

Johnson, P. (2018). *Fundamentals of collection development and management* (Fourth edition). Chicago: ALA Editions.

Koen, D. and Lesneski T. E. (2018). *Library design for the 21<sup>st</sup> century: collaborative strategies to ensure success* (edited on behalf of IFLA). Berlin: Walter de Gruyter.

La Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises. (2016, octobre). *La Déclaration des bibliothèques québécoises*. Repéré à [http://mabibliothequejyvais.com/media/declaration\\_biblio\\_qc.pdf](http://mabibliothequejyvais.com/media/declaration_biblio_qc.pdf)

Ledoux, É. (2006). *La bibliothèque, un lieu de travail: guide pratique en ergonomie pour concevoir les espaces*. Montréal: APSAM: Éditions ASTED.

LEED. (2004, décembre). *Système d'évaluation des bâtiments écologiques, LEED Canada N-C, Version 1,0*. Repéré à [http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3552-04/RepDemRensHQ3552/HQD-5Doc-2-1\\_Rep\\_vsDDR1-CETAF-AQLPA-SE\\_3552\\_21jan05.pdf](http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3552-04/RepDemRensHQ3552/HQD-5Doc-2-1_Rep_vsDDR1-CETAF-AQLPA-SE_3552_21jan05.pdf)

Müller, T. (2012). *Choisir un SIGB libre*. Montréal: Éditions ASTED.

Munroe, M. H., Haar, J. M. and Johnson, P. (2002). *Guide to collection development and management: administration, organization and staffing* (Collection Management and Development Guides, no 10). Lanham MD: Scarecrow Press and Chicago: ALA.

Office québécois de la langue française. (2019, 19 mars). *Francisation – Administration publique*. Repéré à [https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin\\_publ/index.html](https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/index.html)

OPTION CONSOMMATEURS et FÉDÉRATION CANADIENNE POUR L'ALPHABÉTISATION EN FRANÇAIS, Écrivez clairement et simplement pour être lu et compris : guide pour les rédacteurs en entreprise, <https://www.option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/guide-alphabetisation-ecrire-clairement-simplement-2002.pdf> (consulté le 11 mars 2019).

Poll, R. et Te Bøekhorst, P. (2007). *Measuring quality: performance measurement in libraries* (2<sup>nd</sup> rev. ed.). München : K.G. Saur. Repéré à <https://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/37583>

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur du Québec. (s. d.). Canevas d'un plan de développement. Repéré à <http://www.education.gouv.qc.ca/dossiers-thematiques/lecture/bibliotheques-scolaires/ameliorer-ma-bibliotheque/plan-de-developpement/>

Ministère de la Culture et des Communications du Québec — Direction du livre, de l'audiovisuel et de la recherche. (2017, janvier). *Soutenir la qualité du développement des collections documentaires pour les bibliothèques publiques autonomes: guide d'accompagnement à l'intention des clients-partenaires*. Repéré à [https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/programmes/Guide\\_accompagnement\\_CP-BPA-VF\\_.pdf](https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/programmes/Guide_accompagnement_CP-BPA-VF_.pdf)

Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (2005). *Processus d'élaboration d'un projet de construction. Guide à l'intention des chargés de projet du ministère et de ses clients-partenaires*. Repéré à [https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/diapason/GuideImmo-Processus-projet\\_-construction\\_nov2011-MAJ20150309.pdf](https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/diapason/GuideImmo-Processus-projet_-construction_nov2011-MAJ20150309.pdf)

Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (s. d.). Projet annuel des acquisitions. Repéré à [https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/programmes/Projet\\_annuel\\_acquisitions\\_VF\\_.pdf](https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/programmes/Projet_annuel_acquisitions_VF_.pdf)

Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (2018, 13 juillet). Programmes et services. Aide financière. Repéré à [https://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=274&no\\_cache=1](https://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=274&no_cache=1)

Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (2018, 13 juillet). Programmes et services. Aide aux immobilisations. Repéré à <https://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=282>

Ministère de la Culture et des Communications du Québec et Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2018). *Statistiques des bibliothèques publiques du Québec*. Repéré à <http://banq.qc.ca/statbib>

Ministère de la Culture et des Communications du Québec et Ville de Montréal. (2008). *Cahiers des bonnes pratiques en design. Imaginer, réaliser la ville du 21<sup>e</sup> siècle*. Repéré à <https://designmontreal.com/nouvelles/cahiers-des-bonnes-pratiques-en-design>

Ministère des Affaires municipales et Habitation du Québec. (2010). *Le bâtiment durable. Guide de bonnes pratiques sur la planification territoriale et le développement durable*. Repéré à [https://www.mamh.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/amenagement\\_territoire/urbanisme/guide\\_batiment\\_durable.pdf](https://www.mamh.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/amenagement_territoire/urbanisme/guide_batiment_durable.pdf)

Roy, L. et Frydman, A. (s. d.). *Library services to indigenous populations: case studies*. Repéré à <https://www.ifla.org/files/assets/indigenous-matters/publications/indigenous-librarianship-2013.pdf>

Sannwald, W. W. (2016). *Checklist of library building design considerations* (6<sup>th</sup> edition). Chicago : ALA Editions.

Schmidt, A. (2014). *Useful, usable, desirable: applying user experience design to your library*. Chicago : ALA Editions.

Servet, M. (2009). *Les bibliothèques troisième lieu* (mémoire d'étude, Enssib). Repéré à [www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206)

Solomon, L. (2016). *The librarian's nitty-gritty guide to content marketing*. Chicago : ALA Editions.

Soulas, C. (éd.). (2017). *(Ré)aménager une bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB.

State Library of New South Wales. (2012, June). *People Places*. Repéré à [https://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/people\\_places\\_0.pdf](https://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/people_places_0.pdf)

Svenbro, A. (2017). *Réinformatiser une bibliothèque*. Villeurbanne: Les Presses de l'ENSSIB.

United Kingdom. Commission for Architecture and the Built Environment (CABE). (2003). *Better public libraries*. Repéré à <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20110118095356/http://www.cabe.org.uk/files/better-public-libraries.pdf>

United States. National Institute of Building Sciences. (2019, May 10). *Whole building design guide, public library*. Repéré à <http://www.wbdg.org/building-types/libraries/public-library>

United States Access Board. (2002, September). Section 8. Libraries. Dans *Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines (ADAAG)*. Repéré à <https://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/buildings-and-sites/about-the-ada-standards/background/adaag#lib>

Vidal, J-M. (2012). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque: communiquer avec les publics*, Villeurbanne: Les Presses de l'ENSSIB.

Vincent, P., Marier, M., Ledoux, É., Bellemare, M., Trudel, L. et Montreuil, S. (2006). *La bibliothèque publique, un lieu de travail. L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service*. Montréal: CSST: APSAM: IRSST. Repéré à <http://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/1984069>

Vincent, P. (s. d.). *L'ergonomie à la Grande Bibliothèque, l'importance de comprendre le travail pour un aménagement sain et fonctionnel*. Repéré à [http://batimentdurable.ca/fichiers/depot/archives/3-patrick\\_vincent\\_-\\_banq\\_-\\_l'ergonomie\\_a\\_la\\_grande\\_bibliothequefinal.pdf](http://batimentdurable.ca/fichiers/depot/archives/3-patrick_vincent_-_banq_-_l'ergonomie_a_la_grande_bibliothequefinal.pdf)

Woodward, J. (2010). *Countdown to a new library: managing the building project* (2<sup>nd</sup> edition). Chicago: ALA Editions.

Working Together. (2008). *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté: Engager. Collaborer. Participer...* Repéré à [http://bv.cdeacf.ca/RA\\_PDF/140109.pdf](http://bv.cdeacf.ca/RA_PDF/140109.pdf)

Young, S. W. H., Rossmann, D. (2017). *Using social media to build library communities: a LITA guide*. Lanham: Maryland, Rowman & Littlefield.

## Textes législatifs

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Charte de la langue française: RLRQ, chapitre C-11*. Repéré à <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-11>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Charte des droits et libertés de la personne: RLRQ, chapitre C-12*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-12/>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Code civil du Québec: RLRQ, chapitre CCQ-1991*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/CCQ-1991>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Code du travail: RLRQ, chapitre C-27*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-27>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Code municipal du Québec: RLRQ, chapitre C-27.1*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-27.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale: RLRQ, chapitre E-20.1*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/E-20.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi concernant la réglementation municipale des édifices publics* : RLRQ, chapitre R-18. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/R-18>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* : RLRQ, chapitre D-8.3. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/D-8.3>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec* : RLRQ, chapitre B-1.2. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/B-1.2>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* : RLRQ, chapitre A-2.01. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-2.01>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* : RLRQ, chapitre A-2.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-2.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* : RLRQ, chapitre A-19.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-19.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur l'équité salariale* : RLRQ, chapitre E-12.001. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/E-12.001>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur la fête nationale* : RLRQ, chapitre F-1.1 Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/F-1.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* : RLRQ, chapitre G-1.011. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/G-1.011>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* : RLRQ, chapitre P-39.1. Repéré à <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/P-39.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur la santé et la sécurité du travail* : RLRQ, chapitre S-2.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/S-2.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* : RLRQ, chapitre D-8.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/D-8.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur le développement durable* : RLRQ, chapitre D-8.1.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/D-8.1.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur le ministère de la Culture et des Communications* : RLRQ, chapitre M-17.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/M-17.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* : RLRQ, chapitre A-3.001. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/A-3.001>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur les archives* : RLRQ, chapitre A-21.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-21.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur les cités et villes* : RLRQ, chapitre C-19. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-19>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur les compagnies* : RLRQ, chapitre C-38, Partie III. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-38>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur les compétences municipales*: RLRQ, chapitre C-47.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-47.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 15 janvier). *Loi sur les normes du travail*: RLRQ, chapitre N-1.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/N-1.1>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 1<sup>er</sup> janvier). *Règlement sur l'acquisition de livres par certaines personnes dans les librairies agréées*: RLRQ, chapitre D-8.1, r. 1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/D-8.1,%20r.%201>

Éditeur officiel du Québec. (2019, 1<sup>er</sup> janvier). *Règlement sur le drapeau du Québec*: RLRQ, chapitre D-12.1, r. 2. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/D-12.1,%20r.%202>

Gouvernement du Canada. (1982). *Charte canadienne des droits et libertés*. Repéré à <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Const/page-15.html>

Gouvernement du Canada. (2019, 12 mars). *Loi sur le droit d'auteur*: L.R.C., chapitre C-42. Repéré à <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-42/>

### Autres documents officiels

Office des personnes handicapées du Québec. (2009). À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité. *Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*. Repéré à [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre\\_documentaire/Documents\\_administratifs/Politique\\_a\\_part\\_entiere\\_Acc.pdf](https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_administratifs/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf)

Organisation des Nations Unies. (1948). *Déclaration universelle des droits de l'homme*. Repéré à <http://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights>

Gouvernement du Québec. (1996, 28 août). Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics. *Gazette officielle du Québec* (Partie 2, 128<sup>e</sup> année, no 35). p. 5177-5180. Repéré à <https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/politique-integration-arts.pdf>

Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques du Québec. (2015). *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*. Repéré à [http://www.environnement.gouv.qc.ca/developpement/strategie\\_gouvernementale/strategie-DD.pdf](http://www.environnement.gouv.qc.ca/developpement/strategie_gouvernementale/strategie-DD.pdf)

Ministère de la Culture et des Communications du Québec. (1998). *Le temps de lire, un art de vivre. Politique de la lecture et du livre*. Repéré à <https://www.mcc.gouv.qc.ca/publications/lire.pdf>



